



Service Level Agreement

zwischen

**[Ihr Unternehmen]
&
Quopio KG**

Quopio KG
Pettenkoferstr. 19
D-58097 Hagen / Germany
T: +49(0) 2331-91094480
F: +49(0) 2331-91094489

Geschäftsführer
Faruk Cakmak

info@quopio.de
www.quopio.de

Bankverbindung
Sparkasse Hagen
IBAN: DE60450500010100197949
BIC: WELADE3HXXX

Ust.-IdNr.: DE309553208
Amtsgericht Hagen
HRA 5988

Ansprechpartner

Service Geber

[Ihr Unternehmen]

Service Nehmer

Quopio KG

Vertrags- und Ansprechpartner

Vertragsänderung

Frank Carsten (Projektleitung)

frank.carsten@quopio.de

0233191094480

Beschwerden

Jasmin Alfter (Teamleitung)

jasmin.alfter@quopio.de

0233191094480

Vertragslaufzeit

Vertragsbeginn

Vertragsende

Regelungen zur Änderung der SLA's

Die SLA's können unter gemeinsamer Freigabe von
Service Geber und Service Nehmer geändert werden

Quopio KG
Pettenkoferstr. 19
D-58097 Hagen / Germany
T: +49(0) 2331-91094480
F: +49(0) 2331-91094489

Geschäftsführer
Faruk Cakmak

info@quopio.de
www.quopio.de

Bankverbindung
Sparkasse Hagen
IBAN: DE60450500010100197949
BIC: WELADE3HXXX

Ust.-IdNr.: DE309553208
Amtsgericht Hagen
HRA 5988

Leistungsbeschreibung

[Ihr Unternehmen] bietet mit Ihrem Produkt Givve steuerfreie Sachbezüge für Mitarbeiter. Quopio übernimmt die Hotline für die Betreuung der Kartenhalter und den 1st Level Support. Eingehende Anrufe werden im Namen des Kunden(Ihr Unternehmen) in angenommen und nach einem vorgegebenem FAQ-Katalog qualifiziert.

Es werden dafür ausschließlich themenaffine Mitarbeiter eingesetzt. Anliegen, die nicht beantwortet werden können, werden an die zuständigen Mitarbeiter und Abteilungen weitergeleitet.

Unser Ziel ist es, Ihre Kunden und Interessenten durch eine hohe Erreichbarkeit und einen kompetenten Service zu begeistern.

Service-Zeiten

Mo-Fr: 09:00 – 18:00 Uhr
exklusive bundesweiter Feiertage

Performance-Messung

Wartezeit in der Warteschlange

90 % der Anrufe müssen innerhalb von 20 Sekunden entgegengenommen werden.

mindestens 75 % der eingehenden Anrufe müssen von Quopio Fallabschließend bearbeitet werden.

Messverfahren

Messwerte

Dauer in der Warteschleife
Prozentzahl der Anrufe, die Fallabschließend bearbeitet wurden

Messverfahren

Monatliches Reporting mit der Call Center Software.

Sollte die Performance in zwei aufeinander folgenden Monaten unter der Vereinbarung liegen, so kann der Service Geber ([Ihr Unternehmen]) mit einem Sonderkündigungsrecht von 14 Tagen den Vertrag vorzeitig auflösen

Leistungsverrechnung

Call Volumen

100 pro Tag

Kosten für Leistungserbringung

Schulung: 25 € pro Stunde
Anruf-Entgegennahme 2,2 € pro Anruf

Vertragslaufzeit

6 Monate nach Vertragsbeginn

Zahlungsbedingungen

Rechnungsstellung immer am letzten Werktag jeden Monats.

Quopio KG
Pettenkoferstr. 19
D-58097 Hagen / Germany
T: +49(0) 2331-91094480
F: +49(0) 2331-91094489

Geschäftsführer
Faruk Cakmak
info@quopio.de
www.quopio.de

Bankverbindung
Sparkasse Hagen
IBAN: DE60450500010100197949
BIC: WELADE3HXXX

Ust.-IdNr.: DE309553208
Amtsgericht Hagen
HRA 5988

Verschwiegenheits- und Datenschutzerklärung

1. Quopio verpflichtet sich, sämtliche ihr in Zusammenhang mit diesem Projekt zugänglich werdenden Informationen, die als vertraulich bezeichnet werden oder nach den sonstigen Umständen als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des Auftraggebers erkennbar sind, unbefristet geheim zu halten und sie – soweit nicht zur Erreichung des Auftrages geboten – weder aufzuzeichnen noch weiterzugeben oder zu verwerten. Quopio wird durch geeignete vertragliche Abreden mit ihren Arbeitnehmern und Beauftragten sicherstellen, dass auch diese unbefristet jede Verwertung, Weitergabe oder unbefugte Aufzeichnung solcher Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse unterlassen.
2. Über Art, Umfang und Ziel der auszuführenden Arbeiten ist strenges Stillschweigen zu bewahren.
3. Die Einschaltung von Subunternehmern durch Quopio ist nur mit schriftlicher Einwilligung des Auftraggebers zulässig.
4. Quopio verpflichtet sich, die Bestimmungen des Datenschutzes (BDSG), insbesondere § 5 BDSG, einzuhalten. Quopio sichert zu, nur solche Personen einzusetzen, die sich ihr gegenüber ebenfalls zur Einhaltung des BDSG verpflichtet haben.
5. Die Daten sind Eigentum des Auftraggebers.
6. Dem Auftragnehmer ist die Verarbeitung personenbezogener Daten nur im Rahmen der Weisungen des Auftraggebers gestattet. Der Auftragnehmer stellt intern sicher, dass die Weisungen des Auftraggebers auch umgesetzt werden. Die vom Auftraggeber gelieferten Daten dürfen nicht an Dritte weitergegeben oder für Zwecke Dritter verwendet werden. Ist der Auftraggeber der Ansicht, dass eine Weisung gegen das BDSG verstößt, hat der Auftraggeber unverzüglich darauf hinzuweisen.
7. Die Wahrnehmung der Rechte der Betroffenen obliegt dem Auftraggeber. Der Auftragnehmer unterstützt ihn hierbei in geeigneter Weise.
8. Der Auftragnehmer gewährleistet die nach § 9 und Anlagen zu § 9 BDSG zu treffenden technischen und organisatorischen Sicherungsmaßnahmen.
9. Test – und Anschlussmaterial ist vom Auftragnehmer - unter Beachtung notwendiger Sicherungsmaßnahmen - zu vernichten oder dem Auftraggeber zurückzugeben.

-
10. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber unverzüglich zu unterrichten bei: Störung des Bearbeitungsablaufs Verdacht von Datenschutzverletzungen und anderen Unregelmäßigkeiten Aufnahme sowie jeder Änderung und der Beendigung der Tätigkeit der zuständigen Aufsichtsbehörde.
 11. Die Rechte der durch die Datenverarbeitung beim Auftragnehmer betroffenen Personen sind gegenüber dem Auftraggeber geltend zu machen.
 12. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber bei der Wahrung dieser Rechte insbesondere im Hinblick auf die Benachrichtigung, Auskunftserteilung, Berichtigung, Sperrung und Löschung im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen.
 13. Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Sollte eine vorstehende Bestimmung nichtig sein, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
 14. Bei Zuwiderhandlungen gegen die Vereinbarung behält sich der Auftraggeber rechtliche Schritte vor.

Datum

[Ihr Unternehmen]

Quopio KG

Quopio KG
Pettenkoferstr. 19
D-58097 Hagen / Germany
T: +49(0) 2331-91094480
F: +49(0) 2331-91094489

Geschäftsführer
Faruk Cakmak

info@quopio.de
www.quopio.de

Bankverbindung
Sparkasse Hagen
IBAN: DE60450500010100197949
BIC: WELADE3HXXX

Ust.-IdNr.: DE309553208
Amtsgericht Hagen
HRA 5988