Service Level Agreement

1. Überblick

Diese Leistungsbeschreibung beschreibt die Service-Vereinbarung für die Betriebsformen Cloud und On Premises abschließend. Darüber hinaus sind die d.velop Support- und Pflegeleistungen, sowie die Leistungen für d.velop operations beschrieben. d.velop erbringt Support und Pflege in deutscher und englischer Sprache. Je nach Produkt stehen dem Kunden die Support-Pakete „Silver", „Gold" und/oder „Platinum" zur Verfügung, die mit weiteren Leistungen durch d.velop operations ergänzt werden können.

	Silver	Gold	Platinum
Knowledge Services			
Produktdokumentationen	✓	✓	✓
Zugang zum d.velop service portal inkl. Knowledge Base	✓	✓	✓
Produktbezogene E-Learnings	✓	✓	✓
Support Services			
Servicezeiten 08:00 – 17:00 Uhr Mo. – Fr. (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen)	✓	✓	✓
Definierte Verfügbarkeiten (nur Cloud)	✓	✓	✓
Definierte Reaktionszeiten für Incidents	✓ Dringend = 24 Std. Standard = 48 Std.	✓ Hohe Priorität = 4 Std. Dringend = 8 Std. Standard = 24 Std.	✓ Hohe Priorität = 2 Std. Dringend = 4 Std. Standard = 12 Std.
Incidenterstellung per Webportal	✓	✓	✓
Incidenterstellung per Chatbot	✓	✓	✓
Remote Unterstützung		✓	✓
Incidenterstellung per E-Mail [1]			✓
Incidenterstellung per Telefon [1]			✓
Technical Account Manager:in [2]			✓
Erweiterte Serviceleistungen [3]			€

Als Ergänzung zum gewählten Support Paket können optional d.velop operations Leistungen hinzugebucht werden. d.velop operations Leistungen können nur in Kombination mit dem Support Paket Gold oder Platinum hinzugebucht werden.

d.velop operations Betriebsform	**On Premises / Hybrid**	**Cloud**
d.velop application monitoring	✓	
API Messung Kernfunktionen		✓
API Messung Fachverfahren (10 calls)		€
Patchmanagement	€	✓

d.velop operations fachliche Unterstützung	**Stufe 1**	**Stufe 2**	**Stufe 3**
Incident Assistance	✓	✓	✓
Servicereport	✓ quartalsweise	✓ monatlich	✓ monatlich
Servicegespräch	✓ 2x pro Vertragsjahr	✓ 6x pro Vertragsjahr	✓ 12x pro Vertragsjahr
Service Request lt. Katalog		✓ 2 pro Monat	✓ 5 pro Monat
Service Request nach Aufwand			✓ 3 pro Monat
Dienstleistungskontingent (nach gewählter Paketgröße)			✓ S / M / L
Technical Account Manager:in [4]	✓	✓	✓

Legende / Anmerkungen:

✓ = enthalten

€ = buchbare zusätzliche und kostenpflichte Leistungen

[1] = bei 2nd-Level-Partnern ist die Incidenterstellung per E-Mail und Telefon im Support-Paket „Gold" inkludiert

[2] = ab einem Umsatz von 3.000 € pro Monat für das Upgrade auf den Platinum Support (ohne d.velop operations) ist ein:e Technical Account Manager:in inkludiert

[3] = nur in Verbindung mit Platinum Support

[4] = ab einem Umsatz von 4.000 € pro Monat in der Stufe 1 oder ab einem Umsatz von 5.000 € pro Monat in der Stufe 2 ist ein:e Technical Account Manager:in inkludiert. Der monatliche Umsatz setzt sich aus dem gewählten Support und d.velop operations Leistungen zusammen.

Direktkunden ohne d.velop documents (aktuelle Produkte: d.velop sign, d.velop postbox) erhalten im Standard das Support-Paket „Silver". Es ist kein Upgrade auf die Pakete "Gold" oder "Platinum" möglich.

Direktkunden mit d.velop documents (Produktgruppen – siehe aktuelle Preisliste: d.velop documents, d.velop extras, d.velop storage, d.velop document reader, d.velop invoices, d.velop contracts, d.velop documents for M365, d.velop documents for SAP, d.velop invoices for SAP, d.velop processes for SAP, d.velop integrations) erhalten im Standard das Support-Paket "Gold". Ein Upgrade auf das Support-Paket "Platinum" ist ausschließlich für die vorgenannten Produktgruppen möglich. Für Drittkomponenten ist ein Upgrade auf Platinum nicht möglich.

Basis der Berechnung ist die Einheit Named User. Produkte ohne Named User Einheit richten sich nach den tatsächlichen Mitarbeitenden, die ein oder mehrere d.velop Produkte nutzen.

2. Leistungsbeschreibung Support-Pakete

Nachfolgend werden die verschiedenen Leistungen der Support-Pakete beschrieben.

2.1. Knowledge Services

Knowledge Services stellen Informationen und Wissen zu den d.velop Produkten bereit. Der Zugriff auf diese Inhalte erfolgt über die entsprechenden d.velop Portale.

2.1.1. Produktdokumentationen

Die Produktdokumentationen bieten Ihnen eine umfassende und stets aktuelle Sammlung an Informationen zu unseren Produkten. Dazu gehören Benutzerhandbücher, technische Spezifikationen sowie detaillierte Anleitungen, die Ihnen helfen, unsere Produkte optimal zu nutzen. Diese Dokumentationen stehen in gängigen Formaten oder in Online-Readern zur Verfügung, um Ihre individuellen Präferenzen zu berücksichtigen. Durch kontinuierliche Aktualisierungen der Dokumentationen können Sie sicher sein, immer über die neuesten Produktinformationen zu verfügen.

2.1.2. Zugang zum d.velop service portal inkl. Knowledge Base

Das d.velop service portal ermöglicht es Ihnen, Zugang zu technischen Nachrichten, weiterführenden Produktinformationen wie z. B. Release Notes und Roadmaps, schnell und effizient nachzuvollziehen. Darüber hinaus bietet die integrierte Knowledge Base eine umfangreiche Sammlung von Artikeln, Anleitungen und FAQs rund um unsere Produkte.

Über das d.velop service portal (derzeit erreichbar über https://serviceportal.d-velop.de) stellt d.velop die vertraglich vereinbarte Dokumentation sowie Hilfen und Informationen zur Software bereit, insbesondere

- aktuelle Dokumentationen für die Software als elektronisches Dokument in einem gängigen Format
- „knowledge base“, hier sind Hilfeartikel zur Störungsbehebung und “How-to Anleitungen” zu finden (derzeit erreichbar über https://kb.d-velop.de)
- Informationen über die geplanten Funktionen und Fehlerbehebungen und über etwaige nicht abwärtskompatible Änderungen bei den in Entwicklung befindlichen Versionen
- Informationen zur Dauer der Bereitstellung von Patch-Versionen für die zuletzt zur Verfügung gestellten Versionen
- Abkündigung von Software bzw. einzelnen Softwarefunktionalitäten (Product End of Life – EOL)
- Security Advisories mit detaillierten Informationen zu gefundenen Schwachstellen

2.1.3. Produktbezogene E-Learnings

Mit unserer d.velop academy E-Learning-Plattform erhalten Sie Zugang zu einer Vielzahl von frei zugänglichen E-Learnings, die grundlegendes Wissen zu unseren Produkten vermitteln. Diese Inhalte stehen nach entsprechender Registrierung über unsere Plattform zur Verfügung und bieten praxisnahe

Anleitungen sowie Basiswissen für den erfolgreichen Einsatz unserer Lösungen. Die Plattform umfasst sowohl eine Mediathek als auch strukturierte Kurse, in denen diese Inhalte bereitgestellt werden.

Zusätzlich bieten wir erweiterte E-Learnings mit Spezialwissen oder branchenspezifischen Inhalten an. Diese stehen über den d.velop store zur Verfügung und können käuflich erworben werden. Darüber hinaus besteht für alle E-Learnings die Möglichkeit, diese als Rohdateien für eine Integration in ein eigenes LMS-System zu nutzen. Diese erweiterten Inhalte sind nicht im Standardumfang der Support-Pakete enthalten, können jedoch nach Erwerb genutzt werden.

2.2. Support Services

Support Services dienen der Unterstützung bei Störungen innerhalb der Software durch die Annahme und Bearbeitung von Störungsmeldungen (Incidents).

2.2.1. Störungsmeldungsannahme

Störungen kann der Kunde über die im Support-Paket enthaltenen Eingangskanäle melden. Je nach gebuchtem Support-Paket stehen dem Kunden folgende Kanäle zur Verfügung:

2.2.1.1. Ticketsystem (Webportal)

Störungen meldet der Kunde bevorzugt über das Online Support Ticketsystem (im Folgenden „Ticketsystem"), derzeit erreichbar über https://serviceportal.d-velop.de und dort „Services".

Das Ticketsystem stellt bei einer Störungsmeldung des Kunden von ihm bereits erfasste individuelle Informationen zusammen und fragt formulargestützt die Angaben zur Störungsmeldung inklusive der Angabe der Störungsklasse (im Folgenden "Prioritätsstufe") ab.

Bei Ticketerstellung wird der Kunde zu eingegebenen Schlagwörtern auf passende Hilfeartikel hingewiesen ("knowledge base").

Offene Tickets können vom Kunden eingesehen und bearbeitet werden.

2.2.1.2. Chatbot

Dem Kunden steht ein Chatbot über das d.velop service portal und Ticketsystem zur Verfügung. Der Chatbot hilft dem Kunden bei der Verwendung unserer Selfservice-Angebote und stellt relevante Informationen und Wissen zur Verfügung. Darüber hinaus kann über den Chatbot eine Störung gemeldet werden. Der Chatbot steht auch außerhalb der Servicezeiten zur Verfügung.

2.2.1.3. E-Mail

Der Eingangskanal E-Mail steht dem Kunden ausschließlich im Support-Paket „Platinum" zur Verfügung.

Störungen kann der Kunde per E-Mail melden (derzeit E-Mail an support@d-velop.de).

Störungsmeldungen, die d.velop per E-Mail erreichen, werden in das Ticketsystem übernommen, dort weiterbearbeitet und beantwortet. Diese Tickets erhalten automatisiert die Einordnung in Prioritätsstufe 3 (vgl. unten).

2.2.1.4. Telefon

Der Eingangskanal Telefon steht dem Kunden ausschließlich im Support-Paket „Platinum“ zur Verfügung.

Für Störungsmeldungen der Prioritätsstufen 1 und 2 stellt d.velop innerhalb der Servicezeiten (vgl. unten) telefonischen Support bereit (derzeit unter +49-2542-9307-6000). Störungsmeldungen, die d.velop per Telefon erreichen, werden in das Ticketsystem übernommen, dort weiterbearbeitet und beantwortet.

2.2.2. Bearbeitung von Störungsmeldungen

2.2.2.1. Störungsanalyse und Prioritätsstufen

Insoweit die Störungsanalyse einen Sachmangel im Sinne der Allgemeinen Verkaufsbedingungen ergibt, übernimmt d.velop die hier beschriebene Störungsbearbeitung.

Ergibt die Störungsanalyse oder -bearbeitung Anhaltspunkte dafür, dass es sich bei der gemeldeten Störung nicht um einen Mangel handelt, teilt d.velop dies dem Kunden mit, bevor weiterer Aufwand getätigt wird. In Notfällen, bspw. drohendem Datenverlust, die eine ununterbrochene Störungsbearbeitung erfordern, kann d.velop die Mitteilung unverzüglich nachreichen.

Liegt kein Mangel vor, ist d.velop bei vorheriger Mitteilung und bei Notfällen berechtigt, den entstandenen Aufwand nach den aktuellen Standardpreisen im tatsächlich angefallenen Umfang in Rechnung zu stellen.

Störungsmeldungen werden in diese Prioritätsstufen eingeordnet und stehen je nach gebuchtem Support-Paket zur Verfügung:

Priorität 1 – kritisch (nur in den Support-Paketen „Gold“ und „Platinum“ möglich)

Es besteht eine dringende, betriebsverhindernde Störung bei der Software im Produktivbetrieb, welche die Mehrzahl der Anwender betrifft. Es gibt keine Möglichkeit, die Störung zu umgehen. Eine sofortige Lösung ist erforderlich.

Beispiele:

- Software stürzt unkontrolliert ab
- Drohender Datenverlust
- Kein Login der Anwender möglich
- Kein Dokumentenabruf möglich

Im Fall einer Störung mit Priorität 1 muss der technische Kontakt während der gesamten Bearbeitungszeit verfügbar sein. Sofern der erforderliche technische Kontakt nicht verfügbar ist, behält sich d.velop vor, die Priorität herunterzustufen.

Priorität 2 – dringend

Wichtige Funktionen der Software im Produktivbetrieb stehen nicht zur Verfügung und die vereinbarte Nutzung ist erheblich eingeschränkt.

Beispiele:

- Die Software ist langsamer als üblich, was die Produktivität beeinträchtigt

- Bestimmte Funktionen sind nicht verfügbar, allerdings sind Workarounds vorhanden
- Eine App oder eine Komponente der Software funktioniert nicht

Priorität 3 – normal

Einzelne weniger wichtige Funktionen (in Produktiv- oder Testbetrieb) stehen nicht zur Verfügung oder wichtige Funktionen sind nur durch Umgehen der Störung verfügbar.

Beispiele:

- Kleinere Anzeigefehler, die die Nutzung der Software nicht wesentlich beeinträchtigen
- Selten genutzte Funktionen funktionieren nicht wie erwartet
- Vorschläge für neue Funktionen oder Verbesserungen, die keine unmittelbaren Auswirkungen auf die aktuelle Nutzung haben

2.2.2.2. Servicezeiten

Supportleistungen stellt d.velop während der Servicezeit bereit. Die Servicezeit ist ganzjährig von montags bis freitags (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage) jeweils von 08:00 bis 17:00 Uhr MEZ/MESZ (UTC+1/UTC+2).

An Heiligabend (24.12.) und Silvester (31.12.) steht unser Service nur in eingeschränktem Umfang zur Verfügung. Die Servicezeiten enden an beiden Tagen um 12.00 Uhr MEZ/MESZ (UTC+1/UTC+2). Der Personaleinsatz ist reduziert, die Bearbeitung erfolgt priorisiert und ausschließlich im Rahmen der verfügbaren Kapazitäten.

Innerhalb der Servicezeit erfolgt die Bearbeitung der qualifizierten Störungsmeldungen. Ticketsystem und E-Mail stehen dem Kunden permanent auch außerhalb der Servicezeiten zur Verfügung. Die Servicezeit ist allen Support-Paketen identisch.

2.2.2.3. Verfügbarkeiten

Definierte Verfügbarkeiten stehen dem Kunden ausschließlich mit der Betriebsform Cloud zur Verfügung. Die Verfügbarkeiten sind in Kapitel 5.3.1 definiert.

2.2.2.4. Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beginnt mit Eingang der qualifizierten Störungsmeldung innerhalb der Servicezeiten und läuft nur während der Servicezeiten ab. Erfolgt die Störungsmeldung außerhalb der Servicezeiten, startet die Reaktionszeit mit dem Beginn der nächsten Servicezeit.

Die Reaktionszeit endet mit der Reaktion von d.velop auf die Meldung oder einer Rückfrage zur Störungsmeldung.

Je nach Prioritätsstufe und gebuchtem Support-Paket gelten folgende Reaktionszeiten:

Support-Paket „Silver“:

- Priorität 2 (dringend) 24 Stunden
- Priorität 3 (normal) 48 Stunden

Support-Paket „Gold“:

- Priorität 1 (kritisch) 4 Stunden

- Priorität 2 (dringend) 8 Stunden
- Priorität 3 (normal) 24 Stunden

Support-Paket „Platinum“:

- Priorität 1 (kritisch) 2 Stunden
- Priorität 2 (dringend) 4 Stunden
- Priorität 3 (normal) 12 Stunden

2.2.2.5. Remote-Zugriff

Zur Unterstützung der Störungsanalyse stellt d.velop die Möglichkeit zum Remote-Zugriff bereit. Im Falle des Remote-Zugriffs wird in jedem Einzelfall eine Zustimmung durch den technischen Kontakt (s.u.) eingeholt und der Zugriff wird von diesem überwacht. Eine Remote-Unterstützung wird in den Support-Paketen „Gold“ und „Platinum“ gewährleistet. Die d.velop speichert keine Zugangsdaten für Kunden. Der Zugang für einen Remote-Zugriff muss immer temporär durch den Kunden aufgebaut werden.

2.2.3. Technical Account Manager:in

Im Support-Paket „Platinum“ ist ein:e Technical Account Manager:in ab einem monatlichen Umsatz von 3.000 € für diese Paketstufe inkludiert.

Für weiterführende Informationen siehe Kapitel 7.

2.2.4. Erweiterte Serviceleistungen (optional)

Die erweiterten Supportleistungen können vom Kunden optional gebucht werden. Dafür ist zwingend das Support-Paket „Platinum“ erforderlich.

2.2.4.1. Verbesserte Reaktionszeiten

Im Support-Paket „Platinum“ kann die Reaktionszeit optional verkürzt werden. Die verbesserten Reaktionszeiten für Störungen stellen sich wie folgt dar:

Priorität	Reaktionszeit
1 – „Kritisch“	Eine Stunde
2 – „Dringend“	Zwei Stunden
3 – „Standard”	Acht Stunden

Die Definition der Prioritäten ist Kapitel 2.2.2.1 „Störungsanalyse und Prioritätsstufen“ zu entnehmen.

2.2.4.2. Erweiterte Servicezeit

Im Support-Paket „Platinum“ kann die Servicezeit ganzjährig von montags bis freitags (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage) jeweils auf 07:00 bis 18:00 Uhr MEZ/MESZ (UTC+1/UTC+2) erweitert werden. Innerhalb der erweiterten Servicezeit gelten die identischen Reaktionszeiten für das Support-Paket „Platinum“ wie im Kapitel 2.2.2.4 „Reaktionszeit“ beschrieben.

An Heiligabend (24.12.) und Silvester (31.12.) steht unser Service nur in eingeschränktem Umfang zur Verfügung. Die Servicezeiten sind an beiden Tagen von 08:00 bis 12:00 Uhr MEZ/MESZ

(UTC+1/UTC+2). Der Personaleinsatz ist reduziert, die Bearbeitung erfolgt priorisiert und ausschließlich im Rahmen der verfügbaren Kapazitäten.

2.2.4.3. 24/7 Rufbereitschaft

Im Support-Paket „Platinum" kann eine zusätzliche Rufbereitschaft gebucht werden. Die Rufbereitschaft garantiert dem Kunden eine dauerhafte Erreichbarkeit von montags bis sonntags (inklusive bundeseinheitliche Feiertage) über eine bereitgestellte Telefonnummer. Die Rufbereitschaft gilt ausschließlich für Störungsmeldungen der Priorität 1 – „Kritisch" außerhalb der normalen Servicezeiten von 08:00 bis 17:00 Uhr MEZ/MESZ (UTC+1/UTC+2). Die Definition dieser Priorität ist Kapitel 2.2.2.1 „Störungsanalyse und Prioritätsstufen" zu entnehmen.

2.2.5. Zusätzliche Leistungen von d.velop gegen gesonderte Beauftragung

Neben den hier beschriebenen Support-Paketen und Leistungen unterbreitet d.velop auf Kundenwunsch ein Angebot über folgende zusätzliche Leistungen:

- Bearbeitung von Störungen, die nicht auf einem Mangel der Software beruhen bzw. nicht von d.velop zu vertreten sind
- Standard oder Individual-Schulungen für Anwender und Administratoren
- Verlängerte Servicezeiten / Rufbereitschaften an einzelnen Tagen/Wochenenden
- Sonstige Dienstleistungen, z.B. Unterstützung bei der Konfiguration, dem Customizing und den Integrationen

3. Pflege

Im Rahmen der Pflege stellt d.velop aktualisierte Versionen der Software sowie Dokumentation, Hilfen und sonstige Informationen bereit. Die Software wird funktional und technisch weiterentwickelt. Außerdem werden regelmäßig Mängel (im Sinne der AVB) auch außerhalb des vereinbarten Mängelhaftungszeitraumes behoben.

3.1. Verfügbare Versionen

Verfügbare Versionen für die Betriebsform On Premises sind die im Rahmen der vereinbarten Pflegeleistungen über das d.velop service portal oder den d.velop software manager bereitgestellten Versionen. Für die Betriebsform On Premises gelten die hier beschriebenen Versionen „Current" und „Annual". Für die Betriebsform Cloud gelten die im Kapitel 5.4 „Aktualisierung" beschriebenen Bedingungen.

Die Versionen für die Betriebsform On Premises stellt d.velop dem Kunden über verschiedene Wege („Channel") bereit:

- Current-Channel: Dem Kunden werden Versionen („Current-Versionen") mit Neuerungen und funktionalen Änderungen regelmäßig alle 3 Monate bereitgestellt. Current Versionen sind die jeweils neusten Versionen einer Software. Ist ein Mangel in einer im Current-Channel bereitgestellten Version behoben, hat der Kunde keinen Anspruch auf die Behebung dieses Mangels in einer zuvor im Current-Channel bereitgestellten Version.
- Annual-Channel: Dem Kunden werden Versionen („Annual-Versionen") mit Neuerungen und funktionalen Änderungen regelmäßig alle 12 Monate bereitgestellt. Annual-Versionen entsprechen funktional den jeweils zum Zeitpunkt ihrer Bereitstellung zuletzt bereitgestellten

Current-Versionen. Für bereitgestellte Annual Versionen leistet d.velop Fehlerbehebungen auch noch für die Dauer von 6 Monaten ab Bereitstellung neuer Annual-Versionen.

Fehlerbehebungen („Patch-Versionen“) werden für Current- und Annual-Versionen nach Bedarf, in der Regel monatlich, über zuvor genannte Channel bereitgestellt.

In Current- und Annual Versionen enthaltene, nicht abwärtskompatible, Änderungen werden rechtzeitig, in der Regel 12 Monate, mindestens aber 3 Monate im Voraus, angekündigt. Nicht abwärtskompatibel sind solche Änderungen, die regelmäßig eine Mitwirkung des Kunden erforderlich machen, da das Verhalten der Software insoweit geändert werden kann, dass bisher mögliche Anwendungsfälle ohne Anpassungen in der Benutzung der Software erschwert oder unmöglich werden, es sei denn sie sind für Fehlerbehebungen objektiv zwingend geboten (insbesondere Änderungen in den Schnittstellen ("API"), grundlegende Veränderungen in der Usability oder im User Interface, die mit erhöhtem Einarbeitungsaufwand für den Benutzer verbunden sind, Änderungen und Auswirkungen von Konfigurationen oder allgemein der Wegfall von Funktionen). Für den Fall, dass nicht abwärtskompatible Änderungen bereits in der jeweiligen Vorgängerversion getestet werden können, indem die Änderungen per Konfiguration manuell vorzeitig aktiviert werden, weist d.velop darauf hin.

Entsprechende Versionen werden frühestens 12 Monate nach der vorangegangenen Version mit nicht abwärtskompatiblen Änderungen bereitgestellt.

4. Mitwirkung des Kunden

Die Leistungen von d.velop sind von der Mitwirkung des Kunden abhängig. Die Mitwirkungspflichten des Kunden sind insbesondere:

4.1. Technischer Kontakt

Die direkte Kommunikation zwischen dem d.velop Support und dem Kunden erfolgt über die „technischen Kontaktpersonen“ (im Folgenden „technischer Kontakt“) des Kunden. Der Kunde kann bis zu fünf Personen als technische Kontakte benennen; zugelassen sind hierbei auch “Vertrauenspersonen” außerhalb des Unternehmens, z. B. von IT-Dienstleistern.

Der technische Kontakt ist verpflichtet, sich für die Nutzung der Software zu qualifizieren. Es wird vorausgesetzt, dass der technische Kontakt die notwendigen Qualifizierungsschritte erfolgreich durchgeführt hat.

Der technische Kontakt ist verantwortlich für den internen Support des Kunden, welcher das Projekt und den Kunden bezüglich der Leistung, Funktionalität oder des Betriebs der Software und der Beantwortung von Fragen betreut.

Der technische Kontakt steht dem d.velop Support bei Störungsmeldungen im angemessenen Umfang zur Verfügung. Er hat Zugriff auf die Software und Systemumgebung (z.B. SAP- System, Domain-Controller) und unterstützt die Störungsbearbeitung aktiv, insbesondere in dem er auf Anforderung Software und Systemumgebung neu startet, unaufgefordert Sicherungen durchführt und benötigte Informationen bereitstellt.

Der technische Kontakt registriert sich für einen personalisierten Zugang zum Ticketsystem und zum d.velop service portal, in die er die erforderlichen Daten eingibt. Die Registrierung kann auf der Startseite des d.velop service portals oder direkt über https://serviceportal.d-velop.de/de/registration aufgerufen werden.

4.2. Installation und Aktualisierung

Die Aktualisierung der d.velop Software und die Installation von Updates und Patches erfolgt bei der Betriebsform On Premises immer durch den Kunden selbst.

4.3. Informationsbeschaffung

Der Kunde informiert sich regelmäßig mindestens über Patch Versionen mit kritischen Fehlern und über die in „Dokumentationen und Hilfen" benannten Inhalte zur Software im d.velop service portal.

4.4. Qualifizierte Störungsmeldung

Unabhängig vom gewählten Kommunikationsweg ist Voraussetzung für die Störungsanalyse von d.velop, dass von dem Kunden eine qualifizierte Störungsmeldung erfolgt. Hierzu gehört eine ausführliche Beschreibung der Störung und ihrer wahrnehmbaren Auswirkungen. Der Kunde wird hierbei keine personenbezogenen Daten übermitteln. Die folgenden Fragen bzw. Anforderungen werden hierbei, soweit möglich, beantwortet:

- Für welchen konkreten Kunden und welches Projekt erfolgt die Störungsmeldung?
- Wie äußert sich die Störung? Was funktioniert nicht mehr?
- (Wie) Ist die Störung nachvollziehbar und reproduzierbar?
- Welche Software in welcher Version ist betroffen?
- Welches Produkt, welche App oder welche technische Komponente ist betroffen?
- Seit wann besteht die Störung? Hat die Software zuvor störungsfrei funktioniert?
- Informationen über etwaige Änderungen an der Software, bspw. Konfigurationen oder Aktualisierungen
- Kopie und Übermittlung der von der Software angezeigten Fehlermeldungen sowie etwaiger Zusatzinformationen insoweit zur Störungsanalyse erforderlich, z. B. Log-Dateien, Screenshots, Konfigurationsdateien
- Einordnung in die Prioritätsstufen 1 bis 3 mit Erläuterung, v. a. wie viele Anwender betroffen sind, Geschäftsauswirkung und Dringlichkeit

Die hier aufgeführten Fragen und Anforderungen können je nach Betriebsform (Cloud oder On Premises) abweichen. Einen aktuellen Fragekatalog ist in der d.velop knowledge base mit dem Schlagwort „Checkliste" zu finden.

4.5. Einhaltung der Systemvoraussetzungen

Der Kunde stellt sicher, dass die in der Dokumentation beschriebenen Systemvoraussetzungen erfüllt sind. Dazu gehören insbesondere die unterstützten Datenbank- und Betriebssystem-Konfigurationen für die d.velop-Software. Der Kunde passt die Systemvoraussetzungen an, sofern aktualisierte Versionen der Software eine Anpassung erfordern. Ein umfassender Support im On-Premises-Umfeld setzt voraus, dass ausschließlich Softwareversionen eingesetzt werden, für die ein Patch-Support durch den jeweiligen Hersteller verfügbar ist. Dies gilt für:

- die d.velop-Software,
- das Betriebssystem,
- die Datenbanksoftware sowie
- alle weiteren relevanten Applikationen.

Die in den jeweiligen Herstellerdokumentationen beschriebenen Systemvoraussetzungen sind dabei zu beachten.

Informationen und aktuelle Dokumentationen zur d.velop-Software wird über das d.velop service portal zur Verfügung gestellt. Informationen zu den eingesetzten Betriebssystemen und Datenbanksystemen sind über die jeweiligen Hersteller (z. B. Microsoft) abrufbar.

Der Kunde trägt die Verantwortung für den Betrieb der Software im On-Premises-Umfeld, einschließlich der d.velop-Software, des Datenbanksystems und des Betriebssystems. Dies umfasst insbesondere folgende Aufgaben:

- Monitoring der Systemumgebung,
- Regelmäßige Backups,
- Administration der eingesetzten Software,
- Pflege und Optimierung von Datenbank-Indizes,
- Beachtung der von d.velop veröffentlichten Security Advisories,
- Durchführung eines Änderungssteuerungsprozesses, einschließlich Planung und Testen von Änderungen.

5. Service Level Agreement: Erweiterung für die Betriebsform Cloud

5.1. Für die Betriebsform Cloud gelten zusätzlich die hier aufgeführten Leistungen

d.velop cloud Produkte setzen sich aus einer oder mehreren d.velop cloud Apps zusammen.

5.2. SaaS beinhaltet die Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit der d.velop-Produkte sowie deren Aktualisierung und Support.

Die Leistungen werden in deutscher und englischer Sprache erbracht.

5.3. Verfügbarkeit der d.velop-Produkte

d.velop hält die Verfügbarkeit der d.velop-Produkte ab dem Zeitpunkt ihrer Bereitstellung aufrecht.

5.3.1. Verfügbarkeit, Betriebs- und Wartungs- und Geschäftszeiten

d.velop hält eine Verfügbarkeit von 99 % pro d.velop Produkt während der Betriebszeiten aufrecht. Die Betriebszeiten der d.velop Produkte sind 24 Stunden pro Tag, 7 Tage pro Woche, abzüglich angekündigter Wartungszeiten.

Die Wartungszeiten betragen bis zu 5 Stunden monatlich. Wartungsarbeiten werden möglichst außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (montags bis freitags 8 bis 17 Uhr, ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage) durchgeführt.

Ankündigungen und Inhalt von Wartungsarbeiten werden über das d.velop service portal bereitgestellt.

5.3.2. Messung und Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeitsmessung erfolgt über ein API-Monitoring Tool, welches unabhängig von den d.velop Produkten betrieben wird.

Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die Kernfunktionen der d.velop Produkte. Jedes d.velop Produkt setzt sich aus verschiedenen Kernfunktionen zusammen.

Die Kernfunktionen eines d.velop Produkts setzen sich aus mehreren Microservices zusammen. Ein Microservice stellt kleine Funktionen bereit, die unabhängig von anderen Microservices funktionieren, z.B. die Anzeige von PDF-Dokumenten.

Das API-Monitoring Tool misst minütlich die Verfügbarkeit der Kernfunktionen, in dem jeder Microservices eines d.velop Produkts gemessen wird. Fällt eine Kernfunktion eines d.velop Produkts voll-ständig aus, hat dies Einfluss auf die Verfügbarkeit des d.velop Produkts.

Die Verfügbarkeit wird auf Basis jedes Kalendermonats berechnet.

Die Berechnung erfolgt nach dieser Formel:

Verfügbarkeit in Prozent = (Gesamtverfügbarkeit in Min.−Ausfallzeit in Min.) / Gesamtverfügbarkeit in Min.∗100

5.4. Aktualisierung

Im Rahmen der Pflegeleistungen stellt d.velop neue Versionen der Software kontinuierlich bereit. Die neuen Versionen werden im Cloudbereich des Kunden (abgesicherter eigener Cloudbereich des Kunden, sog. Mandant) automatisch bereitgestellt. Die Software wird funktional und technisch weiterentwickelt. Außerdem werden regelmäßig Mängel (im Sinne der AVB) auch außerhalb des vereinbarten Mängelhaftungszeitraumes behoben.

5.5. Unzulässige Nutzung

Der Kunde wird Cloud-Produkte nicht vertragswidrig nutzen. Vertragswidrig ist insbesondere

- Schutzrechte Dritter wie Marken, Urheber- und Namensrechte zu verletzen,
- beleidigende, verleumderische, pornografische, jugendgefährdende oder sonst strafrechtlich relevante Inhalte einzustellen,
- andere Kunden und/oder Dritte unzumutbar zu belästigen, etwa durch unverlangt zugesandte Werbung (Spam) sowie anzügliche oder sexuell geprägte Kommunikation,
- über die mit den Cloud-Produkten bereitgestellten Funktionalitäten und Schnittstellen hinausgehende Mechanismen, Software und/oder Skripte einzusetzen, insbesondere wenn hierdurch die Leistungen von d.velop blockiert, modifiziert, kopiert oder überschrieben werden,
- schadcode- oder virenbehaftete Dokumente, Dateien und Daten mit Cloud-Produkten von d.velop zu verarbeiten, sowie zu versuchen, die Cloud-Produkte, deren Sicherheitssysteme oder die dort verfügbaren Inhalte durch Datenveränderung (§ 303a StGB), Computersabotage (§ 303b StGB), Fälschung beweiserheblicher Daten (§ 269, 270 StGB), Unterdrückung beweiserheblicher Daten (§ 274 StGB), Computerbetrug (§ 263a StGB), Ausspähen von Daten (§ 202a StGB), Abfangen von Daten (§ 202b StGB) oder andere Straftaten zu beeinträchtigen. d.velop wird entsprechende Versuche bei der zuständigen Staatsanwaltschaft zur Anzeige bringen.

6. Leistungsbeschreibung d.velop operations

6.1. Überblick

d.velop bietet “d.velop operations” als ergänzende Dienstleistungen zu Support- und Pflegeleistungen der d.velop Software an. Im Folgenden werden die Inhalte für d.velop operations umfassend

beschrieben. Welche konkreten Leistungen für den Kunden erbracht werden, ergibt sich aus den jeweils beauftragten Angeboten.

Voraussetzung für den Erwerb von d.velop operations ist, dass sich die eingesetzte Software zum Zeitpunkt der Beauftragung im Patch Support Zeitraum der d.velop befindet. Weitere Informationen zum Patch Support Zeitraum können über die d.velop knowledge base abgerufen werden (siehe hierzu d.velop knowledge base – Artikel: FAQ d.velop product lifecycle policy).

Die Lauffähigkeit der d.velop Produkte in Drittsystemen des Kunden (z.B. ERP-Systemen) werden nicht durch die d.velop operations Leistungen abgedeckt.

Voraussetzung für alle vereinbarten d.velop operations Leistungen ist, dass d.velop durch den Kunden die erforderlichen Berechtigungen und Zugriffe auf die Systemvoraussetzungen (insbesondere Server) der Software via Remotezugriff erhält.

Endet die vertragliche Vereinbarung für Support- und Pflegeleistungen der Software, endet zeitgleich auch die vertragliche Vereinbarung für d.velop operations Leistungen.

6.2. d.velop operations Betriebsform

In Abhängigkeit zum gewählten Betriebsform Modell bietet d.velop Unterstützungsdienstleistungen zur Überwachung der in Betrieb befindlichen d.velop Software an.

6.2.1. d.velop application monitoring

Das „d.velop application monitoring" gilt nur für die d.velop operations Betriebsform On Premises / Hybrid und wird zum Monitoring der eingesetzten d.velop Software angewendet.

6.2.1.1. Umfang

d.velop überwacht die Software und die darin implementierten Verarbeitungsprozesse auf Lauffähigkeit der Software innerhalb der vereinbarten Servicezeit. Die Lauffähigkeit der Software wird mittels der bereitgestellten Monitoring Software überwacht.

Auftretende Events, die z.B. Schwellenwertüberschreitungen, Performanceabweichungen oder Fehlfunktionen signalisieren, werden an das zentrale d.velop operations dashboard gemeldet.

Die Bearbeitung von Events der d.velop Software werden durch d.velop eigenständig oder, im Fall von unklaren Abhängigkeiten, nach Rücksprache mit dem Kunden durchgeführt. Bearbeitunstätigkeiten, die eine Unterstützung durch den Kunden erforderlich machen, werden an den Kunden weitergemeldet.

Die Bereinigung von fehlerhaft angelieferten Daten, z.B. aus Drittapplikationen für den Import in ein d.velop Softwareprodukt, sind nicht Bestandteil der d.velop operations Leistungen.

Bei Events reagiert d.velop im Rahmen der definierten Reaktionszeiten innerhalb der vereinbarten Servicezeit nach Prioritätsstufen laut Kapitel 2.2.2.1.

6.2.1.2. Systemvoraussetzung

d.velop überwacht die Lauffähigkeit der eingesetzten d.velop Software mithilfe definierter Softwaretools zur Erfassung von Statusmeldungen, die Auskunft darüber geben, ob die Software ordnungsgemäß funktioniert oder Auffälligkeiten vorliegen. Hierzu wird das folgende Tool eingesetzt:

- d.ecs monitor advanced (Überwachung der technischen Lauffähigkeit)

Voraussetzung für die Erbringung der vertraglich vereinbarten d.velop operations Leistungen ist, dass der „d.ecs monitor advanced" seine Statusmeldungen an d.velop übermitteln kann. Die Übertragung erfolgt per E-Mail, über einen SMTP-Server oder über eine verschlüsselte Kommunikation (Port 443) an einen von d.velop bereitgestellten Cloud-Endpunkt.

6.2.2. API Messung Kernfunktionen

Die „API Messung Kernfunktionen" gilt nur für die d.velop operations Betriebsform Cloud und wird zur mandantenspezifischen Überwachung der Kernfunktionen (Login, Suche, Download) eines d.velop cloud Mandanten eingesetzt. Im Gegensatz zu der in Kapitel 5.3.2 beschriebenen produktbezogenen Messung, beziehen sich diese Messungen immer auf eine d.velop cloud Basisadresse und somit auf Funktionen, die über abhängige Microservices bereitgestellt werden. Die Abrechnung und Buchung dieser Leistungen erfolgt pro d.velop cloud Basisadresse und sind entsprechend der Anzahl, der zu überwachenden d.velop cloud Basisadressen, zu buchen.

6.2.2.1. Umfang

Für den gebuchten d.velop cloud Mandanten wird eine minütliche Überprüfung der Funktionen

- Login in den d.velop cloud Mandanten
- Suche
- Download eines Dokumentes

mittels REST API calls eingerichtet. Die Ergebnisse der Messungen werden im Servicereport dargestellt und durch die d.velop übermittelt.

6.2.2.2. Systemvoraussetzung

Für die Einrichtung der API Messung ist die Bereitstellung eines API-Keys (technischer User) mit entsprechenden Berechtigungen für den d.velop cloud Mandanten notwendig.

6.2.2.3. API Messung Fachverfahren (10 calls) (Option)

Als Ergänzung zu der „API Messung Kernfunktionen" können, über die Option „API Messung Fachverfahren", zehn weitere REST API calls kostenpflichtig hinzugebucht werden. Die zusätzlichen calls können zur Überprüfung von weiteren Funktionen im d.velop cloud Mandanten genutzt werden, um diese auf Funktionalität zu prüfen. Voraussetzung ist, dass sich die Funktionen über die d.velop documents REST API prüfen lassen.

Die Ergebnisse der zusätzlichen Messungen werden im Servicereport dargestellt und durch die d.velop übermittelt.

6.2.3. Patchmanagement (Option)

In der Betriebsform On Premises / Hybrid kann optional ein Patchmanagement hinzugebucht werden. In der Betriebsform Cloud ist ein Patchmanagement enthalten.

d.velop unterstützt im Rahmen von d.velop operations bei der Durchführung von Softwareupdates. Die Unterstützung beschränkt sich auf die Aktualisierung der eingesetzten d.velop Softwarekomponenten.

Softwareupdates werden nur für bereits installierte d.velop Software Produkte durchgeführt, die zum Zeitpunkt des Updates der d.velop product lifecycle policy unterliegen. Weitergehende Informationen zu der d.velop product lifecycle policy können dem d.velop Serviceportal entnommen werden (siehe hierzu d.velop Knowledge Base – Artikel: FAQ d.velop product lifecycle policy).

Zum Zeitpunkt der Beauftragung der Option Patchmanagement, müssen sich die installierten d.velop Softwareprodukte auf dem Kundensystem im Patch Support befinden.

d.velop stellt im Rahmen des Patchmanagement sicher, dass direkte Updatepfade für die d.velop Softwarekomponenten eingehalten werden können. Je nach installiertem Software Feed, richtet sich die Frequenz der Updates nach der Veröffentlichung von funktionalen Änderungen.

Zusätzlich von Updates können, auch außerhalb der Update Frequenz, Installationen von Patches, im Rahmen des Patchmanagement, nach Absprache mit dem Kunden, durchgeführt werden. Vorraussetzung hierfür ist ein gemeldeter Incident, der durch einen Softwarepatch die Fehlersituationen auf dem Kundensystem behebt.

Sind nach dem Update Einstellungs- oder Konfigurationsänderungen durchzuführen, sind diese nicht durch die d.velop operations Option „Patchmanagement" abgedeckt. Dies betrifft auch kundenindividuelle Anpassungen (Hook, Workflow, Formulare, Schnittstellen, etc.), wenn diese nach einem Update nicht mehr lauffähig sind. Hierzu kann der Kunde Consultingleistungen der d.velop beauftragen.

Für die erfolgreiche Durchführung des Patchmanagement muss der Kiunde nach jedem Update eine Testphase durchführen, um Probleme in eingerichteten Prozessen zu erkennen. Nach der Testphase muss der Kunde die Software freigeben.

6.3. d.velop operations fachliche Unterstützung

d.velop bietet – unabhängig von der Betriebsform – drei aufeinander aufbauende Servicebausteine als fachliche Unterstützung für den Betrieb der eingesetzten Software an. Die fachliche Unterstützung umfasst ausschließlich die Standardfunktionen der d.velop documents Software. Durch den jeweiligen Servicebaustein wird der Zugriff auf fachkundige Ansprechpartner mit Expertenwissen für den Betrieb der d.velop documents Software sichergestellt. Erweiterungen, kundenspezifische Entwicklungen oder Drittprodukte sind nicht Gegenstand dieser Leistung.

6.3.1. Incident Assistance

d.velop übernimmt einen Teil der in Kapitel 4 vereinbarten Mitwirkungspflichten des Kunden bei der Störungsbearbeitung bei auftretenden Incidents. „Incidents" im Sinne dieser Leistungsbeschreibung beinhalten Mängel im Sinne von Kapitel 2.2.2.1 sowie "fachliche Störungen", wie bspw. die Prüfung der Datenqualität.

d.velop beschafft eigenständig oder nach Rücksprache notwendige technische Informationen für die Störungsbearbeitung wie Versionsstände, Konfigurationsdateien und Log-Dateien der Software.

d.velop unterstützt bei der Analyse von Störungsmeldungen, die durch kundenindividuelle Anpassungen (Hook, Workflow, Formulare, etc.) entstanden sind. Die weitere Bearbeitung von Störungen, die in kundenindividuellen Anpassungen auftreten, sind in den Stufen 1 und 2 nicht in der angebotenen Vergütungspauschale der d.velop operations Leistungen enthalten und werden auf Wunsch gesondert gegen Vergütung nach Aufwand angeboten. In Stufe 3 kann die Störungsbearbeitung im Rahmen des gewählten "Dienstleistungskontingents" - siehe Kapitel 6.3.5 - gegen pauschale Vergütung vereinbart werden.

6.3.2. Servicereports

Regelmäßige Berichterstattung über erbrachte Leistungen, Incident-Statistiken sowie qualitative Servicekennzahlen.

	Bereitstellungsintervall
Stufe 1	quartalsweise
Stufe 2	monatlich
Stufe 3	monatlich

Die Bereitstellung erfolgt in elektronischer Form.

6.3.3. Servicegespräche

Regelmäßige Service-Review-Meetings zur Bewertung der Servicequalität, aktueller Status der Software und der Systemvoraussetzungen, Kapazitätsmanagement, Versionsänderungen, Abstimmung aktueller Themen und Identifikation von Optimierungspotenzialen.

Umfang pro Vertragsjahr:

	Anzahl Servicegespräche
Stufe 1	2
Stufe 2	6
Stufe 3	12

6.3.4. Service Request Management

Das Service Request Management, welches nur für die Stufen 2 und 3 gilt, dient der effizienten Bearbeitung von Serviceanfragen für die Software.
Zur Beantragung von Service Requests kann der Kunde, über das d.velop Ticketsystem, Anfragen vom Typ Service Request erstellen, die laut definierten SLAs durch die d.velop bewertet werden. Die Service Requests dienen zur Anpassung von bestehenden implementierten Prozessen innerhalb des d.velop documents Systems.
Die Tätigkeiten zur Bewertung eines Service Requests beinhalten die Aufwandsplanung und die Bereitstellung eines Umsetzungstermines. Die Durchführung des Service Requests wird separat geplant und sind nicht Bestandteil der SLA-Zeit für die Bewertungszeit.
Die Bewertung findet innerhalb der vereinbarten Servicezeit statt. Die Bewertungszeit in Stunden gibt an, nach welcher Zeitspanne innerhalb der Servicezeit die Bewertung spätestens durch die d.velop erfolgt.

6.3.4.1. Service Request lt. Katalog

In Abhängigkeit zur gebuchten Stufe stehen eine bestimmte Anzahl Service Requests laut Katalog pro Monat zur Verfügung, die gemäß der vereinbarten Bewertungszeit bewertet werden.

Nicht in Anspruch genommene Service Requests laut Katalog können nicht auf den Folgemonat übertragen werden.

	Anzahl Service Requests lt. Katalog pro Monat	Bewertungszeit
Stufe 2	2	40 Stunden
Stufe 3	5	24 Stunden

Service Request laut Katalog haben pauschal einen Aufwand von bis zu einer Dienstleistungsstunde und brauchen nicht weiter geplant werden.

Die im Rahmen der Leistungen erbrachten Service Requests sind in einem Service-Request-Katalog definiert, der zwischen dem Kunden und d.velop einvernehmlich festgelegt wird. Der Service-Request-Katalog kann im Rahmen der regelmäßigen Servicegespräche zwischen den Parteien einvernehmlich angepasst werden.

Der Service-Request-Katalog wird in einer separaten Liste geführt und ist nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung. Die jeweils aktuelle Fassung des Service-Request-Katalogs wird dem Kunden im Rahmen des Onboardings der d.velop-Operations-Leistungen zur Verfügung gestellt. Inhaltliche Rückfragen sowie mögliche Anpassungen des Service-Request-Katalogs erfolgen im Rahmen der Servicegespräche.

6.3.4.2. Service Request nach Aufwand

In der Stufe 3 stehen eine bestimmte Anzahl Service Request nach Aufwand pro Monat zur Verfügung, die gemäß der vereinbarten Bewertungszeit bewertet werden.

Nicht in Anspruch genommene Service Requests nach Aufwand pro Monat können nicht auf den Folgemonat übertragen werden.

	Anzahl Service Requests nach Aufwand pro Monat	Bewertungszeit
Stufe 3	3	40 Stunden

Für Service Requests nach Aufwand findet eine Aufwandschätzung statt, die über das bereitgestellte in dem nachfolgenden Kapitel definierten Dienstleistungskontingent (S / M / L) abgerechnet wird. D.h. die Aufwandsstunden zur Bewertung, als auch die Dienstleistungsstunden zur Umsetzung werden über das bereitgestellte Dienstleistungskontingent abgerechnet.

6.3.5. Dienstleistungskontingent

In der Stufe 3 ist, je nach gebuchtem Umfang, ein Dienstleistungskontingent für die Umsetzung von Service Requests nach Aufwand enthalten. Folgende Pakete stehen für das Dienstleistungskontingent zur Verfügung.

Paket	Stunden pro Vertragsjahr
S	30
M	60
L	120

Nicht in Anspruch genommene Dienstleistungsstunden aus dem Dienstleistungskontingent des aktuellen Vertragsjahres können nicht auf das Folgejahr übertragen werden.

Damit Vorlaufzeiten zur Einplanung der Leistungen eingehalten werden können, muss das Restbudget aus dem Dienstleistungskontingent am Anfang des letzten Viertels des Vertragsjahres verplant werden. Die vom Kunden im jeweiligen Vertragsjahr nicht genutzten Dienstleistungsstunden verfallen am Ende des Jahres. Ein Rückerstattungsanspruch des Kunden für nicht genutzte Dienstleistungsstunden besteht nicht.

7. Technical Account Manager:in

In Abhängigkeit zu den zusätzlich gebuchten Leistungen (Support und/oder d.velop operations), oberhalb vom Gold Support Paket und sich daraus ergebenden zusätzlichen Umsatzbeträgen für die Serviceleistungen, ist ein:e Technical Account Manager:in enthalten.

Im Support-Paket „Platinum" ist ein:e Technical Account Manager:in ab einem monatlichen Umsatz von 3.000 € für diese Paketstufe inkludiert.

Werden ergänzend d.velop operations Leistungen gebucht, ist ein:e Technical Account Manager:in in der

- Stufe 1 ab einem monatlichen Mindestumsatzwert von 4.000 € enthalten
- Stufe 2 ab einem monatlichen Mindestumsatzwert von 5.000 € enthalten
- Stufe 3 immer enthalten

Der monatliche Mindestumsatz ergibt sich aus der Summe der gebuchten Support- und d.velop operations Leistungen.

Bei Unterschreitung des Mindestumsatzes für ein:e TAM, kann die Differenz bis zur Erreichung des Mindestumsatzes vom Kunden zusätzlich gezahlt werden.

7.1. Umfang

Das Technical Account Management (TAM) der d.velop AG verwaltet die Service-Situation des Kunden. Das TAM sichtet die Incidents und managet diese. Darüber hinaus führt das TAM regelmäßig Servicegespräche mit dem Kunden, um die Service-Situation und die aktuellen Incidents zu besprechen. Das TAM unterstützt den Kunden dabei, die Analyse und Bearbeitung von Störungsmeldungen in der d.velop AG zu priorisieren und sicherzustellen.

8. d.velop operations Vergütung

Die angebotene monatliche Vergütung der d.velop operations Leistungen beziehen sich auf die in Support- und Pflege befindliche Software, bei der der Kunde die jeweils aktuell verfügbare Version nutzt.

Die Vergütung der d.velop operations Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot. Etwaige für die Vergütung der Support- und Pflegeleistungen vereinbarte Vergütungsanpassungen gelten gleichermaßen für die Vergütung der d.velop operations Leistungen.

9. d.velop operations Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen

Die Mindestvertragslaufzeit für d.velop operations beträgt 12 Monate mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Vertragsende. Es erfolgt eine automatische Verlängerung um 12 Monate, falls nicht fristgerecht gekündigt wird.