Service Level Agreement (SLA) für die JustRelate Cloud Services

Stand : 2026-11-01

1. Sachlicher Geltungsbereich

1.1. Dieses Service Level Agreement (**„SLA“**) ist Bestandteil der Vertragsbedingungen, die ihrerseits Bestandteil des zwischen JustRelate und dem Kunden geschlossenen Vertrags sind.

1.2. Soweit im Einzelvertrag zwischen den Vertragspartnern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist, gilt dieses SLA für die Nutzung der JustRelate Cloud Services, einschließlich der Nutzung sämtlicher in und über diese Cloud-Lösung bereitgestellten Leistungen.

1.3. Begriffe, die in diesem SLA und nicht anderweitig definiert sind, haben die ihnen in den vertraglich anwendbaren Allgemeinen Vertragsbedingungen für die JustRelate Cloud Services zugewiesene Bedeutung.

2. Allgemeines Service Level Commitment

Sind die JustRelate Cloud Services nicht verfügbar oder werden die vereinbarten Service Levels nicht eingehalten, wird JustRelate darauf hinwirken, die Nutzung für den Kunden bzw. die Einhaltung der Service Levels so schnell wie möglich wiederherzustellen.

3. Service Level Commitment im Detail

Für die JustRelate Cloud Services gelten die folgenden Service Levels; **„Monat“** bzw. **„monatlich“** bezeichnet in diesem SLA stets einen Kalendermonat:

3.1 Service Level: Verfügbarkeit der JustRelate Cloud Services

Soweit kein gesondertes Service Level Agreement, insbesondere für einen bestimmten Service, gilt, gelten für die JustRelate Cloud Services die in der folgenden Tabelle aufgeführten Service Levels und Service Credits als Service Commitment von JustRelate:

Monatliche Verfügbarkeit jedes API-Endpunkts (in Prozent)	Nicht kumulierbare Service Credits (in in Prozent des für den betreffenden Monat zu zahlenden Preises für den nicht verfügbaren Service)
Weniger als 99,5 % für CRM Services bzw. 99,95 % für alle anderen Services, jedoch nicht weniger als 99,0 %	2,5 %
Weniger als 99,0 %, jedoch nicht weniger als 98,5 %	5,0 %
Weniger als 98,5 %, jedoch nicht weniger als 98,0 %	7,5 %
Weniger als 98,0 %	10,0 %

JustRelate wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um die vereinbarte monatliche prozentuale Verfügbarkeit der JustRelate Cloud Services zu erreichen. Erreicht JustRelate die vereinbarte Verfügbarkeit nicht, hat der Kunde Anspruch auf die in der vorstehenden Tabelle für die JustRelate Cloud Services angegebenen Service Credits (**„Service Credits“**).

3.2 Definition der Verfügbarkeit der JustRelate Cloud Services und Service Exclusions

Die JustRelate Cloud Services sind **„verfügbar“**, d. h. die **„Verfügbarkeit“** des API-Endpunkts ist gegeben, wenn der API-Endpunkt gemäß der jeweils anwendbaren, von JustRelate bereitgestellten technischen Dokumentation, geändert durch Release Notes (sofern vorhanden), bereitgestellt und mit dem Internet verbunden ist, sodass der Kunde ihn über das Internet nutzen kann.

Die Verfügbarkeit wird berechnet, indem von den Minuten eines Monats (= 100 %) die Minuten abgezogen werden, während derer die Cloud nicht bereitgestellt bzw. nicht mit dem Internet verbunden war (wobei Minuten nur dann abgezogen werden, wenn der Service für einen Zeitraum von mindestens fünf Minuten nicht verfügbar war). Minuten, während derer die Verbindung aufgrund einer Service Exclusion nicht verfügbar war, werden nicht abgezogen.

Eine **„Service Exclusion“** liegt vor, wenn ein Service aus einem der folgenden Gründe nicht verfügbar ist:

Ausfallzeit aufgrund von

- Wartung gemäß Ziffer 6.3 der Vertragsbedingungen;
- Sperrung und Einstellung der JustRelate Cloud Services gemäß Ziffer 7 der Vertragsbedingungen;
- Eintritt eines Ereignisses außerhalb des Einflussbereichs von JustRelate, einschließlich (i) sämtlicher Fälle höherer Gewalt gemäß Ziffer 10.5 der Vertragsbedingungen, (ii) Eingriffe und Angriffe Dritter im Zusammenhang mit der Internetnutzung und (iii) sämtlicher Ereignisse im Zusammenhang mit der Internetverbindung, die auf einer dem API-Endpunkt nachgelagerten Seite auftreten;
- Vertragsverletzung durch den Kunden; oder
- Störungen, die durch die IT-Infrastruktur des Kunden verursacht werden oder anderweitig in dessen Verantwortungsbereich liegen.

3.3. Service Credits und deren Geltendmachung

Service Credits sind reine Gutschriften. Sie sind nicht übertragbar, können nicht ausgezahlt werden und führen in keinem Fall zu einer Rückerstattung bereits geleisteter Zahlungen. JustRelate gewährt dem Kunden die Service Credits für den betreffenden Monat, wenn

- der Kunde JustRelate im Monat nach dem betroffenen Monat mitteilt, dass die JustRelate Cloud Services im betroffenen Monat mit einer geringeren als der vereinbarten

Mindestverfügbarkeit verfügbar war (unter Angabe der konkreten Zeiträume der Nichtverfügbarkeit nach Datum und Uhrzeit sowie der Verfügbarkeit in Prozent);

- der Kunde in seiner Mitteilung für die angegebene Nichtverfügbarkeit ausdrücklich seine Service Credits geltend macht; und
- die Prüfung durch JustRelate bestätigt, dass die Cloud während der angegebenen Zeiträume tatsächlich nicht verfügbar war und sich daraus ein Anspruch des Kunden auf die geltend gemachten Service Credits ergibt.

JustRelate gewährt dem Kunden die Service Credits in dem Monat, der auf den Monat folgt, in dem JustRelate seine Prüfung abgeschlossen hat, spätestens jedoch in dem Monat, der auf die Mitteilung der Geltendmachung folgt.

Werden Service Credits nicht in der vorstehend beschriebenen Weise geltend gemacht (z. B. wenn die Service Credits nicht in dem Monat geltend gemacht werden, der auf den Monat folgt, in dem der betreffende Service nicht verfügbar war), verfällt der Anspruch auf die Service Credits ersatzlos.