

Service Level Agreement JustRelate CRM (ehemals PisaSales CRM)

Letzte Aktualisierung: 2026-03-02

Service Commitment

Mit dem Hosted Service-Angebot für das JustRelate CRM steht den Kunden ein modernes Betriebsangebot für JustRelate CRM in der Cloud zur Verfügung. In diesem Rahmen schuldet JustRelate das Bemühen, wirtschaftlich angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um für den JustRelate CRM Leistungsübergabepunkt eine Verfügbarkeit von 99,5 % pro Kalendermonat zu erreichen. Der Leistungsübergabepunkt ist die Anbindung des JustRelate CRM an das Internet, sodass dieses über das Internet zur Verfügung steht. JustRelate CRM gilt als verfügbar, wenn es gemäß der gültigen Dokumentation ohne Ausfallzeiten oder erhebliche Beeinträchtigung der Funktionalität zur Nutzung bereitsteht.

Service Level Credits

Der Kunde kann eine Gutschrift von Service Level Credits für das JustRelate CRM beantragen. Ein Service Level Credit ist eine Gutschrift, die sich nach den unten aufgeführten Voraussetzungen und Bedingungen berechnet.

Verfügbarkeit pro Monat (in Prozent)	Service Level Credits (in Prozent des für den betreffenden Monat zu zahlenden Preises für den betroffenen Service)
Weniger als 99,5 % aber nicht weniger als 99 %	2,5 %
Weniger als 99 % aber nicht weniger als 98,5 %	5,0 %
Weniger als 98,5 %, aber nicht weniger als 98 %	7,5 %
Weniger als 98 %	10,0 %

Gutschrift von Service Level Credits

Wenn der Kunde JustRelate im Laufe eines Kalendermonats mitteilt, dass das JustRelate CRM im vorangegangenen Kalendermonat weniger als 99,5 % verfügbar war (unter Nennung der konkreten Zeiträume der Nicht-Verfügbarkeit nach Tag und Uhrzeit sowie der Verfügbarkeit in Prozent) und der Kunde ausdrücklich Service Level Credits für die genannte Verfügbarkeit geltend macht, wird JustRelate dem Kunden die Service Level Credits in dem Kalendermonat gutschreiben, der auf den Kalendermonat folgt, in dem JustRelate seine Prüfung der Nichtverfügbarkeit in den genannten Zeiträumen abgeschlossen hat.

Service Level Credits sind reine Gutschriften. Sie sind nicht übertragbar, können nicht ausgezahlt werden und führen nicht zu einer Rückgewähr bereits geleisteter Zahlungen.

Werden Service Level Credits nicht in der beschriebenen Art und Weise geltend gemacht (werden Service Level Credits z. B. nicht während des Monats geltend gemacht, der auf den Monat folgt, in dem der betreffende Service nicht verfügbar war), verfällt der Anspruch auf Service Level Credits ersatzlos.

Ansprüche wegen Nicht- oder Schlechtleistung verjähren zwölf (12) Monate nach Behebung des Mangels der Nicht-Verfügbarkeit, es sei denn, der Mangel wurde arglistig verschwiegen. Die gesetzlichen und vertraglichen Regelungen zur Haftung von JustRelate für Schäden bleiben unberührt.

Geplante Nichtverfügbarkeit

JustRelate ist berechtigt, das JustRelate CRM und/oder die Infrastruktur zu warten, zu pflegen und Datensicherungen vorzunehmen. Geplante Nichtverfügbarkeiten sind mit dem Kunden in Textform zu vereinbaren. Bei wichtigen Gründen wird der Kunde seine Zustimmung nicht unbillig verweigern. Ohne vorherige Ankündigung findet wöchentlich, jeweils sonntags in der Zeit von 02:00 bis 04:00 UTC eine regelmäßige Wartung statt. In dieser Zeit steht das JustRelate CRM planmäßig nicht zur Verfügung. Wenn und soweit der Kunde in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit das JustRelate CRM nutzen kann, so besteht hierauf kein Rechtsanspruch. Kommt es bei einer Nutzung des JustRelate CRM in Zeiten der geplanten Nichtverfügbarkeit zu einer Leistungsreduzierung oder -einstellung, so besteht für den Kunden insbesondere kein Anspruch auf Gewährleistung oder Schadensersatz.

SLA Ausschluss

Das Service Commitment gilt nicht bei Unerreichbarkeit, Aussetzung oder Beendigung des JustRelate CRM oder andere Leistungsstörungen des JustRelate CRM, die sich aus einer in Abschnitt 6.3 der Allgemeine Vertragsbedingungen für JustRelate Cloud Services beschriebenen Aussetzung ergeben.

JustRelate CRM Betrieb

- JustRelate CRM wird bereitgestellt durch die JustRelate Deutschland GmbH, Berlin.
- JustRelate CRM wird in mehreren Rechenzentren ("Verfügbarkeitszonen") von Amazon Web Services betrieben, um Redundanz und Verfügbarkeit zu gewährleisten.
- Alle innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) betriebenen IT-Dienste unterliegen den Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Für Kunden innerhalb des EWR wird deshalb empfohlen, eine Zusatzvereinbarung gemäß DSGVO über die Auftragsverarbeitung durch JustRelate zu vereinbaren. JustRelate bietet zusätzlich zur bestehenden Vereinbarung einen entsprechenden Vertrag an, den der Kunde ohne Zusatzkosten abschließen kann.

JustRelate CRM Vereinbarungen

- Die Verwendung von JustRelate CRM kann eine aktuelle Version eines modernen Webbrowsers wie Chrome, Firefox, Safari oder Brave erfordern

- Daten eines Kalendertages werden durch Kopie gesichert. Die Verfügbarkeit der gesicherten Daten eines Kalendertages endet sieben Tage nach der Sicherung durch Löschung der Sicherungskopie.
- Dienstleistungen von JustRelate zur Wiederherstellung von versehentlich durch den Kunden gelöschten Daten werden mit 199,- EUR pro Stunde berechnet.