

Wechsel- und Ausstiegsplan

1. Kontaktpersonen

- Ansprechpartner des Anbieters für den Wechsel und den Ausstieg: Marvin Ludwig und Felix Denker (privacy@speakki.de)
- Ansprechpartner des Kunden für den Wechsel und den Ausstieg: die vom Kunden in der SpeakKI-Plattform als Administrator angelegten Benutzer, sofern bei Vertragsschluss nicht abweichend benannt

2. Der Kunde muss in der schriftlichen Mitteilung folgende Informationen angeben:

- Von der Mitteilung betroffene Daten gemäß der im Anhang zu den Daten vereinbarten Identifizierung
- Zielort der Daten: Entweder die lokale IT-Infrastruktur (On-Premises) des Kunden oder ein Ziellanbieter („Destination Provider“), einschließlich relevanter technischer Spezifikationen zum Zielort.
- Ort, an den die Daten exportiert und transportiert werden sollen.

3. Pflichten des Anbieters zur Reaktion auf die schriftliche Mitteilung

Innerhalb von 14 Tagen antwortet der Anbieter dem Kunden schriftlich mit folgenden Informationen:

Bestätigung der Datenkategorien, die während des Wechselprozesses übertragen werden sollen:

Exportierbare Daten

- Alle vom Kunden zu Beginn des Dienstleistungsvertrags importierten Daten einschließlich Metadaten (Input-Daten):
 - Kontakte und Telefonbucheinträge, mit Metadaten: Erstellungs- und Änderungszeitpunkt, im Format CSV/JSON
 - Organisations- und Agent-Konfiguration (Einstellungen, Ansage- und Begrüßungstexte, kundenindividuelle Anweisungen), mit Metadaten: Versionsstand, im Format JSON
 - Vorlagen und Textbausteine (E-Mail-/Nachrichtenvorlagen), mit Metadaten: Erstellungszeitpunkt, im Format HTML/Text
- Alle Daten, die direkt oder indirekt durch die Nutzung des Datenverarbeitungsdienstes durch den Kunden gemeinsam erzeugt wurden:
 - Anruf- und Interaktionsdaten, mit Metadaten: Zeitstempel (ISO 8601), Dauer, Kategorie, Beteiligte, Ergebnis, im Format CSV/JSON
 - Transkripte und KI-Zusammenfassungen, mit Metadaten: zugehörige Interaktions-ID und Zeitstempel, im Format JSON/Text
 - Termine und Kalendereinträge, mit Metadaten: Dienstleistung, Zeitraum, Status, im Format iCalendar (RFC 5545)/CSV

Digitale Vermögenswerte (Digital Assets):

- Gesprächsaufzeichnungen (Audio, soweit vom Kunden aktiviert), im Format OGG/Opus, gebündelt als ZIP
- Vom Kunden hochgeladene Dateien (z. B. Logos, Profilbilder), im jeweiligen Originalformat

Liste der vom Anbieter ausgenommenen Datenkategorien:

- Datenkategorien, die für die interne Funktionsweise des Datenverarbeitungsdienstes des Anbieters spezifisch sind und bei denen die Gefahr einer Verletzung der Geschäftsgeheimnisse des Anbieters besteht: interne System-Prompts sowie Routing- und Verarbeitungslogik der Plattform
- Daten und digitale Vermögenswerte, die durch geistige Eigentumsrechte des Anbieters oder Dritter geschützt sind: Quellcode, KI-Modelle und Plattform-Konfigurationen von SpeakKI
- Daten und digitale Vermögenswerte, die Geschäftsgeheimnisse des Anbieters oder Dritter darstellen: interne Betriebs-, Sicherheits- und Systemprotokolle

4. Bestätigung der zu übertragenden Daten

Der Kunde teilt dem Anbieter mit, welche Daten und digitalen Vermögenswerte er innerhalb des vereinbarten (oder eines alternativen) Übergangszeitraums erhalten möchte.

5. Reihenfolge, Zeitplan und Tests

Während des Übergangszeitraums:

- Die vereinbarte Reihenfolge und der Zeitplan für den Export und die Übertragung der ausgewählten Daten und digitalen Vermögenswerte lauten wie folgt: Export und Übertragung innerhalb von 14 Tagen nach Bestätigung; Reihenfolge: 1. Kontakte und Konfiguration, 2. Interaktions- und TerminiDaten, 3. Transkripte und Zusammenfassungen, 4. Audio-Dateien

- Beschreibung der vom Anbieter vorgeschlagenen Testmethode: Stichproben-Export einer vereinbarten Teilmenge mit SHA-256-Prüfsummenvergleich vor der Vollübertragung
- Der Anbieter oder der Kunde, der die Tools und Prozesse des Anbieters nutzt, testet den Export und die Übertragung eines Teils der vereinbarten Daten und digitalen Vermögenswerte an den vereinbarten Ort, um den Auftrag und den Zeitplan zu bestätigen oder anzupassen.
- Der Kunde testet den Import und die Implementierung der vereinbarten Daten und digitalen Vermögenswerte in seinen eigenen Systemen oder den Systemen des Zielanbieters.
- Bei Problemen mit den Tests oder den Testergebnissen legen der Ursprungsanbieter und der Kunde fest, ob diese auf den Export der vereinbarten Daten und digitalen Vermögenswerte und die Übertragungsprozesse unter der Verantwortung des Anbieters oder auf deren Import und Implementierungsprozesse unter der Verantwortung des Kunden zurückzuführen sind.

6. Durchführung des Wechselprozesses

- Der Anbieter muss die Daten oder digitalen Vermögenswerte auf elektronischem oder physischem Wege an den vom Kunden angegebenen Ort exportieren und transportieren, und der Kunde (oder vom Kunden autorisierte Dritte) muss die Daten oder digitalen Vermögenswerte in seine eigenen Systeme oder in die Systeme des Zielanbieters importieren und implementieren.
- Der Kunde (oder vom Kunden beauftragte Dritte) muss die Funktionen in seiner Umgebung oder in der Umgebung des Zielanbieters testen und dem Anbieter alle Probleme dokumentieren, die sich aus (i) der Qualität der exportierten Daten oder digitalen Vermögenswerte oder (ii) unzureichenden Informationen des Anbieters ergeben.
- Der Anbieter muss unverzüglich reagieren, damit der Kunde innerhalb der vorgeschriebenen Übergangsfrist wechseln kann.

7. Erfolgreicher Wechsel

Sobald der Kunde den Anbieter darüber informiert, dass der Wechselprozess erfolgreich abgeschlossen wurde, verpflichtet sich der Anbieter, den Kunden unverzüglich über die Vertragsbeendigung zu informieren. [Wenn der Kunde den Anbieter nicht über den erfolgreichen Wechsel oder dessen Ausbleiben informiert, der Anbieter jedoch berechtigten Grund zu der Annahme hat, dass der Wechsel vom Kunden erfolgreich abgeschlossen wurde, kann der Anbieter dem Kunden eine Anfrage zur Bestätigung des erfolgreichen Wechsels zusenden. Wenn der Kunde den erfolgreichen Wechsel nicht innerhalb von 30 Werktagen nach einer solchen Anfrage bestätigt, gilt der Wechsel als nicht erfolgreich und der Vertrag wird nicht gekündigt.]