

rocon business objects editor.

# **Service Level Agreement.**

## Inhaltsverzeichnis.

<b>1. Service Verpflichtung.....</b>	<b>3</b>
1.1.  Wartung und Wartungszeiten.....	3
1.2.  Aktualisierung .....	3
<b>2. Verfügbarkeit. ....</b>	<b>4</b>
<b>3. Service-Verpflichtungen und Service Level Credits. ....</b>	<b>5</b>
3.1.  Gutschrift beantragen .....	5
3.2.  Auszahlungsverfahren .....	5

## 1. Service Verpflichtung.

Die rocon GmbH 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 rocon GmbH 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 den rocon business objects editor.

### 1.1. Wartung und Wartungszeiten

Hierbei gelten die Regelungen für die d.velop cloud Plattform Basis Apps in identischer Weise für den rocon business objects editor (siehe d.velop cloud Plattform SLA).

### 1.2. Aktualisierung

Hierbei gelten die Regelungen für die d.velop cloud Plattform Basis Apps in identischer Weise für den rocon business objects editor (siehe d.velop cloud Plattform SLA).

## 2. Verfügbarkeit.

Hierbei gelten die Regelungen für die d.velop cloud Plattform Basis Apps in identischer Weise für den rocon business objects editor (siehe d.velop cloud Plattform SLA).

### 3. Service-Verpflichtungen und Service Level Credits.

Falls die monatliche Verfügbarkeit nicht erreicht wird, kann ein Anspruch auf Service Level Credit in Höhe von 1% (netto) der auf den Monat anfallenden Vergütung für den rocon business objects editor geltend gemacht werden.

#### 3.1. Gutschrift 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. 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 nicht.