

AKKIVO Line

Service Level Agreement (SLA)

Dokument 06 des achtteiligen Vertragswerks

Version V1 | 14. Oktober 2026 | Vertragssprache Deutsch

Dieses SLA konkretisiert Betriebsqualität, Störungsbearbeitung und Leistungsüberwachung der vereinbarten KI-Telefonassistenz. Es enthält ohne gesonderte, ausdrücklich vereinbarte Leistungszusage weder eine garantierte prozentuale Verfügbarkeit noch eine pauschale Entschädigung. Der konkrete Leistungsumfang folgt aus der angenommenen Bestellung.

1 Geltungsbereich und Einbeziehung

1.1 Dieses SLA gilt ausschließlich für die geschäftliche Nutzung von AKKIVO Line zwischen dem in der Bestellung rechtlich bezeichneten Anbieter („Anbieter“) und dem Kunden. Es wird nur Bestandteil des Vertrags, wenn es vor Vertragsschluss speicherbar bereitgestellt und in der Bestellung nach Titel und Fassung einbezogen wurde.

1.2 Die Rangfolge nach Dokument 01 Ziffer 2 gilt: zwingendes Recht und individuelle Abreden gehen vor; für die Verarbeitung personenbezogener Daten gilt vorrangig Dokument 04 (AVV) einschließlich Anlagen. Dokument 02 regelt KI-Verarbeitung und Ergebnisse, Dokument 03 Telefonie und Rufnummern. Dieses SLA konkretisiert allein Leistungsniveaus und Störungsabläufe.

1.3 Dieses SLA begründet keine zusätzliche Laufzeit, keine gesonderten Entgelte und keine Erweiterung des bestellten Funktionsumfangs. Die Haftungsausnahmen und zwingenden Rechte aus Dokument 01 Ziffer 18 bleiben unberührt.

2 Leistungsbestandteile und Systemgrenzen

2.1 Vom SLA erfasst sind die vom Anbieter betriebenen Komponenten für Zugang zur AKKIVO-Verwaltungsoberfläche, Konfiguration, Zuordnung der Zielrufnummer, vereinbarte Anrufannahme, KI-Orchestrierung und die bestellten Funktionen für Nachrichten, Kontakte und Termine, soweit sie dem Einflussbereich des Anbieters unterliegen.

2.2 Die Gesamtleistung kann von kundenseitigen Anschlüssen und Weiterleitungen, Telekommunikationsnetzen, Twilio, Sprach- und KI-Dienstleistern wie Deepgram und OpenAI, E-Mail-Transport, Kalender- und sonstigen Fremdsystemen abhängen. Der Anbieter bleibt für die von ihm vertraglich geschuldete Integration, Auswahl, Steuerung und Fehlerbehandlung verantwortlich; die bloße Beteiligung eines Dritten schließt eine eigene Pflichtverletzung nicht aus.

2.3 Nicht bestellte Funktionen, insbesondere ausgehende Telefonie, SMS, Notrufannahme, menschliche 24/7-Bereitschaft und bestimmte Integrationen, werden durch dieses SLA nicht hinzugefügt.

3 Begriffsbestimmungen

3.1 „Verfügbarkeit“ bedeutet die objektive technische Nutzbarkeit der jeweils ausdrücklich vereinbarten Kernfunktion am definierten Messpunkt. Eine erreichbare Login-Seite allein beweist nicht die Funktionsfähigkeit der Anrufbearbeitung; umgekehrt ist ein Ausfall einer optionalen Auswertungsansicht nicht zwingend ein vollständiger Ausfall der Telefonassistenz.

3.2 „Störung“ ist eine unbeabsichtigte Abweichung von der vereinbarten Funktionsfähigkeit. „Incident“ bezeichnet die zur Störungsbearbeitung eröffnete Fallbearbeitung; ein datenschutzrechtlicher Sicherheitsvorfall unterliegt zusätzlich und vorrangig dem AVV.

3.3 „Reaktionszeit“ bezeichnet die Zeit bis zur qualifizierten Erstbearbeitung und nicht bis zur Behebung. „Wiederherstellungszeit“ bezeichnet den Zeitraum bis zur erneuten vertragsgemäßen Nutzbarkeit; eine verbindliche Höchstdauer wird nur durch ausdrücklich vereinbarte Serviceparameter begründet.

3.4 „Servicezeit“ ist das vertraglich festgelegte Zeitfenster für reguläre Supportbearbeitung; die technische Betriebszeit eines cloudbasierten Dienstes ist davon zu unterscheiden.

4 Verfügbarkeitsmessung und Nachweis

4.1 Eine verbindliche monatliche Verfügbarkeitsquote entsteht nur, wenn die Bestellung oder eine ausdrücklich einbezogene Serviceparameter-Anlage einen konkreten Prozentsatz, Messpunkt, Bezugszeitraum und die Behandlung von Ausschlüssen festlegt. Ohne diese Angaben gelten die allgemeinen Pflichten zur vertragsgemäßen Bereitstellung, nicht eine stillschweigend angenommene 99,9%-Garantie.

4.2 Für eine vereinbarte Quote wird die monatliche Verfügbarkeit grundsätzlich als (vereinbarte Messzeit minus zurechenbare Ausfallzeit) geteilt durch vereinbarte Messzeit, multipliziert mit 100, ermittelt. Zeiträume und Ereignisse dürfen nicht doppelt abgezogen werden. Die endgültige Berechnung setzt ein ausdrücklich festgelegtes Messverfahren voraus.

4.3 Als mögliche Messpunkte kommen die Erreichbarkeit des API-Eingangs, die erfolgreiche Annahme eines synthetischen Testanrufs und die Ausführung einer definierten Standard-Interaktion in Betracht. Der konkret vereinbarte Messpunkt muss tatsächliche Kundennutzung hinreichend abbilden; ausschließlich interne „grüne“ Statusanzeigen reichen als unwiderlegbarer Nachweis nicht aus.

4.4 Anbieter und Kunde dokumentieren für streitige Ausfälle Beginn, Ende, betroffene Funktion, technische Indikatoren und gegebenenfalls Testanrufe. Zulässige Kundennachweise werden berücksichtigt. Es besteht kein Zwang zur Aufzeichnung personenbezogener Gesprächsinhalte für SLA-Zwecke.

5 Geplante Wartung und Änderungen

5.1 Der Anbieter darf erforderliche planmäßige Wartung durchführen und gestaltet sie nach Möglichkeit so, dass Auswirkungen auf produktive Anrufe gering bleiben. Vorhersehbare, relevante Beeinträchtigungen sind mit angemessenem Vorlauf über den vereinbarten Kontaktkanal anzukündigen; Zeitfenster, erwartete Auswirkungen und gegebenenfalls erforderliche Kundenschritte sind zu nennen.

5.2 Notfallwartung zur Abwehr akuter Sicherheitsrisiken oder erheblicher Betriebsgefahren kann ohne üblichen Vorlauf erfolgen, soweit die Situation dies erfordert. Der Anbieter informiert nach Möglichkeit vorab, sonst unverzüglich danach über Ursache, betroffene Funktionen und weitere Schritte.

5.3 Wartungsfenster sind nicht pauschal aus jeder Verfügbarkeitsberechnung ausgenommen. Eine Ausnahme gilt nur im ausdrücklich vereinbarten Umfang und darf nicht dazu dienen, vermeidbare Dauerstörungen nachträglich als Wartung umzudeklariieren.

5.4 Wesentliche Funktionsänderungen unterliegen den Änderungsregeln der AGB. Dieses SLA erlaubt keine einseitige Verschlechterung zugesagter Leistungsniveaus.

6 Klassifizierung von Störungen

6.1 Die Einstufung erfolgt anhand der tatsächlichen geschäftlichen Auswirkung und kann im Verlauf angepasst werden. Die folgenden Klassen dienen der Priorisierung; sie stellen ohne gesonderte Serviceparameter keine garantierten Reaktions- oder Lösungsfristen dar.

6.2 P1 – Kritisch: Produktive eingehende Anrufe können für einen erheblichen Teil der betroffenen Kunden nicht bearbeitet werden, oder es besteht eine akute schwerwiegende Sicherheitsbeeinträchtigung. Eine Datenschutzverletzung wird zusätzlich nach AVV behandelt.

6.3 P2 – Hoch: Eine wesentliche bestellte Funktion ist deutlich beeinträchtigt, etwa wiederholte Fehlschläge bei Nachrichtenübermittlung oder Kalenderaktionen ohne zumutbaren Ersatzweg; die Kernannahme kann noch funktionieren.

6.4 P3 – Mittel: Teilweise Funktionsstörung mit begrenzter Auswirkung oder verfügbarer praktikabler Umgehung, beispielsweise einzelne Verwaltungsansichten oder nichtkritische Integrationsfehler.

6.5 P4 – Niedrig: Allgemeine Fragen, Bedienhinweise, kosmetische Fehler oder Verbesserungswünsche ohne wesentliche Einschränkung der bestellten Leistung.

7 Meldung, Bearbeitung und Eskalation

7.1 Der Kunde meldet Störungen über den in der Bestellung bezeichneten Supportkanal und gibt, soweit verfügbar und zulässig, Zeitpunkt, betroffene Rufnummer oder Workspace, Fehlerbild, Auswirkung und geeignete technische Belege an. Passwörter, Zugangstoken und nicht erforderliche Gesprächsinhalte sind nicht ungesichert zu übermitteln.

7.2 Der Anbieter bestätigt den Eingang über den verfügbaren Kanal, prüft Schweregrad und Ursache, beginnt eine angemessene Bearbeitung und hält bei erheblichen Störungen über wesentliche Entwicklungen auf dem Laufenden. Eingangsbestätigung, erste technische Reaktion, Zwischenstand und Lösung sind unterschiedliche Ereignisse.

7.3 Bei P1 hat die Stabilisierung der Anrufbearbeitung Vorrang vor kosmetischen und nichtkritischen Arbeiten. Soweit zweckmäßig, prüft der Anbieter einen sicheren Workaround, etwa zeitweilige Deaktivierung einer fehlerhaften Integration oder Rückfall auf einen zulässigen Gesprächsablauf; ein bestimmter Fallback ist nur geschuldet, wenn vereinbart.

7.4 Eine Eskalation erfolgt bei anhaltender wesentlicher Störung an die verantwortliche technische Stelle des Anbieters und gegebenenfalls den betroffenen Vorleister. Kundenseitige Ansprechpartner und Eskalationswege ergeben sich aus den wirksam vereinbarten Serviceparametern.

7.5 Eine Meldung an den allgemeinen Support ersetzt weder die gesonderte Benachrichtigung nach AVV noch gesetzlich erforderliche Sicherheitsmeldungen.

8 Servicezeiten und Antwortziele

8.1 Servicezeiten, Feiertagskalender, Zeitzone, Kanäle sowie etwaige verbindliche Erstreaktions- und Wiederherstellungsfristen werden ausschließlich in der angenommenen Bestellung oder in einer ausdrücklich einbezogenen Serviceparameter-Anlage bestimmt. Eine öffentlich genannte Erreichbarkeit ohne klare vertragliche Einbeziehung ist keine 24/7-Reaktionsgarantie.

8.2 Sind keine besonderen Zeiten vereinbart, schuldet der Anbieter die nach Vertrag und Gesetz angemessene Unterstützung und Störungsbeseitigung. Es werden weder feste Minuten- oder Stundenfristen noch ein durchgehend personell besetzter Support zugesichert.

8.3 Der Anbieter darf automatisierte Eingangsbestätigungen und Statusmeldungen einsetzen. Eine automatische Ticketnummer zählt nicht als qualifizierte technische Erstreaktion, wenn eine solche ausdrücklich vereinbart ist.

9 Abhängigkeiten und Ausschlussprüfung

9.1 Nicht dem Anbieter zurechenbare Ausfälle der kundeneigenen Telefonanlage, der Bestandsrufnummer, einer falsch eingerichteten Weiterleitung, des Kundennetzes oder eines vom Kunden ohne Freigabe geänderten Zielsystems können bei einer ausdrücklich vereinbarten Verfügbarkeitsberechnung berücksichtigt werden, soweit die Ursache nachweislich außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters liegt.

9.2 Ausfälle von Twilio, Deepgram, OpenAI oder anderen vom Anbieter ausgewählten Vorleistern sind nicht automatisch vollständig ausgeschlossen. Der Anbieter bleibt für seine Auswahl-, Integrations-, Überwachungs- und vertraglichen Leistungspflichten verantwortlich. Eine vertragliche Ausnahme bedarf einer transparenten und wirksamen Regelung.

9.3 Unzulässige Nutzung, vom Kunden verursachte Zugangssperren und zwingende behördliche Maßnahmen sind nur insoweit relevant, wie sie die konkret gemessene Leistung tatsächlich beeinträchtigen. Höhere Gewalt und unvermeidbare externe Ereignisse werden nach den AGB und dem anwendbaren Recht behandelt.

9.4 Ein Ausschluss darf nicht auf denselben Ausfall mehrfach angewandt werden. Der Anbieter dokumentiert die tragenden Tatsachen; bloße Vermutungen oder allgemeine Hinweise auf das Internet genügen nicht.

10 Qualität von KI-Antworten und Gesprächsabläufen

10.1 Die technische Verfügbarkeit ist von der inhaltlichen Qualität einer KI-Antwort zu unterscheiden. Spracherkennung, Modellantworten und Sprachausgabe können variieren; daraus folgt kein genereller Ausschluss vereinbarter Funktions- und Mängelrechte.

10.2 Wiederkehrende Fehlbuchungen, falsch bestätigte Termine, nicht zugestellte Nachrichten oder fehlerhafte Identitätszuordnungen sind auch dann als mögliche Funktionsstörung zu prüfen, wenn der Anruf technisch angenommen wurde. Die Qualitäts- und Freigaberegeln aus Dokument 02 bleiben maßgeblich.

10.3 Der Anbieter kann für die Fehleranalyse synthetische Tests, technische Ereignisse und datensparsame Protokolle verwenden. Personenbezogene Daten dürfen nur im Rahmen der geltenden Datenschutzvereinbarungen verarbeitet werden.

11 Monitoring, Statuskommunikation und Berichte

11.1 Der Anbieter überwacht seine Betriebsumgebung mit geeigneten technischen Mitteln und untersucht erkennbare erhebliche Ausfälle. Umfang, Prüffrequenz und öffentliche Bereitstellung einer Statusseite sind nur insoweit geschuldet, wie sie ausdrücklich vereinbart wurden.

11.2 Bei wesentlichen Störungen informiert der Anbieter den Kunden in angemessener Weise über betroffene Funktionen, bekannten Beginn, Bearbeitungsstand und gegebenenfalls einen sicheren Ausweichweg. Vorläufige Ursachenangaben werden als solche gekennzeichnet.

11.3 Nach schwerwiegenden wiederkehrenden Störungen können die Parteien eine sachgerechte Ursachen- und Maßnahmenübersicht anfordern beziehungsweise abstimmen. Ein forensischer Vollbericht oder die Offenlegung von Sicherheitsgeheimnissen ist nicht allein durch dieses SLA geschuldet; gesetzliche Auskunftspflichten bleiben unberührt.

11.4 Soweit ein vertraglicher SLA-Bericht vereinbart ist, müssen Berechnungsgrundlagen und relevante Ausschlüsse nachvollziehbar sein.

12 Mitwirkung des Kunden

12.1 Der Kunde hält erreichbare Kontaktpersonen, korrekte Weiterleitungsziele und erforderliche Berechtigungen vor. Er prüft nach wesentlichen Änderungen die kundenseitige Rufumleitung und meldet erkannte Störungen ohne vermeidbare Verzögerung.

12.2 Der Kunde stellt auf Anfrage angemessene Diagnoseinformationen bereit und ermöglicht erforderliche, verhältnismäßige Tests. Er muss keine geheimen Schlüssel oder ungeschützten personenbezogenen Gesprächsaufzeichnungen übermitteln.

12.3 Unterlassene Mitwirkung wirkt sich nur insoweit auf die Rechte des Kunden aus, wie sie eine konkrete Untersuchung oder Wiederherstellung tatsächlich verhindert oder verzögert. Eigene Fehler des Anbieters werden dadurch nicht pauschal dem Kunden zugerechnet.

13 Servicegutschriften, Minderung und Haftung

13.1 Ein automatischer Anspruch auf prozentuale Servicegutschriften entsteht aus diesem SLA nicht. Solche Gutschriften gelten nur, wenn eine wirksam einbezogene Serviceparameter-Anlage Verfügbarkeitsziel, Staffel, Bemessungsgrundlage, Antragsverfahren und etwaige Grenzen eindeutig festlegt.

13.2 Servicegutschriften sind von gesetzlichen Ansprüchen auf Minderung, Schadensersatz, Rücktritt oder Kündigung zu unterscheiden. Eine Gutschrift ist nicht ohne wirksame Vereinbarung der ausschließliche Rechtsbehelf; zwingende Ansprüche und die Haftungsausnahmen nach Dokument 01 Ziffer 18 bleiben unberührt.

13.3 Eine SLA-Bearstandung ist innerhalb angemessener Zeit mit nachvollziehbaren Angaben zu melden. Eine kurze formale Ausschlussfrist, die berechnete gesetzliche Rechte vereitelt, wird hier nicht vereinbart.

14 Sicherheit, Datenschutz und Notfallmaßnahmen

14.1 Für personenbezogene Daten, Weisungen, Unterauftragsverarbeiter, Sicherheitsvorfälle, Audits und Löschung gilt vorrangig Dokument 04 (AVV). Dieses SLA verändert keine datenschutzrechtliche Meldefrist und ersetzt keine Datenschutz-Folgenabschätzung.

14.2 Bei akuter Gefahr für die Integrität, Vertraulichkeit oder Verfügbarkeit kann der Anbieter verhältnismäßige Schutzmaßnahmen treffen und informiert betroffene Kunden nach den AGB und dem AVV. Die Wiederaufnahme erfolgt nach Beseitigung der maßgeblichen Gefahr.

14.3 Der Anbieter darf notwendige technische Dienstleister nach den vertraglichen und datenschutzrechtlichen Vorgaben auswählen und wechseln. Daraus folgt weder ein Recht zur unbeschränkten Weitergabe von Kundendaten noch zur Unterschreitung zugesagter Leistungsniveaus.

15 Laufzeit, Änderungen und Schlussregelungen

15.1 Dieses SLA gilt während der Laufzeit der jeweiligen wirksam angenommenen Bestellung. Mit dem Ende der betreffenden Leistung endet seine zukünftige Anwendung; bereits entstandene Ansprüche und gesetzliche Pflichten bleiben bestehen.

15.2 Änderungen bedürfen des nach den AGB vorgesehenen wirksamen Verfahrens. Die bloße Aktualisierung einer Website oder Statusseite ändert vereinbarte Quoten, Supportfristen oder Gutschriften nicht einseitig.

15.3 Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, gelten die gesetzlichen Vorschriften; die übrigen Regelungen bleiben im gesetzlich zulässigen Umfang bestehen. Die Rechtswahl und Streitbeilegung richten sich nach Dokument 01.

Anlage A — Serviceparameter und Messblatt

Die nachfolgende Anlage ist ein Vereinbarungsrahmen. Erst die ausdrücklich in der Bestellung bezeichnete und beiderseits akzeptierte ausgefüllte Fassung begründet konkrete Servicegarantien. Ohne eine solche Fassung gelten die allgemeinen Regelungen dieses SLA.

Parameter	Vertragliche Festlegung erforderlich
Geltender Tarif / Leistung	Gemäß angenommener Bestellung; kein gesondertes SLA-Paket
Messobjekt	Anrufannahme / Gesprächsverarbeitung / Verwaltungsoberfläche je nach Vereinbarung
Messpunkt und Prüfmethode	Vor verbindlicher Quote schriftlich festzulegen
Messintervall / Bezugszeitraum	Vor verbindlicher Quote schriftlich festzulegen
Garantierte Verfügbarkeit	Nicht vereinbart, solange keine ausdrückliche Festlegung erfolgt
Wartungsfenster / Ankündigung	Vor verbindlichem Ausschluss konkret festzulegen
Supportkanal / Servicezeit / Zeitzone	Gemäß Bestellung; sonst keine besondere Fristzusage
P1–P4 Reaktionsfristen	Nicht vereinbart, solange keine ausdrückliche Festlegung erfolgt
Wiederherstellungsziele / RTO / RPO	Nicht vereinbart, solange keine ausdrückliche Festlegung erfolgt
Servicegutschrift / Staffel	Nicht vereinbart, solange keine ausdrückliche Festlegung erfolgt
Bericht und Eskalationskontakt	Gemäß ausdrücklich vereinbarter Kundeninformation

Anlage B — Praktisches Störungsprotokoll

Meldung: Datum, Uhrzeit und Zeitzone; Workspace/Betroffene Zielnummer; betroffene Funktion; Beschreibung; geschätzte Auswirkungen; datensparsame technische Nachweise.

Bearbeitung: Ticketreferenz; Einstufung P1–P4; Zeitpunkt der qualifizierten Prüfung; beteiligte Systemkomponenten; bestätigte Ursache oder offener Prüfstand; angewandte Abhilfe.

Abschluss: Zeitpunkt der Wiederherstellung; Kundentest soweit zweckmäßig; verbleibende Einschränkungen; erforderliche Präventionsmaßnahmen; gegebenenfalls gesonderte AVV-Meldung.