Service Level Agreement configento.app Enterprise

Anlage zum Enterprise-Vertrag zwischen der justSelling GmbH und _____ *(Kunde)* vom _____ *(Datum)*. Stand: 5. November 2026, Version 1.0.

§ 1 Geltungsbereich und Begriffe

(1) Dieses Service Level Agreement (SLA) gilt ausschließlich für Verträge über die Enterprise-Lizenz von configento.app. Für die Editionen Basic, Professional und Ultimate, die Shopify-Pläne und kostenlose Testzugänge gilt es nicht.

(2) Es ist Bestandteil des Enterprise-Vertrags und ergänzt die Nutzungsbedingungen. Bei Widersprüchen geht dieses SLA für Verfügbarkeit, Wartung und Support vor.

(3) Begriffe:

- **Dienst:** die Auslieferung der veröffentlichten Konfiguratoren an die Shops und Websites des Kunden sowie die Verwaltungsoberfläche, in der der Kunde Konfiguratoren bearbeitet.
- **Ausfall:** Zeitraum, in dem der Dienst am Übergabepunkt (Ausgang des Rechenzentrums zum Internet) nicht erreichbar ist.
- **Werktage:** Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage, die bundesweit oder in Nordrhein-Westfalen gelten, sowie der 24. und 31. Dezember.
- **Uhrzeiten:** deutsche Zeit (MEZ bzw. MESZ).

§ 2 Verfügbarkeit

(1) justSelling stellt den Dienst mit einer Verfügbarkeit von **99,0 % im Monatsmittel** bereit. Das entspricht höchstens rund 7 Stunden Ausfall in einem Monat mit 30 Tagen.

(2) Die Verfügbarkeit berechnet sich je Kalendermonat: Verfügbarkeit = (Gesamtzeit − Ausfallzeit) ÷ Gesamtzeit × 100 %.

(3) Nicht als Ausfall zählen:

- Wartung nach § 4;
- Störungen außerhalb des Einflussbereichs von justSelling, insbesondere im Internet, bei Zugangsanbietern oder bei Systemen des Kunden (Shop, Hosting, Plugins, Netzwerk);
- Störungen, die der Kunde zu vertreten hat, etwa durch eigenen JavaScript-Code, fehlerhafte Konfigurationen oder Änderungen am Shopsystem;
- höhere Gewalt;
- Sperren, die justSelling nach den Nutzungsbedingungen berechtigt vornimmt;
- Einschränkungen einzelner Funktionen, solange veröffentlichte Konfiguratoren in den Shops weiter ausgeliefert werden.

§ 3 Messung

(1) justSelling überwacht den Dienst mit einem automatischen Monitoring-System, das getrennt von den Servern des Dienstes betrieben wird, und prüft seine Erreichbarkeit mindestens alle 5 Minuten.

(2) Ein Ausfall beginnt mit der ersten fehlgeschlagenen Prüfung und endet mit der ersten erfolgreichen. Maßgeblich sind die Aufzeichnungen dieser Überwachung.

(3) Auf Anfrage teilt justSelling dem Kunden die Verfügbarkeit eines abgelaufenen Monats mit. Die Anfrage ist innerhalb von 30 Tagen nach Monatsende zu stellen.

§ 4 Wartung

(1) **Regelmäßiges Wartungsfenster:** jeden Dienstag von 22:00 bis 24:00 Uhr. In diesem Zeitraum kann der Dienst ohne gesonderte Ankündigung eingeschränkt oder nicht erreichbar sein.

(2) **Weitere geplante Wartung** außerhalb dieses Fensters kündigt justSelling mindestens **3 Werktage vorher** an. justSelling legt sie möglichst in die Abend- oder Nachtstunden und auf höchstens 4 Stunden je Kalendermonat.

(3) **Notfallwartung:** Bei Sicherheitslücken oder drohenden Schäden darf justSelling den Dienst ohne Vorankündigung warten. justSelling informiert den Kunden dann unverzüglich. Notfallwartung zählt als Ausfall, wenn die Ursache im Einflussbereich von justSelling liegt.

(4) Ankündigungen erfolgen per E-Mail an die im Kundenportal hinterlegte Kontaktadresse sowie als Hinweis im Service-Portal und in der Verwaltungsoberfläche.

§ 5 Supportzeiten und Kanäle

(1) **Supportzeiten:** Montag bis Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr, an Werktagen nach § 1. Anfragen außerhalb dieser Zeiten bearbeitet justSelling ab Beginn der nächsten Supportzeit.

(2) **Kanäle:** Chat im Kundenportal und in der Verwaltungsoberfläche, E-Mail an support@configento.app und Telefon unter _____ *(wird projektspezifisch vergeben)*, jeweils während der Supportzeiten. Der persönliche Ansprechpartner des Kunden ist erreichbar unter _____ *(E-Mail, wird projektspezifisch vergeben)* und unter der vorgenannten Telefonnummer.

(3) Der Support umfasst Fragen zur Bedienung, die Annahme und Analyse von Störungen sowie die Behebung von Fehlern des Dienstes. Nicht umfasst sind die Einrichtung von Konfiguratoren, Anpassungen am Shop des Kunden und Schulungen. Diese bietet justSelling gesondert nach den AGB für Werk- und Dienstleistungen an.

(4) Support erfolgt in deutscher und englischer Sprache.

§ 6 Störungen und ihre Bearbeitung

(1) justSelling ordnet jede Störungsmeldung nach ihrer Auswirkung ein:

- **Kritisch:** Veröffentlichte Konfiguratoren werden in den Shops des Kunden nicht ausgeliefert, oder Bestellungen mit Konfiguration sind nicht möglich.
- **Hoch:** Eine wesentliche Funktion ist gestört, etwa die Preisberechnung oder das Veröffentlichen, und es gibt keine zumutbare Umgehung.
- **Normal:** Eine Funktion ist eingeschränkt, der Dienst ist aber im Wesentlichen nutzbar oder es gibt eine Umgehung.
- **Anfrage:** Fragen zur Bedienung, Wünsche und Hinweise ohne Störung.

(2) justSelling bearbeitet Meldungen innerhalb der Supportzeiten nach ihrer Dringlichkeit. Kritische Störungen haben Vorrang vor allen anderen Meldungen; an ihnen arbeitet justSelling innerhalb der Supportzeiten ohne Unterbrechung, bis sie behoben sind oder eine zumutbare Umgehung besteht.

(3) justSelling reagiert innerhalb der Supportzeiten auf Meldungen in folgenden Zeiten:

Einstufung	Reaktionszeit
Kritisch	4 Stunden
Hoch	1 Werktag
Normal	3 Werktage
Anfrage	5 Werktage

(4) Reaktionszeit ist die Zeit vom Eingang der Meldung bis zur ersten qualifizierten Rückmeldung mit einer Einschätzung der Störung. Die Zeit läuft nur innerhalb der Supportzeiten. Feste Behebungszeiten sagt justSelling nicht zu.

§ 7 Mitwirkung des Kunden

(1) Der Kunde meldet Störungen über die Kanäle nach § 5 und beschreibt sie so genau wie möglich: betroffene Komponente, Shop-URL, Zeitpunkt, Fehlermeldung und Schritte zum Nachstellen.

(2) Kritische Störungen meldet der Kunde telefonisch unter der Nummer nach § 5 Abs. 2 oder im Chat mit dem Hinweis „kritisch“.

(3) Der Kunde hält seine Kontaktadresse im Kundenportal aktuell, damit ihn Ankündigungen nach § 4 erreichen.

(4) Solange der Kunde eine nötige Mitwirkung nicht erbringt, verzögert sich die Bearbeitung entsprechend.

§ 8 Rechtsfolgen

(1) Unterschreitet die Verfügbarkeit in einem Monat den Wert nach § 2, entstehen daraus keine pauschalen Gutschriften oder Vertragsstrafen.

(2) Gesetzliche Rechte des Kunden, insbesondere auf Minderung, Schadensersatz nach den Haftungsregeln der Nutzungsbedingungen und außerordentliche Kündigung, bleiben unberührt.

§ 9 Änderungen

(1) justSelling darf dieses SLA nach dem in den Nutzungsbedingungen geregelten Verfahren für Änderungen anpassen.

(2) Eine Verschlechterung der Verfügbarkeit oder der Supportzeiten gilt nicht für die laufende Vertragslaufzeit des Kunden, es sei denn, er stimmt zu.