

# 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 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.

	Silver	Gold	Platinum
<b>Knowledge Services</b>			
Produktdokumentationen	✓	✓	✓
Zugang zum d.velop service portal incl. Knowledge Base	✓	✓	✓
Produktbezogene E-Learnings	✓	✓	✓
<b>Support Services</b>			
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 (bald verfügbar)	✓	✓	✓
Remote Unterstützung		✓	✓
Incidenterstellung per E-Mail <sup>2</sup>			✓
Incidenterstellung per Telefon <sup>2</sup>			✓
Erweiterte Serviceleistungen <sup>1</sup>			€

**Legende / Anmerkungen:**

✓ = enthalten

€ = buchbare zusätzliche und kostenpflichtige Leistungen

<sup>1</sup> = nur in Verbindung mit Platinum Support und Anzahl lizenzierter User >= 500.

<sup>2</sup> = bei 2nd-Level-Partnern ist die Incidenterstellung per E-Mail und Telefon im Support-Paket „Gold“ inkludiert

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 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 (bald verfügbar)**

Dem Kunden steht ein Chatbot über das d.velop service portal 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](mailto: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). 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. Erweiterte Supportleistungen (optional)

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

#### 2.2.3.1. 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.

#### 2.2.3.2. 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.

#### 2.2.3.3. 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.

### 2.2.4. 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:

- Unterstützung im Betrieb und in der Administration als „managed service“-Leistung
- 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 AGB) 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 beweisheblicher Daten (§ 269, 270 StGB), Unterdrückung beweisheblicher 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.