Anlage 1

Leistungsbeschreibung Dialogine GmbH

1. Leistungsbestandteile

1.1 Leistungsumfang

Dialogine stellt dem Kunden die im jeweils gewählten Tarif enthaltenen Funktionen der Plattform zur Bereitstellung von digitalen Telefonassistenten („HiDesk“) zur Verfügung. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus den innerhalb der Plattform abrufbaren Funktions- und Tarifbeschreibungen in der zum Zeitpunkt der Buchung gültigen Fassung.

1.2 Kundensupport

Weiter bietet Dialogine dem Kunden die folgenden Supportleistungen:

1.2.1 Kommunikationswege

Genereller Ansprechpartner für alle Kunden von Dialogine ist der Kundensupport. Die Nutzer der Kunden haben nachstehende Möglichkeiten, Supportanfragen einzureichen:

- Support-Formular inklusive FAQ: http://support.hi-desk.de
- E-Mail: support@hi-desk.de

Die Administratoren der Kunden haben darüber hinaus die Möglichkeit, Supportanfragen an die SoSafe-Hotline (Telefon: +49 (0) 151 2969 3927) zu richten.

Sämtliche Kommunikation kann – je nach Kundenwunsch – auf Deutsch oder Englisch stattfinden. Andere Sprachen werden supportseitig aktuell nicht angeboten.

1.2.2 Zeitliche Erreichbarkeit

Der Kundensupport ist – außer an Feiertagen im Bundesland Nordrhein-Westfalen – Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr erreichbar.

1.2.3 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt grundsätzlich mit dem Eingang der Supportanfrage eines Nutzers oder Administratoren beim Kundensupport. Voraussetzung für den Beginn der Reaktionszeit ist eine ausreichend spezifizierte Beschreibung der Anfrage bzw. des Fehlers in Bezug auf die jeweils geschuldeten HiDesk KI-Telefonassistenten-Plattform.

Die Reaktionszeiten sind nach Richtwerten folgendermaßen unterteilt:

- Bei allgemeinen Anfragen zu der KI-Telefonassistenten-Plattform: innerhalb von drei (3) Werktagen
- Bei Störungen der KI-Telefonassistenten-Plattform (z. B. der Service ist nur eingeschränkt erreichbar): innerhalb von einem (1) Werktag

Die Einordnung der Supportanfrage nach den oben genannten Unterteilungen erfolgt durch den Kundensupport, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden.

Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Antwort vom Kundensupport. Im Idealfall beinhaltet diese qualifizierte Antwort bereits die Lösung bzw. den Abschluss des Vorgangs, zumindest aber eine erste Einschätzung der Supportanfrage und eine Auskunft über die weitere Vorgehensweise.

Im Falle einer Störung beinhaltet die qualifizierte Antwort ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der gemeldeten Störung sowie einen ersten Lösungsansatz.

1.2.4 Behebungszeit

Schwerwiegende Störungen werden binnen acht (8) Stunden innerhalb der Geschäftszeiten behoben oder ein Workaround zur Verfügung gestellt. Schwerwiegende Störungen sind Störungen, bei denen die KI-Telefonassistenten-Plattform ganz oder überwiegend nicht verfügbar sind.

1.2.5 Antwortzeiten innerhalb und außerhalb der EU

Innerhalb der EU entsprechen die Antwortzeiten der KI-Telefonassistenten-Plattform den marktüblichen Standards. Außerhalb der EU kann Dialogine aktuell keine Antwortzeiten gewährleisten. Die jeweiligen Antwortzeiten variieren je nach Region, der dortigen Anbindung an das Internet, der Internetbandbreite und dem jeweiligen technischen Equipment, das der Nutzer verwendet.

2. Verfügbarkeit der Dienste

2.1 Generelle Verfügbarkeit

Für die HiDesk KI-Telefonassistenten-Plattform, die von Dialogine über https://app.hi-desk.de bereitgestellt wird, gelten die nachfolgenden durchschnittlichen (auf das Monatsmittel bezogenen) Verfügbarkeiten. Diese gelten als eingehalten, solange die tatsächliche Verfügbarkeit den angegebenen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

Gemessen wird die Verfügbarkeit als Verhältnis von Uptime – also der Zeit, die der Service ordnungsgemäß bereitsteht – zur Gesamtzeit, also Uptime plus Downtime (Ausfallzeit):

Verfügbarkeit = Uptime / (Uptime + Downtime)

Verfügbarkeiten in Prozent – umgerechnet in Minuten für ein System, das 24 Stunden am Tag, an 365[1] Jahrestagen (24 × 365) zur Verfügung steht (8760 Stunden).

- HiDesk KI-Telefonassistenten-Plattform: 90 %

2.2 Ausnahmen von der Verfügbarkeit

Nicht als Ausfallzeit im Sinne des Vorgenannten gelten Wartungsarbeiten an den Systemen von Dialogine und ihren Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. die Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind.

In der Regel wird eine Wartung an Wochenenden zwischen Samstag 09:00 Uhr und Sonntag 18:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 07:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. In solchen Fällen informiert SoSafe den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich, spätestens aber eine Kalenderwoche vor der Systemwartung.

2.3 Unterschreitung der Verfügbarkeit

[1] 366 Jahrestage in Schaltjahren.

Für jede Unterschreitung der monatlichen generellen Verfügbarkeit um einen (1) vollen Prozentpunkt kann Dialogine dem Kunden nach eigenem Ermessen einen zusätzlichen Leistungszeitraum gewähren. Dies gilt nicht für Fälle der in Ziffer 2.2 beschriebenen Ausnahmen von der Verfügbarkeit.

2.4 Reporting der Verfügbarkeit

Die jeweilige Verfügbarkeit kann jederzeit unter https://status.internal.hi-desk.de/status/live eingesehen werden.

3. Nutzungsvoraussetzungen

Die Nutzung der HiDesk KI-Telefonassistenten-Plattform setzt bestimmte technische Voraussetzungen auf Kundenseite voraus. Der Kunde benötigt eine funktionsfähige Telefonleitung bzw. Rufnummer, die Anrufweiterleitungen unterstützt, sowie einen aktuellen Chromium-basierten Webbrowser, beispielsweise Google Chrome, Microsoft Edge oder Brave, in der jeweils neuesten Version. Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, dass diese Voraussetzungen während der gesamten Vertragslaufzeit erfüllt sind.

4. Sonstiges

Begriffe, die in diesem Dokument nicht definiert werden, haben die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Dialogine GmbH definierte Bedeutung.