

d.velop collaboration SLA

Freigegeben am 19/04/2021

Inhalt

1	Service Verpflichtungen.....	3
1.1	Wartung und Wartungszeiten.....	3
1.2	Aktualisierungen	3
2	Verfügbarkeit.....	3
3	Service-Verpflichtungen und Service Level Credits	3
3.1	Gutschriften beantragen	3
3.2	Auszahlungsverfahren.....	3

1 Service Verpflichtungen

d.velop collaboration erbringt besondere Leistungspflichten zur Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung. Um eine möglichst weitgehende Einhaltung dieser Service Level durch die d.velop in qualitativer und quantitativer Hinsicht nachhaltig zu erzielen, löst das Nichterreichen der Verfügbarkeit einen Anspruch auf Geltendmachung von Service Level Credits aus. Hierbei gelten die Regelungen für die d.velop cloud Plattform Basis Apps in identischer Weise für die d.velop collaboration App (siehe [d.velop cloud Plattform SLA](#)).

1.1 Wartung und Wartungszeiten

Hierbei gelten die Regelungen für die d.velop cloud Plattform Basis Apps in identischer Weise für die d.velop collaboration App (siehe [d.velop cloud Plattform SLA](#)).

1.2 Aktualisierungen

Hierbei gelten die Regelungen für die d.velop cloud Plattform Basis Apps in identischer Weise für die d.velop collaboration App (siehe [d.velop cloud Plattform SLA](#)).

2 Verfügbarkeit

Hierbei gelten die Regelungen für die d.velop cloud Plattform Basis Apps in identischer Weise für die d.velop collaboration App (siehe [d.velop cloud Plattform SLA](#)).

3 Service-Verpflichtungen und Service Level Credits

Falls die zugesicherte monatliche Verfügbarkeit nicht erreicht wird, kann ein Anspruch auf Service Level Credits in Höhe von 1% (netto) der auf den jeweiligen Monat entfallenen Gesamtvergütung der d.velop collaboration App geltend gemacht werden.

3.1 Gutschriften beantragen

Um Service Level Credits zu beantragen, erstellen Sie einen Support-Fall unter Angabe des betroffenen d.velop cloud Mandanten, der Ausfallzeiten, die sie geltend machen möchten sowie, sofern möglich, Log-Dateien, die den Ausfall der Dienste belegen.

Die Service Level Credits sind fällig mit Mitteilung der d.velop über die Nichterreichung der Verfügbarkeit in Textform.

3.2 Auszahlungsverfahren

Für den Fall, dass Ihnen Services Level Credits zustehen, wird d.velop die ausgewiesenen Service Level Credits mit der jeweils monatlich geschuldeten Gesamtvergütung aller gebuchten und bereitgestellten Apps frühestens in dem der Nichterreichung nachfolgenden Monat verrechnen.

Eine Auszahlung von Service Credits ist nicht möglich.