



# xCloud Nextcloud SLA - Service Level Agreement

## § 1 Regelungsgegenstand und Definitionen

(1) Die nachfolgenden Bestimmungen dieses Service-Level-Agreements (SLA) konkretisieren die von x-ion geschuldete Mängelhaftung in Bezug auf Verfügbarkeit des Services Managed Nextcloud Enterprise sowie die Reaktionszeit bei Störungen. Dieser Service umfasst die Bereitstellung der Applikationsumgebung sowie der inkludierten Ressourcen. Diese Regelungen sind lediglich als vertraglich definierter Mindestinhalt der Mängelhaftungsansprüche des Auftraggebers zu verstehen. Mängelhaftungsansprüche bleiben grundsätzlich in ihrem vertraglich geschuldeten Umfang von diesem SLA unberührt.

(2) Verfügbarkeit der Leistung bedeutet, dass die Leistungen der x-ion innerhalb des Betriebsstandortes zur Verfügung stehen.

(3) Nichtverfügbarkeit der Leistung bedeutet, dass die Leistungen der x-ion innerhalb des Betriebsstandortes nicht zur Verfügung stehen.

## § 2 Verfügbarkeit

(1) Alle Angaben zur Verfügbarkeit in diesem SLA beziehen sich auf die Zurverfügungstellung der Managed Nextcloud Enterprise Instanz im Sinne von Zeit pro Kalendermonat, in der dieser jeweilige Dienst den spezifizierten Betriebszustand erfüllt (Erreichbarkeit der Web-Oberfläche und Funktionsfähigkeit der API-Schnittstellen für Desktop-/Mobile-Clients). Beeinträchtigungen im Bereich Datenübertragung außerhalb des x-ion Netzes bleiben außer Betracht. Übergabepunkt für die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit ist der Außenanschluss (Router-Ausgang) des Rechenzentrums der x-ion.

(2) x-ion ist an die Verpflichtungen aus diesem SLA nur gebunden, wenn die Nichtverfügbarkeit ausschließlich von x-ion zu vertreten ist. Nichtverfügbarkeit ist gegeben, wenn eine aktive Instanz trotz ordnungsgemäßer Konfiguration nicht erreichbar ist oder die Kommunikation über die bereitgestellten Schnittstellen für mehr als 5 zusammenhängende Minuten unterbrochen ist. Als Nichtverfügbarkeit gilt die Gesamtzeit in zusammenhängenden Minuten, zu welcher die technischen Dienstleistungen der x-ion während der vereinbarten Servicebereitstellungszeit nicht verfügbar sind, exklusive geplanter Wartungsarbeiten gemäß § 2 Abs. 3, Notfallarbeiten gemäß § 2 Abs. 4 sowie Unterbrechungen, die nicht auf ein Verschulden der x-ion zurückzuführen sind. Als Nichtverfügbarkeit gelten u.a. und ausdrücklich auch nicht Unterbrechungen, die durch Fehlkonfigurationen des Auftraggebers im Selfservice-Panel oder innerhalb der Nextcloud-Applikation (z.B. Installation inkompatibler Apps, Fehlkonfiguration von Berechtigungen oder Quotas) verursacht wurden.



Leistungstyp	Monatliche Verfügbarkeit
Managed Nextcloud Enterprise Instanz	99,9%

Die Instanz wird auf georedundanten xCloud Kube Worker Nodes mit einer Triple-Site Datenbank-Replikation ausgeführt.

x-ion ist an die Verpflichtungen aus diesem SLA nicht gebunden, wenn die Nichtverfügbarkeit auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt zurückzuführen ist. Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Krieg, Streiks, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen (insbesondere Wassereintritte, Stromausfälle und -unterbrechungen oder Zerstörung datenführender Leitungen) sowie sonstige von x-ion nicht zu vertretende Umstände.

(3) Geplante Wartungsarbeiten müssen mindestens 48 h (Montag bis Freitag mit Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage) vor Beginn der Wartung angekündigt werden. Von x-ion angekündigte Wartungsmaßnahmen stellen keine Nichtverfügbarkeit im Sinne dieser Bedingungen dar.

(4) Notfallarbeiten sind Arbeiten, welche durch unerwartete kritische Sicherheitsrisiken erforderlich sind und welche x-ion umgehend durchführen muss, um den laufenden Betrieb sicherstellen zu können. Auch Notfallarbeiten bedeuten grundsätzlich keine Nichtverfügbarkeit im Sinne dieser Bedingungen.

(5) Nichtverfügbarkeit [min] - Messmethodik:

- Verfügbarkeit wird minutengenau ermittelt.
- Ein Nichtverfügbarkeitsereignis liegt vor, wenn die Instanz mindestens 5 zusammenhängende Minuten nicht vertragsgemäß nutzbar ist (5-Minuten-Kadenz).
- Erreicht ein Ereignis diese Schwelle, wird die volle Dauer des Ereignisses in Minuten gezählt; Ereignisse unter 5 Minuten bleiben unberücksichtigt.
- Nichtverfügbarkeit außerhalb der Instanzlaufzeit bleibt unberücksichtigt.
- Grundlage für die Ermittlung der Nichtverfügbarkeit sind ausschließlich die Messdaten des internen Monitorings von x-ion.

Verfügbarkeit [%] =  $100 \times (1 - (\text{Nichtverfügbarkeit [min]} / \text{Instanzlaufzeit [min]}))$

(Ausgeschrieben bedeutet diese Formel: 100 mal ( 1 minus (Nichtverfügbarkeit in Minuten geteilt durch Instanzlaufzeit in Minuten))

Instanzlaufzeit [min]:



Zeitspanne der Instanz innerhalb des jeweiligen Abrechnungszeitraums zwischen Bereitstellung und Löschung. Läuft eine Instanz über mehrere Abrechnungszeiträume, wird je Zeitraum nur die darin liegende Teilzeit berücksichtigt; eine Löschung ist nicht erforderlich.

Die *Servicebereitstellungszeit* beträgt 24 x7.

Wenn die Verfügbarkeit beträgt...	...ergibt eine Gutschrift
weniger als 99,9%, aber mindestens 99,5%	10% Gutschrift
weniger als 99,5%, aber mindestens 99,0%	20% Gutschrift
weniger als 99,0%, aber mindestens 95,0%	30% Gutschrift
weniger als 95,0%	50% Gutschrift
99,9% oder mehr	Keine Gutschrift

(6) Bei einer entsprechend § 2 Abs. 5 ermittelten Verfügbarkeit zwischen 99,5% und 99,9% im Monatsmittel erhält der Auftraggeber von x-ion eine Gutschrift in Höhe von 10% auf die monatliche Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung.

(7) Bei einer entsprechend § 2 Abs. 5 ermittelten Verfügbarkeit zwischen 99,0% und 99,5% im Monatsmittel erhält der Auftraggeber von x-ion eine Gutschrift in Höhe von 20% auf die monatliche Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung.

(8) Bei einer entsprechend § 2 Abs. 5 ermittelten Verfügbarkeit zwischen 95,0% und 99,0% im Monatsmittel erhält der Auftraggeber von x-ion eine Gutschrift in Höhe von 30% auf die monatliche Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung.

(9) Bei einer entsprechend § 2 Abs. 5 ermittelten Verfügbarkeit unter 95,0% im Monatsmittel erhält der Auftraggeber von x-ion eine Gutschrift in Höhe von 50% auf die monatliche Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung.

(10) Die maximale Gutschrift pro Monat beträgt 50 % der Gebühr der von der Nichtverfügbarkeit betroffenen Leistung. Für zusammengesetzte Lösungen (z.B. Nextcloud inkl. ONLYOFFICE und Talk) gelten die SLAs jeweils getrennt pro Dienst. Eine angebotsübergreifende „End-to-End-Uptime“ ist nicht geschuldet.



## § 3 Umgang mit Störungen und Zielzeiten bei Störungen

(1) Störungen sind über das Ticketsystem (support@x-ion.de) zu melden. Ein Anspruch auf Gutschriften nach § 2 besteht nur dann, wenn die Störung unverzüglich gemeldet wurde und eine Ticketnummer für den betroffenen Zeitraum vorliegt.

(2) x-ion übernimmt als Betreiber des Managed Service die vollständige Koordination der Entstörung. Dies umfasst die Annahme, die technische Analyse der Infrastruktur (Plattform, Datenbank, Storage) sowie die Behebung von Betriebsstörungen.

(3) Sofern eine Störung auf einen Fehler im Software-Kern von Nextcloud zurückzuführen ist (Software-Bug), eskaliert x-ion den Fall an den Softwarehersteller. Da die finale Fehlerkorrektur im Quellcode ausschließlich durch den Hersteller erfolgen kann, ist die Bearbeitungsdauer des Herstellers nicht Teil der Reaktionszeit von x-ion. x-ion informiert den Kunden regelmäßig über den Status der Eskalation.

(4) x-ion bietet innerhalb der Geschäftszeiten (Mo–Fr, 09:00 – 18:00 Uhr) die in § 4 definierten Reaktionszeiten. Die Reaktionszeit definiert die Zeitspanne zwischen dem ordnungsgemäßen Eingang einer Störungsmeldung im Ticketsystem und dem Beginn der Bearbeitung. Sie gilt als eingehalten, sobald dem Auftraggeber eine erste Rückmeldung durch einen Techniker übermittelt oder mit den Maßnahmen zur Fehleranalyse begonnen wurde.

## § 4 Klassifizierung von Störungen (Severity)

Störungen werden nach ihrer Auswirkung wie folgt priorisiert:

1. **Severity 1 (Kritisch):** Totalausfall der produktiven Umgebung.  
Reaktionszeit: 4 Stunden.
2. **Severity 2 (Hoch):** Wichtige Geschäftsfunktionen sind inoperabel.  
Reaktionszeit: 8 Stunden.
3. **Severity 3 (Mittel):** Fehlfunktion ohne kritische Beeinträchtigung des Betriebs.  
Reaktionszeit: innerhalb von 24 Stunden. (1 Arbeitstag)
4. **Severity 4 (Niedrig):** Allgemeine Anfragen, Dokumentationswünsche, kosmetische Fehler.  
Reaktionszeit: innerhalb von 48 Stunden (2 Arbeitstage)



## § 5 Gutschriften und Verfahren

(1) Die Gutschrift nach § 2 ist eine zusätzliche vertragliche Leistung. Gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

Dem Auftraggeber stehen entsprechende Gutschriften nur dann zu, wenn die zugrunde liegende Störung unverzüglich nach Entdeckung über die in § 3 definierten Kanäle gemeldet wurde und eine entsprechende Ticketnummer vorliegt. Ohne eine zeitnahe Störungsmeldung (Ticket) besteht kein Anspruch auf Gutschrift.

(2) Die Geltendmachung der Ansprüche muss unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei (2) Wochen nach Beginn des Folgemonats (Betrachtungszeitraum) gegenüber x-ion schriftlich (Textform ausreichend) erfolgen. Im Antrag müssen folgende Punkte enthalten sein:

- Ticketnummer der ursprünglichen Störungsmeldung
- Zeitpunkt und Dauer der Nichtverfügbarkeit
- Betroffener Dienst
- Begründung der Forderung

(3) Etwaige Gutschriften werden in Form von Credits nur gegen zukünftige, fällige und zu leistende Zahlungen des Auftraggebers verrechnet. Gutschriften berechtigen nicht zu einer Rückerstattung des Betrages oder einer anderweitigen Zahlung durch x-ion.

## § 6 Leistungsausschlüsse und Mitwirkung

(1) Der Support-Anspruch erlischt bei Modifikationen am Software-Quellcode durch den Auftraggeber oder die Installation von Drittanbieter-Apps, die nicht Teil der offiziellen Enterprise-Subscription sind.

(2) x-ion ist nicht zur Entwicklung neuer Features, individueller Code-Anpassungen oder zur Herstellung der Kompatibilität mit spezifischer Drittsoftware verpflichtet.

(3) Im Selfservice-Modell trägt der Auftraggeber die volle Verantwortung für die Administration der Nextcloud-Oberfläche. x-ion schuldet lediglich die Verfügbarkeit der Infrastruktur und der Applikations-Lauffähigkeit.

(4) Ausschluss von Datensicherungsleistungen (Backups): x-ion erbringt im Rahmen dieses Vertrages keine Datensicherungsleistungen (Backups) für den Auftraggeber. Die vertraglich geschuldete Leistung umfasst die Hochverfügbarkeit (Triple-Site Resilience) der laufenden Instanz. Eine Sicherung von Datenständen zu einem bestimmten historischen Zeitpunkt (Point-in-Time-Recovery) erfolgt nicht



(5) Eigenverantwortung des Auftraggebers: Der Auftraggeber ist allein verantwortlich für die regelmäßige Sicherung seiner Daten (Externes Backup). Das Risiko eines Datenverlustes durch Fehlbedienung (z. B. versehentliches Löschen durch Nutzer), Fehlkonfigurationen innerhalb der Applikation oder Software-Bugs trägt vollumfänglich der Auftraggeber.

(6) Haftungsbegrenzung: Eine Haftung der x-ion für den Verlust von Daten oder die Wiederherstellung gelöschter Datenbestände ist ausdrücklich ausgeschlossen.

## § 7 Vergütung

Eine gesonderte Vergütung für die Erbringung der Services nach diesem SLA wird nicht erhoben. Hat der Auftraggeber x-ion jedoch eine Störung nach § 3 gemeldet und stellt sich nach einer Prüfung heraus, dass die Störung nicht innerhalb der von x-ion bereitgestellten Services aufgetreten ist, kann x-ion dem Auftraggeber zur Störungserkennung erbrachten Leistungen nach der Preisregelung gem. AGB xCloud in Rechnung stellen, es sei denn, der Auftraggeber hätte auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen können, dass die Störung nicht innerhalb der von x-ion bereitgestellten Services aufgetreten ist.

## § 8 Verjährung

Die Frist für die Verjährung von Schadenersatzansprüchen des Auftraggebers in Bezug auf die Verpflichtungen aus diesem SLA beträgt 12 Monate ab dem Zeitpunkt der Zurverfügungstellung der unter § 2 Abs. 1 genannten Leistungen durch x-ion. Hiervon ausgenommen sind Mängelansprüche sowie Schadenersatzansprüche wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und/oder Schadenersatzansprüche aufgrund von grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachten Schäden durch x-ion sowie Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz. Insoweit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

**Stand: 05/2026**