

Service Level Agreement (SLA)

Version 18. Juni 2021 – 12.02.2023 / 22:20 Uhr

Die Vesputi GmbH („Vesputi“) garantiert, dass die Mobilitybox zu 99,5 % der Zeit verfügbar ist. Sollte Vesputi diese Garantie nicht einhalten, hat der jeweilige Nutzer („Kunde“) Anspruch auf eine Service-Gutschrift, wie folgend beschrieben.

1. Service-Level-Vereinbarung

Dieses Enterprise Service Level Agreement gilt nur, wenn der jeweilige Dienstleistungsvertrag bzw. das unterbreitete Angebot ausdrücklich auf dieses Service Level Agreement verweist. Die Mobilitybox-APIs, die innerhalb der im gebuchten Plan oder der jeweiligen Bestellung festgelegten Grenzen (einschließlich etwaiger Überschreitungen) genutzt werden, werden zu 99,5 % im Monatsmittel verfügbar sein. Sollte Vesputi dies nicht einhalten, hat der Kunde Anspruch auf eine Service-Gutschrift, wie folgend beschrieben.

2. Nichtverfügbarkeit

Eine API gilt als nicht verfügbar, wenn sie in zwei oder mehr aufeinanderfolgenden 90-Sekunden-Intervallen nicht erreichbar ist. Wenn eine API in einigen Regionen zugänglich ist, in anderen jedoch nicht, wird die Verfügbarkeit für die API für den betreffenden Zeitraum als der Anteil Ihrer API-Anfragen berechnet, die global fehlschlagen. Die Verfügbarkeit in einem Monat wird für alle APIs berechnet, basierend auf der Verfügbarkeit jeder einzelnen API, die der Kunde in diesem Monat nutzt, gewichtet mit dem Anteil aller Ihrer API-Anfragen, die auf jede API in diesem Monat entfallen. Für die Zwecke dieser Garantie bedeutet ein „Monat“ einen Kalendermonat.

3. Service-Gutschriften

3.1. Service-Gutschriften werden wie folgt als Prozentsatz der Gesamtgebühren, die dem Kunden monatlich für die Dienstleistung in Rechnung gestellt werden, oder der Jahresgebühr geteilt durch 12 berechnet:

Verfügbarkeit (über alle APIs) pro Monat:

100% – 99,5%: 0% Gutschrift

99,49% – 99%: 10% Gutschrift

Weniger als 99%: 25% Gutschrift

3.2. Um eine Gutschrift zu erhalten, muss der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach dem Ende der Nichtverfügbarkeit Vesputi per E-Mail über mail@vesputi.com kontaktieren und die Daten

und Zeiten der Nichtverfügbarkeit angeben. Wenn Vesputi bestätigt, dass die prozentuale Betriebszeit in einem Monat, der von der Anfrage abgedeckt wird, unter 99,5 % liegt, wird dem Kunden die Service-Gutschrift ausstellen. Service-Gutschriften (i) können auf alle zukünftigen Rechnungen angerechnet werden (einschließlich Verlängerungen, Nachbestellungen und Überschreitungen), (ii) können nicht gegen eine Geldentschädigung umgetauscht oder in eine solche umgewandelt werden, und (iii) verfallen, wenn sie nicht innerhalb von zwölf Monaten nach ihrer Ausstellung verwendet werden. Die maximale Service-Gutschrift beträgt 25 % der Gebühren, die dem Kunden ansonsten in dem jeweiligen Monat berechnet worden wären.

3.3. Dieses Service Level Agreement ist das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden (und die einzige Haftung der Vesputi GmbH) für die Nichtverfügbarkeit der Dienste.

4. Einschränkungen

Ein Zeitraum der Nichtverfügbarkeit ist von der Service-Level-Garantie ausgenommen und wird bei der Berechnung der Nichtverfügbarkeit für Zwecke der Service-Gutschriften nicht berücksichtigt, wenn:

- die Nichtverfügbarkeit auf geplante Wartungsarbeiten zurückzuführen ist, sofern der Kunde mindestens 48 Stunden im Voraus darüber informiert wird;
- Der Kunde gegen eine der Bedingungen des Vertrags verstoßen (einschließlich der Zahlungsverpflichtungen ggü. Vesputi) oder die Nichtverfügbarkeit anderweitig auf das Handeln des Kunden zurückzuführen ist;
- Die Nichtverfügbarkeit von Daten auf einen nicht vorhersehbaren Ausfall, Änderung oder Update eines von Vesputi genutzten, externen Dienstes zurückzuführen ist; oder
- die Nichtverfügbarkeit auf ein Ereignis höherer Gewalt zurückzuführen ist, einschließlich aller Ereignisse höherer Gewalt, die im jeweiligen Vertrag des Kunden mit Vesputi festgelegt sind.