

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Planbare Reaktion im Störfall

Ein SLA ergänzt den regulären Support um feste Reaktionsziele, klare Priorisierung und definierte Supportzeiten. Besonders sinnvoll für Systeme, deren Ausfall Arbeit, Umsatz oder Erreichbarkeit stoppt.

Regulärer Support	Mit aktivem SLA
Bearbeitung nach Eingang, fachlicher Einordnung und verfügbarer Kapazität. Es besteht keine garantierte Reaktionszeit oder Bereitschaft.	Kritische Störungen werden innerhalb des vereinbarten Zeitfensters priorisiert aufgenommen und qualifiziert bearbeitet.

Welches Reaktionsziel passt zu Ihrem Betrieb?

Option	Supportzeit und Reaktionsziel	Passend für
SLA Basic	Mo-Fr 09:00-17:00 Uhr. Kritische Störung: Reaktion innerhalb von 8 Geschäftsstunden.	Kleine Websites, einzelne PCs und nicht geschäftskritische Systeme.
SLA Business	Mo-Fr 08:00-18:00 Uhr. Kritische Störung: Reaktion innerhalb von 4 Geschäftsstunden.	Betreute PCs, WordPress, Server, NAS und Shops.
SLA Priority	Mo-Fr 08:00-20:00 Uhr. Kritische Störung: Reaktion innerhalb von 2 Stunden.	Umsatzrelevante Shops, Warenwirtschaft, Server und Schnittstellen.

Voraussetzung und Meldeweg

Nur für bekannte Systeme	Telefonisch melden
Das SLA gilt für bereits betreute Systeme oder nach einer vorherigen technischen Aufnahme mit dokumentierten Zugängen und Zuständigkeiten.	Kritische Störungen werden über die vereinbarte SLA-Rufnummer gemeldet; technische Details folgen per E-Mail. Vereinbartes Monitoring kann zusätzlich automatisch alarmieren.

Was gilt als kritische Störung?

- Website, Shop, Warenwirtschaft oder zentrale Anmeldung nicht erreichbar - Bestell-, Zahlungs- oder Kontaktprozess fällt aus - Server-, Backup-, Datenbank- oder Speicherproblem mit Betriebsrisiko	- Malware-Verdacht, kompromittierte Konten oder Sicherheitsvorfall - Ausfall wichtiger E-Mail-, VPN-, Datei- oder Schnittstellendienste - nicht kritisch: Inhalte, Designwünsche, Beratung oder neue Funktionen
--	---

Reaktionszeit bedeutet: Die Bearbeitung beginnt.

Sie ist keine garantierte Lösungszeit. Die tatsächliche Dauer kann unter anderem von Drittanbietern, Hardware, Zugängen, Backups und der Fehlerursache abhängen.

Pauschale und Arbeitszeit

Die SLA-Pauschale sichert Bereitschaft, Priorität und Reaktionsziel. Arbeitszeit wird separat nach Vereinbarung abgerechnet. Einsätze außerhalb der gewählten Supportzeit erfolgen nur nach Vereinbarung. Sie erhalten ein individuelles Angebot.