

Service Level Agreement (SLA) für Voicebot-Services

1. Service-Verpflichtung

TENIOS unternimmt alle wirtschaftlich vertretbaren Bemühungen, um die TENIOS API zu 99,95% der Zeit zur Verfügung zu stellen.

2. Definitionen

- **Verfügbarkeit** - bedeutet, dass die Plattform für die Übertragung und den Empfang von Nachrichten und Sprachanrufen zur Verfügung steht.
- **Monat** - bezeichnet den Kalendermonat.
- **Plattform** - bezeichnet die von TENIOS für die Bereitstellung der Dienste verwendete Plattform.
- **SLA-Ausnahmen** - bezieht sich auf die Nichteinhaltung eines Service Levels infolge (entweder ganz oder teilweise) von: (a) Wartung; (b) Maßnahmen oder Versäumnisse von Dienstleistern; (c) höhere Gewalt; (d) Aussetzung der Dienste in Übereinstimmung mit den Servicebedingungen; (e) vom Kunden verursachte Probleme, einschließlich (aber nicht beschränkt auf): (i) das Versäumnis, von TENIOS angeforderte Informationen zu liefern; (ii) das Versäumnis, eine Schnittstelle zur Plattform gemäß den Anweisungen von TENIOS; oder (iii) der Durchsatz, den TENIOS vereinbart hat, überschritten wird.
- **Lösung** - bedeutet, dass ein Service-Problem nach Feststellung von TENIOS behoben, gelöst oder umgangen wurde.
- **Reaktionszeit** - bedeutet, dass TENIOS gegenüber dem Kunden bestätigt hat, dass das Service-Problem protokolliert wurde (per E-Mail oder Telefon).
- **Service-Problem** - bedeutet, dass der Zugriff auf die Plattform und/oder die Services nicht entsprechend der Übereinstimmung mit der Vereinbarung mit TENIOS gewährleistet werden kann
- **Arbeitszeiten** - umfasst den Zeitraum von 9 Uhr morgens bis 18 Uhr abends CET (Montag bis Freitag)

3. Support-Vereinbarung

Wie melde ich Service-Probleme an TENIOS?

Kunden sollten alle Service-Probleme per E-Mail an den TENIOS-Kundendienst melden unter support@tenios.de.

Was geschieht, nachdem ein Service-Problem gemeldet wurde?

TENIOS erstellt ein Fehlerprotokoll im Support-System und weist dem Service-Problem eine der folgenden "Prioritätsstufen" zu:

PRIORITÄT	DEFINITION	ANGESTREBTE ANTWORTZEIT	ANGESTREBTE ANTWORTZEIT
		MONTAG - FREITAG (Arbeitszeiten)	SAMSTAG - SONNTAG, FEIERTAGE (Arbeitszeiten)
Kritisch	Von entscheidender Bedeutung für die Geschäftstätigkeit. Nachrichtenübermittlung und/oder sprachbezogene Dienste sind nicht verfügbar. Entspricht einem kompletten Verlust des Dienstes oder einer zentralen Funktion, die nicht zur Verfügung steht und kein Workaround existiert. Umfasst keine Entwicklungs- probleme oder Probleme in Testumgebungen.	2 Stunden	4 Stunden
Hoch	Eingeschränkter Dienst. Umfasst zeitweilige Störungen und verminderte Qualität des Dienstes. Eine Behelfslösung kann verfügbar sein. Umfasst keine Entwicklungs- probleme oder Probleme in Testumgebungen.	3 Stunden	6 Stunden
Normal	Nicht kritische Funktionen oder Abläufe sind nicht oder nur eingeschränkt nutzbar mit Auswirkungen auf den Betrieb, aber ohne direkten Einfluss auf die Verfügbarkeit der Dienste. Eine Behelfslösung ist verfügbar.	6 Stunden	Nächster Arbeitstag
Gering	Allgemeine Anfrage. Umfasst Fragen zum Produkt, Feature-Anfragen und entwicklungstechnische Fragen.	8 Stunden	Nächster Arbeitstag

4. Wartung

Im Falle ungeplanter Wartungsarbeiten bemüht sich TENIOS nach Kräften, den Kunden 24 Stunden vorher per E-Mail zu informieren, sofern dies möglich ist. Darüber hinaus wird TENIOS alle zumutbaren Bemühungen unternehmen, um den Kunden im Voraus per E-Mail über geplante Wartungsarbeiten von Diensteanbietern zu informieren, die Dienste in Bezug auf bestimmte Zielorte betreffen (vorausgesetzt, TENIOS erhält eine entsprechende Mitteilung von den Diensteanbietern).

TENIOS GmbH

c/o Spaces Breite Straße,
Gertrudenstraße 30-36, 50667
Köln

Tel.: 0221 55400300

info@tenios.de / www.tenios.de