

Service-Level-Agreement (SLA)

BUGLAND Ltd.

January 23, 2025

Vertragspartner

- **Verkäufer:** BUGLAND Ltd.
- **Kunde:** Kunde der BUGLAND Ltd.

§ 1 Vertragsgegenstand

Der Verkäufer verpflichtet sich, dem Kunden folgende Dienstleistungen zu erbringen:

- 1.1 Es wird eine umfangreiche Supportlösung bereitgestellt, mit verschiedenen Lösungen, um einen schnellen und effizienten Support zu bieten. Primär wird der Support von einem Chatbot zur Verfügung gestellt, der versuchen wird, eine Lösung für jegliche entstandene Probleme zu finden und mit dem Kunden zu teilen.
- 1.2 Für Privatkunden wird ein Chatbot zur Verfügung gestellt, der im ersten Schritt eine erste Supportlösung darstellt. Diese Privatkunden müssen ihn verwenden und werden erst im Anschluss und auch nur, wenn es nötig ist, an einen Supportmitarbeiter weitergeleitet. Eine Weiterleitung findet nur von Montag bis Samstag zwischen 8 und 18 Uhr statt. Zu anderen Zeiten wird vom Chatbot ein Rückruftermin vereinbart, und dieser nimmt auch schon das Problem auf.
Bei Geschäftskunden gibt es einen direkten Ansprechpartner, und dieser Support findet immer werktags von 7 bis 19 Uhr statt. Alternativ können die Geschäftskunden auch den Chatbot für Privatkunden verwenden.

§ 2 Service-Level-Kennzahlen

- 2.1 **Verfügbarkeit des Chatbots:** 99% pro Monat
- 2.2 **Reaktionszeit:** Alle Kundenanfragen werden innerhalb von 24 Stunden nach Eingang bestätigt, dies erfolgt per E-Mail oder SMS.
- 2.3 **Lösungszeit:** 90% der Anfragen werden innerhalb von 48 Stunden gelöst. Komplexere Probleme werden innerhalb von 3 Werktagen nach Erhalt gelöst.
- 2.4 **Wiederherstellungszeit des Chatbots:** Innerhalb von 4 Stunden bei kompletten Ausfällen

§ 3 Verantwortlichkeiten

- 3.1 **Kunde:** Bereitstellung aller notwendigen Informationen und Zugänge
- 3.2 **Verkäufer:** Erbringung der vereinbarten IT-Dienstleistungen gemäß den festgelegten Service-Levels

§ 4 Kommunikation

- 4.1 **Support-Chatbot:** 24/7 Erreichbarkeit und Beantwortung der Kundenfragen, erstellt auch Tickets, wenn das Problem festgestellt wird
- 4.2 **Support-Hotline:** Erreichbarkeit nur von Montag bis Freitag 7-17 Uhr und auch erst nach erfolgloser Beratung des Chatbots.
- 4.3 **Support außerhalb der Sprechzeiten:** Sollte kein Mitarbeiter aufgrund von Anfragen außerhalb der Sprechzeiten verfügbar sein, wird von dem Chatbot ein Ticket erstellt.

§ 5 Klassifizierung

- 5.1 **Geschäftskunden:** Geschäftskunden erhalten beim Kauf eines Produktes einen direkten Kontakt zu einem Supportmitarbeiter. Alternativ nutzen Geschäftskunden auch den Chatbot für Privatkunden.
- 5.2 **Privatkunden:** Privatkunden nutzen im ersten Schritt den Chatbot, um ihre Probleme mit einem Produkt zu lösen, und werden bei Bedarf an einen Supportmitarbeiter weitergeleitet.

§ 6 Rechte und Pflichten

- 6.1 **Rechte:** Bei Produkten, die jünger als 12 Monate sind, werden eventuell notwendige Reparaturen von BUGLAND Ltd. bezahlt. Bei Produkten, die älter sind, bezahlt BUGLAND Ltd. nur, wenn eine regelmäßige Wartung der Produkte in einer Vertragswerkstatt stattfand.
Fand dies nicht statt, kann ein Kulanzantrag gestellt werden, und je nach Fall wird BUGLAND Ltd. den Fall prüfen und entscheiden, ob eine Beteiligung an den Reparaturkosten stattfindet.
- 6.2 **Pflichten:** Bei Produkten, die innerhalb der 12-monatigen Herstellergewährleistung kaputt gehen und dies nachweislich nicht durch falsche Anwendung verursacht wurde, muss BUGLAND Ltd. die kompletten Reparaturkosten tragen. Falls Folgeschäden aufgetreten sind, müssen diese auch von BUGLAND Ltd. getragen werden.

§ 7 Sonstiges

Mündliche Nebenabreden wurden nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform.