Service Level Agreements (SLA)

Resilience Platform · Trust Center · Stand: 12.11.2026

Service Level Agreements (SLA)

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