

Service Level Agreement

d.velop template management

Gültig ab 01.04.2021

Service Level Agreement

zwischen

dem jeweiligen die Cloud Services nutzenden Unternehmen (Verantwortlicher – nachstehend **Auftraggeber** genannt)

und

d.velop public sector GmbH
Edisonstraße 2
49716 Meppen, Deutschland

(Auftragsverarbeiter – nachstehend **Auftragnehmer** genannt)

1 Gegenstand

Dieses Service Level Agreement (SLA) definiert und beschreibt die Mindeststandards für die Qualität der Leistungen des Auftragnehmers. Es ist wesentlicher Bestandteil des Vertrages und kann durch produktspezifische SLA ergänzt, präzisiert oder modifiziert werden.

2 Service-Zeiten

Montag bis Freitag: 08:30 bis 17:30 Uhr
Samstag, Sonn- und Feiertage: kein Betrieb
Erweiterte Servicezeiten sind auf Anfrage möglich.

3 Sprachen

Unsere Service-Mitarbeiter sprechen die folgenden Sprachen:

- Deutsch
- Englisch

4 Fehlerklassen

Zur Priorisierung von Fehlermeldung gelten folgende Klassifizierungen:

- Hoch: Ein Dienst ist komplett ausgefallen, es ist kein Workaround möglich. Reaktionszeit 2h
- Mittel: Ein Dienst hat signifikante Einschränkungen. Reaktionszeit 8h
- Niedrig: Ein Dienst läuft ohne Einschränkungen hinsichtlich Funktionalität/Qualität oder es existiert ein Workaround. Reaktionszeit 16h

Unser Helpdesk ist unter support@pubs.d-velop.de erreichbar.

5 Geplante Nichtverfügbarkeit

Die d.velop public sector GmbH kümmert sich um die Verwaltung und die Wartung der Systeme und rollt Updates und neue Versionen entsprechend der Release Policy aus. Alle Arbeiten erfolgen in der Regel während der planmäßigen Nichtverfügbarkeit, d.h. der Zeiträume außerhalb der Geschäftszeiten, in denen die Software mit Zustimmung des Kunden nicht zur Verfügung stehen darf. Teil der geplanten Nichtverfügbarkeit ist das Wartungsfenster, die Stunden von 18:00 bis 21:00 Uhr am ersten und dritten Montag des Monats, deutsche Zeit. Das bedeutet, dass die Software zu diesen Zeiten möglicherweise ohne Ankündigung nicht verfügbar ist. Die Nichtverfügbarkeit außerhalb des Wartungsfensters wird in Absprache mit dem Kunden geplant. In absoluten Ausnahmefällen behält sich die d.velop public sector GmbH das Recht vor, während der Geschäftszeiten zu handeln, um einen Hotfix für ein Sicherheitsproblem zu installieren oder einen produktionsstörenden Inzident zu beheben. Die d.velop public sector GmbH wird die dem Service Desk bekannten Ansprechpartner des Kunden über solche Arbeiten umgehend informieren.