

Service Level Agreements (SLA)

Resilience Platform · Trust Center · Stand: 29.07.2026

Service Level Agreements (SLA)

Kategorie	Kennzahl	Garantie
Verfügbarkeit	Plattform-Verfügbarkeit (ohne Wartungsfenster)	$\geq 99,5 \%$
Response-Zeit	Health-Endpunkt-Antwort	$\leq 500 \text{ ms}$
Support-Reaktionszeit	Kritische Störungen (P1)	$\leq 4 \text{ Stunden}$
Support-Reaktionszeit	Standard-Anfragen (P2)	$\leq 24 \text{ Stunden}$
Backup-Wiederherstellung	Point-in-Time Recovery	$\leq 4 \text{ Stunden}$
Wartungsfenster	Geplante Downtime pro Monat	$\leq 2 \text{ Stunden}$

Eskalationsmatrix

- Level 1: Support-Team (Mo-Fr, 9–18 Uhr) – Reaktion innerhalb 4h (P1)
- Level 2: Technischer Betrieb (24/7 für P1) – Reaktion innerhalb 1h
- Level 3: Geschäftsführung – Eskalation bei wiederholten Verstößen

Gutschriften bei SLA-Verletzungen: Bei Unterschreitung der Verfügbarkeitsgarantie wird eine Gutschrift von 5 % des Jahresbeitrags pro angefangenen 0,5 % Ausfall gewährt, maximal 30 %.