

# Service Level Agreements

d.velop invoices

Freigegeben am 26/07/2021

Impressum / rechtliche Hinweise

Alle bisherigen Service Level Agreements zu d.velop invoices verlieren mit der Veröffentlichung dieses Dokuments ihre Gültigkeit.

Die d.velop AG behält sich vor, Preise fortwährend anzupassen. Ein Anspruch auf Lieferung von Softwareprodukten oder die Erbringung von Leistungen nur auf Grundlage dieses Service Level Agreements besteht nicht. Nach Redaktionsschluss können sich Änderungen bei den Softwareprodukten und bei Leistungen ergeben haben.

Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument mit seinen Texten, Bildern, Graphiken sowie ihren Arrangements und die beschriebenen Softwareprodukte unterliegen dem Urheberrecht und anderen Gesetzen zum Schutz geistigen Eigentums; es ist ein geschütztes Erzeugnis der d.velop AG.

Die Verwendung der Texte, Bilder, Graphiken sowie deren Arrangements, auch auszugsweise, ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung der d.velop AG urheberrechtswidrig und strafbar. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Übersetzung oder die Verwendung in elektronischen Systemen. Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und / oder Warenzeichen der jeweiligen Hersteller / Inhaber, die diese zur Verfügung gestellt haben.

## **d.velop AG**

Schildarpstraße 6-8, 48712 Gescher, Deutschland

Fon +49 2542 9307-0, Fax +49 2542 9307-20

E-Mail [info@d-velop.de](mailto:info@d-velop.de)

Irrtümer vorbehalten.

# 1. Service Verpflichtungen

d.velop invoices 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 für d.velop invoices.

## 1.1 Wartung

Hierbei gelten die Regelungen für die d.velop cloud Plattform Basis Apps in identischer Weise für d.velop invoices (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 invoices (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 invoices (siehe d.velop cloud Plattform SLA).

## 3. Service-Verpflichtungen und Gutscheine

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 5% (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 Gutscheine 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 Levels 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).

## Kontakt

### Vertrieb:

Fon +49 2542 9307-0  
Fax +49 2542 9307-20  
E-Mail: [vertrieb@d-velop.de](mailto:vertrieb@d-velop.de)

**Partnermanagement:**

Fon +49 2542 9307-1950  
Fax +49 2542 9307-20  
E-Mail: [channel.sales@d-velop.de](mailto:channel.sales@d-velop.de)

**Support:**

Fon +49 2542 9307-6000  
Fax +49 2542 9307-20  
E-Mail: [support@d-velop.de](mailto:support@d-velop.de)

**Allgemein:**

Fon +49 2542 9307-0  
Fax +49 2542 9307-20  
E-Mail: [vorname.nachname@d-velop.de](mailto:vorname.nachname@d-velop.de)  
[www.d-velop.de](http://www.d-velop.de)

**Anschrift:**

d.velop AG  
Schildarpstraße 6-8  
D-48712 Gescher