

## Service Level Agreement JustRelate Web Builder (ehemals Scrivito)

Letzte Aktualisierung: 2026-03-02

### Service Commitment

JustRelate schuldet das Bemühen wirtschaftlich angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um für den JustRelate Web Builder API-Endpunkt eine Verfügbarkeit von 99,95 % pro Kalendermonat zu erreichen. Der API-Endpunkt gilt als verfügbar, wenn er gemäß der gültigen Dokumentation ohne Ausfallzeiten, erhebliche Verzögerungen oder erhebliche Beeinträchtigung der Funktionalität zur Nutzung bereitsteht.

### Service Level Credits

Der Kunde kann eine Gutschrift von Service Level Credits für die JustRelate Web Builder API-Dienste 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 99,95 % 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

Der Status des Systems wird fortlaufend unter <https://status.scrivito.com/> dokumentiert.

Wenn der Kunde JustRelate im Laufe eines Kalendermonats mitteilt, dass die JustRelate Web Builder API-Dienste im vorangegangenen Kalendermonat weniger als 99,95 % verfügbar waren (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.

## SLA Ausschluss

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

## JustRelate Web Builder Betrieb

- JustRelate Web Builder wird bereitgestellt durch die JustRelate Deutschland GmbH, Berlin.
- Alle Änderungen des Dienstes werden unter <https://www.scrivito.com/release-notes> veröffentlicht.
- JustRelate Web Builder wird in mehreren Rechenzentren ("Verfügbarkeitszonen") von Amazon Web Services betrieben, um Redundanz und Verfügbarkeit zu gewährleisten.
- Alle innerhalb der Europäischen Union (EU) betriebenen Dienste unterliegen den Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Für Kunden innerhalb der EU wird empfohlen, eine Zusatzvereinbarung über die Auftragsverarbeitung abzuschließen.
- Bei der Nutzung des Amazon Web Services (AWS) CloudFront Content Distribution Network und des Netlify CDN werden in JustRelate Web Builder verwaltete binäre Assets wie Bilder oder Videos mithilfe von JavaScript-Code an die weltweiten Edge Locations der CDNs verteilt.
- Der Kunde ist verantwortlich für die Installation und Bereitstellung des JustRelate Web Builder SDKs und die notwendigen Updates. Es wird dringend empfohlen, immer die neueste Version des SDK zu verwenden.
- Der Zugriff auf die JustRelate Web Builder APIs ist nur über den DNS-Namen (FQDN) erlaubt. IP-Adressen können sich jederzeit ändern.
- Der Zugriff auf JustRelate Web Builder ist nur unter Verwendung der offiziell dokumentierten APIs und SDKs, wie in der technischen Dokumentation angegeben, erlaubt.
- Um dem Kunden die Nutzung von JustRelate Web Builder als API-Services zu ermöglichen, stellt JustRelate unter <https://www.scrivito.com/documentation> eine technische Dokumentation und Informationen zur Nutzung der JustRelate Cloud Services in englischer Sprache zur Verfügung.

## JustRelate Web Builder Limitations

- Die Verwendung von JustRelate Web Builder als Redakteur erfordert die neueste Version eines modernen Webbrowsers wie Chrome, Firefox oder Safari.
- JustRelate Web Builder wird auf der Grundlage einer Fair-Use-Policy mit einem Rate Limit entsprechend dem Nutzungsverhalten des Kunden bereitgestellt. Über diese Limitierung hinaus kann eine Beschränkung gelten.

- Die maximale Menge der verwalteten oder übertragenen Daten unterliegt einer Fair-Use-Policy. Eine übermäßige Nutzung kann zu einer Drosselung des Service Levels oder zur Kündigung des Abonnements mit vorheriger Ankündigung führen. Die Nutzung von JustRelate Web Builder für Videoportale, Peer2Peer-Dienste, Filesharing-Portale, Chat-Systeme und Streaming-Server ist untersagt und bedarf einer schriftlichen Genehmigung.
- Die Aufbewahrungszeit der täglichen Backups beträgt sieben Tage.
- Dienstleistungen von JustRelate zur Wiederherstellung von versehentlich durch den Kunden gelöschten Daten werden mit 199,- EUR pro Stunde berechnet.