Service Level Agreement Nexis QSEC (SaaS)

Service Level Agreement („SLA“) – Version 1.2

Stand: November 2026 | **Status:** Freigegeben

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung 1
2. Verfügbarkeit 1
3. Service Level 2
4. Updates 3
5. Weitere Leistungen gemäß Premium Support Services 4

1. Einleitung

1.1 Hinsichtlich der im Rahmen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Nexis QSEC - Software as a Service Solution ("Nexis QSEC Plattform AGB") durch Nexis erbrachten Leistungen, insbesondere der Bereitstellung der Nexis Plattform, gelten die im Rahmen dieser SLA vereinbarten Verfügbarkeiten und Service Level zur Messung und Kontrolle der Qualität der Leistungen.

1.2 Sofern im Rahmen dieses SLAs nicht abweichend definiert, gelten die in den Nexis QSEC Plattform AGB festgelegten Definitionen gleichermaßen fort.

1.3 Bei einem Konflikt zwischen den Regelungen in den Nexis QSEC Plattform AGB und dem SLA gehen die Regelungen dieses SLAs vor. Im Angebot individuell vereinbarte Regelungen gehen sowohl dem SLA als auch den Nexis QSEC Plattform AGB vor.

2. Verfügbarkeit

2.1 Nexis stellt dem Kunden den Zugang zur produktiven Nexis Plattform über eine Internetverbindung zu 98% pro Kalendermonat zur Verfügung (die "Verfügbarkeit"). Sofern der Kunde Premium Support Services in Anspruch nimmt, beträgt die Verfügbarkeit 99% pro Kalendermonat.

2.2 Der Prozentsatz der tatsächlichen Uptime wird nach folgender Formel berechnet:

Tatsächliche Uptime = (Vereinbarte Uptime − Ungeplante Ausfallzeit) / Vereinbarte Uptime ∗ 100

2.3 Die vereinbarte Uptime ist die Gesamtzeit eines Kalendermonats, gemessen in Minuten. Die ungeplante Ausfallzeit wird ebenfalls in Minuten angegeben.

2.4 Nicht als ungeplante Ausfallzeit und damit unbeachtlich für die Berechnung der tatsächlichen Uptime gilt die Durchführung geplanter, angekündigte Unterbrechungen für

Wartungsarbeiten, sofern und soweit diese technisch notwendig sind und/oder zur Sicherstellung und/oder Aufrechterhaltung der Sicherheit, Verfügbarkeit und Integrität der Nexis Plattform erfolgen.

2.5 Nexis wird versuchen, diese Wartungsarbeiten außerhalb der regelmäßigen Arbeitszeiten zwischen 18:00 und 09:00 Uhr Mitteleuropäische Zeit (CET/MEZ) durchzuführen.

2.6 Unterschreitet die tatsächliche Uptime die Verfügbarkeit, steht dem Kunden ein zur Unterschreitung der Verfügbarkeit proportionales Minderungsrecht zu.

2.7 Die in Ziffer 14 der Nexis QSEC Plattform AGB sowie etwaige im Angebot dargelegten Haftungsbeschränkungen von Nexis, insbesondere auch die Ausnahmen hierzu, finden gleichermaßen auf dieses SLA Anwendung.

3. Service Level

3.1 Eine Behebung etwaiger Einschränkungen der Funktionsweise der Nexis Plattform ("Fehler") richtet sich nach den in dieser Ziffer 3 beschriebenen Service Level.

3.2 Ob ein Fehler der Nexis Plattform vorliegt, bestimmt sich nach der Beschreibung der Funktionalität der Nexis Plattform gemäß Leistungsschein. Ein Fehler liegt insbesondere vor, wenn die Nexis Plattform nicht die im Leistungsschein angegebenen Funktionen erfüllt, den Lauf unkontrolliert abbricht oder in sonstiger Weise nicht ordnungsgemäß arbeitet, so dass eine Nutzung der Plattform nicht nur unerheblich eingeschränkt oder unmöglich ist.

3.3 Ein Fehler liegt nicht vor, wenn die Funktionsstörung auf unsachgemäße Nutzung der Plattform, insbesondere ein Abweichen von etwaigen Nutzungsanweisungen (Benutzerhandbuch) oder Einsatz in einer nicht dafür vorgesehenen Hard- und Softwareumgebung, beruht.

3.4 Nexis wird unter Einsatz der zur Verfügung stehenden Mittel innerhalb angemessener Frist nach Eingang einer Fehlermeldung des Kunden mit der Fehlerbeseitigung beginnen. Nexis wird sich auch bemühen, dem Kunden eine Umgehungslösung anzubieten.

3.5 Hinsichtlich der von Nexis angebotenen Service Level wird zwischen den nachfolgenden Fehlerklassen unterschieden:

- Klasse 1 (kein Arbeiten möglich): Die Nutzung der Nexis Plattform oder wesentliche Teile der Plattform ist nicht möglich; Die Plattform ist entweder nicht lauffähig oder bricht ihre Funktion willkürlich ab.
- Klasse 2 (Arbeiten kritisch): Die Anwendung wesentlicher Teile der Nexis Plattform ist nur stark eingeschränkt möglich, der Benutzer ist in seiner Arbeit stark eingeschränkt.
- Klasse 3 (kleinere Fehler): Die Nexis Plattform ist ohne wesentliche Einschränkungen nutzbar, die Arbeitsergebnisse brauchbar.

3.6 Einschränkungen in der Nutzung der Plattform können die Kunden über die in den Nexis QSEC Plattform AGB beschriebenen Kanäle melden.

3.7 Die Kategorisierung der gemeldeten Fehler wird grundsätzlich einvernehmlich zwischen Nexis und dem Kunden getroffen. Kann kein Einvernehmen erzielt werden, so entscheidet Nexis über die Kategorisierung.

3.8 Die Reaktionszeit bemisst sich nach den Umständen des Einzelfalls, insbesondere nach der Schwere des Fehlers und ist definiert als die Zeit, die der Lizenzgeber benötigt, um mit der Fehlerbeseitigung zu beginnen. Die Zeitbemessung richtet sich nur innerhalb der vereinbarten Supportzeiten. Soweit nicht besondere Umstände vorliegen, gelten folgende Fehlerklassen und Reaktionszeiten für die Fehlerbehebung:

Fehlerklasse	Standard Support Services	Premium Support Services
Klasse 1	• Reaktionszeit: 1 Werktag • Geschätzte Zeit bis zur Fehlerbeseitigung: 2 Werktage	• Reaktionszeit: 6h • Geschätzte Zeit bis zur Fehlerbeseitigung: 2 Werktage
Klasse 2	• Reaktionszeit: 1 Werktag • Geschätzte Zeit bis zur Fehlerbeseitigung: 4 Werktage	• Reaktionszeit: 36h • Beginn der Geschätzte Zeit bis zur Fehlerbeseitigung: 3 Werktage
Klasse 3	Geschätzte Zeit bis zur Fehlerbeseitigung: Mit dem nächsten geplanten Update	• Reaktionszeit: 2 Werktage • Geschätzte Zeit bis zur Fehlerbeseitigung: 4 Werktage

3.9 Sofern die geschätzte Zeit bis zur Beseitigung des jeweiligen Fehlers nicht eingehalten werden kann, wird Nexis den Kunden hierüber rechtzeitig in Kenntnis setzen, einschließlich der Hintergründe für die Verzögerung und wie lange die gemeldete Störung voraussichtlich noch andauern wird.

3.10 Wird ein Fehler außerhalb der Geschäftszeiten von Nexis (Montag-Freitag, außer an gesetzlichen Feiertagen am Standort Regensburg von Nexis, 09:00 und 17:00 Uhr) gemeldet, gilt er als zu Beginn der nächsten Geschäftszeiten gemeldet. Soweit eine Frist in Tagen berechnet wird, endet die Frist mit dem Ende der jeweiligen Geschäftszeiten dieses Tages.

4. Updates

Sofern Nexis - wie insbesondere in Ziffer 4.1 der Nexis QSEC Plattform AGB beschrieben - die Nexis Plattform im Rahmen von Wartung, Support und regulärer Weiterentwicklung mittels Patches, Updates (entspricht dem Bereitstellen einer neuen Nebenversion), Upgrades (entspricht dem Bereitstellen einer neuen Hauptversion) und neuen Releases ändert und/oder anpasst, erfolgen diese grundsätzlich nach den im Folgenden beschriebenen Intervallen:

Art der Neuerung	Update Intervalle
Patches (Releases für die zeitnahe Behebung von Fehlern der Klassen 1 - 3, gekennzeichnet durch die 4. Stelle der Versionsnummer, z.B. 1.0.0.X)	• Deployment durch Nexis in der Testumgebung (soweit durch den Kunden kostenpflichtig bestellt) erfolgt innerhalb von 5 Werktagen nach Release. Die Installation erfolgt in einem von Nexis definierten Wartungsfenster. Eine äquivalente Produktivumgebung steht erst nach deren Update wieder zur Verfügung. • Deployment durch Nexis in der Produktivumgebung innerhalb von 5 Werktagen nach dem Deployment auf der Testumgebung. Die Installation erfolgt in einem von Nexis definierten Wartungsfenster.

Art der Neuerung	Update Intervalle
Minor Update (Releases zur Pflege des bestehenden Funktionsumfangs, gekennzeichnet durch die 3. Stelle der Versionsnummer, z. B. 1.0.X)	• Deployment durch Nexis in der Testumgebung (soweit durch den Kunden kostenpflichtig bestellt) erfolgt innerhalb von 5 Werktagen nach Release. Die Installation erfolgt in einem von Nexis definierten Wartungsfenster. Eine äquivalente Produktivumgebung steht erst nach deren Update wieder zur Verfügung. • Deployment durch Nexis in der Produktivumgebung innerhalb von 10 Werktagen nach dem Deployment auf der Testumgebung. Die Installation erfolgt in einem von Nexis definierten Wartungsfenster.
Major Update (Releases mit neuen und innovativen Funktionsumfang, gekennzeichnet durch die 1. oder 2. Stelle der Versionsnummer, z. B. 1.X.0 oder X.0.0)	• Deployment durch Nexis in der Testumgebung (soweit durch den Kunden kostenpflichtig bestellt) innerhalb von 3 Monaten nach Release. Die Installation erfolgt nach Freigabe des Kunden in einem von Nexis definierten Wartungsfenster, spätestens nach Ablauf der 3 Monate. Eine äquivalente Produktivumgebung steht erst nach deren Update wieder zur Verfügung. • Deployment durch Nexis in der Produktivumgebung innerhalb von 3 Monaten nach dem Deployment auf der Testumgebung. Die Installation erfolgt nach Freigabe durch den Kunden in einem von Nexis definierten Wartungsfenster, spätestens nach Ablauf von 6 Monaten.

5. Weitere Leistungen gemäß Premium Support Services

Im Rahmen der gemäß Angebot gesondert vereinbarten Premium Support Services erhält der Kunde gegenüber dem allgemeinen Support folgende Zusatzleistungen:

5.1 Backup Service Paket: Nexis führt für den Kunden hinsichtlich der auf der Nexis Plattform verarbeiteten Daten des Kunden täglich ein Backup durch und stellt es dem Kunden für eine Dauer von 48h nach Erstellung des Backups zum Download zur Verfügung.

5.2 Für jedes volle Jahr gebuchter Premium Support Services stellt Nexis dem Kunden Professional Services (siehe. Ziffer 6 der Nexis QSEC Plattform AGB) auf dem Level eines Junior Consultants im Umfang von 5 Personentagen zur Verfügung. Das im Rahmen dieser Ziffer 5.2 bereitgestellte Kontingent an Professional Services muss vom Kunden während der Laufzeit der Premium Support Services eingelöst werden. Andernfalls verfällt das Kontingent.

5.3 Einzelne Updates der Nexis Plattform werden auf Anfrage des Kunden und sofern sich hieraus für Nexis oder die Nutzung der Plattform keine unangemessenen Nachteile oder (Sicherheits-)Risiken ergeben, für einen Zeitraum von höchstens 2 Monaten ausgesetzt.