

Service Level Agreement

Fassung 4.2 · gedruckt am 17. September 2026 · entronyx.cloud/sla

ZIFFER 1 – VERFÜGBARKEITSKLASSEN

Drei Klassen, zwölf
Produkte, eine Rechenregel

Die zugesagte Verfügbarkeit hängt an der Klasse, nicht am Produktnamen. Die zulässige Ausfallzeit ist auf einen Kalendermonat mit 30 Tagen (43.200 Minuten) bezogen; in Monaten mit 28, 29 oder 31 Tagen verschiebt sie sich entsprechend.

VERFÜGBARKEITSKLASSEN, ZUGESICHERTER WERT UND ZULÄSSIGE AUSFALLZEIT
JE KALENDERMONAT

Klasse A

ZUGESICHERTER WERT

99,99 %

AUSFALLZEIT JE MONAT

4 min 19 s

PRODUKTE

Backbone und Transit, Anycast-DNS, Kubernetes Control Plane in hochverfügbarer Ausführung

MESSPUNKT

Randrouter der Region, autoritative Antwort je Zone, API-Server des Clusters

Klasse C

ZUGESICHERTER WERT

Klasse B

ZUGESICHERTER WERT

99,95 %

AUSFALLZEIT JE MONAT

21 min 36 s

PRODUKTE

Cloud-Instanzen, Object Storage, Block Storage, verwaltete Datenbanken in hochverfügbarer Ausführung, Load Balancer

MESSPUNKT

Netzanschluss und Steuerungsebene (die Verwaltungsschicht, über die Ressourcen erzeugt und abgefragt werden), S3-Endpunkt, Blockgerät, Verbindungsendpunkt

99,90 %

AUSFALLZEIT JE MONAT

43 min 12 s

PRODUKTE

Dedizierte Server, VPS, Kubernetes Control Plane in einfacher Ausführung, Webhosting

MESSPUNKT

Uplink-Schnittstelle des Servers, Netzanschluss der Instanz, HTTP-Antwort

Für Object Storage gilt zusätzlich eine Dauerhaftkeitszusage von 99,999999999 % je Objekt und Jahr. Dauerhaftigkeit und Verfügbarkeit sind verschiedene Größen: Ein Objekt kann vorhanden und trotzdem vorübergehend nicht abrufbar sein.

Je Ressource, je Monat

Die Verfügbarkeit wird für jede Einzelressource und jeden Kalendermonat getrennt berechnet. Eine Verrechnung über mehrere Ressourcen, mehrere Monate oder mehrere Standorte findet nicht statt — weder zu Ihren noch zu unseren Gunsten.

Wechsel der Klasse

Für Kubernetes-Cluster ohne hochverfügbare Control Plane gilt Klasse C. Die Auswahl treffen Sie bei der Erstellung des Clusters; ein nachträglicher Wechsel ist möglich und wirkt ab dem folgenden Kalendermonat.

Rangfolge bei Widersprüchen

Individuelle schriftliche Vereinbarung, dann dieses Service Level Agreement (SLA), dann die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, dann die Leistungsbeschreibung. Produkte im Betaverfahren sind von jeder Zusage ausgenommen.

ZIFFER 2 – MESSVERFAHREN

Gemessen wird von außen, nicht von uns selbst

Gemessen wird im Takt von 60 Sekunden durch 14 Prüfpunkte in mindestens fünf voneinander unabhängigen Netzen. Kein Prüfpunkt steht in unserem eigenen Netz oder an einem Ort, an dem die Plattform läuft. Ein Messintervall gilt erst als gestört, wenn mindestens drei Prüfpunkte im selben Intervall keine gültige Antwort erhalten — damit werden Störungen einzelner Messwege weder Ihnen noch uns zugerechnet.

Die Verfügbarkeit eines Monats berechnet sich als Gesamtminuten abzüglich gestörter Minuten, geteilt durch die Gesamtminuten,

kaufmännisch auf drei Nachkommastellen gerundet. Die Rohdaten bewahren wir 24 Monate auf; bei einem abgelehnten Gutschriftsantrag legen wir sie unaufgefordert vor.

MESSTAKT

60 s

PRÜFPUNKTE

14 in 5 Netzen

SCHWELLE JE INTERVALL

3 Prüfpunkte

AUFBEWAHRUNG

24 Monate

Die Messwerte der letzten 90 Tage je Dienst sind öffentlich einsehbar. Wir veröffentlichen dort auch Werte, die eine Gutschrift auslösen. **Zur Statusseite.**

Was als gültige Antwort gilt

Je Produkt ist genau festgelegt, welche Antwort ein Prüfpunkt sehen muss. Alles andere zählt als Störung.

Bare Metal und VPS: ICMP-Echo sowie ein vollständiger TCP-Verbindungsaufbau an der Uplink-Schnittstelle.

Cloud-Instanzen: zusätzlich eine erfolgreiche Statusabfrage über die Steuerungsebene.

Object Storage: Schreiben, Lesen und Löschen eines Testobjekts von 4 KiB. Antworten mit HTTP 5xx oder einer Latenz über 5 Sekunden gelten als Fehler.

Block Storage: erfolgreicher Lese- und Schreibzugriff auf das Gerät bei einer Latenz unter 250 ms.

DNS: autoritative Antwort auf eine Testabfrage je Zone mit korrekter Signatur.

Load Balancer: HTTP-Antwort mit Statuscode unter 500 an der virtuellen IP-Adresse.

Bei einem Hardwaredefekt an einem dedizierten Server beginnt die zurechenbare Ausfallzeit mit der Meldung im Ticketsystem oder mit der eigenen Feststellung durch unser Monitoring — je nachdem, was früher liegt. Sie endet mit der Wiederherstellung der Erreichbarkeit, nicht mit der Wiederherstellung Ihrer Daten.

ZIFFER 3 – AUSSCHLÜSSE

Was ausdrücklich nicht unter die Zusage fällt

Eine Verfügbarkeitszusage ist nur so viel wert wie die Liste ihrer Ausnahmen. Deshalb steht diese Liste hier vollständig und nicht in einer Fußnote. Die Darlegungs- und Beweislast für das Vorliegen eines Ausschlussgrundes liegt bei uns: Wenn wir einen Ausschluss geltend machen, benennen wir ihn im Einzelfall und begründen ihn.

01 Angekündigte Wartung

Soweit sie mindestens fünf Kalendertage vorher angekündigt wurde und acht Stunden je Kalendermonat und Ressource nicht überschreitet. Die darüber hinausgehende Zeit zählt vollständig als Ausfallzeit.

03 Kundenverschulden

Fehlerhafte Konfiguration, Überschreiten vereinbarter Kontingente, Fehler in eigener oder von Ihnen eingesetzter Software, versehentliches Löschen eigener Ressourcen sowie eine berechtigte Sperrung nach § 7 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

02 Höhere Gewalt

Insbesondere Naturereignisse, Krieg, Aufruhr, behördliche Anordnungen, Streik bei Dritten sowie ein Ausfall des öffentlichen Stromnetzes von mehr als 72 Stunden Dauer.

04 Störungen außerhalb unseres Netzes

Also jenseits unserer Randrouter, einschließlich Störungen in Ihrem Zugangsnetz oder bei Transitanbietern Dritter auf dem Weg zu Ihnen.

05 Abwehr von Angriffen

Wenn das Volumen unsere Filterkapazität überschreitet und eine Nullroutenmaßnahme erforderlich wird — dabei wird die angegriffene IP-Adresse vorübergehend aus dem Netz genommen, damit der Rest weiterläuft. Begrenzt auf vier Stunden je Ereignis. Die Maßnahme wird Ihnen unverzüglich mitgeteilt.

06 Erprobungsprodukte

Produkte, die im Kundenpanel und in der Preisliste als Betaverfahren gekennzeichnet sind. Für sie wird keine Verfügbarkeit zugesagt.

07 Zahlungsverzug

Nach erfolgloser Mahnung mit einer Frist von mindestens zehn Kalendertagen.

08 Betriebssystem und Anwendung

Bei dedizierten Servern wird die Erreichbarkeit des Netzanschlusses gemessen, nicht die des Betriebssystems. Ein Server, der wegen einer fehlerhaften Konfiguration nicht mehr antwortet, gilt nicht als ausgefallen.

Notfallwartung zählt bei uns zur Hälfte

Wartung zur Abwehr einer akuten Gefahr für Betrieb, Daten oder Sicherheit kann ohne Ankündigung erfolgen. Sie wird abweichend von der Liste oben zu 50 Prozent als Ausfallzeit gerechnet, und wir legen die Gründe innerhalb von 48 Stunden schriftlich dar.

Wir halten es für unredlich, sich hinter dem Begriff „Notfall“ vollständig freizuzeichnen. Wer jede ungeplante Arbeit zur Notfallwartung erklärt, hat am Ende eine Zusage ohne Inhalt.

ZIFFER 4 – GUTSCHRIFTEN

Die Staffel, und was sie bemisst

Wird die zugesagte Verfügbarkeit in einem Kalendermonat unterschritten, erhalten Sie eine Gutschrift auf die wiederkehrende monatliche Grundgebühr der betroffenen Einzelressource. Die Ausfallzeiten in der Tabelle ergeben sich rechnerisch aus dem erreichten Prozentwert; sie sind keine zusätzliche Bedingung.

GUTSCHRIFTENSTAFFEL — ANTEIL DER MONATLICHEN NETTOGRUNDGEBÜHR DER BETROFFENEN RESSOURCE, BEISPIEL BEI 189,00 €

Stufe 1

ERREICHTER WERT IM KALENDERMONAT

unter der Zusage, mindestens 99,500 %

AUSFALLZEIT JE MONAT

bis 3 h 36 min

GUTSCHRIFT

10 %

**BEISPIEL BEI 189,00 €
NETTOGRUNDGEBÜHR**

18,90 € netto

Stufe 2

ERREICHTER WERT IM KALENDERMONAT

unter 99,500 %, mindestens 99,000 %

AUSFALLZEIT JE MONAT

3 h 36 min bis 7 h 12 min

GUTSCHRIFT

25 %

**BEISPIEL BEI 189,00 €
NETTOGRUNDGEBÜHR**

47,25 € netto

Stufe 3

ERREICHTER WERT IM KALENDERMONAT

unter 99,000 %, mindestens 98,000 %

AUSFALLZEIT JE MONAT

7 h 12 min bis 14 h 24 min

GUTSCHRIFT

50 %

**BEISPIEL BEI 189,00 €
NETTOGRUNDGEBÜHR**

94,50 € netto

Stufe 4

ERREICHTER WERT IM KALENDERMONAT

unter 98,000 %

AUSFALLZEIT JE MONAT

mehr als 14 h 24 min

GUTSCHRIFT

100 %

**BEISPIEL BEI 189,00 €
NETTOGRUNDGEBÜHR**

189,00 € netto

Die Staffel gilt für jede Ressource einzeln. Bei mehreren betroffenen Ressourcen addieren sich die Gutschriften; die Summe je Ressource ist auf 100 Prozent ihrer Monatsgebühr begrenzt. Die Ausfallzeiten beziehen sich auf einen Kalendermonat mit 30 Tagen.

Bemessungsgrundlage und Grenzen

EINBEZOGEN

Ausschließlich die wiederkehrende monatliche Grundgebühr der betroffenen Ressource.

NICHT EINBEZOGEN

Einrichtungsgebühren, verbrauchsabhängige Entgelte, Entgelte für Zusatzleistungen anderer Ressourcen sowie Steuern.

ABSCHLIESSEND

Die Gutschrift ist der abschließende Ausgleich für die Unterschreitung. Gesetzliche Ansprüche aus Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit oder nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

AUSZAHLUNG

Gutschriften erscheinen auf der nächsten Rechnung. Eine Auszahlung erfolgt nur bei Vertragsende ohne offenen Rechnungsbetrag, dann innerhalb von 30 Tagen.

Antragsverfahren und Ausschlussfrist

Ergibt unsere eigene Messung eine Unterschreitung, erteilen wir die Gutschrift ohne Antrag. Sie erscheint auf der Rechnung des Folgemonats mit Ressource, gemessenem Wert und angewandter Staffelstufe. Stellen Sie eine Unterschreitung fest, die unsere Messung nicht erfasst hat, beantragen Sie die Gutschrift über ein Ticket der Kategorie „SLA-Gutschrift“.

ERFORDERLICHE ANGABEN

Kennung der betroffenen Ressource sowie Region

Beginn und Ende der Störung mit Datum, Uhrzeit und Zeitzone

Beschreibung des Fehlerbildes, soweit möglich mit Protokollauszügen

Eigene Messdaten, sofern vorhanden — sie sind hilfreich, aber keine Voraussetzung

ANTRAGSFRIST

PRÜFUNG DURCH UNS

ZWEITPRÜFUNG

30 Kalendertage

10 Arbeitstage

14 Tage

Die Antragsfrist von 30 Kalendertagen nach Ende des betroffenen Monats ist eine Ausschlussfrist: Nach ihrem Ablauf besteht kein Anspruch auf Gutschrift mehr. Bei Ablehnung legen wir die Messdaten des Zeitraums vor, ohne dass Sie das verlangen müssen. Sind Sie mit der Bewertung nicht einverstanden, prüft eine an der Erstentscheidung unbeteiligte Person erneut.

ZIFFER 5 – REAKTIONSZEITEN

Erstreaktion ja, Lösungszeit nein

Die Erstreaktionszeit ist die Zeit zwischen Eingang Ihrer Meldung und der ersten inhaltlichen Antwort einer zuständigen Person. Eine automatische Eingangsbestätigung ist keine Erstreaktion. Eine Lösungszeit sagen wir nicht zu. Wie lange die Behebung dauert, hängt von der Ursache ab — und jede Zusage dazu wäre eine Zahl, die wir nicht halten könnten.

ERSTREAKTIONSZEITEN JE SUPPORTSTUFE UND PRIORITÄT

Basis (im Preis enthalten)	Business
P1 KRITISCH	P1 KRITISCH
8 h	2 h
P2 ERHEBLICH	P2 ERHEBLICH
12 h	4 h
P3 GERING	P3 GERING
24 h	8 h
P4 ANFRAGE	P4 ANFRAGE
48 h	24 h
ERREICHBARKEIT	ERREICHBARKEIT
Mo–Fr 08:00–18:00	P1 rund um die Uhr, sonst Mo–Sa
Enterprise	Critical
P1 KRITISCH	P1 KRITISCH
30 min	15 min

P2 ERHEBLICH

2 h

P3 GERING

4 h

P4 ANFRAGE

12 h

ERREICHBARKEIT

Rund um die Uhr, Telefon

P2 ERHEBLICH

1 h

P3 GERING

2 h

P4 ANFRAGE

8 h

ERREICHBARKEIT

Rund um die Uhr, feste Rufnummer

Bei den Stufen Enterprise und Critical benennen wir feste Ansprechpartner; bei Critical zusätzlich eine technische Kontaktperson, die Ihre Umgebung kennt.

P1 — kritisch

Produktivbetrieb steht vollständig, es besteht keine Ausweichmöglichkeit.

P2 — erheblich

Produktivbetrieb ist erheblich beeinträchtigt oder eine Ausweidlösung ist nur mit spürbarem Aufwand nutzbar.

P3 — gering

Eine einzelne Funktion ist gestört, der Betrieb läuft im Wesentlichen weiter.

P4 — Anfrage

Fragen zur Nutzung, Änderungswünsche, Angebote, Abrechnung.

Die Einstufung nehmen Sie bei der Meldung vor. Wir korrigieren sie nur nach Rücksprache und mit Begründung; eine stillschweigende Herabstufung findet nicht statt.

ZIFFER 6 – WARTUNGSFENSTER

Feste Fenster, harte Obergrenze

Ein Wartungsfenster ist ein vorher angekündigter Zeitraum, in dem wir an einer Anlage arbeiten. Planbare Arbeiten liegen ausschließlich in diesen Fenstern und sind auf acht Stunden je Monat und Ressource begrenzt. Hat ein System nur ein Netzteil oder nur einen Netzanschluss, kann Wartung an der Strom-

oder Netzinfrastruktur es unterbrechen — auch wenn die Anlage selbst redundant ausgelegt ist. Betroffene Konten informieren wir vorher einzeln.

Kommende Fenster auf der Statusseite

FESTE FENSTER

Di und Do, 01:00–05:00

Planbare Arbeiten führen wir ausschließlich in diesen Fenstern durch, in der lokalen Zeit des betroffenen Standorts.

ANKÜNDIGUNG MIT UNTERBRECHUNG

14 Kalendertage

Enthält Umfang, erwartete Auswirkung und die betroffenen Ressourcen.

VERSCHIEBUNG AUF WUNSCH

bis zu 14 Tage

Für dedizierte Ressourcen, Wunsch spätestens 48 Stunden vor dem Fenster. Sicherheitsrelevante Arbeiten sind ausgenommen.

ANKÜNDIGUNG OHNE UNTERBRECHUNG

5 Kalendertage

Per E-Mail an die hinterlegten technischen Kontakte und gleichzeitig auf der Statusseite.

OBERGRENZE JE MONAT

8 Stunden

Je Kalendermonat und Ressource. Was darüber hinausgeht, zählt vollständig als Ausfallzeit.

NOTFALLWARTUNG

zählt zu 50 %

Ohne Ankündigung zulässig, wird aber zur Hälfte als Ausfallzeit gerechnet. Die Gründe legen wir binnen 48 Stunden schriftlich dar.

Änderungen dieses Dokuments zu Ihrem Nachteil kündigen wir mindestens 90 Kalendertage vor Wirksamwerden in Textform an; widersprechen Sie innerhalb von 30 Tagen, gilt für bestehende Verträge das bisherige SLA bis zum Ende der laufenden Vertragsperiode fort. Änderungen ausschließlich zu Ihren Gunsten treten ohne Ankündigungsfrist in Kraft. Frühere Fassungen stellen wir auf Anfrage bereit; jede Fassung trägt Versionsnummer und Gültigkeitsdatum.

RANGFOLGE UND BEZUG

Verwandte Dokumente

- ① ENTRONYX CLOUD ist ein Demonstrationsprojekt.
Dieser Text ist nachgebildet und entfaltet keine
Rechtswirkung; er ersetzt insbesondere keine
anwaltliche Prüfung.
-