

# Service Level Agreement (SLA) für SAAS-Lösung von cirQit

## Einleitung

Dieses Service Level Agreement ("SLA") beschreibt die Vereinbarungen zwischen der cirQit AG, nachfolgend "Anbieter" genannt, und dem Kunden, nachfolgend "Nutzer" genannt, bezüglich der Bereitstellung und Wartung der Software-as-a-Service (SAAS) Lösung, nachfolgend "Dienst" genannt. Dieses SLA definiert die Maßnahmen und Richtlinien zur Sicherstellung der Dienstqualität und Verfügbarkeit.

## Dienstbeschreibung

Der Dienst umfasst die Verfügbarkeit der Web Applikation cirQit mit diesen Funktionalitäten:

- Browserbasierter zugriff auf Webapplikation
- zugriff auf Dokumente durch QR-Code scanen
- Integrierter Zeicheneditor
- Benutzerberechtigungsverwaltung
- Notifikation bei Änderungen und Löschenungen

## Verfügbarkeit

Der Anbieter verpflichtet sich, eine monatliche Verfügbarkeit des Dienstes von mindestens 99,5 % sicherzustellen. Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$(GesamteZeit - Ausfallzeit) / GesamteZeit * 100$$

Ausfallzeit umfasst alle Zeiträume, in denen der Dienst nicht ordnungsgemäß funktioniert und für den Nutzer nicht zugänglich ist, abzüglich geplanter Wartungsfenster.

## Reaktionszeit

1. **Während Geschäftszeiten (Montag bis Freitag, 8:00 - 17:00 Uhr):** Der Anbieter verpflichtet sich, auf gemeldete Störungen oder Probleme innerhalb von maximal 2 Stunden zu reagieren.
2. **Außerhalb von Geschäftszeiten:** Der Anbieter wird sich bemühen, auf gemeldete Störungen oder Probleme außerhalb der Geschäftszeiten innerhalb von 4 Stunden zu reagieren.

## Wiederherstellungszeit und Support

Der Anbieter stellt einen technischen Support zur Verfügung, der während der Geschäftszeiten des Anbieters erreichbar ist. Support-Anfragen werden nach folgender Prioritätenreihenfolge behandelt:

1. Kritische Störungen, die den Dienst für den Nutzer unzugänglich machen.
2. Dringende Störungen, die die Nutzung des Dienstes erheblich beeinträchtigen.
3. Allgemeine Support-Anfragen.

## Datensicherheit und Datenschutz

Der Anbieter verpflichtet sich, angemessene Maßnahmen zur Sicherung der Kundendaten zu ergreifen und alle geltenden Datenschutzbestimmungen einzuhalten. Details hierzu sind in der Datenschutzrichtlinie des Anbieters festgelegt.

## Haftungsbeschränkung

Der Anbieter haftet nicht für indirekte, zufällige oder Folgeschäden, die aus der Nutzung oder Nichtverfügbarkeit des Dienstes resultieren.

## 10. Änderungen des SLA

Der Anbieter behält sich das Recht vor, dieses SLA mit einer 30-tägigen Vorankündigung zu ändern. Die fortgesetzte Nutzung des Dienstes nach Inkrafttreten der Änderungen gilt als Zustimmung des Nutzers. Dieses SLA wurde letztmals am 07.2.2025. überarbeitet.