

# Service Level Agreements

## 1 Service Verpflichtungen

d.velop Connect for Salesforce CRM erbringt besondere Leistungspflichten zur Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit ab dem zwischen den Parteien festzulegenden Übernahmestichtag innerhalb konkretisierter Service Level. Um eine möglichst weitgehende Einhaltung dieser Service Level durch die d.velop AG in qualitativer und quantitativer Hinsicht nachhaltig zu erzielen, löst das Nichterreichen des Service Levels eine Vertragsstrafe in Form von Service Level Credits aus.

Ergänzend zu den d.velop cloud Plattform SLA gelten die folgenden Bestimmungen d.velop Connect for Salesforce CRM.

### 1.1 Wartung

Hierbei gelten die Regelungen für die d.velop cloud Plattform Basis Apps in identischer Weise für d.velop connect for Salesforce CRM (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 d.velop connect for Salesforce CRM (siehe d.velop cloud Plattform SLA).

## 2 Definition

### 2.1 Verfügbarkeit

Hierbei gelten die Regelungen für die d.velop cloud Plattform Basis Apps in identischer Weise für d.velop connect for Salesforce CRM (siehe d.velop cloud Plattform SLA).

## 3 Service-Verpflichtungen und Gutschriften

Ab Übernahmestichtag gelten die nachfolgend beschriebenen aufgezeigten Rechtsfolgen beim Nichterreichen eines Service Levels.

Falls die monatliche Verfügbarkeit nicht erreicht wird, kann ein Anspruch auf Service Level Credit in Höhe von 20% (netto) der auf den Monat anfallenden Vergütung für die Services geltend gemacht werden. Der vertragsjährliche Maximalwert für die Summe aller Service Level Credits beträgt 10% der Vergütungen für die SaaS Services im Vertragsjahr.

### 3.1 Gutschriften beantragen

Um Service Level Credits zu beantragen, erstellen Sie einen Support-Fall unter Angabe des betroffenen d.velop cloud Mandanten, die Ausfallzeiten die sie geltend machen möchten, sowie sofern möglich Log-Dateien, die den Ausfall der Dienste belegen. Sollten sich in den Logs sensitive Inhalte befinden, können Sie diese entfernen.

Die Service Level Credits sind fällig mit Mitteilung der d.velop über die Nichterreichung des Service Levels in Textform. Im Fall des Nichterreichens der Service Levels, welches auf Grundlage der Service Level Messung ermittelt und von d.velop an den Kunden in Textform berichtet wird, wird d.velop die nachfolgend ausgewiesenen Service Level Credits mit der jeweils monatlich geschuldeten Nutzungsgebühr in dem der Nichterreichung nachfolgenden Monat verrechnen.

### 3.2 Auszahlungsverfahren

Stellt der Kunde einen gerechtfertigten Anspruch auf Service Level Credits, wird dieser nach Prüfung der d.velop auf die Vergütung der SaaS-Dienste in Folgemonaten angerechnet. Eine Auszahlung von Service Credits ist nicht möglich. Eine gesonderte Zahlung der d.velop an den Kunden wegen der Nichterreichung von Service Leveln erfolgt nur dann, wenn im auf die Verwirkung der Service Level Credits folgenden Monat kein Vergütungsanspruch der d.velop für die Nutzung Services durch den Kunden mehr besteht (Bspw. Vertragsbeendigung).