

Service-Level-Vereinbarung

Version 2.1, gültig ab 5. Oktober 2026

OutLine Digital Agency (Einzelunternehmer), Via Dalmazia 36, 76125 Trani (BT), Italien — USt-IdNr. IT08978680729

Welche Verfügbarkeit wir zusichern, wann wir Wartungen durchführen, wie schnell wir antworten und was Ihnen zusteht, wenn wir die Zusagen nicht einhalten.

Rechtsgrundlagen

Vertragsdokument, auf das Artikel 11 der Nutzungsbedingungen verweist

1. Verfügbarkeit

Der Anbieter verpflichtet sich, den Dienst in jedem Kalendermonat zu mindestens **99,5 %** verfügbar zu halten, gemessen in Minuten.

Nicht als Nichtverfügbarkeit gelten:

- geplante Wartungen, die gemäss Abschnitt 2 angekündigt wurden;
- Ausfälle, die durch die Internetverbindung, die Geräte oder das lokale Netz des Kunden verursacht werden;
- Ausfälle vom Kunden verbundener externer Dienste (Slack, Microsoft Teams, Webhooks, API-Konnektoren, KI-Assistenten);
- Ereignisse höherer Gewalt gemäss Artikel 20 der Nutzungsbedingungen;
- rechtmässige Sperrungen gemäss Artikel 13 der Nutzungsbedingungen.

2. Wartung

- **Geplant:** in der Regel ausserhalb der europäischen Geschäftszeiten, mindestens **48 Stunden** im Voraus per E-Mail und in der Anwendung angekündigt. Höchstens 4 Stunden pro Monat. Da sich unsere Kunden in mehreren Zeitzonen befinden, wählen wir das Zeitfenster, das die wenigsten von ihnen betrifft.
- **Dringend:** ohne Vorankündigung, wenn dies zum Schutz der Sicherheit oder der Datenintegrität nötig ist. Wir informieren so bald wie möglich und nennen die Ursache.
- Routinemässige Software-Updates erfolgen ohne spürbare Unterbrechung und gelten nicht als Wartung.

3. Support

Support wird per E-Mail an amministrazione@outlinedigital.it angefordert und antwortet auf Englisch, von Montag bis Freitag, 9:00 bis 18:00 Uhr mitteleuropäischer Zeit (MEZ/MESZ), ausgenommen gesetzliche Feiertage am Geschäftssitz des Anbieters. „Geschäftsstunden“ und „Geschäftstage“ in diesem Dokument beziehen sich auf diese Zeiten und Tage.

Schweregrad	Bedeutung	Erste Antwort	Zusage
Blockierend	Der Dienst ist nicht erreichbar, oder eine wesentliche Funktion (Anmeldung, Öffnen von Projekten und Aufgaben) funktioniert für keinen Benutzer des Arbeitsbereichs.	innerhalb von 4 Geschäftsstunden	Durchgehende Bearbeitung, bis der Dienst wiederhergestellt oder eine Übergangslösung vorhanden ist.
Schwer	Eine wichtige Funktion funktioniert nicht, es gibt aber einen anderen Weg zu arbeiten.	innerhalb von 1 Geschäftstag	Behebung im nächsten geeigneten Release.
Normal	Eine begrenzte Störung, eine Konfigurationsfrage, ein Änderungswunsch.	innerhalb von 3 Geschäftstage	Einplanung nach Priorität.

Die Zeiten für die **erste Antwort** sind zugesichert; die Lösungszeiten hängen von der Art des Problems ab und sind nicht als feste Zeiten zugesichert.

4. Sicherung und Wiederherstellung

- Tägliche Sicherung aller Datenbanken.
- Rotation: **7 tägliche, 4 wöchentliche, 3 monatliche** Kopien.
- Recovery Point Objective (wie viele Daten im schlimmsten Fall verloren gehen können): **24 Stunden**.
- Recovery Time Objective (wie lange die Wiederherstellung eines Arbeitsbereichs dauert): **8 Geschäftsstunden** ab der Anfrage.
- Wiederherstellungen erfolgen pro Arbeitsbereich, ohne andere Kunden zu berühren.
- Die Sicherungen umfassen die Daten in den Datenbanken; auf sie beziehen sich die oben genannten Ziele. Die von Ihnen hochgeladenen Dateien sind nicht Teil der Sicherungen: siehe Abschnitt 8 der Sicherheitsmassnahmen (<https://work.omegasuiteapp.com/legal/security>).

Eine Wiederherstellung überschreibt

Einen Arbeitsbereich auf die Kopie von gestern zurückzusetzen bedeutet, die seither geleistete Arbeit zu verlieren. Vor jeder Wiederherstellung verlangen wir eine schriftliche Bestätigung einer entscheidungsbefugten Person.

5. Wenn wir das Verfügbarkeitsziel verfehlen

Stellt der Kunde fest, dass das Ziel nach Abschnitt 1 nicht erreicht wurde, kann er innerhalb von **30 Tagen** nach Ende des betreffenden Monats eine Gutschrift verlangen, indem er an amministrazione@outlinedigital.it schreibt.

Verfügbarkeit im Monat	Gutschrift
von 99,0 % bis unter 99,5 %	10 % des Monatsentgelts
von 97,0 % bis unter 99,0 %	25 % des Monatsentgelts
unter 97,0 %	50 % des Monatsentgelts

Die Gutschrift wird mit dem nächsten Entgelt verrechnet und ist der einzige Rechtsbehelf bei Nichteinhaltung der Service-Levels, unbeschadet von Artikel 17.6 der Nutzungsbedingungen für Fälle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

6. Datenexport

Der Export Ihrer Daten in offenen Formaten ist **jederzeit, selbstständig und kostenlos möglich**, während der gesamten Vertragslaufzeit und 30 Tage nach deren Ende. Er erfordert keine Anfrage und keine Bearbeitungszeit.

Der aktuelle vollständige Text ist jederzeit unter <https://work.omegasuiteapp.com/legal/sla?lang=de> abrufbar. Bei Fragen: amministrazione@outlinedigital.it.