

# Service Level Agreement

gültig ab 03.08.2023

## Service Level Agreement für SiteKiosk Online

Das vorliegende Service Level Agreement (SLA) beschreibt die vereinbarten Dienstleistungen und die Servicequalität für die Nutzung von SiteKiosk Online Cloud. Das SLA gilt zwischen dem Kunden und der PROVISIO GmbH (im Folgenden PROVISIO), der Betreiberin von SiteKiosk Online Cloud und regelt die Rechte und Pflichten beider Parteien im Hinblick auf den Service.

Im Folgenden werden die wesentlichen Inhalte des Vertrags aufgeführt und erläutert:

### 1. Verfügbarkeit des Dienstes und Betriebssicherheit:

PROVISIO verpflichtet sich, eine Verfügbarkeit der Dienstleistung und der dazugehörigen Server von mindestens 99,5% im Jahresdurchschnitt zu gewährleisten. Dieser Wert kommt einer Verfügbarkeitsgarantie mit einer hohen Betriebssicherheit gleich.

Einzig während Programmupdates (durchschnittlich einmal pro Jahresquartal), Betriebsupdates (durchschnittlich einmal pro Monat), sowie bei selten auftretenden, signifikanten technischen Störungen kann es vorkommen, dass die Dienste kurzzeitig nicht oder nur eingeschränkt verfügbar sind. Sollte es zu so einer größeren Störung kommen, wird umgehend nach einer Lösung gesucht, um das Problem auf dem schnellsten Wege und in kürzester Zeit zu beheben, damit SiteKiosk Online Cloud wieder betriebsfähig wird. Softwareupdates werden bewusst so terminiert, dass es zu möglichst seltenen und nur sehr kurzzeitigen Nutzungseinschränkungen oder möglichen Systemausfällen kommt.

Die hier beschriebenen Einschränkungen betreffen ausschließlich die Serverkomponente des Systems und die damit verbundenen Dienste (Monitoring, Content Creation, Publishing, ...). Der Betrieb der Clients ist in diesen Fällen nicht beeinträchtigt. Kunden sind selbst dafür verantwortlich Software und Betriebssystem auf ihren Clients auf dem neusten Stand zu halten und die verfügbaren Updates durchzuführen.

### 2. Kundensupport:

Für SiteKiosk Online steht ein mehrschichtiger Kundensupport zur Verfügung, der bei technischen Fragen oder Problemen behilflich ist: Bereits beantwortete Fragen sind im Support-Forum auf der Webseite in der Kategorie „Service & Support“ zu finden. Telefonisch erreichbar ist der Kundensupport europaweit von montags bis donnerstags in der Zeit von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr (CET) sowie freitags von 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr (CET). An gesetzlichen Feiertagen in NRW, Deutschland und bei Betriebsferien bleibt unser Support geschlossen. Der nordamerikanische Kundensupport ist telefonisch von montags bis freitags von 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr (ET) erreichbar.

Schriftliche Anfragen können an [sales-europe@sitekiosk.com](mailto:sales-europe@sitekiosk.com) oder an [support-america@sitekiosk.com](mailto:support-america@sitekiosk.com) gesendet werden.

### 3. Datensicherheit:

Sämtliche Daten, die bei der Nutzung von SiteKiosk Online entstehen, werden datenschutzkonform und höchstvertraulich behandelt. PROVISIO verpflichtet sich, angemessene Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz der Kundendaten zu implementieren. Es werden regelmäßige technische Backups durchgeführt, damit nach einem Hardwareausfall neu aufgesetzte Server auf bereits vorhandene Daten zugreifen können. Eine Wiederherstellung nach bewusster oder unbewusster Datenlöschung ist nicht möglich.

PROVISIO behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen und Anpassungen des Service Level Agreements durchzuführen. Kunden und Anwender werden hierüber rechtzeitig informiert.