



SERVICE LEVEL AGREEMENT

Die sproof GmbH ist als Anbieter für Software für digitale Signaturen einem Höchstmaß an Verfügbarkeit und Sicherheit verschrieben. Wir haben das Ziel, unseren Kund:innen als starker Partner stets den besten Service zu bieten.

Unsere AGB und Datenschutzbestimmungen stellen die rechtliche Grundlage unserer Servicegarantien dar. In diesem Dokument finden Sie ergänzende und erklärende Information zum Service Level Kontakt.

Zusammenfassung unserer Ziele



Unterbrechungsfreier Betrieb

Wir betreiben eine redundante Infrastruktur, um einen unterbrechungsfreien Betrieb sicherstellen zu können.



Hohe Geschwindigkeit und ausfallfreie Aktualisierungen

Wir führen Softwareaktualisierungen anfallsfrei durch und sorgen durch höchste Konnektivität für hohe Geschwindigkeiten unseres Services.



Frühzeitige Kommunikation etwaiger Wartungsfenster bei Drittanbietern

Sind bei Drittanbietern Wartungsfenster notwendig und besteht die Möglichkeit, dass die Services dadurch eingeschränkt verfügbar sind, kommunizieren wir dies frühzeitig.



Vertragliche Zusicherung von Garantien bei Subauftragnehmern

Wir fordern von unseren Subauftragnehmern vertragliche Zusicherungen zur Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit der Services.



Garantierte Reaktion auf schriftliche Anfragen

Wir beantworten schriftliche Anfragen innerhalb einer garantierten Zeit und stellen eine transparente Kommunikation sowie laufende Informationen über Statusänderungen sicher.



Transparente und nachvollziehbare Kommunikation bei Supporttickets

Unsere Supporttickets werden von unseren Mitarbeiter:innen transparent und nachvollziehbar bearbeitet und sie können stets direkt kommunizieren.



Beschreibung Service Level

sproof ist bestrebt, den Signaturdienst unterbrechungsfrei und kontinuierlich anzubieten. Gemäß unserer AGB 8.1. leistet sproof Gewähr für den ordentlichen Betrieb der Plattform unter regulären Bedingungen, wobei § 377 UGB keine Anwendung findet. Die Verfügbarkeit kann zeitweilig eingeschränkt werden, wenn die Sicherheit oder Integrität der Server bzw. IT-Infrastruktur dies erfordern, technische Wartungs- oder Reparaturarbeiten notwendig sind oder dies in Hinblick auf Kapazitätsgrenzen erforderlich ist. sproof ist bemüht, etwaige temporäre Einschränkungen in der Verfügbarkeit den Kund:innen frühzeitig bekannt zu geben und bei planbaren Wartungsfenstern die Interessen (z.B. Benutzungszeiten) der Kund:innen zu berücksichtigen.

Soweit sproof im Rahmen der Bereitstellung des Dienstes auf Angebotene Dienste von Drittanbietern (z.B. Vertrauensdiensteanbieter oder Identifikationsdienste) zugänglich macht, gelten die von diesen Anbieter an sproof vertraglich zugesagten Verfügbarkeiten bzw. die in den AGB genannten anwendbaren Bestimmungen.

sproof behält sich gemäß den AGB 9. das Recht vor, die Verfügbarkeit bzw. den Zugang eines Nutzers zum Dienst u.A. bei unrichtigen oder unvollständigen Angaben, bei Verletzungen grundlegender Bestimmungen dieser AGB oder beim Setzen eines Verhalten, das sich für sproof nachteilig auswirken und die Nutzung der Plattform beeinträchtigen könnte vorübergehend oder dauerhaft einzuschränken.

sproof bietet die Möglichkeit von schriftlichen oder telefonischen Anfragen. Während der üblichen Geschäftszeiten (Werktags. Montag bis Freitag zwischen 09:00 und 17:00) sind wir bemüht, Anliegen ehestmöglich zu bearbeiten. Bei Anfragen über support@sproof.io oder ticket@sproof.io wird eine Bestätigung darüber gesendet, dass uns die Anfrage erreicht hat. Der Status der Anfrage kann jederzeit überprüft werden, und bei Änderungen erfolgt eine automatische Benachrichtigung.

Diese Bestimmungen sind erläuternd zu den [AGB](#) und [Datenschutzbestimmungen](#) und ergänzen oder ersetzen diese nicht.



Kontakt



Schriftliche Anfragen

Sie haben rechtliche Fragen oder Fragen zu unserem Produkt oder zu unserem Service? Bitte wenden Sie sich an sales@sproof.io

Sie haben technische Fragen oder Vorschläge zur Verbesserung? Bitte wenden Sie sich an ticket@sproof.io



Telefonische Anfrage

Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertags) zwischen 09:00 und 17:00 erreichen Sie uns telefonisch unter +43 50 423





The most **secure** and **efficient** way
to sign documents in Europe