

Nemo Service Level Agreement

Nemo Service Level Agreement

Dieses Service Level Agreement ("SLA") regelt die Verwendung von Nemo in Verbindung mit dem Vertrag zwischen Nemo GmbH und dem Kunden. Soweit hierin nicht anders festgelegt, unterliegt dieses SLA den Bedingungen der Nemo AGB im [Trust Center](#). Wir behalten uns das Recht vor, die Bestimmungen dieses SLA in Übereinstimmung mit den Nemo AGB zu ändern.

Service Modell

Die folgende Tabelle zeigt die allgemeinen Service-Komponenten.

Service-Komponenten	Inhalt
Nutzungsmodell	SaaS
Cloud-Architektur	Multi-Tenant Umgebung
Bereitstellungsumgebung	Die Produktionsumgebung wird über die Nemo GmbH bereitgestellt und ist über das öffentliche Internet, eine (sichere) HTTPS-Verbindung und einen gängigen Standard Browser zugänglich.
Größe Cloud-Speicher	5 GB
Rechenkapazität und -leistung	Echtzeit Cloud-Computing
Nemo Version	Immer aktuell
Mobiler Zugriff	Ja

Die folgende Tabelle zeigt die Nemo Service-Komponenten.

Nemo Service-Komponenten	Bereitstellung
Auslieferung Dataexport und Bereitstellung der Nemo-Umgebung	Die initiale Bereitstellung der Nemo-Umgebung und die Auslieferung des Dataexports ist abschließend im Angebot geregelt.
Updates Nemo-Umgebung	Mit jedem Release

Updates Dataexport	Nach Bedarf
Kundenindividuelle Funktionen im Dataexport	Auf Anfrage des Kunden
Data-Check	Wöchentlich mit jedem Datenimport
Start Crawler / Start Alerts Crawler	Mit jedem Release / Metadata-Update
Metadata-Update Kundenumgebung	Mit jedem Release
Verfügbarkeits- / Lauffähigkeitscheck	Mit jedem Release / kontinuierlich
Erstellung von Accounts	Nach Anfrage oder bei Neukundengewinnung
File-Conversion (Concatenation/Datatype/Format) für Nemo Import	Auf Anfrage des Kunden

1. Updates und Wartung

In der Regel werden Fehler, Erweiterungen und neue Funktionen automatisch - sofern nicht anders angekündigt - alle zwei Wochen in sog. planmäßigen Updates ausgerollt. Der planmäßige Updatezyklus kann im Einzelfall auf 4 Wochen ausgeweitet werden.

Updates und Wartungen der Kundenumgebungen finden normalerweise innerhalb eines regelmäßigen Wartungsfensters von 4 h statt. Während des Wartungsfensters kann es zu Unterbrechungen der Verfügbarkeit des Nemo-Services kommen. Die Nemo GmbH informiert den Kunden per Website über den geplanten Zeitraum und die Dauer des Wartungsfensters. Abweichungen hiervon können im Einzelfall vorkommen und werden dem Kunden umgehend mitgeteilt.

Kritische Fehler oder Sicherheitsupdates können im Rahmen einer außerplanmäßigen Wartung ausgerollt werden. Die Nemo GmbH informiert Ihre Kunden so bald als möglich über den voraussichtlichen Zeitraum der außerplanmäßigen Wartung.

2. Datenupload

Der Datenupload der ERP-Daten und / oder einer CSV-Datei des Kundenunternehmens bietet die Nemo GmbH wöchentlich an. Zusätzliche Uploads sind nach Rücksprache und gegen eine Servicegebühr möglich. Die Anbindung anderer Datenquellen wird im Einzelfall geprüft und wird individuell abgerechnet.

Für die Installation des Nemo Dataexport stellt das Kundenunternehmen den Zugang sicher. Der Dataexport schiebt die ERP-Daten aus dem Proalpha-ERP per Push in die Nemo-Umgebung.

3. Änderungen an Produkt und Service

Da es sich um eine SaaS-Lösung handelt, kann sich die Nemo-Funktionalität im Laufe der Zeit ändern und einige Funktionen werden als Teil einer zukünftigen Version möglicherweise veraltet sein. Das Produkt kann daher jederzeit und ohne vorherige Ankündigung geändert oder anderweitig angepasst werden. Dies betrifft neben Funktionen auch den Service des Produkts. Nemo GmbH wird unter Berücksichtigung

angemessener Anstrengungen, den Kunden den geplanten Wegfall von wesentlicher Funktionalität und Service so lange wie praktisch möglich im Voraus verkünden. Ausführliche Produktneuerungen und insbesondere wesentliche funktionale Produktänderungen werden in den Release Notes und den Sprint Reviews bekannt gegeben.

4. Rechenzentren und Datenresidenz

Die Nemo GmbH als verbundenes Konzernunternehmen der betreibt die, für die vertragsgegenständlichen Dienstleistungen relevanten Applikationen in der AWS Cloud in der Region Frankfurt am Main, Deutschland.

Für mehr Informationen siehe nachfolgende Links:

→ Data Centers - Our Data Centers (amazon.com)

→ Global Infrastructure Regions & AZs (amazon.com)

5. Datensicherheit

Nemo GmbH sichert die Kundendaten nach einem state-of-the-art Sicherungskonzept. Das beinhaltet beispielsweise eine Verschlüsselung über HTTPS. Personenbezogene Daten werden nicht erfasst.

Für mehr Informationen siehe nachfolgende Links:

→ [AWS Cloud-Sicherheit](#)

6. Software-Anpassungen und Wartung

Anpassungen des ERP-Templates zur Erweiterung der Datenbasis können bei einigen Kunden erforderlich sein und sind daher grundsätzlich möglich. Jede Anpassung führt zu zusätzlichen Kosten und kann sich auf die Funktionalität und Leistung auswirken.

Anpassungsoptionen werden mit den Nemo-Beratern besprochen. Je nach Aufwand erfolgt eine Anpassung unentgeltlich oder wird gegen zusätzliche Gebühren umgesetzt. Darüber hinaus behält sich Nemo GmbH das Recht vor, für alle vereinbarten Anpassungen eine gesonderte Wartungsgebühr zu erheben, um die Anpassungen an Updates und Releases des Nemo SaaS-Standards anzupassen. Wenn der Kunde den Wartungsservice beendet, werden die betroffenen Anpassungen aus dem Service entfernt.

Es liegt in der Verantwortung des Kunden zu testen, ob die Anpassungen weiterhin wie unter dem Update/Release erwartet funktionieren und Nemo GmbH auf Regressionen oder andere Probleme hinzuweisen.

Ein Anspruch auf eine Software-Anpassung besteht zu keiner Zeit.

7. Einschränkungen und Nutzungsbestimmungen

Die Kunden sind verpflichtet, sich an eine faire Nutzung für ihre eigenen normalen Geschäftszwecke zu halten und die in dieser Servicebeschreibung definierten Einschränkungen des Dienstes sind zu beachten.

Service-Verpflichtung

Nemo GmbH wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um während eines monatlichen Abrechnungszeitraums die Systemverfügbarkeit (wie nachstehend definiert) für die vom Kunden lizenzierten Nemo-Module sicher zu stellen. Für den Fall, dass Nemo GmbH der Service-Verpflichtung nicht nachkommt, ist der Kunde berechtigt, eine Servicegutschrift gemäß nachfolgender Beschreibung zu fordern.

8. Service Desk

Für die Meldung von Incidents und Service Requests stellt Nemo GmbH dem Kunden das Service Desk zur Verfügung. In der nachfolgenden Tabelle sind die Zugänge zum Service Desk beschrieben.

Kontaktkanal	Adresse	Verfügbarkeit
Kundenportal my Proalpha	https://proalpha.servicenow.com/csm/	24 x 7
E-Mail	customer@nemo-ai.com	24 x 7
Telefon	Siehe Website https://www.nemo-ai.com/kontakt	09:00 – 17:00 Uhr MES ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage in der Bundesrepublik Deutschland sowie der 24.12. und 31.12. eines jeden Jahres

9. Servicezeiten

Die Servicezeiten sind: 09:00 – 17:00 Uhr MES ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage in der Bundesrepublik Deutschland sowie der 24.12. und 31.12. eines jeden Jahres. Während der Servicezeiten bearbeitet die Nemo GmbH Cases des Kunden.

10. Definitionen

- **Ausfallzeit:** bedeutet die Ausfallzeit in Minuten eines Nemo-Moduls in der Sollzeit. Die Berechnung Ausfallzeit wird keine Fehler berücksichtigen, welche direkt oder indirekt auf einem Ausschluss (wie nachstehend definiert) beruhen.
- **Sollzeit:** Die Sollzeit besteht von Montag – Freitag 07:00 – 18:00 Uhr MEZ (ausgenommen bundesweite Feiertage).
- **Monatliche Systemverfügbarkeit:** Die maximale Verfügbarkeit beträgt 21 Arbeitstage x 9 Stunden Sollzeit = 189 Stunden, abzüglich der Ausschlüsse.
- **Servicegutschrift:** ist eine Gutschrift, die Nemo GmbH wie nachstehend beschrieben berechnet und dem Kunden gutschreiben werden kann.

11. Service Gutschrift

Servicegutschriften werden mit der nachfolgend aufgeführten Definition als Prozentsatz der Summe aller vom Kunden genutzten Nemo-Module für den Abrechnungszeitraum, in dem der Fehler aufgetreten ist, geleisteten Zahlungen berechnet.

Für alle Anfragen ist geregelt:

Prozentsatz monatliche Verfügbarkeit	Prozentsatz Servicegutschrift
Gleich oder größer als 98% und geringer als 99%	10%
Geringer als 98%	25%

Servicegutschriften werden gegen zukünftige, fällige und vom Kunden zu leistende Zahlungen verrechnet.

12. Verfahrensweise im Fehlerfall

Um eine Servicegutschrift zu erhalten, muss vom Kunden ein Anspruch geltend gemacht werden, indem ein Service-Request bei der Nemo GmbH angemeldet wird.

Damit eine Servicegutschrift gewährt werden kann, muss ein Antrag auf Gutschrift bei Nemo GmbH bis zum Ende des zweiten Abrechnungszeitraumes, nach dem sich der Vorfall ereignet hat, eingehen.

Der Antrag muss die Daten und Zeiten jedes Vorfalls enthalten, der geltend gemacht wird.

Wenn die Systemverfügbarkeit in dem Monat, auf den sich der betreffende Antrag bezieht, von Nemo GmbH bestätigt wurde und weniger als die maßgebliche Service-Verpflichtung beträgt, wird Nemo GmbH die Servicegutschrift ausstellen. Die Ausstellung erfolgt innerhalb des nächsten Abrechnungszeitraums nach dem Monat, in dem Nemo GmbH den Antrag bestätigt hat.

13. Ausschlüsse

Die Service-Verpflichtung findet keine Anwendung auf Nichtverfügbarkeit, Aussetzen oder Beendigung von Nemo, die aufgrund Kapitel 5.4. und/oder 6 der Nemo AGB entstanden sind.

14. Reaktionszeiten

Die Antwort erfolgt in einem dem Charakter des gemeldeten Incidents angemessenen und mit dem Kunden abgestimmten Zeitraum. In der Regel erfolgt eine »Weiterleitung« innerhalb von 4 Stunden bis einen Tag und eine »Aktionsplanung« innerhalb von 8 Stunden bis 3 Tagen.

»Weiterleitung« bedeutet, dass ein Supportmitarbeiter den Kunden bezüglich des gemeldeten Problems zurückruft oder per Email antwortet. »Aktionsplanung« ist ein Plan, der die Vorgehensweise darlegt, die zur Fehlerbehebung führen soll. Voraussetzung für diese Planung ist, dass der Lizenznehmer der Nemo GmbH die für die Behebung benötigten Informationen zu technischen Details mitteilt.