

Service Level Agreement Scrivito CMS

Letzte Aktualisierung 2020-07-01

Service Commitment

Infopark schuldet das Bemühen wirtschaftlich angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um für den [Scrivito](#) 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 Scrivito 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 Infopark im Laufe eines Kalendermonats mitteilt, dass die Scrivito 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 Infopark dem Kunden die Service Level Credits in dem Kalendermonat gutschreiben, der auf den Kalendermonat folgt, in dem Infopark 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 Infopark für Schäden bleiben unberührt.

SLA Ausschluss

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

Scrivito Betrieb

- Scrivito wird bereitgestellt durch die Infopark Group GmbH, Berlin, Deutschland.
- Alle Änderungen des Dienstes werden unter <https://www.scrivito.com/release-notes> veröffentlicht.
- Scrivito 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 Scrivito verwaltete binäre Assets wie Bilder oder Videos mit Hilfe von JavaScript-Code an die weltweiten Edge Locations der CDNs verteilt.
- Der Kunde ist verantwortlich für die Installation und Bereitstellung des Scrivito SDKs und die notwendigen Updates. Es wird dringend empfohlen, immer die neueste Version des SDK zu verwenden.
- Der Zugriff auf die Scrivito APIs ist nur über den DNS-Namen (FQDN) erlaubt. IP-Adressen können sich jederzeit ändern.
- Der Zugriff auf Scrivito ist nur unter Verwendung der offiziell dokumentierten APIs und SDKs, wie in der [technischen Dokumentation](#) angegeben, erlaubt.
- Um dem Kunden die Nutzung von Scrivito als API-Services zu ermöglichen, stellt Infopark unter <https://www.scrivito.com/documentation> eine technische Dokumentation und Informationen zur Nutzung der Infopark Cloud Services in englischer Sprache zur Verfügung.

Scrivito Limitations

- Die Verwendung von Scrivito als Redakteur erfordert die neueste Version eines modernen Webbrowsers wie Chrome, Firefox oder Safari.
- Scrivito 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 Scrivito 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 Infopark zur Wiederherstellung von versehentlich durch den Kunden gelöschten Daten werden mit 199,- EUR pro Stunde berechnet.