

## **Service-Level-Agreement (SLA) bezüglich der Nutzung der Smao Plattform als Software-as-a-Service**

der Firma

LMNTAR UG (Haftungsbeschränkt)

79618 Rheinfeldern (Baden),

Am Waidbach 8

- nachfolgend „Provider“ genannt -

### **1. Dienstleistungen**

Der Provider stellt dem Kunden die Smao Plattform als Software-as-a-Service zur Verfügung. Smao ist ein KI-basierter Service, der als Telefonassistent agiert und auf Basis des vom Kunden eingepflegten Wissens alle möglichen telefonischen Anliegen der Anrufer bearbeiten kann.

### **3. Leistungskennzahlen**

Die Leistungskennzahlen (KPIs) werden durch folgende Parameter definiert:

- Verfügbarkeit des Dienstes
- Reaktionszeit bei Störungen
- Wiederherstellungszeit nach Störungen

### **4. Servicezeiten**

Der Service wird dem Kunden rund um die Uhr zur Verfügung gestellt (24/7).

### **5. Verfügbarkeitsgarantie**

Der Provider gewährleistet eine Gesamtverfügbarkeit der Software von mindestens 94% im Monat am Übergabepunkt. Die Verfügbarkeitsquote wird wie folgt berechnet:

$$\left[ \text{Verfügbarkeitsquote} = \frac{\text{Vereinbarte Verfügbarkeitszeit} - \text{ungeplante Ausfallzeit}}{\text{Vereinbarte Verfügbarkeitszeit}} \times 100 \right]$$

Übergabepunkt ist der Routerausgang im Rechenzentrum des Providers.

## **6. Definition der Verfügbarkeit**

Als Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit des Kunden, die wesentlichen Funktionen der Software zu nutzen. Geplante Wartungszeiten sowie technische Störungen, die innerhalb der vom Provider angegebenen Behebungszeit behoben werden, gelten als Zeiten der Verfügbarkeit der Software. Unerhebliche Störungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeitsquote außer Betracht.

## **7. Messung und Berichterstattung**

Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messinstrumente im Rechenzentrum der Hosters maßgeblich.

## **8. Ausschlusskriterien**

Störungen, deren Ursache in der IT-Umgebung des Kunden oder im Verantwortungsbereich Dritter liegen, bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeitsquote außer Betracht. Dazu zählen insbesondere:

- Beeinträchtigungen durch Ausfälle oder Fehlfunktionen technischer Anlagen und Netzkomponenten außerhalb des Verantwortungsbereichs des Providers
- Naturkatastrophen, Terroranschläge, Kriege, Aufstände, staatliche Maßnahmen oder eingehende IT-Angriffe, sofern der Provider nicht für den Einsatz nicht dem Stand der Technik entsprechender Virenschutzprogramme verantwortlich ist
- Unsachgemäße Benutzung von Soft- oder Hardware seitens des Kunden
- Wartungen von notwendiger Drittsoftware
- Vereinbarte oder unvorhergesehene Wartungsarbeiten

## **9. Störungsmeldung**

Der Kunde hat Störungen unverzüglich per E-Mail an [support@smao.ai](mailto:support@smao.ai) zu melden. Störungsmeldungen werden werktags von Montag bis Freitag zwischen 9.00 Uhr und 17.00 Uhr (Servicezeit) bearbeitet.

## **10. Geplante Wartungsarbeiten**

Geplante Wartungsarbeiten werden regelmäßig montags bis freitags zwischen 1:00 Uhr und 5:00 Uhr oder samstags und sonntags zwischen 0:00 Uhr und 24:00 Uhr durchgeführt. Zeiten geplanter Nichtverfügbarkeit außerhalb dieser Wartungsfenster werden dem Kunden spätestens 7 Werktage vor Beginn der Wartungsarbeiten mitgeteilt.

## **11. Reaktions- und Wiederherstellungszeit**

- Schwerwiegende Störungen: Der Provider reagiert innerhalb von 10 Stunden auf Meldungen und teilt dem Kunden die voraussichtliche Behebungszeit mit.
- Sonstige Störungen: Der Provider reagiert innerhalb von 14 Stunden während der Servicezeit und teilt die voraussichtliche Behebungszeit mit.

## **12. Kompensation bei Nichteinhaltung der Verfügbarkeit**

Im Falle der Nichteinhaltung der vereinbarten monatlichen Verfügbarkeit kann der Kunde die monatliche Vergütung des Providers wie folgt mindern:

- Bei einer Verfügbarkeit von 94% oder mehr: Keine Minderung
- Bei einer Verfügbarkeit zwischen 89 % und 93,9 % (jeweils einschließlich): Minderung von 5 %
- Bei einer Verfügbarkeit zwischen 80 % und 89 % (jeweils einschließlich): Minderung von 10 %
- Bei einer Verfügbarkeit von unter 80 %: Minderung von 20 %

Etwaige sonstige gesetzliche Ansprüche des Kunden gegen den Provider bleiben unberührt