

d.velop cloud Plattform Service Level Agreements (SLA)

Freigegeben am 13/04/2021

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	4
3.1. Service Level Credits beantragen.....	4
3.2. Auszahlungsverfahren.....	4

1 Service Verpflichtungen

d.velop erbringt besondere Leistungspflichten zur Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit der d.velop cloud Plattform Basis Apps ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung der d.velop cloud Plattform Basis Apps. 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. Dieser Anspruch steht unter der zusätzlichen Bedingung, dass ergänzend zu den d.velop cloud Plattform Basis Apps weitere kostenpflichtige Apps gebucht und bereitgestellt wurden.

1.1 Wartung und Wartungszeiten

Zur Vermeidung von Beeinträchtigungen beim Betrieb der d.velop cloud Plattform wird d.velop Wartungs- und Pflegeleistungen durchführen. Zeiten der Nichtverfügbarkeit der d.velop cloud Plattform auf Grund von angekündigten Wartungsarbeiten fließen nicht in die Berechnung des Service Levels ein. Wartungszeiten betragen bis zu 5 Stunden monatlich. Die Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchgeführt. Geschäftszeiten sind werktäglich 8 bis 17 Uhr.

1.2 Aktualisierungen

Wir sind kontinuierlich bestrebt, Ihnen die neusten Funktionen unserer d.velop-Software in der d.velop cloud bereitzustellen. Daher spielen wir regelmäßig neue Versionen der vorhandenen Software ein und ergänzen die d.velop cloud mit neuen Services.

Sollte sich im Rahmen dieser Aktualisierungen die Funktion einer d.velop cloud Plattform Basis App verändern, stellt dies keinen Serviceausfall dar, sofern damit weiter der Funktionsumfang der Leistungsbeschreibung eingehalten wird.

2 Verfügbarkeit

d.velop sichert folgende Verfügbarkeit während der Betriebszeiten zu:

- Die Betriebszeiten der d.velop cloud Plattform sind definiert als 24 Stunden, 7 Tage die Woche, abzüglich angekündigter Wartungszeiten (siehe oben).
- Wir sichern eine Verfügbarkeit von 99% während der Betriebszeiten zu, berechnet auf 30 Tage im Monat

Die Verfügbarkeit von 99% geht mit folgenden maximalen Ausfallzeiten einher:

- Mögliche monatliche Ausfallzeit vor der Berechtigung zur Geltendmachung von Service Level Credits: 7 Stunden, 9 Minuten.
- Die Verfügbarkeit wird von der d.velop gemessen

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 aller gebuchten und bereitgestellten Apps geltend gemacht werden.

3.1 Service Level Credits 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.