Vereinbarung über das Dienstleistungsniveau (SLA)

Fassung v1.3 · gültig ab 2. 10. 2026

Vereinbarung über das Dienstleistungsniveau, die wir mit Kunden und Partnern schließen. Die Verfügbarkeit binden wir an die öffentlich gemessene Historie unter /status und versprechen nur, was wir nachweislich liefern können; individuelle Parameter können vereinbart werden. Dies ist die verbindliche Fassung, in der wir den Vertrag schließen (in ihrer slowakischen Version); mit [•] gekennzeichnete Felder werden bei der Unterzeichnung mit den Identifikationsdaten ausgefüllt. Abschluss oder individuelle Anpassungen: peppol@verteco.digital.

Informative Übersetzung. Rechtlich verbindlich ist ausschließlich die slowakische Fassung (VOP Art. 21). Bei Abweichungen gilt der slowakische Wortlaut. Slowakische Fassung öffnen

VEREINBARUNG ÜBER DAS NIVEAU DER ERBRACHTEN DIENSTE (SLA)
Anlage zum Vertrag über die Erbringung des Dienstes Verteco Peppol

Anbieter: Verteco digital services, s. r. o., IČO 53 412 834, Daniela Dlabača 21,
010 01 Žilina (PA SK ID EFSK000031, Peppol Seat ID PSK001128)
Kunde: [•]

Art. 1: Umfang
1.1 Diese Vereinbarung regelt das Niveau der Erbringung des Dienstes Verteco Peppol: Empfang und
Versand elektronischer Belege im Peppol-Netzwerk (AS4-Endpunkt), Portal, REST-API und
SAPI-SK-Schnittstelle, Webhooks und Benachrichtigungen.
1.2 Die Vereinbarung umfasst nicht: die Testumgebung (test.peppol.verteco.digital), Dienste Dritter
außerhalb der Kontrolle des Anbieters (Peppol-Netzwerk, SMP/SML-Infrastruktur der Finanzverwaltung,
empfangende Access Points, E-Mail-Postfächer der Empfänger) und geplante Wartungsfenster nach Art. 3.

Art. 2: Verfügbarkeit
2.1 Angestrebte monatliche Verfügbarkeit des Produktionsdienstes (AS4-Endpunkt +

API): 99,5 %.
Dieses Niveau gilt für jeden Kunden und jeden Vermittler ohne gesonderte Vereinbarung.
2.2 Die Verfügbarkeit wird je Kalendermonat berechnet. Der Dienst gilt in der Minute als nicht
verfügbar, in der der AS4-Endpunkt oder die Produktions-API nicht verfügbar ist. Gemessen wird durch
eine ununterbrochene interne Sonde mit minütlicher Auflösung; die Messhistorie ist öffentlich
zugänglich unter https://peppol.verteco.digital/status (30- und 90-Tage-Fenster nach Komponenten),
und maßgeblich sind die Daten des Messsystems des Anbieters. Die Messmethodik ist bewusst
konservativ: Fehlende Messungen werden zulasten des Anbieters gezählt, und Prozentsätze werden
abgerundet. Wird nachgewiesen, dass die Messung fehlerhaft war (insbesondere ein Ausfall oder Fehler
des Messsystems selbst, obwohl der Dienst nachweislich verfügbar war), ist die tatsächliche, durch
die Betriebsaufzeichnungen einer der Parteien nachgewiesene Verfügbarkeit des Dienstes maßgeblich.
2.3 Nicht als Ausfall zählen: geplante Wartungsfenster (Art. 3), unaufschiebbare Sicherheits-
oder Notfallwartung nach Art. 3 (höchstens jedoch 180 Minuten je Kalendermonat),
vom Kunden verursachte Nichtverfügbarkeit (fehlerhafte Integration, Überschreitung von Limits),
berechtigte Aussetzung des Dienstes nach den AGB (Zahlungsverzug, Missbrauch, Sicherheitsgründe),
höhere Gewalt, großflächige Ausfälle der Infrastruktur Dritter außerhalb der angemessenen Kontrolle
des Anbieters (Ausfall einer gesamten Region der Cloud-Plattform, der DNS-Infrastruktur,
verteilte Angriffe) und Ausfälle Dritter nach Art. 1.2.

Art. 3: Geplante Wartungsfenster
Ein geplantes Wartungsfenster mit erwarteter Auswirkung auf die Verfügbarkeit kündigt der Anbieter
mindestens 48 Stunden im Voraus per E-Mail an; er führt sie vorzugsweise außerhalb der Arbeitszeit
durch (Mo bis Fr 8:00 bis 17:00). Unaufschiebbare Sicherheits- oder Notfallwartung (Abwehr eines

Sicherheitsvorfalls, kritische Fehlerbehebung) kann der Anbieter ohne vorherige Ankündigung
durchführen; er informiert darüber ohne unangemessene Verzögerung unter /status. Gewöhnliche
Deployments ohne Ausfall werden nicht angekündigt.

Art. 4: Support und Reaktionszeiten
4.1 Kanäle: Portal (Bereich Support, primärer, an das Konto gebundener Kanal), E-Mail peppol@verteco.digital, Telefon +421 944 488 269. Arbeitszeit des Supports: Mo bis Fr 9:00 bis 17:00 (slowakische Arbeitstage).
4.2 Klassifizierung und Reaktionszeiten (Zeit der ersten qualifizierten Reaktion während der
Arbeitszeit):
P1: Ausfall der Zustellung oder des Empfangs von Belegen für den Kunden insgesamt:
Reaktion innerhalb von 4 Arbeitsstunden, Arbeit an der Behebung ununterbrochen während der
Arbeitszeit; eine außerhalb der Arbeitszeit eingegangene P1-Meldung bestätigt der Anbieter
automatisch innerhalb von 1 Stunde (Ticketnummer), und das Monitoring nach Art. 4.3 läuft
ununterbrochen
P2: wesentliche Einschränkung der Funktionalität mit vorhandener Ersatzlösung:
Reaktion bis zum nächsten Arbeitstag
P3: sonstige Fragen, kleinere Fehler, Änderungswünsche:
Reaktion innerhalb von 2 Arbeitstagen
4.3 Vorfälle mit systemweiter Auswirkung erkennt der Anbieter auch proaktiv (automatisches
Monitoring mit Benachrichtigung des Teams); über größere Vorfälle informiert er unter /status.
4.4 Vorfallsbestätigung. Auf Antrag des Kunden, gestellt innerhalb von 30 Tagen nach dem Vorfall,
stellt der Anbieter innerhalb von 10 Arbeitstagen eine schriftliche Vorfallsbestätigung aus: Beginn-
und Endzeit (UTC und MEZ/MESZ), betroffene Komponenten nach Art. 1.1, Umfang der Auswirkung,
festgestellte Ursache und ihre Einordnung nach Art. 2.3, Auswirkung auf Belege (verzögert,
nachträglich zugestellt) und gemessene Minuten der Nichtverfügbarkeit. Die Bestätigung beruht auf dem
Messsystem nach Art. 2.2 und der Historie unter /status, und der Kunde kann damit gegenüber der

Finanzverwaltung der Slowakischen Republik nachweisen, dass der Ausfall auf Seiten des
Zustelldienstleisters lag.

Art. 5: Gutschriften bei Nichteinhaltung der Verfügbarkeit
5.1 Sinkt die monatliche Verfügbarkeit unter das Ziel nach Art. 2.1, hat der Kunde auf Antrag,
gestellt über das Portal (Support) oder per E-Mail an peppol@verteco.digital innerhalb von 30 Tagen
nach Ende des betroffenen Monats, Anspruch auf eine Gutschrift aus den Monatsgebühren für den
betroffenen Monat; der Anspruch entsteht nicht, wenn der Kunde zum Zeitpunkt des Antrags fällige,
nicht beglichene Verbindlichkeiten gegenüber dem Anbieter hat. Es gilt stets nur eine, die höchste
erreichte Stufe:

- unter 99,5 % → Gutschrift 10 %
- unter 99,0 % → Gutschrift 25 %
- unter 97,0 % → Gutschrift 50 %

Unter „Monatsgebühren“ sind die Gebühren für den Dienst zu verstehen, die sich auf den betroffenen
Kalendermonat beziehen, ohne einmalige Gebühren (z. B. betreute Anbindung, Eintragung
eines Vermittlers).
5.2 Die Verfügbarkeitsgutschrift wird dem vorausbezahlten Guthaben des Kunden (bzw. seines
Zahlers) gutgeschrieben und mit künftigen Gebühren verrechnet; sie wird nicht in Geld ausgezahlt. Die
Summe der Gutschriften für einen Monat übersteigt nicht 100 % der Monatsgebühren des Kunden für den
betroffenen Monat. Nicht verbrauchte Verfügbarkeitsgutschriften verfallen ersatzlos mit Beendigung
des Vertrags über den Dienst.
5.3 Die Gutschrift nach dieser Vereinbarung ist der einzige und ausschließliche Anspruch des Kunden
aus der Nichteinhaltung der angestrebten Verfügbarkeit nach Art. 2.1; unberührt bleiben Ansprüche,
auf die nach dem Gesetz nicht im Voraus verzichtet werden kann (insbesondere der Ersatz vorsätzlich
verursachter Schäden). Die Parteien vereinbaren im Einklang mit Art. 14 AGB, dass der Schadensersatz

aus dieser Vereinbarung und aus dem Vertrag über den Dienst auf die Summe der vom Kunden in den 12
Monaten vor dem Schadensereignis gezahlten Gebühren begrenzt ist, mindestens jedoch auf 500 EUR, und
weder entgangenen Gewinn noch mittelbare und Folgeschäden umfasst; die Begrenzung gilt nicht für
vorsätzlich verursachte Schäden. Bei Widerspruch zu den AGB hat in Angelegenheiten der Verfügbarkeit
und der Gutschriften diese Vereinbarung Vorrang.

Art. 6: Pflichten des Kunden
Der Kunde hält funktionsfähige Kontaktdaten vor, sichert seine Zugänge angemessen (MFA
empfohlen), meldet Vorfälle über die Kanäle nach Art. 4.1 und leistet bei P1 die zur Diagnose erforderliche Mitwirkung (Belegkennungen, Zeiten, Protokolle der Integration).

Art. 7: Schlussbestimmungen
7.1 Die Vereinbarung tritt am [•] in Kraft und gilt für die Dauer des Vertrags über den Dienst.
7.2 Die übrigen Verhältnisse richten sich nach den AGB (https://peppol.verteco.digital/vop),
gegebenenfalls nach den Geschäftsbedingungen der Vermittlung, und nach dem Recht der Slowakischen
Republik. Haftungsausschließende Umstände nach § 374 des Handelsgesetzbuchs bleiben unberührt.
7.3 Der Anbieter kann diese Vereinbarung im selben Verfahren wie die AGB ändern: durch Ankündigung
mindestens 30 Tage vor Wirksamwerden der Änderung; die Zustimmung des Kunden ist nicht erforderlich.
Stimmt der Kunde der Änderung nicht zu, kann er den Vertrag über den Dienst jederzeit ab der
Ankündigung mit sofortiger Wirkung ohne Sanktion beenden, spätestens durch eine zum Tag des
Wirksamwerdens der Änderung zugestellte Mitteilung; Änderungen ausschließlich zugunsten des Kunden
(wie die Anhebung der angestrebten Verfügbarkeit in v1.3 von 99,0 % auf 99,5 %) werden am Tag der
Veröffentlichung wirksam.
7.4 Wegfall der Berechtigung des Anbieters. Verliert der Anbieter die Akkreditierung, die

Berechtigung zur Erbringung von Diensten im Peppol-Netzwerk oder eine Zertifizierung, die die Regeln
des Peppol-Netzwerks zur jeweiligen Zeit als Voraussetzung für die Erbringung des Dienstes verlangen,
oder werden sie ihm ausgesetzt, gelten Art. 16 AGB und Punkt 7.5 der Geschäftsbedingungen der
Vermittlung: Der Kunde kann den Vertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung ohne Sanktion beenden, und
der Anbieter leistet Unterstützung beim Übergang.

In ....., am .....

Kunde: ..... Anbieter: .....