Hinoa - Leistungsbeschreibung & SLA

Leistungsumfang und Service Level · Stand: 24. September 2026

Dieses Dokument beschreibt den Funktionsumfang der Plattform und der Module (Teil A) sowie die zugesagten Service Level (Teil B). Welche Module und Kontingente im Einzelfall gebucht sind, ergibt sich ausschließlich aus dem Order Form.

Teil A – Leistungsbeschreibung

A.1 Aufbau

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.

Der Funktionsumfang wird laufend weiterentwickelt. Der Anbieter darf Funktionen ändern, ergänzen und ersetzen; maßgeblich sind die Regelungen in MSA §2. Ein Anspruch auf Beibehaltung einer bestimmten Funktion oder Oberfläche besteht nicht.

A.2 Plattform-Basis

Die Plattform-Basis ist in jedem Vertrag enthalten und bildet die gemeinsame Grundlage aller Module. Sie umfasst insbesondere:

- Verwaltung von Nutzern, Rollen und Berechtigungen sowie unbegrenzt viele interne Nutzer
- Zentrale Konfiguration der Assistenten, ihrer Begrüßung, ihres Verhaltens und ihrer Gesprächsführung
- Verwaltung der angebundenen Drittsysteme und der Rufnummern
- Auswertungen zu Gesprächsaufkommen, Verbrauch und Kontingentnutzung
- Zugriff auf Gesprächszusammenfassungen und die daraus erzeugten Ergebnisse

Die Plattform-Basis enthält kein eigenes Gesprächskontingent und keine Rufnummer; beides ist Bestandteil der gebuchten Module.

A.3 Noa Inbound

Noa Inbound ist ein KI-gestützter Telefon-Agent, der eingehende Gespräche annimmt und selbständig bearbeitet. Der Assistent begrüßt den Anrufer, erfragt sein Anliegen, ordnet es ein und führt das Gespräch nach der vom Kunden hinterlegten Konfiguration.

Je nach Konfiguration kann Noa Inbound insbesondere Anliegen qualifizieren, Rückrufwünsche aufnehmen, Termine im angebundenen Kalender abstimmen, Ergebnisse in das angebundene CRM schreiben und Gespräche an Mitarbeitende weiterleiten.

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 nach B.3. Maßgeblich für die geschuldete Verfügbarkeit sind ausschließlich die Regelungen in Teil B; eine ununterbrochene oder hundertprozentige Verfügbarkeit wird nicht geschuldet.

Das monatliche Gesprächskontingent und die enthaltene Rufnummer ergeben sich aus der gebuchten Inbound-Tarifstufe im Order Form.

A.4 Noa Cowork

Noa Cowork ist ein persönlicher KI-Assistent für einzelne Nutzer. Der Nutzer erreicht seinen Assistenten telefonisch und überträgt ihm Aufgaben im Gespräch; eine Bedienung über eine Oberfläche ist dafür nicht erforderlich. Der Assistent führt die Aufgaben in den angebundenen Systemen des Kunden aus und meldet das Ergebnis zurück.

Je nach Konfiguration und angebundenen Systemen kann Noa Cowork insbesondere Termine anlegen, verschieben und absagen, Nachrichten verfassen und versenden, Informationen im CRM nachschlagen und pflegen, Unterlagen zusammenstellen und versenden sowie Vorgänge und Gespräche zusammenfassen.

Führt Noa Cowork dabei Kommunikation mit Dritten aus — etwa den Versand von Nachrichten, Unterlagen oder Exposés —, bestimmt der Kunde Anlass, Empfängerkreis und Inhalt durch seine Konfiguration und die von ihm bereitgestellten Daten. Er ist auch insoweit alleiniger rechtlicher Betreiber dieser Kommunikationsmaßnahmen; es gilt MSA §5.

Die Anzahl der Nutzer ergibt sich aus dem Order Form. Das Gesprächskontingent wird je Nutzer bemessen, gilt aber gemeinsam für alle Nutzer eines Kontos; eine Deckelung je einzelnem Nutzer erfolgt nicht. Je Nutzer ist eine Rufnummer enthalten.

A.5 Noa Outbound

Noa Outbound ist ein KI-gestützter Telefon-Agent, der ausgehende Gespräche für den Kunden führt; darüber hinaus kann Noa Outbound E-Mails versenden. Typische Anwendungsfälle sind die Bestätigung und Verschiebung von Terminen, Rückrufe, das Nachfassen zu offenen Vorgängen und die Aktualisierung von Kontaktdaten.

Anlass, Zeitpunkt, Empfängerkreis und Gesprächsinhalt bestimmt der Kunde durch seine Konfiguration und die von ihm bereitgestellten Daten. Der Kunde ist alleiniger rechtlicher Betreiber dieser Kommunikationsmaßnahmen; es gelten MSA §5 und Anlage A zum MSA.

Das monatliche Gesprächskontingent und die enthaltene Rufnummer ergeben sich aus der gebuchten Outbound-Tarifstufe im Order Form; dort ist auch geregelt, wie versendete E-Mails angerechnet werden.

A.6 Kontingente und Mehrverbrauch

Übersteigt die Nutzung das gebuchte Kontingent, wird der Mehrverbrauch nach den im Order Form ausgewiesenen Konditionen abgerechnet.

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. 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.

A.7 Integrationen

Auf Wunsch des Kunden können Integrationen mit Dritt-Systemen eingerichtet werden, insbesondere mit CRM-, Kalender- und E-Mail-Systemen. Über eine Integration können Gesprächsergebnisse in das Zielsystem geschrieben und Informationen von dort im Gespräch verwendet werden.

Die onOffice-Standard-Integration umfasst derzeit:

- Erkennung und Zuordnung bestehender Kontakte
- Anlegen neuer Kontakte

- Zuordnung eines Gesprächs zu einem Objekt
- Übertragung von Gesprächszusammenfassungen und Notizen
- Erstellung von Aufgaben und Rückrufaufträgen
- Erfassung von Terminwünschen und Verfügbarkeiten des Anrufers als Aufgabe für den zuständigen Betreuer; die Bestätigung des Termins nimmt der Kunde vor
- Zugriff auf vorhandene Kontakt- und Objektdaten während des Gesprächs

Verfügbarkeit, Funktionsumfang und etwaige Mehrkosten ergeben sich aus dem Order Form. Standardmäßig ist keine Integration im Funktionsumfang enthalten. Umfang und Verhalten einer Integration hängen von den Schnittstellen des jeweiligen Drittanbieters ab; Änderungen auf dessen Seite können den Funktionsumfang beeinflussen.

A.8 Konfiguration und Mitwirkung

Die inhaltliche und prozessuale Konfiguration nimmt der Kunde eigenverantwortlich vor. Dazu zählen insbesondere Begrüßung und Selbstbezeichnung des Assistenten, die zu erfragenden Angaben, die Gesprächsführung, die Weiterleitungsregeln und die Zuordnung zu den angebundenen Systemen.

Die Standard-Begrüßung enthält den Hinweis, dass der Anrufer mit einem KI-Assistenten spricht (etwa: „Hallo, hier ist Noa, der KI-Assistent von …“). Passt der Kunde Begrüßung oder Selbstbezeichnung an, bleibt er gemäß MSA §5 dafür verantwortlich, dass die gesetzlich erforderliche Kennzeichnung als KI-System erhalten bleibt.

Der Leistungsbeginn setzt die Mitwirkung des Kunden voraus, insbesondere die Einrichtung der Rufumleitung und die Bereitstellung der erforderlichen Zugänge zu den anzubindenden Systemen.

A.9 Sicherheit, Hosting und Browser

Es gelten die technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß Anlage 3 des Auftragsverarbeitungsvertrags (AVV). Weitergehende Nachweise stellt der Anbieter auf Anfrage zur Verfügung, soweit vorhanden. Die Datenverarbeitung durch Sub-Auftragsverarbeiter ist im AVV (Anlage 1) dokumentiert.

Für die Nutzung der Weboberfläche unterstützt der Anbieter die jeweils aktuellen Versionen gängiger Browser (Chrome, Firefox, Safari, Edge).

A.10 Grenzen der Leistung

- Spracherkennung und Sprachausgabe arbeiten nicht fehlerfrei; eine bestimmte Erkennungsquote wird nicht geschuldet.
- Die Qualität externer Netze — Mobilfunk, Festnetz und der Internetzugang des Kunden — liegt außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters.
- Verfügbarkeit und Qualität von Funktionen, die auf Drittanbietern beruhen, etwa Sprachmodelle, Telefonie-Provider und angebundene Systeme, hängen von deren Betriebsbereitschaft ab.
- KI-gestützte Ergebnisse, insbesondere Zusammenfassungen, Transkripte und Einträge in Drittsysteme, können Fehler enthalten und ersetzen keine menschliche Prüfung.
- Der Anbieter schuldet keine bestimmten geschäftlichen Ergebnisse, insbesondere keine Mindestanzahl angenommener Gespräche, vereinbarter Termine oder gewonnener Kunden (MSA §2).

A.11 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 Verfügbarkeit

Kennzahl	Regelung
Zielverfügbarkeit	99,0 % im Monatsmittel
Messpunkt	Ab dem Übergabepunkt gemäß MSA §2
Messzeitraum	Kalendermonat
Nachweis	Auf Anfrage des Kunden

Bei der Berechnung unberücksichtigt bleiben Zeiten höherer Gewalt sowie geplante Wartungsarbeiten nach B.2. Störungen jenseits des Übergabepunkts, insbesondere in öffentlichen Telefonnetzen und im Internetzugang des Kunden, gelten nicht als Nichtverfügbarkeit.

Die Rufumleitung auf Noa richtet der Kunde in seiner Telefonanlage ein und kann sie jederzeit selbst auf seine eigenen Anschlüsse zurückschalten. Eine automatische Rückleitung durch den Anbieter erfolgt nicht. Bei einer Störung, die die Annahme von Gesprächen verhindert, informiert der Anbieter den Kunden unverzüglich, damit dieser die Umleitung anpassen kann.

B.2 Wartung

Kriterium	Regelung
Zeitfenster	22:00 bis 06:00 Uhr CET
Ankündigung	Mindestens 48 Stunden vorher in Textform
Umfang	Höchstens vier (4) Stunden je Kalendermonat

Nur Wartungsarbeiten, die alle drei Kriterien erfüllen, bleiben bei der Verfügbarkeit unberücksichtigt; andernfalls gelten sie 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.

B.3 Support

Kriterium	Regelung
Supportzeiten	Montag bis Freitag, 9:00 bis 18:00 Uhr CET
Ausgenommen	Gesetzliche Feiertage in Berlin
Kontakt	support@hinoa.de

B.4 Fehlerklassen und Reaktionszeiten

Klasse	Beschreibung	Reaktionszeit
1	Nutzung des Services ist nicht möglich	24 Stunden
2	Nutzung ist ernstlich eingeschränkt	72 Stunden
3	Nutzung ist leicht eingeschränkt	4 Wochen
4	Unerhebliche Beeinträchtigung	8 Wochen

Die Reaktionszeit ist die Zeit bis zur ersten inhaltlichen Rückmeldung des Anbieters, nicht bis zur Behebung. Sie läuft, vorbehaltlich der Notfall-Eskalation, innerhalb der Supportzeiten nach B.3 und beginnt mit Eingang einer vollständigen Mängelanzeige nach B.6. Die Einordnung in eine Fehlerklasse nimmt der Anbieter nach billigem Ermessen vor.

Notfall-Eskalation: Bei einem vollständigen Ausfall der Telefonie (Fehlerklasse 1) beträgt die Reaktionszeit abweichend acht (8) Stunden und läuft auch außerhalb der Supportzeiten. Die Meldung erfolgt an support@hinoa.de.

B.5 Gutschriften

Erreichte Verfügbarkeit	Gutschrift
Unter 99,0 % bis 98,0 %	2 % der Monatsgrundgebühr
Unter 98,0 % bis 97,0 %	5 % der Monatsgrundgebühr
Unter 97,0 %	10 % 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 Mehrverbrauch.

Gutschriften sind innerhalb von 60 Tagen nach Bekanntwerden der Unterschreitung in Textform anzufordern und werden mit der nächsten Rechnung verrechnet. Die Summe aller Gutschriften ist je Vertragsjahr auf eine Monatsgrundgebühr begrenzt. Weitergehende Ansprüche wegen Unterschreitung der Zielverfügbarkeit richten sich nach MSA §7.

B.6 Mängelanzeige

Die Mängelanzeige des Kunden erfolgt in Textform an die Support-Adresse nach B.3 und muss enthalten:

- eine Beschreibung des Fehlers und der betroffenen Funktionen
- den Zeitpunkt des Auftretens und, bei wiederkehrenden Fehlern, die Häufigkeit
- nach Möglichkeit Schritte zur Reproduktion
- eine Kontaktperson für Rückfragen

Unvollständige Meldungen verlängern die Reaktionszeit bis zum Eingang der fehlenden Angaben. Der Kunde ermöglicht dem Anbieter die zur Untersuchung und Behebung erforderlichen Maßnahmen.