

Service Level Agreement (SLA)

Beispiel-SLA mit Verfügbarkeitszielen, Reaktionszeiten,
Support-Levels und Eskalationspfaden

EXTRA Group GmbH – Digital Innovation Studio

Version: 1.0

Stand: 19.02.2024

1. Geltungsbereich & Parteien

Dieses Service Level Agreement („SLA“) beschreibt die Service Levels für den Betrieb von digitalen Plattformen und Services durch die EXTRA Group GmbH („Dienstleister“) gegenüber dem jeweiligen Kunden im Rahmen eines separaten Hauptvertrags (z. B. Projektvertrag, Rahmenvertrag).

- Dieses SLA gilt für die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung explizit referenzierten Services, z. B. Community Layer / Live Engagement Platform, AI Automation & Performance Systems, Digital Platform & Media Technology oder Digital Commerce / Transaktionssysteme.
- Projekt- oder systemspezifische Abweichungen und Ergänzungen werden in Anhang A (Service-spezifische SLAs) geregelt.

2. Begriffsdefinitionen

- Für dieses SLA gelten u. a. folgende Definitionen:
- Service – eine von der EXTRA Group bereitgestellte Anwendung oder Plattform gemäß Leistungsbeschreibung.
- Servicezeit – Zeitraum, in dem der Service gemäß SLA verfügbar sein soll (Standard: 24/7, sofern nicht anders definiert).
- Verfügbarkeit – Prozentsatz der Zeit innerhalb eines Kalendermonats, in der der Service bestimmungsgemäß nutzbar ist.
- Geplante Wartung – vorab angekündigte Wartungsarbeiten, die zu eingeschränkter Verfügbarkeit führen können.
- Incident / Störung – jede unbeabsichtigte Unterbrechung oder qualitative Verschlechterung des Services.
- Reaktionszeit – Zeitraum zwischen Eröffnung eines Incidents durch den Kunden und der ersten qualifizierten Rückmeldung des Dienstleisters.
- Wiederherstellungszeit / Resolution Time – Zeitraum zwischen Eröffnung eines Incidents und der Wiederherstellung des Service.
- Priorität / Schweregrad (P1-P4) – Einstufung der Störung nach Auswirkung und Dringlichkeit.
- Business Day / Geschäftszeit – Montag–Freitag, 9:00–18:00 Uhr CET/CEST, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz der EXTRA Group.

3. Serviceumfang & Supportzeiten

3.1 Serviceumfang (Beispiele)

- Der Dienstleister erbringt u. a. folgende Leistungen:
- Betrieb der produktiven Plattform(en) in zertifizierten Rechenzentren in Deutschland/EU.
- Bereitstellung von Test- und Staging-Umgebungen (falls beauftragt).
- Monitoring, Logging und Performance-Überwachung.
- Incident Management & Problem Management.
- Backup & Recovery gemäß Sicherheits- und TOM-Dokumentation.
- Bereitstellung eines Service Desk / Ticketsystems.

3.2 Supportzeiten

- Standard-Support:
- Supportzeit: Montag–Freitag, 9:00–18:00 Uhr (Business Days).
- Gilt für Incidents der Prioritäten P2–P4.
- Erweiterter Support / 24/7 (optional, projektspezifisch):
- Für P1- und definierte P2-Incidents kann 24/7-Support mit definierten Reaktionszeiten vereinbart werden.
- Details werden in Anhang A – Service-spezifische SLA-Parameter festgelegt.

4. Verfügbarkeitsziele

4.1 Zielwerte

Serviceklasse	Beispiel-Zielverfügbarkeit (pro Monat)
Standard Business Platform	99,5 %
High Availability Platform	99,7 %
Mission Critical Platform	bis zu 99,9 %

Die konkret vereinbarte Zielverfügbarkeit je System wird in Anhang A festgelegt und basiert auf den im Trust Center beschriebenen Service Levels (z. B. bis zu 99,9 % Uptime-SLA, 24/7-Monitoring, getester DR-Plan).

4.2 Berechnung der Verfügbarkeit

Die monatliche Verfügbarkeit eines Services wird wie folgt berechnet:

- Verfügbarkeit [%] = (Gesamtzeit – ungeplante Ausfallzeit) / Gesamtzeit × 100.
- Nicht als Ausfallzeit gelten u. a.: geplante Wartungsfenster, Ausfälle im Verantwortungsbereich des Kunden, Ausfälle von Drittanbietern ohne Einflussmöglichkeit der EXTRA Group sowie Ereignisse höherer Gewalt.

5. Wartungsfenster

- Regelmäßige Wartungen:
- z. B. wöchentlich bis zu 2 Stunden in der Nacht (z. B. 02:00–04:00 CET/CEST).
- In der Regel ohne oder mit minimaler Nutzerbeeinträchtigung.
- Erweiterte Wartungen / Major Releases werden mindestens 5 Werkstage im Voraus angekündigt.
- Geplante Wartungen werden nicht auf die Verfügbarkeitsberechnung angerechnet.

6. Incident-Klassen & Prioritäten

Priorität	Beschreibung	Beispiel
P1 – Kritisch	Gesamtsystem oder wesentliche Kernfunktionalität für die Mehrheit der Nutzer nicht verfügbar. Kein Workaround vorhanden.	Plattform-Login für alle Nutzer nicht möglich; Checkout nicht möglich.
P2 – Hoch	Schwere Beeinträchtigung, Service eingeschränkt nutzbar, kritische Funktionen gestört; Workaround möglich.	Bestimmte Transaktionen schlagen wiederholt fehl; Performance massiv reduziert.
P3 – Mittel	Teilfunktionalitäten betroffen; Service im Wesentlichen nutzbar.	Einzelne Features oder Integrationen sind gestört.
P4 – Niedrig	Geringe oder keine unmittelbare Auswirkung; Anfragen zu Konfiguration, How-To, Verbesserungen.	UI-Optimierung, nicht-kritische Bugs, Änderungswünsche.

Die Einstufung erfolgt initial durch den Kunden bei Ticketmeldung und kann nach gemeinsamer Bewertung angepasst werden.

7. Reaktions- & Wiederherstellungszeiten (Beispielwerte)

Priorität	Supportzeit	Ziel-Reaktionszeit	Ziel-Wiederherstellungszeit
P1	24/7 (falls gebucht)	30 Minuten	4 Stunden (Workaround oder Lösung)
P2	Business Days, 9:00–18:00	2 Stunden	8 Stunden (Business Time)
P3	Business Days, 9:00–18:00	1 Business Day	5 Business Days
P4	Business Days, 9:00–18:00	2 Business Days	Nach Vereinbarung / Release-Plan

Die angegebenen Zeiten sind Zielwerte (Targets) und keine Garantien im Sinne einer verschuldensunabhängigen Haftung, es sei denn, im Hauptvertrag ausdrücklich anders geregelt.

8. Support-Levels

- Level 1 – Service Desk / First Level:
- Annahme und Registrierung von Tickets, erste Analyse und Priorisierung, Kommunikation mit dem Kunden.
- Level 2 – Application & Platform Support:
- Technische Analyse auf Applikations- und Plattformebene, Umsetzung von Workarounds und Fehlerbehebungen.
- Level 3 – Development & Vendor Support:
- Analyse komplexer Bugs und Architekturthemen, Zusammenarbeit mit Infrastruktur- und Technologiepartnern.

9. Eskalationspfade

- Eskalationsstufen für kritische Incidents und SLA-relevante Themen:
- 1. Operative Ebene – Service Desk / On-Call-Team, Verantwortung: Erstreaktion, Stabilisierung, laufende Kommunikation.
- 2. Koordinatorische Ebene – Incident Manager / Operations Lead, Verantwortung: Ressourcensteuerung, Abstimmung Technik, Kommunikationsplan.
- 3. Management-Ebene – Account Management / Bereichsleitung, Verantwortung: strategische Entscheidungen, Abstimmung mit Kundenmanagement.

10. Reporting & Service Reviews

- SLA-Reporting (monatlich oder quartalsweise) u. a. mit:
- Verfügbarkeitsstatistik je Service.
- Übersicht der Incidents nach Priorität, Ursachen, Dauer.
- Status laufender Problem-Tickets und Maßnahmen.
- Service Review Meetings (z. B. quartalsweise) mit Review der SLA-Werte, Roadmap-Besprechung und Abstimmung zu Optimierungen.

11. Mitwirkungspflichten des Kunden

- Um die vereinbarten Service Levels zu erreichen, übernimmt der Kunde insbesondere:
- Benennung eines technischen und eines fachlichen Ansprechpartners.
- Nutzung der vereinbarten Ticket- und Kommunikationskanäle.
- Bereitstellung aller für die Fehleranalyse erforderlichen Informationen.
- Einhaltung von Vorgaben zu Schnittstellen, Konfigurationen und Changes.
- Rechtzeitige Information über geplante Änderungen im eigenen Umfeld, die den Service betreffen können.

12. Ausschlüsse & Einschränkungen

- Das SLA findet insbesondere keine Anwendung bei:
- Störungen, die durch den Kunden oder dessen Dienstleister verursacht wurden.
- Nutzung nicht freigegebener Versionen, Plug-ins oder Integrationen.
- Störungen in Drittnetzen (öffentliche Internet-Verbindungen, Mobilfunknetze etc.).
- Ereignissen höherer Gewalt (Force Majeure).
- Beta-Features, Prototypen oder Testumgebungen, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

13. Laufzeit, Änderungen & Priorität

Dieses SLA tritt mit Unterzeichnung des jeweiligen Hauptvertrags in Kraft und gilt für dessen Laufzeit, sofern nicht anders vereinbart. Änderungen des SLA bedürfen der Schriftform und werden in den Anhängen aktualisiert. Im Konfliktfall zwischen SLA und Hauptvertrag geht grundsätzlich die Regelung im Hauptvertrag vor.