

NEWTON

Service Level Agreement (SLA)

1. Einleitung

1.1 Ziel des SLA

Dieses SLA legt die Service-Level-Vereinbarungen und -Verpflichtungen fest, die der Provider für die Bereitstellung der SOFTWARE (nachfolgend als "Dienst" bezeichnet) erbringt.

2. Service-Level-Vereinbarungen

2.1 Verfügbarkeit

Der Anbieter verpflichtet sich, den Dienst mit einer Verfügbarkeit von mindestens Prozentsatz, z.B. 99,9% pro Monat während der Vertragslaufzeit bereitzustellen. Verfügbarkeitszeiten werden außerhalb geplanter Wartungsfenster gemessen.

2.2 Support-Zeiten

Der Anbieter bietet Support für den Dienst während der folgenden Zeiten:

- Montag bis Freitag von 10:00 bis 18:00 (Ortszeit des Providers, außer an gesetzlichen Feiertagen).

2.3 Reaktionszeit

Der Anbieter verpflichtet sich, auf Supportanfragen des Kunden je nach Service-Plan innerhalb der folgenden Zeitspanne während der Support-Zeiten zu reagieren.

- Free-Plan: Keine Verpflichtung
- Business-Plan: innerhalb von 8 Stunden
- Enterprise-Plan: innerhalb von 4 Stunden

NEWTON

Service Level Agreement (SLA)

1. Introduction

1.1 Objective of the SLA

This SLA sets out the service level agreements and obligations that the Provider undertakes for the provision of the SOFTWARE (hereinafter referred to as the "Service").

2. Service Level Agreements

2.1 Availability

The provider undertakes to provide the service with an availability of at least a percentage, e.g. 99.9% per month during the term of the contract. Availability times are measured outside of planned maintenance windows.

2.2 Support times

The Provider shall provide support for the Service during the following times

- Monday to Friday from 10:00 to 18:00 (Provider's local time, excluding public holidays).

2.3 Response time

The Provider undertakes to respond to the Customer's support requests within the following timeframe during the support hours, depending on the service plan.

- Free plan: no obligation
- Business plan: within 8 hours
- Enterprise plan: within 4 hours

3. Support-Verantwortlichkeiten

3.1 Kundenverantwortlichkeiten

Der Kunde verpflichtet sich, dem Anbieter alle notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen, um Supportanfragen effizient zu bearbeiten, und alle erforderlichen Schritte zur Fehleridentifikation und -behebung zu unternehmen.

3.2 Anbieterverantwortlichkeiten

Der Anbieter wird:

- Unterstützung bei der Fehlerbehebung und Problemlösung bieten.
- Wichtige Sicherheitsupdates und Fehlerbehebungen zeitnah bereitstellen.
- Den Kunden über geplante Wartungsfenster im Voraus informieren.
- Regelmäßige Backups der Kundendaten gemäß den Sicherheitsrichtlinien durchführen.

4. Eskalationsverfahren

Im Falle von schwerwiegenden Problemen oder Verzögerungen bei der Problemlösung kann das Eskalationsverfahren wie folgt angewendet werden:

- Stufe 1: Eskalation an den Support-Manager
- Stufe 2: Eskalation an die Geschäftsführung des Providers

5. Vertragslaufzeit und Kündigung

5.1 Vertragslaufzeit

Dieses SLA gilt für die Dauer des Vertrags zwischen dem Provider und dem Kunden.

3. Support Responsibilities

3.1 Customer responsibilities

The customer undertakes to provide the provider with all information necessary to process support requests efficiently and to take all necessary steps to identify and rectify errors.

3.2 Provider responsibilities

The Provider shall:

- Provide troubleshooting and problem-resolution support.
- Provide important security updates and bug fixes in a timely manner.
- Inform the customer of planned maintenance windows in advance.
- Perform regular backups of customer data in accordance with security policies.

4. Escalation Procedure

In the event of serious problems or delays in problem resolution, the escalation procedure can be applied as follows:

- Level 1: Escalation to the Support-Manager
- Level 2: Escalation to the Management of the Provider

5. Contract Term and Termination

5.1 Contract term

This SLA applies for the duration of the contract between the Provider and the Customer.



5.2 Kündigung

Dieses SLA ist an den Service-Plan gebunden und kann entsprechend der dort festgelegten Regeln gekündigt werden.

5.2 Termination

This SLA is bound by the Service Plan and may be terminated in accordance with the rules set out therein.

6. Haftungsausschluss

Der Provider haftet nicht für Schäden oder Verluste, die durch unsachgemäße Verwendung des Dienstes oder durch Handlungen Dritter verursacht werden.

6. Exclusion of Liability

The Provider is not liable for damage or loss caused by improper use of the service or by the actions of third parties.

7. Änderungen am SLA

Der Provider behält sich das Recht vor, dieses SLA nach eigenem Ermessen zu ändern. Der Kunde wird über Änderungen benachrichtigt und hat das Recht, den Vertrag zu kündigen, wenn er den geänderten Bedingungen nicht zustimmt.

7. Changes to the SLA

The Provider reserves the right to amend this SLA at its own discretion. The Customer will be notified of any changes and has the right to terminate the contract if it does not agree to the amended terms.

Revision history

08.11.2023	Initial version	Published	
08.05.2024	Minor changes	Final	Removed §8 (final provisions) as they are part of the GTC, and the SLA is an annex.