HiNoa - Leistungsbeschreibung & SLA

Leistungsumfang und Service Level · Stand: 12. August 2026

Teil A – Leistungsbeschreibung

A.1 Plattform und Module

Die HiNoa-Plattform gliedert sich in eine verpflichtende Plattform-Basis sowie drei optional buchbare Module. Welche Module gebucht sind, ergibt sich aus dem Order Form.

Plattform-Basis (in jeder Tarifstufe enthalten)

- Plattform-Funktionen: Admin-Funktionalitäten, Rollen und Berechtigungen, Integrationsverwaltung, Analytics und unbegrenzte interne Nutzer. Die Plattform-Basis enthält zudem ein monatliches Gesprächskontingent, das wahlweise für eingehende oder ausgehende Gespräche genutzt werden kann, sowie eine Rufnummer. Umfang gemäß Order Form.

Optional buchbare Module

- Noa Inbound: KI-gestützter Telefon-Agent zur Annahme und Bearbeitung eingehender Gespräche, einschließlich Qualifizierung, Terminbuchung und Übergabe an angebundene Systeme. Das monatliche Gesprächskontingent ergibt sich aus der gebuchten Inbound-Tarifstufe im Order Form. Noa Inbound ist auf durchgängige Erreichbarkeit ausgelegt und nimmt Gespräche grundsätzlich rund um die Uhr an sieben Tagen der Woche an, auch außerhalb der Supportzeiten gemäß B.2. Maßgeblich für die geschuldete Verfügbarkeit sind ausschließlich die Regelungen in Teil B; eine ununterbrochene oder hundertprozentige Verfügbarkeit wird nicht geschuldet. Unberührt bleiben Wartungsarbeiten (B.1), höhere Gewalt sowie die Beschränkungen nach A.6.
- Noa Cowork: Persönlicher KI-Assistent für einzelne Nutzer. Die Anzahl der Nutzer ergibt sich aus dem Order Form. Das Gesprächskontingent wird je Nutzer bemessen, gilt aber gemeinsam für alle Nutzer eines Kontos (gepooltes Kontingent); eine Deckelung je einzelnem Nutzer erfolgt nicht.
- Noa Outbound: KI-gestützter Telefon-Agent zur Initiierung und Durchführung ausgehender Gespräche, insbesondere Terminbestätigung, Rückruf und Nachfassen. Das monatliche Gesprächskontingent ergibt sich aus der gebuchten Outbound-Tarifstufe im Order Form.

Gesprächs-Zusatzpakete

- Zusätzliche Gespräche, die nach Verbrauch der enthaltenen Kontingente hinzugebucht werden. Umfang und Preis richten sich nach dem betroffenen Modul bzw. der betroffenen Gesprächsrichtung und ergeben sich aus dem Order Form. Abgerechnet wird nach Gesprächen, nicht nach Gesprächsminuten: Eine Verbindung zählt ab der im Order Form ausgewiesenen Mindestdauer als ein Gespräch, unabhängig von ihrer weiteren Dauer; eine zeitanteilige Abrechnung findet nicht statt.

Automatische Nachbuchung. Bei Ausschöpfung eines Gesprächskontingents wird automatisch ein Gesprächspaket der betroffenen Richtung bzw. des betroffenen Moduls nachgebucht, damit laufende Gespräche nicht abbrechen. Umfang und Preis je Nachbuchung ergeben sich aus dem Order Form und unterscheiden sich je Modul und Gesprächsrichtung. Die automatische Nachbuchung ist standardmäßig aktiviert und im Dashboard deaktivierbar. Der Kunde kann dort zudem eine Höchstzahl automatischer Nachbuchungen je Vertragsmonat festlegen; ohne festgelegte Höchstzahl erfolgen Nachbuchungen ohne zahlenmäßige Begrenzung. Der Anbieter weist den Kunden auf das Erreichen von 90 % eines Kontingents hin, soweit die Plattform diese Funktion bereitstellt; der Verbrauch ist jederzeit im Noa-Admin einsehbar. Details und Vergütung gemäß MSA §6 und Order Form.

A.2 Integrationen

Auf Wunsch des Kunden können Integrationen mit Dritt-Systemen eingerichtet werden, insbesondere mit CRM-, Kalender- und E-Mail-Systemen. Verfügbarkeit, Funktionsumfang und etwaige Mehrkosten ergeben sich aus dem Order Form. Standardmäßig sind keine Integrationen im Funktionsumfang enthalten.

A.3 Sicherheitsmaßnahmen

Es gelten die technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOMs) gemäß Anlage 3 des Auftragsverarbeitungsvertrags (AVV). Eine weitergehende Nachweisdokumentation stellt der Anbieter auf Anfrage zur Verfügung.

A.4 Hosting und Datenstandorte

Die Datenverarbeitung durch Sub-Auftragsverarbeiter ist im AVV (Anlage 1) dokumentiert.

A.5 Browser-Support

Der Anbieter unterstützt die aktuellen Versionen gängiger Browser (Chrome, Firefox, Safari, Edge).

A.6 Beschränkungen

- Keine 100 %-Erkennungsquote für Speech-to-Text/Text-to-Speech.
- Die Qualität externer Netze (Mobilfunk, Festnetz, Internetzugang des Kunden) ist nicht geschuldet.
- Verfügbarkeit und Qualität von Funktionen, die auf Drittanbietern (z.B. Sprachmodelle, Telefonie-Provider) basieren, hängen von deren Betriebsbereitschaft ab.

A.7 Zusatzleistungen

Onboarding, Schulung, Datenmigration, Rufnummernportierung und vergleichbare Zusatzleistungen sind nur geschuldet, wenn sie im Order Form ausdrücklich vereinbart sind.

Teil B – Service Level Agreement (SLA)

B.1 Zielverfügbarkeit

Die Zielverfügbarkeit des Services beträgt 99,9 % im Monatsmittel. Bei der Berechnung unberücksichtigt bleiben Zeiten höherer Gewalt sowie geplante Wartungsarbeiten, sofern diese zwischen 22:00 und 06:00 Uhr CET durchgeführt, mindestens 48 Stunden zuvor in Textform angekündigt werden und insgesamt vier (4) Stunden je Kalendermonat nicht überschreiten. Wartungsarbeiten, die diese Voraussetzungen nicht erfüllen, gelten als Nichtverfügbarkeit. Dringende Wartungsmaßnahmen zur Abwehr von Sicherheitsrisiken oder zur Behebung schwerwiegender Störungen darf der Anbieter jederzeit durchführen; er informiert den Kunden hierüber unverzüglich, soweit dies möglich und zumutbar ist. Die Messung erfolgt ab dem Übergabepunkt; ein Nachweis wird auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

B.2 Supportzeiten

Mo–Fr 9:00–18:00 Uhr CET, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Berlin.

Kontakt: support@hinoa.de.

B.3 SLA-Gutschriften

Bei Unterschreitung der Zielverfügbarkeit gewährt der Anbieter folgende Gutschriften:

- 99,9 % – 99,5 %: 5 % der Monatsgrundgebühr
- 99,5 % – 99,0 %: 10 % der Monatsgrundgebühr
- < 99,0 %: 20 % der Monatsgrundgebühr

Die Monatsgrundgebühr umfasst die im Order Form ausgewiesenen wiederkehrenden Entgelte für die Plattform, die gebuchten Module und die gebuchten Rufnummern. Nicht einbezogen werden verbrauchsabhängige Entgelte, insbesondere automatisch nachgebuchte Gesprächspakete. Gutschriften sind innerhalb von 60 Tagen nach Bekanntwerden der Unterschreitung anzufordern und werden mit der nächsten Rechnung verrechnet.

B.4 Fehlerklassen und Reaktionszeiten

- Klasse 1 (Nutzung nicht möglich): Reaktion innerhalb 24 Stunden
- Klasse 2 (ernstlich eingeschränkt): Reaktion innerhalb 72 Stunden
- Klasse 3 (leicht eingeschränkt): Reaktion innerhalb 4 Wochen
- Klasse 4 (unerheblich): Reaktion innerhalb 8 Wochen

Die Zeiten beziehen sich auf die Servicezeiten des Anbieters (siehe B.2).

B.5 Mängelanzeige

Die Mängelanzeige des Kunden muss eine Beschreibung des Fehlers, den Zeitpunkt des Auftretens, die betroffenen Funktionen sowie nach Möglichkeit Schritte zur Reproduktion und eine Kontaktperson für Rückfragen enthalten. Unvollständige Meldungen können die Reaktionszeit verlängern.