LEISTUNGSBESCHREIBUNG

THORTEL DIALOX

Stand: 26.05.2025

Herausgeber: Tele Thorwarth GmbH

ThorTel

Kommunikation aus der Cloud

Inhalt

1 Allgemeines 4
1.1 Übersicht 4
1.2 Kanäle 4
2 DialoX Studio 5
2.1 DialoX Flows 5
2.2 DialoX Bubblescript 5
2.3 DialoX Runtime 6
2.4 DialoX KI 6
2.5 DialoX CRM 6
2.6 DialoX CMS 7
2.7 DialoX Analytics 7
2.8 DialoX Inbox 7
2.9 Skills 8
2.10 Einstellungen Allgemein 8
2.11 Einstellungen Kanäle 8
2.12 Einstellungen Design 8
2.13 Einstellungen Integrationen 8
2.14 Dritthersteller KI Cloud-Services 9
2.15 Sprachanbindung 9
3 Bestellbare Produkte 9
3.1 DialoX Level 1 bis DialoX Level 4 10
3.2 DialoX Creator | DialoX Level 4 11
3.3 DialoX Inbox Benutzer 11
3.4 WhatsApp Starter-Paket 12
3.5 WhatsApp-Konnektor inklusive 1000 Konversationen 12
3.6 WhatsApp-Nummer / -Konnektor 13
3.7 Zusätzliche WhatsApp-Konversationen 13
3.8 Zusätzliche sonstige Konversationen 14
3.9 Minutenpakete Voice 14
3.10 DialoX Multi Messaging 14
3.10.1 Starter-Paket 15
3.10.2 Zusätzlicher Benutzer 15

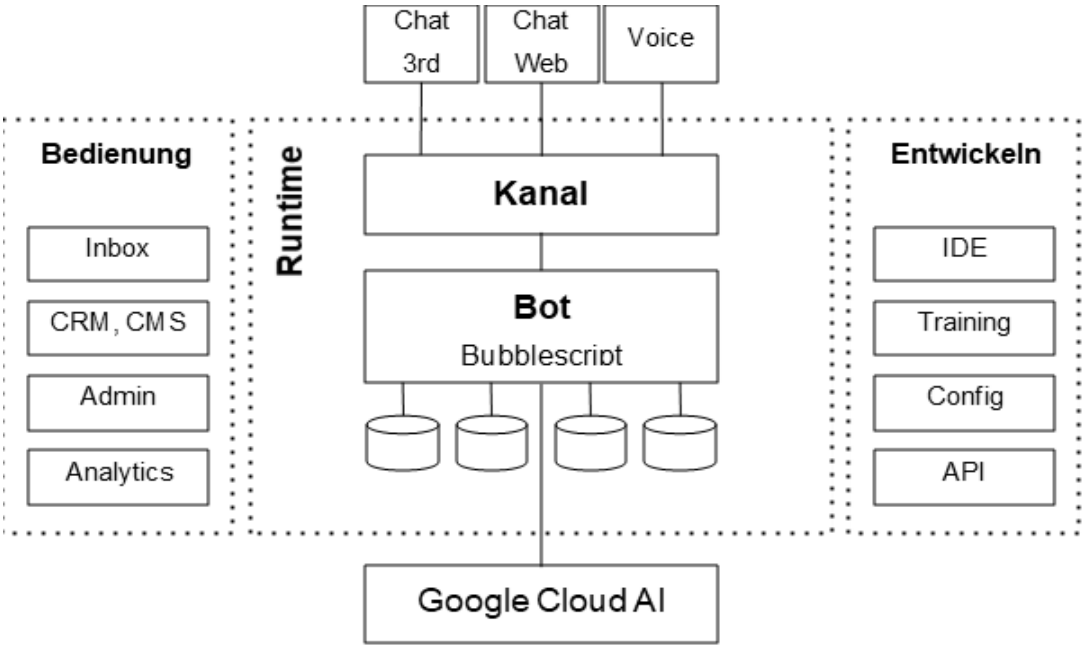
3.11 Zusätzliche Konversationen 15
4 Entgelte 16
4.1 Nutzungsabhängige Entgelte bei Enreach Contact 16
5 Einschränkungen 16
6 Updates 17
7 Datenvorhaltung und -sicherung 17
8 Support und Service-Level 18
8.1 Technischer Support 18
8.2 Klassifizierung von Supportanfragen 18
8.3 Support-KPIs 20
8.4 Wartung 20
8.5 Zusammenarbeit mit Partnern im Supportfall 21
8.5.1 Vorprüfung im Supportfall 21
8.5.2 Kriterien für den Supportfall 22
8.5.3 Technischer Support 22
9 Administration 22

1 Allgemeines

Enreach DialoX ist eine Cloud-Plattform für die Entwicklung, den Betrieb und die Verwaltung von Chat- und Conversational Apps, sowie die Nutzung von Conversational Apps für dedizierte Anwendungsszenarien, im folgenden BotApps genannt. Die Nutzung der Plattform unterliegt den Nutzungsbedingungen und dem Auftragsverarbeitungsvertrag sowie den allgemeinen Datenschutzbedingungen. Partner der Enreach verpflichten sich, diese Dokumente zum Bestandteil der mit ihren Kunden abgeschlossenen Verträge zu machen. Direkte Kunden von Enreach akzeptieren mit der Nutzung dieser Plattform die aufgelisteten Dokumente.

1.1 Übersicht

Die Plattform bietet die Möglichkeit, direkte oder automatisierte Unterhaltungen mit Kontakten über verschiedene Chat- und Sprachkanäle zu führen.



1.2 Kanäle

Kanäle sind die Kommunikationskanäle, über die das Gespräch geführt wird. Dies können Textnachrichten (Chat), aber auch gesprochene Texte (Voice) sein. Innerhalb des Chats wird unterschieden zwischen Web-Kanal (Widget und PWA Progressive Web App) und Messaging-Plattformen von Drittanbietern wie

Facebook Messenger, WhatsApp, Telegram, etc.. Innerhalb der Voice-Kanäle werden digitale Assistenten von Google (Home) und Amazon (Alexa) sowie Telefonie (SIP) unterstützt.

Eine Übersicht aller verfügbaren Kanäle entnehmen Sie bitte der Online-Hilfe auf unserer Webseite:
https://www.enreach.de/produkte/support/dokumentationen.html

2 DialoX Studio

Die DialoX-Plattform bietet Cloud basierte Anwendung zur Entwicklung, Verwaltung und zum Betrieb der Conversational Apps, das DialoX Studio. Abhängig von der Rolle des Benutzers und der gebuchten Features stehen im Menü dieser Anwendung unterschiedliche Funktionalitäten zur Verfügung. Das Studio kann über den folgenden Link erreicht werden:

https://studio.dialox.ai

Das DialoX Studio steht derzeit nur in englischer Sprache zur Verfügung.

DialoX Studio bietet die folgenden Basis - Funktionalitäten:

- Erstellen neuer Dateien (script, yaml, content, md, etc.)
- Import und Export aller Dateien (im Zip-Format)
- Online-Code-Editor mit Syntaxprüfung
- Alle Dateien durchsuchen
- Probleme (Fehler, Warnungen, Behebungen)
- Alle Variablen anzeigen
- Live-Konsole mit Log-Ausgabe
- Einblick in den Status von automatisierten Tests
- Die Möglichkeit, eine Vorschau von inszenierten Versionen zu erhalten
- Neue Version veröffentlichen

2.1 DialoX Flows

DialoX Flows ist ein visuelles Entwicklungswerkzeug, das die Erstellung von Skripten oder Programmabläufen durch das Verbinden von grafischen Blöcken, sogenannten Nodes, ermöglicht. Diese Nodes repräsentieren verschiedene funktionale Einheiten oder Befehle und können auf einer Benutzeroberfläche per Drag-and-Drop platziert und miteinander verbunden werden.

2.2 DialoX Bubblescript

BubbleScript ist eine Programmiersprache, die von Enreach speziell für die Entwicklung automatisierter Unterhaltungen entwickelt wurde. Selbst erstellte Skripte werden in Dateien (in der Datenbank) gespeichert, können aber auch als

Textdateien in einer ZIP-Datei zur Offline-Verwaltung herunter- oder hochgeladen werden. Für erfahrenere Programmierer ist es auch möglich, die Textdateien für eine fortgeschrittene Versionierung nach GIT zu verschieben. Die Möglichkeiten der Programmiersprache sind in unserer Online-Hilfe beschrieben.

2.3 DialoX Runtime

Bots laufen auf der DialoX-Runtime, die getrennt vom Studio läuft und Nachrichten von den verschiedenen Kanälen an den mit diesem Kanal verbundenen Bot weiterleitet. Die DialoX-Runtime ist für den Empfang von Nachrichten, das Starten des Bots und das Interpretieren und Ausführen des Bubblescript-Codes zuständig. Alle Konversationen und Kontakte werden auf der Kennung des Bots in einer Multi-Tenant-Datenbank gespeichert.

2.4 DialoX KI

Die in DialoX integrierte KI kann durch einen einfachen Zugang auf die Bedürfnisse der Automatisierung trainiert werden. KI-Training (Künstliche Intelligenz Training) ist ein wesentlicher Prozess, um maschinelle Lernmodelle zu entwickeln, zu verbessern und zu optimieren. Im DialoX Studio gibt es dazu einen speziellen Bereich, der es ermöglicht komplett individuell die DialoX KI an die Bedürfnisse des automatisierten Bots anzupassen.

Folgende Funktionalitäten werden unterstützt:

- Alle Sätze und klassifizierten Absichten anzeigen
- Intentionen und Anzahl der trainierten Beispielsätze anzeigen
- Training durch Änderung der Satzintentionen
- Live-Test von Sätzen und aktuellen klassifizierten Absichten

Das integrierte Google Dialogflow kann optional zur Erkennung der Benutzerabsicht (Intent) verwendet werden. Als Teil der Plattform sind eine Reihe von Basis Intents allgemein verfügbar. Zusätzlich können weitere Intent Erkenner genutzt werden werden, in dem bestimmte Intentionen trainiert werden können, die nur für die Anwendung zur Verfügung stehen.

2.5 DialoX CRM

Alle Personen, die über einen der Kanäle Kontakt hatten, werden im CRM als Kontakt sichtbar sein. Je nach Kanal und den angeforderten Informationen sind diese Benutzer anonym oder haben einen Namen und Kontaktinformationen.

Das CRM bietet die folgenden Funktionen:

- Benutzer hinzufügen oder ändern
- Benutzer exportieren und importieren (CSV-Format)
- Senden Sie eine Nachricht an die Benutzer

- Anzeigen von Benutzerdaten und Notizen

2.6 DialoX CMS

Das CMS kann speziell für jede Anwendung eingerichtet werden und enthält Formulare, mit denen die Anwendung konfiguriert werden kann. Die Informationen können zunächst gespeichert und in der Vorschau angezeigt werden, bevor der Inhalt veröffentlicht wird.

Das CMS beinhaltet folgende Funktionen:

- Importieren und Exportieren von Benutzern
- Anzeigen von Benutzerdaten und Notizen
- Auswählen von Benutzerdaten
- Senden einer Nachricht (Ereignis) an ausgewählte Benutzer

2.7 DialoX Analytics

Im Analysebildschirm werden die Anzahl der Konversationen und Nachrichten der letzten 7 Tage oder einen anderen konfigurierbaren Verlauf dargestellt. Neben diesen allgemeinen Informationen gibt es auch Zählungen, wie viele Konversationen bestimmte Tags erreicht haben.

Analytik bietet die folgenden Funktionen:

- Anzeigen der Anzahl von Unterhaltungen und Nachrichten
- Anzeigen von Website-Besuchern (in Echtzeit)
- Export von Analysedaten
- Analyse des Verständnisses der KI

2.8 DialoX Inbox

Die DialoX Inbox ist vergleichbar mit einem Posteingang, an dem alle Anrufe oder Chat Nachrichten ankommen und User mit der entsprechenden Rolle diese sehen und über einen Chat Kanal antworten können.

Der Posteingang bietet die folgenden Funktionen:

- Gespräche zuweisen (an sich selbst, einen Kollegen oder ein Team)
- An Unterhaltungen teilnehmen und sie verlassen
- Gespräche schließen
- Anzeigen und Herunterladen von Konversationen inkl. Live-Transkripten von Gesprächen
- Benutzerdaten anzeigen
- FAQ suchen und an Kontakt senden

2.9 Skills

Anwendungen können aus mehreren Skills bestehen, die individuell ein- und ausgeschaltet sowie erweitert werden können.

2.10 Einstellungen Allgemein

Im Einstellungsbereich werden die Einstellungen, verbundenen Kanäle und Integrationen des Bots verwaltet. Auch die Designs für das Web-Widget und die PWA Progressive Web App können hier konfiguriert werden. Im Bereich "Bot-Einstellungen" können die Einstellungen des Bots und des Studios verwaltet werden. In diesem Bildschirm können auch allgemeine Operationen mit dem Bot durchgeführt werden, z. B. Importieren, Exportieren und Löschen.

Die Registerkarte "Bot-Einstellungen" bietet die folgenden Funktionalitäten:

- Avatar, Name und Ziel des Bots
- Sprache und Zeitzone des Bots
- Einstellen der Öffnungszeiten des Posteingangs
- Erstellung von Posteingängen
- KPI-Tags für die Analytik
- Import, Export von Bot
- Bot löschen

2.11 Einstellungen Kanäle

In diesem Bildschirm können die verschiedenen möglichen Kanäle für diesen Bot ein- und ausgeschaltet werden, und es kann eine kanalspezifische Konfiguration vorgenommen werden. Die Konfiguration der Kanäle wird nicht in den Bot-Dateien, sondern in der Datenbank gespeichert. Wenn ein Bot kopiert wird, müssen die Kanäle neu verbunden werden.

Die Registerkarte "Bot-Einstellungen" bietet die folgenden Funktionalitäten:

- Aktivieren oder deaktivieren von Kanälen
- Kanäle konfigurieren

2.12 Einstellungen Design

Im Design-Bildschirm kann das Design (Farben, Positionierung und Beschriftungen) des Web-Widgets und der PWA Progressive Web App angepasst werden.

2.13 Einstellungen Integrationen

In den Integrationseinstellungen kann der Benutzer den Zugriff auf die verschiedenen angeschlossenen Systeme gewähren, indem er eine OAUTH-Zustimmung erteilt oder einen API-Schlüssel konfiguriert.

2.14 Dritthersteller KI Cloud-Services

Die Plattform verfügt über Integrationen mit einer Reihe von Google und Microsoft KI-Diensten:

- Dialogflow ES (https://cloud.google.com/dialogflow/)
- Google Text-to-Speech (https://cloud.google.com/text-to-speech)
- Google Speech-to-Text (https://cloud.google.com/speech-to-text)
- Ggf. Microsoft Text-to-Speech auf Nachfrage
- Ggf. Microsoft Speech-to-Text auf Nachfrage
- Azure AI – LLM Angeboten

2.15 Sprachanbindung

Die Sprachanbindung erfolgt einerseits direkt über eine Telefonanlagenlösung oder über einen SIP-Trunk aus dem Enreach-Portfolio. Zusätzlich können unter anderem Cloud-basierte „audiocodes Voice AI SBC Gateways" eingesetzt werden. Die Sprachanbindung wird grundsätzlich durch Services der Enreach zur Verfügung gestellt. Die Anbindung anderer sprachbasierter Services ist nicht möglich.

3 Bestellbare Produkte

Auf der DialoX-Plattform werden verschiedene Anwendungen und Dienste angeboten. Zum einen, um Conversational Applications zu entwickeln und zum anderen, um fertige Lösungen zur Automatisierung oder Live-Konversation mit Benutzern auf einem der unterstützten Kanäle.

Die Buchung der notwendigen Softwarelizenzen erfolgt im Webportal Operator durch den Vertragspartner der Enreach. Über das Operator-Webportal kann täglich der Umfang der Kundeninstanz (Funktionsprofile sowie Zusatzfunktionen) durch den Vertragspartner der Enreach für den kommenden Monat erweitert oder reduziert werden.

Im folgenden werden die buchbaren Produkte vorgestellt, die in den entsprechenden Operator Order Streets gebucht werden können.

	Multi	

Buchbares Produkt	Multi Messaging	SwyxON / Swyx Flex	Enreach Contact
DialoX Level 1	-	-	✓
DialoX Level 2	-	✓	✓
Dialox Level 3	-	✓	✓
Dialox Level 4 | DialoX Creator	✓	✓	✓
Dialox Inbox (pro Nutzer)	✓	✓	✓
WhatsApp-Konnektor inklusive 1000 Konversationen	-	✓	-
WhatsApp-Nummer / -Konnektor *	✓	✓	✓
1000 zusätzliche WhatsApp Konversationen	✓	✓	-
1000 zusätzliche sonstige Konversationen	✓	✓	-
WhatsApp Starter-Paket	✓	-	-
Voice Bot Minutenpakete	-	✓	-

* Buchbar ab DialoX Level 2 bis DialoX Level 4

3.1 DialoX Level 1 bis DialoX Level 4

Die Buchung von DialoX Level 1 bis DialoX Level 4 gibt Zugriff auf eine verschiedene, vorkonfigurierte KI-Funktionen (im Folgenden Smart Apps) bzw. Bots, sowie auf Fähigkeitsmerkmale (im Folgenden Skills), mit denen diese Smart Apps auf der DialoX-Plattform bearbeitet und/oder zusätzlich ausgestattet werden können. In Abhängig des gebuchten DialoX Levels stehen unterschiedlich

ausgestattete Smart Apps und Skills zur Verfügung. In einem höheren DialoX-Level stehen Smart Apps mit erweiterten Funktionsmöglichkeiten zur Verfügung, sowie zusätzliche Skills. Gleichzeitig sind alle Smart Apps und Skills der darunterliegenden Level verfügbar.
Mit der Buchung des DialoX-Levels kann eine dort verfügbare Smart App ausgewählt und adaptiert werden. Dabei ist sie für die tatsächliche Nutzung der Buchung zuzuordnen. Für jede Smart App, die in Betrieb genommen werden soll, muss jeweils auch die Buchung eines dafür notwendigen DialoX Levels getätigt werden.
Jede Smart App beinhaltet ein Paket von 300 eingehenden Sprachminuten.Die Auswahl an Smart Apps und Skills in den jeweiligen DialoX Leveln wird kontinuierlich erweitert und wird auf der DialoX Plattform aktualisiert und bereitgestellt.

3.2 DialoX Creator | DialoX Level 4

Die Buchung von DialoX Creator entspricht der Buchung des Dialox Level 4. Mittels der DialoX Creator Lizenz wird ein kundenspezifischer Tenant, auch Environment genannt, in DialoX Studio zur Verfügung gestellt, in der die maximale Anzahl von gebuchten individuellen Bots erstellt werden kann.

Innerhalb dieses Environments können dann auf Basis der DialoX Plattformfunktionen individuelle Voice- und Chatbots entwickelt werden. Zum Betrieb dieser Bots sind ggf. zusätzlich Minuten oder die entsprechenden Konversationspakete notwendig.

Mit einer DialoX Creator Lizenz wird der Zugriff in DialoX Studio auf die folgenden Funktionen freigegeben:

- DialoX Flows
- DialoX Bubblescript
- DialoX Runtime
- DialoX KI
- DialoX CRM
- DialoX CMS
- Dialox Analytics

3.3 DialoX Inbox Benutzer

Mittels der DialoX Inbox Benutzerlizenz bekommen Nutzer den Zugriff auf den Posteingang der DialoX Plattform. Der Posteingang ist der Ort, an dem alle Konversationen (Chat, Voice) transkribiert angezeigt werden. Außerdem können

eskalierte Anrufe von Operatoren angenommen werden oder er kann direkt zur 1:1 Chat Konversation über WhatsApp oder Web genutzt werden.

Der Zugriff auf die DialoX Inbox kann einerseits über ein Web-Browser oder der Enreach DialoX MS Teams App erfolgen. Die Anzahl der freigegebenen DialoX Inboxes ist abhängig von der Anzahl bestellter WhatsApp- bzw. WebChat-Kanäle.

3.4 WhatsApp Starter-Paket

Dieses Starter-Paket enthält

- 1 WhatsApp Business Account inklusive 1 WhatsApp Rufnummer. Der Kunde verknüpft eine seiner ihm gehörenden Telefonnummern mit dem Dienst, um sie als WhatsApp-Rufnummer zu nutzen.
- unbegrenzt viele weitere Webchat- und sonstige Kommunikationskanäle
- 1000 Konversationen pro Monat (kumuliert über jegliche Kanäle)
- 3 DialoX Inbox Nutzerlizenzen

Nachrichten der externen Kontakte werden aus den verschiedenen Kanälen an das Unternehmen weitergeleitet und können wahlweise in Microsoft Teams oder in der webbasierten DialoX-Inbox bearbeitet und beantwortet werden.

3.5 WhatsApp-Konnektor inklusive 1000 Konversationen

Bestandteil dieses Paketes sind:

- Anbindung an einen Meta WhatsApp Business Kanal für eine WhatsApp-Rufnummer. Der Kunde verknüpft eine seiner ihm gehörenden Telefonnummern mit dem Dienst, um sie als WhatsApp-Rufnummer zu nutzen, Voraussetzung ist ein Business Account bei Meta.
- 1000 WhatsApp Konversationen pro Monat.

Die Abrechnung der Chats erfolgt in der Einheit Konversation, wobei eine Konversation dem Chatverlauf über 24 Stunden entspricht. Grundsätzlich können monatliche Konversationspakete gebucht werden. Nicht genutzte Konversationen verfallen am Ende eines Monats. Sollten in einem Monat mehr Konversationen genutzt werden als gebucht, werden diese am Ende des Monats zusätzlich nutzungsbasiert abgerechnet

Bei den Konversationen wird wie folgt unterschieden:

- Business-initiated Conversations
  Das sind von Unternehmen begonnene Unterhaltungen, auch „Outbound" genannt.

- User-initiated Conversations
  Das sind von Nutzern bzw. Kunden begonnene Unterhaltungen, auch „Inbound" genannt.

Im Rahmen dieses Paketes sind maximal 500 Outbound-Konversationen enthalten.

User, die über Microsoft Teams oder der DialoX-Inbox Nachrichten bearbeiten, benötigen eine entsprechende DialoX Inbox Lizenz. Für die externen Personen, die per Chat mit dem Unternehmen kommunizieren, ist keine Lizenz notwendig.

3.6 WhatsApp-Nummer / -Konnektor

Zur Nutzung einer Smart App mit WhatsApp-Funktion muss eine oder mehrere WhatsApp-Nummern (WhatsApp-Konnektoren) hinzugebucht werden.

3.7 Zusätzliche WhatsApp-Konversationen

Sofern mehr als 1000 WhatsApp-Konversationen monatlich erwartet werden, können weitere WhatsApp-Konversationspakete hinzugebucht werden. Nicht genutzte Konversationen aus den gebuchten Paketen verfallen am Ende des Monats. Werden im jeweiligen Monat mehr Konversationen geführt als über die gebuchten Pakete abgegolten werden, werden die überzähligen Konversationen mit dem in der Preisliste genannten Preis berechnet.

Die Abrechnung der Chats erfolgt in der Einheit Konversation, wobei eine Konversation dem Chatverlauf über 24 Stunden entspricht. Grundsätzlich können monatliche Konversationspakete gebucht werden. Nicht genutzte Konversationen verfallen am Ende eines Monats. Sollten in einem Monat mehr Konversationen genutzt werden als gebucht, werden diese am Ende des Monats zusätzlich nutzungsbasiert abgerechnet.

Bei den Konversationen wird wie folgt unterschieden:

- Business-initiated Conversations
  Das sind von Unternehmen begonnene Unterhaltungen, auch „Outbound" genannt.
- User-initiated Conversations
  Das sind von Nutzern bzw. Kunden begonnene Unterhaltungen, auch „Inbound" genannt.

Im Rahmen dieses Paketes sind maximal 500 Outbound-Konversationen enthalten.

User, die über Microsoft Teams oder der DialoX-Inbox Nachrichten bearbeiten, benötigen eine entsprechende DialoX Inbox Lizenz. Für die externen Personen, die per Chat mit dem Unternehmen kommunizieren, ist keine Lizenz notwendig.

3.8 Zusätzliche sonstige Konversationen

Sollen nur Webchat-Konversationen durchgeführt werden, dann empfiehlt sich die Buchung des Paketes „1000 zusätzliche sonstige Konversationen". Das Paket kann nicht zur Nutzung von WhatsApp-Konversationen gebucht werden.

Die Abrechnung der Chats erfolgt in der Einheit Konversation, wobei eine Konversation dem Chatverlauf über 24 Stunden entspricht. Nicht genutzte Konversationen verfallen am Ende eines Monats. Sollten in einem Monat mehr Konversationen genutzt werden als gebucht, werden diese am Ende des Monats zusätzlich nutzungsbasiert abgerechnet.

3.9 Minutenpakete Voice

Für einen Sprach-Bot können monatlich Minutenpakete gebucht werden. Nicht genutzte Minuten verfallen am Ende eines Monats. Es gilt das Fair-Use Prinzip. Enreach behält sich vor, bei Abweichen von der Fair-Use Regel (Überschreitung des gebuchten Minutenpakets um mehr als 15 %) den Service einzuschränken, d.h. Anrufer werden dann an eine zu konfigurierende Rufnummer (gleiche Ortskennzahl wie Rufnummer des Bots) des Kunden weitergeleitet. Kunden und der Partner werden bei Erreichen von 80% und 100% des Nutzungslevels der gebuchten Services automatisch per E-Mail informiert.

Jedes Minutenpaket enthält eine bzgl. der Ortskennzahl frei wählbare und verfügbare deutsche Festnetzrufnummer, über die der Bot verbunden wird. Die Abrechnung eines Anrufes erfolgt in der 15 Sekunden Taktung.

3.10 DialoX Multi Messaging

DialoX Multi Messaging ist ein Produkt, das Chat-Konversationen zwischen Social Messaging Diensten, wie z.B. Webchat, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger und Micosoft Teams sowie der DialoX-Inbox ermöglicht. Eintreffende Nachrichten aus Social Messaging Diensten können entweder in Microsoft Teams oder in der webbasierten DialoX Inbox verfolgt und bearbeitet bzw. beantwortet werden.

Die Abrechnung der Chats erfolgt in der Einheit Konversation, wobei eine Konversation dem Chatverlauf über 24 Stunden entspricht. Grundsätzlich können monatliche Konversationspakete gebucht werden. Nicht genutzte Konversationen verfallen am Ende eines Monats. Sollten in einem Monat mehr Konversationen genutzt werden als gebucht, werden diese am Ende des Monats zusätzlich nutzungsbasiert abgerechnet.

User, die über Microsoft Teams oder der DialoX Inbox Nachrichten bearbeiten, benötigen eine entsprechende Lizenz. Für die externen Personen, die per Chat mit dem Unternehmen kommunizieren, ist keine Lizenz notwendig.

Die im Folgenden beschrieben Lizenzen können monatlich angepasst werden.

3.10.1 Starter-Paket

Für die Nutzung von Multi Messaging muss ein Starter-Paket gebucht werden. Dieses Starter-Paket enthält

- 1 WhatsApp Business Account inklusive 1 WhatsApp Rufnummer. Der Kunde verknüpft eine seiner ihm gehörenden Telefonnummern mit dem Dienst um sie als WhatsApp Rufnummer zu nutzen.
- unbegrenzt viele weitere Webchat- und sonstige Kommunikationskanäle
- 1000 Konversationen pro Monat (kumuliert über jegliche Kanäle)
- 3 Nutzer-Lizenzen

Nachrichten der externen Kontakte werden aus den verschiedenen Kanälen an das Unternehmen weitergeleitet und können wahlweise in Micosoft Teams oder in der webbasierten DialoX Inbox bearbeitet und beantwortet werden.

3.10.2 Zusätzlicher Benutzer

Named-User-Lizenz für jeweils 1 weiteren Mitarbeiter, der den Dienst nutzen/administrieren und/oder öffentlich über die DialX Inbox kommunizieren kann.

3.11 Zusätzliche Konversationen

Sofern der Kunde mehr als die im Starter-Paket enthaltenen 1000 Konversationen monatlich erwartet, können weitere Konversationspakete hinzugebucht werden, wobei sich der Preis für WhatsApp und andere Kanäle unterscheidet. Es stehen zwei verschiedene Pakete zur Verfügung, wobei jeweils die gewünschte Menge an Paketen gebucht werden kann:

- WhatApp Konversationspaket:
  zusätzliche 1000 WhatsApp Konversationen
- Sonstiges Konversationspaket:
  zusätzliche 1000 sonstige Konversationen per Webchat oder sonstigen Social Messaging Diensten wie Facebook Messenger, Telegram etc. (nicht WhatsApp)

Nicht genutzte Konversationen aus den gebuchten Paketen verfallen am Ende des Monats.

Werden im jeweiligen Monat mehr Konversationen geführt als über die gebuchten Pakete abgegolten werden, werden die überzähligen Konversationen mit dem in der Preisliste genannten Preis berechnet.

4 Entgelte

Der Vertragspartner der Enreach zahlt ein monatliches Entgelt für die gebuchten Softwarelizenzen und Dienste. Die Höhe des Entgeltes, entsprechend der jeweils gültigen Preisliste, wird anhand der gebuchten Features sowie etwaiger Zusatzfunktionen bestimmt. Etwaige Einmalentgelte sind der Preisliste zu entnehmen. Es wird der volle Monat im Voraus berechnet.

4.1 Nutzungsabhängige Entgelte bei Enreach Contact

Bei Buchung eines DialoX Levels und Nutzung einer Smart App bzw. Bots über Enreach Contact ist die Buchung eines Minuten- oder Konversationspaketes nicht notwendig. Im Standard erfolgt eine Abrechnung der tatsächlichen Nutzung. Nutzungsgebühren werden für eingehende Sprachminuten, WhatsApp-Konversationen oder sonstige Konversationen berechnet. Preise können der Enreach Contact Preisliste entnommen werden.

5 Einschränkungen

- Die Nutzung der Dienste kann kompatible Geräte, Internetzugang und bestimmte Software sowie regelmäßige Updates erfordern. Für bestimmte Dienste kann die neueste Version der erforderlichen Software (z. B. Browser oder Betriebssysteme) erforderlich sein. Aktuelle Versionen der gängigsten Internet-Browser werden unterstützt, der Microsoft Internet Explorer für den Creator, die PWA Progressive Web App und das Web-Widget werden nicht unterstützt.
- Für Konten können vom Lieferanten verschiedene Limits konfiguriert werden.
- Standardmäßig verfügt ein Konto über eine einzige Umgebung, in der mehrere Bots platziert werden können.
- Die Nutzung der Dienste ist eingeschränkt durch die vereinbarte Anzahl der Benutzer oder Sitze, die ein Konto oder eine Umgebung haben kann. Pro Benutzer muss ein Seat erworben werden.
- Die Anzahl der Konversationen, die ein Konto pro Monat nutzen kann, ist begrenzt und wird pro Konto vereinbart.
- Der Abonnementdienst erlaubt eine maximale Speicherkapazität von 100 GB für kostenpflichtige Abonnements und 10 GB je Abonnement pro Monat, sofern nicht anders schriftlich vereinbart.
- Für die Nutzung des Dienstes gilt die Acceptable Use Policy, die den Nutzungsbedingungen beigefügt ist. Der Vertragspartner der Enreach ist für die Nutzung des Dienstes der Plattform verantwortlich und hält den Betreiber der Plattform diesbezüglich schadlos. Unsere Dienste können aus Gründen wie Wartung, Reparaturen, Upgrades oder nicht von uns zu vertretenden Netzwerk- oder Geräteausfällen unterbrochen werden.

- Wir können die Dienste und Leistungsbeschreibungen unter der Berücksichtigung der Interessen des Vertragspartners aktualisieren, anpassen und verbessern, z.B. um die Funktionalität zu erhöhen, Änderungen des Betriebssystems zu berücksichtigen oder Sicherheitsprobleme zu beheben. Dann kann es erforderlich sein, dass Sie eine oder mehrere mobile Anwendungen aus diesen Gründen aktualisieren.

6 Updates

Updates werden von uns auf der Plattform eingespielt oder bei Bedarf online zum Download zur Verfügung gestellt. Administratoren der DialoX-Plattform werden durch Newsletter über Updates informiert. Zur Verwendung der Updates erforderliche Installationsaufwände beim Endkunden sind nicht Teil des Leistungsumfanges, in der Regel aber nicht notwendig.

7 Datenvorhaltung und -sicherung

Alle Anhänge (Bilder, Videos und andere Dateien), die von einem der unterstützten Chat-Kanäle zu oder in einen Chatbot hochgeladen werden, werden an einen öffentlichen Internetspeicher wie AWS oder Google übertragen und dort gespeichert, wobei ein zufällig generierter Dateiname mit mehr als 10 Zeichen verwendet wird. Der Kunde erkennt an und akzeptiert die Tatsache, dass dies bedeutet, dass jeder, der eine URL zu dieser spezifischen Datei hat, automatisch Zugang zum Herunterladen und Ansehen des Inhalts dieser Datei hat.

Enreach erstellt mindestens täglich eine Sicherungskopie der Kundendaten, stellt sicher, dass jede dieser Kopien ausreicht, um Enreach in die Lage zu versetzen, den Dienst in dem Zustand wiederherzustellen, in dem er sich zum Zeitpunkt der Erstellung der Sicherungskopie befand, und bewahrt jede dieser Kopien für einen Zeitraum von mindestens 30 Tagen auf und speichert sie sicher.

Innerhalb von 5 Werktagen nach Erhalt einer schriftlichen Anfrage des Kunden wird Enreach alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um die Kundendaten, die in einer von Enreach erstellten und gespeicherten Sicherungskopie gespeichert sind, auf der Plattform wiederherzustellen. Der Kunde erkennt an, dass bei diesem Vorgang die vor der Wiederherstellung auf der Plattform gespeicherten Kundendaten überschrieben werden. Die von Enreach zur Erfüllung durchgeführten Arbeiten sind kostenpflichtig und werden aufwandsabhängig abgerechnet, sofern der Verlust der Daten nicht von Enreach zu verantworten ist.

8 Support und Service-Level

8.1 Technischer Support

Der Support steht dem Vertragspartner von Enreach an Werktagen von Montag bis Freitag von 8:30 Uhr bis 17:00 Uhr zur Verfügung. Alle geöffneten Tickets werden in eine von vier Prioritäten eingestuft.

Eingeschlossen ist die Leistung von hochqualifiziertem Support, die Leistung von Traceanalysen (d. h. die Nachvollziehung von Fehlerbildern) und die Remotediagnose von Problemen sowie deren Lösung bzw. der Schaffung einer Fehlerumgehung (Workaround). Enreach erbringt den Support mit den erforderlichen Ressourcen basierend auf den eingestellten Prioritäten.

Der Vertragspartner stellt folgende Angaben z. B. zur weiteren Störungsbearbeitung zur Verfügung:

- Eine genaue Beschreibung des Fehlerbildes
- Eine genaue Beschreibung des Endkunden- /Lösungsszenarios
- Externe und interne Anschlüsse sowie verwendete Endgeräte
- Ergänzend eingesetzte Applikationen, Zubehör und Netzkomponenten, Dokumente zur Übersicht des Endkundennetzes und der Netztopologie
- Trace und Systemmeldungen zur Analyse des Fehlerbildes
- Durchgeführte Maßnahmen, z. B. die Angaben aller bereits gemachten Abfragen mit den zugehörigen Systemantworten.

8.2 Klassifizierung von Supportanfragen

Störungen und Supportanfragen werden wie folgt in klassifiziert und priorisiert:

Priorität	Auswirkungen	Definition	Beispiele	Erreichbarkeit
1	Kritisch	Vollständige Nichtverfügbarkeit der Laufzeit-Umgebung	Eine Conversational App (Bot) antwortet nicht mehr auf einen Benutzer (die Laufzeit ist gestört).	Supportzeit
2	Hoch	Gestörte Verfügbarkeit der Runtime oder komplette Nichtverfügbarkeit des Studios	Eine Conversational App reagiert nicht auf einige Benutzer oder niemand kann sich beim Studio anmelden (das Studio ist nicht verfügbar).	Supportzeit
3	Normal	Verminderte Leistung einer Komponente der Plattform (Runtime oder Studio)	Eine Conversational App ist (vorübergehend) nur auf einem der Kanäle nicht verfügbar oder eine Seite im Studio funktioniert nicht richtig.	Supportzeit
4	Niedrig	Alle Fragen, die nicht unter die oben genannten Kategorien fallen.	Eine technische Frage zum Dienst, auf die in der Online-Dokumentation keine Antwort gefunden wurde.	Supportzeit

8.3 Support-KPIs

Für die jeweiligen Support-Klassen gelten folgende Reaktionszeiten und Qualitätsparameter:

Priorität	Reaktionszeit	Mittlere Zeit bis zur Lösung* (MTTR)	Erreichbarkeit	Zielleistung
1	1 Arbeitstag	Nächster Arbeitstag	Supportzeit	> 90%
2	1 Arbeitstag	Best Effort	Supportzeit	> 90%
3	2 Arbeitstage	Best Effort	Supportzeit	> 90%
4	4 Arbeitstage	Best Effort	Supportzeit	> 90%

* Wenn die MTTR (Mean Time to Repair) in Arbeitstagen angegeben ist, wird der Tag nach der Benachrichtigung als Starttag verwendet. Das heißt, wenn eine Störung der Priorität 2 am Montag um 13.00 Uhr gemeldet wird, läuft der MTTR-Timer bis Mittwoch 18.00 Uhr.

8.4 Wartung

Um den optimalen Betrieb und die Verfügbarkeit der Infrastruktur zu gewährleisten, muss Enreach Wartungsarbeiten durchführen. Diese sind in vier Kategorien unterteilt:

- Patch-Veröffentlichungen
- Wöchentliche kleinere Veröffentlichungen
- Geplante Wartung
- Notfall-Wartung

Die folgenden Zeiten werden für die oben genannten Wartungsarbeiten verwendet:

Kategorie	Zweck	Wartungsfenster
Patch-Veröffentlichungen	Plattformverbesserungen ohne erwartete Auswirkungen auf die Verfügbarkeit	Jederzeit
Wöchentliche kleinere Veröffentlichungen	Plattformverbesserungen ohne erwartete Auswirkungen auf die Verfügbarkeit	Wöchentlich mittwochs während der Supportzeiten
Geplante Wartung (Wichtige Veröffentlichungen der Infrastrukturwartung)	Regelmäßige Wartung des Dienstes zur Aufrechterhaltung/Verbesserung der Qualität und für eventuelle Anpassungen/Erweiterungen.	00:00 Uhr - 06:00 Uhr (von Montag bis Freitag)
Notfall-Wartung	Aufrechterhaltung des Dienstes aufgrund von Notfällen	Jederzeit

Bei geplanter Wartung wird der Vertragspartner von Enreach mindestens fünf Arbeitstage vor den durchzuführenden Wartungsarbeiten informiert. Im Falle einer Notfallwartung ist Enreach nicht verpflichtet, den Vertragspartner im Voraus zu benachrichtigen.

Die Notfallwartung wird nur bei drohenden Störungen des Dienstes angewendet. Darüber hinaus wird die Notfallwartung nur angewandt, wenn die Nutzung eines Zeitfensters für die geplante Wartung aufgrund des erhöhten Risikos der Nichtverfügbarkeit des Dienstes nicht in Frage kommt.

8.5 Zusammenarbeit mit Partnern im Supportfall

Sofern der Dienst über einen Fachhandels- oder Wholesale- Partner von Enreach vermarktet wird, ist der Partner der Ansprechpartner für den Kunden im Supportfall. Enreach steht dem Partner als dem Vertragspartner von Enreach für Rückfragen im Supportfall zur Verfügung.

8.5.1 Vorprüfung im Supportfall

Der Partner stellt eine umfassende Vorprüfung im Supportfall und bei Störungsmeldungen sicher. Auf den technischen Support von Enreach wird nur zugegriffen, wenn die Störung nicht mit den eigenen Ressourcen behoben werden kann.

Der Partner arbeitet mit den Mitarbeitern des technischen Supports von Enreach gemeinsam an der Lösung des technischen Problems und steuert grundsätzlich den Vor-Ort-Einsatz eines Technikers.

8.5.2 Kriterien für den Supportfall

Kriterien für die Einschaltung der Enreach werden durch den Partner festgelegt. Der Partner bildet eine ausreichende Anzahl qualifizierter Spezialisten bezüglich der Produkte der Enreach aus.
Mit der Einbeziehung von Enreach werden dieser die bisher durchgeführten Maßnahmen durch einen Produktspezialisten des Partners mitgeteilt sowie vorliegende Indizien zur Verfügung gestellt, soweit es der Fehlerbehebung dient.

8.5.3 Technischer Support

Der Support steht dem Partner werktags außer samstags von 8:30 Uhr bis 17:00 Uhr für Last-Level Support zur Verfügung. Alle vom Partner geöffneten Tickets werden vom Partner in eine von vier Prioritäten eingestuft.
Der technische Support beinhaltet die eventuell notwendige Simulation einer komplexen Konfiguration in Laborumgebung.

Sollte der Fehlerfall nicht remote lösbar sein, stellt Enreach bei absoluter Notwendigkeit in Deutschland einen evtl. erforderlichen Vor-Ort-Einsatz eines Last Level Spezialisten sicher. Diese Dienstleistung steht werktags, Mo. -Fr. bereit. Die Vergütung richtet sich nach dem Stundensatz gemäß geltender Preisliste, sofern es sich nicht um einen Gewährleistungsfall handelt. Sollte ein Vor-Ort-Einsatz durch einen Enreach-Techniker nötig sein, muss dieser Einsatz 3 Werktage vorher angefragt werden.

Die Anforderung des technischen Supports erfolgt über das Ticket-System. Dazu wird dem Partner ein personalisierter Zugang zur Verfügung gestellt.
Der technische Support über das Ticket-System ist für den Partner innerhalb der vereinbarten Gewährleistungszeit kostenfrei.

9 Administration

Mit dem Operator-Webportal stellt Enreach einen Online-Dienst zur Administration nach Maßgabe der zur Verfügung stehenden technischen sowie tatsächlichen Möglichkeiten bereit. Der Vertragspartner der Enreach benennt in Operator Ansprechpartner und hinterlegt die entsprechenden Kontaktdaten. Der Vertragspartner ist verpflichtet, die Angaben stets aktuell zu halten und bei eintretenden Veränderungen anzupassen.

Sollte es bspw. aufgrund von Netzwerkproblemen zu einem Abbruch der Verbindung zwischen Kundeninstanz und Operator kommen, so werden die benannten Ansprechpartner automatisch informiert. Der benannte Ansprechpartner wird über die jeweils konkrete Karenzzeit informiert. Um den

Betrieb entsprechend fortzuführen ist innerhalb der angegebenen Karenzzeit die Verbindung zu Operator wiederherzustellen. Wird innerhalb der benannten Karenzzeit die Anbindung nicht hergestellt, erfolgt nach Ablauf der Karenzzeit eine Unterbindung der Telefoniefunktionen.

Regelmäßige Wartungsarbeiten finden in wöchentlichen Abständen in einer nutzungsarmen Zeit nach Mitternacht statt. Während dieser Wartungsarbeiten ist der Zugang zum Operator möglicherweise kurzzeitig nicht möglich.

Enreach wird die Verfügbarkeit im Übrigen nur einschränken, wenn dieses zur Aufrechterhaltung oder Verbesserung der Gebrauchstauglichkeit notwendig sein wird. Hierzu zählen insbesondere Fälle, in denen notwendige Anpassungen oder Wartungsarbeiten aufgrund eines Verschuldens des Vertragspartners der Enreach oder ggf. seiner Kunden erfolgen.

Der Vertragspartner der Enreach kann insbesondere keine Ansprüche daraus ableiten, dass Operator aufgrund technischer oder sonstiger Probleme, die nicht von Enreach zu vertreten sind, nicht erreichbar ist. Dies sind insbesondere

- Fälle höherer Gewalt
- Verzögerungen der Entstörung, die der Vertragspartner der Enreach oder dessen Kunden zu vertreten haben (z.B. Nichtverfügbarkeit des jeweiligen Ansprechpartners)
- Störungen, die auf das allgemeine Betriebsrisiko einer Internetanbindung zurückzuführen sind, z.B. Beeinträchtigungen durch DDoS-Angriffe

Berechtigte Vertragspartner der Enreach zeigen auftretende Fehler innerhalb des Online-Dienstes unverzüglich bei Enreach an. Ein Fehler liegt bei einer funktionsrelevanten Störung vor, die die Nutzung des Dienstes unmöglich macht oder wesentlich einschränkt. Enreach wird die zur Erhaltung der Gebrauchstauglichkeit notwendigen, technischen Maßnahmen innerhalb einer angemessenen Frist ergreifen. Enreach ist berechtigt, dem Vertragspartner in einem angemessenen Umfang an den hierfür entstehenden Kosten zu beteiligen, sofern Enreach den Fehler nicht zu verantworten hat.

Der Vertragspartner der Enreach ist nicht berechtigt, zu zahlende Entgelte zu mindern. Es steht dem Vertragspartner der Enreach frei, etwaige zu Unrecht gezahlte Entgelte zurückzufordern.