

Service Level Agreement

„LD connect für DATEV Rechnungswesen“



L & D – Lion and Deer GmbH

Heinz-Fröling-Straße 15
51429 Bergisch Gladbach
Tel. +49 (0) 2204 76797-295
info@liondeer.de

Erstellt am	06.05.2020
Letzte Änderung am	06.05.2020
Aktuelle Version	1.0

1 Service Verpflichtungen

„LD connect für DATEV Rechnungswesen“ erbringt besondere Leistungspflichten zur Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung. Um eine möglichst weitgehende Einhaltung dieser Service Level durch die L&D – Lion and Deer GmbH 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 „LD connect für DATEV Rechnungswesen“-App (siehe d.velop cloud Plattform SLA).

1.1 Wartung

Hierbei gelten die Regelungen für die d.velop cloud Plattform Basis Apps in identischer Weise für die „LD connect für DATEV Rechnungswesen“-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 „LD connect für DATEV Rechnungswesen“-App (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 die „LD connect für DATEV Rechnungswesen“-App (siehe d.velop cloud Plattform SLA).

3 Service-Verpflichtungen und Gutscheine

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 Vergütung von der vom Ausfall betroffenen App geltend gemacht werden.

3.1 Gutscheine 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 L&D – Lion and Deer GmbH über die Nichterreichung der Verfügbarkeit in Textform.

3.2 Auszahlungsverfahren

Für den Fall, dass Ihnen Services Level Credits zustehen, werden 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.