

Mercury.ai

Service Level Agreement

1. Einleitung

Dieses Service Level Agreement (SLA) beschreibt das Service Level, welches die Mercury.ai GmbH (nachfolgend "Mercury.ai") dem Kunden bei Erbringung der Services anbietet. Dieses SLA gilt ergänzend zu anderen vertraglichen Bestimmungen zwischen dem Kunden und der Mercury.ai. Dieses SLA legt die verschiedenen Verfügbarkeits- und Supportstufen bei dem Betrieb der Mercury.ai Cloud Services fest. Das Ziel dieses SLA ist es, die Zusammenarbeit zwischen Kunden und der Mercury.ai effizient zu gestalten. Mercury.ai stellt den technischen Support für die Hauptnutzer der Mercury.ai Cloud Services sicher. Diese Dienstleistung ist in den Lizenzgebühren inbegriffen. Die Mercury.ai leistet Second und Third Line Support, wohingegen der Kunde für den First Line Support verantwortlich ist.

2. Technischer Support

Der IT Support des Kunden ist bei Fragen von Nutzern der Cloud Services zu Systemfunktionalitäten und dessen Benutzung erste Anlaufstelle (der „First Line Support“). Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die entsprechenden Ressourcen für den First Line Support vorhanden sind. Wenn das System nicht ordnungsgemäß funktioniert, ist es Aufgabe des First Line Supports zumindest folgende Checkliste abzuarbeiten: Der First Line Support überprüft bei Störungen im Betrieb von Chatbots auf der Website, in WhatsApp oder im Facebook Messenger zunächst, ob der Chatbot im jeweiligen Kanal korrekt geladen wird und eine Konversation gestartet werden kann. Zudem ist sicherzustellen, dass auf dem Endgerät des Nutzers eine stabile Internetverbindung besteht und der Zugriff über alternative Geräte, Browser oder Apps möglich ist. Anschließend wird geprüft, ob die Anbindung an die jeweiligen Messaging-Plattformen aktiv ist und keine externen Störungen oder Wartungsarbeiten vorliegen. Ebenso ist zu kontrollieren, ob der Chatbot für den betroffenen Kanal ordnungsgemäß veröffentlicht wurde und alle kanalrelevanten Einstellungen – wie Startdialoge, Routing oder Aktivierungsstatus – korrekt gesetzt sind. Darüber hinaus vergewissert sich der First Line Support, dass alle erforderlichen Zugriffsrechte und Rollen für interne Tester oder Mitarbeitende korrekt eingerichtet sind und dass angebundene Systeme wie CRM-, ERP- oder Wissensdatenbanken erreichbar sind. Auch Schnittstellen und Webhooks werden geprüft, um sicherzustellen, dass notwendige Daten aus Drittsystemen korrekt zurückgeliefert werden. Ergänzend wird kontrolliert, ob die Wissensquellen, Inhalte oder Konfigurationsdaten aktuell und vollständig vorliegen und ob kürzlich vorgenommene Änderungen das Verhalten des Bots beeinflusst haben könnten. Abschließend stellt der First Line Support fest, ob der gemeldete Fehler reproduzierbar ist und ob er kanal-, nutzer- oder gerätespezifisch auftritt. Der Second und Third Line Support wird von der Mercury.ai kostenfrei im Rahmen der Lizenzgebühren zur Verfügung gestellt.

2nd und 3rd Line Support	Standard
Supportzeiten	09:00 Uhr bis 18:00 Uhr (MEZ) Montag bis Freitag (ohne Feiertage in NRW)
Initiale Reaktionszeit	Stufe 1: 1 Arbeitstag Stufe 2: 2 Arbeitstage Stufe 3: 4 Arbeitstage
Support Kontakt	support@mercury.ai
Support Sprachen	Deutsch und Englisch

3. Fehler Einstufung

Nachfolgend werden mögliche Fehler der Mercury.ai Cloud Services klassifiziert und näher definiert.

Schweregrad	Art des Fehlers	Beschreibung
Stufe 1	Kritischer Fehler	Das System funktioniert gar nicht oder wichtige Funktionen des Systems sind stark eingeschränkt und es besteht keine Zwischenlösung.
Stufe 2	Fehler	Wichtige Funktionen des Systems sind nur eingeschränkt nutzbar und es besteht keine Zwischenlösung.
Stufe 3	Unwesentlicher Fehler	Fehler ohne oder mit geringfügigen Einfluss auf die Funktion des Systems.

4. Verfügbarkeit

	Standard
Systemverfügbarkeit	≥ 99%

Der Prozentsatz für die Systemverfügbarkeit wird folgendermaßen berechnet:

Systemverfügbarkeit =

$$(\text{Gesamtminuten im Jahr} - \text{Ausfallzeit} - \text{geplante Ausfallzeit}) / (\text{Gesamtminuten im Jahr} - \text{geplante Ausfallzeit}) * 100$$

„Ausfallzeit“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten im Vertragsjahr, in denen die Produktivversion des betreffenden Mercury.ai Cloud Service nicht verfügbar ist.

„Geplante Ausfallzeit“ sind Ausfallzeiten, die auf Folgendes zurückzuführen sind:

- i. Regelmäßige Wartungsfenster,
- ii. sonstige planmäßige Ausfallzeiten, über die der Kunde mindestens einen (1) Werktag im Voraus benachrichtigt wurde (Notfallwartung mit mindestens einer (1) Stunde Voraus Benachrichtigung),
- iii. Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund von Faktoren, die sich der Kontrolle von Mercury.ai entziehen, z. B. aufgrund unvorhersehbarer Ereignisse, die sich selbst unter Anwendung angemessener Sorgfalt nicht hätten verhindern lassen können, oder
- iv. alle vorübergehenden Ausfallzeiten von weniger als fünfzehn (15) Minuten Länge.

„Gesamtminuten im Jahr“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten für das jeweilige Vertragsjahr.

5. Gutschriften

Sollte die Systemverfügbarkeit unter 99% sinken stehen dem Kunden die folgenden Gutschriften als alleiniger Rechtsbehelf zur Verfügung:

Systemverfügbarkeit (Jährlich)	Gutschrift (anteilig – jährlich)
99% und mehr	0 %
98.99 – 96.0%	5 %
unter 96%	10 %

Sollte die Systemverfügbarkeit unter 93% sinken kann der Kunden die betroffenen Services schriftlich kündigen. Gutschriften werden auf die nächste Jahresrechnung angerechnet.

6. Ausnahmen

Die Mercury.ai wird jede Störung in einem angemessenen zeitlichen Rahmen beheben.

Es bestehen dennoch folgende Ausnahmen, bei denen das SLA keine Anwendung findet:

- Bei Equipment, Software, Dienstleistungen und anderen Bestandteilen des IT Systems, die nicht Gegenstand des vereinbarten Vertrags sind.
- Bei Problemen die auf einen nicht empfohlenen oder unsachgemäßen Umgang mit Software und Equipment zurückzuführen sind.
- Die Störung ist auf Gebrauch nicht unterstützter Software, Equipment oder Dienstleistungen zurückzuführen.
- Bei Umständen, die ausserhalb der Kontrolle von Mercury.ai liegen, wie zum Beispiel höhere Gewalt, Naturkatastrophen, Krieg, Regierungshandlungen, Überschwemmungen, Feuer, Erdbeben, zivile Schäden, Unruhen, Terroranschläge, Streiks oder andere Arbeitsprobleme, Ausfälle oder Verzögerungen von Internetdiensten oder Drittanbietern.

Dieses SLA findet keine Anwendung bei Vertragsverletzung von Seiten des Kunden wie z.B. Zahlungsverzug.