Zum Hauptinhalt springen

Support- und SLA-Regelung

Supportzeiten, Reaktionsziele und Verfügbarkeit

---

1. Supportzeiten und Kontakt

Support ist montags bis freitags von 09:00 bis 17:00 Uhr deutscher Zeit erreichbar, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Bayern. Anfragen können per E-Mail an support@insideplatforms.de oder über den vorgesehenen Kontaktweg gestellt werden. Die Anfrage sollte Mandant, betroffene Funktion, Zeitpunkt, Auswirkung und – soweit möglich – eine reproduzierbare Beschreibung enthalten.

2. Fehlerklassen und erste Reaktion

Klasse	Beschreibung	Ziel für erste Reaktion
Severity 1	Plattform oder wesentliche Teile für den Kunden weitgehend nicht nutzbar, kein vertretbarer Workaround	4 Geschäftsstunden
Severity 2	Wesentliche Kernfunktion stark gestört, begrenzter Workaround vorhanden	1 Geschäftstag
Severity 3	Einzelproblem, geringe Auswirkung oder nutzbarer Workaround	2 Geschäftstage
Severity 4	Frage, Beratungswunsch, Verbesserungsvorschlag oder Feature Request	Nach Aufwand, keine feste Reaktionszeit

Die Einstufung kann angepasst werden, wenn die gemeldete Auswirkung nicht zur gewählten Klasse passt. Eine erste Reaktion ist eine qualifizierte Bearbeitungsaufnahme mit einer ersten Einschätzung oder einer konkreten Rückfrage. Eine rein automatisierte Eingangsbestätigung gilt nicht als erste Reaktion. Eine Fehlerbehebung wird nicht garantiert.

3. Verfügbarkeitsziel

Zielverfügbarkeit ist 99,0 % im Monatsmittel für die produktive Plattform. Das Ziel ist kein selbstständiges Garantieversprechen und begründet keine Gutschrift, sofern eine solche nicht ausdrücklich vereinbart wurde. Geplante Wartung wird nach Möglichkeit angekündigt und zählt nicht als Ausfallzeit.

4. Ausnahmen

- angekündigte Wartungen und notwendige Notfallwartungen,
- Störungen kundenseitig ausgewählter und kontrollierter Integrationen, soweit die Ursache außerhalb von insideBase Team oder insideCRM liegt,
- Störungen des öffentlichen Internets außerhalb des vom Anbieter kontrollierten Netzes,
- Fehler in der Kundenumgebung, fehlerhafte Zugangsdaten oder vom Kunden veranlasste Änderungen,
- höhere Gewalt, Cyberangriffe außerhalb des zumutbaren Schutzes und gesetzlich erforderliche Sperren.

5. Wartung und Eskalation

Wartungen werden so geplant, dass die betriebliche Beeinträchtigung möglichst gering bleibt. Bei Severity 1 kann der Kunde im Betreff „S1“ verwenden und telefonisch nachfassen, sofern ein solcher Kanal vereinbart ist. Eine Statusseite, gesonderte Bereitschaft oder 24/7-Überwachung wird nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich beauftragt wurde.