

ADAPTIVE SERVICE-LEVEL-AGREEMENTS (SLAs)

1. ALLGEMEINE ANGABEN SLA

•**Parteien:**

•Anbieter: [Name des Diensteanbieters]

•Kunde: [Name des Kunden]

•**Ziel des SLA:**

Sicherstellung der vereinbarten Servicequalität mit dynamischer Anpassung an veränderte Bedingungen.

•**Dauer:**

Dieses SLA ist gültig ab [Datum] und läuft bis [Datum/auf unbestimmte Zeit].

2. SERVICEBESCHREIBUNG

2.1 Bereitgestellte Dienste:

•Cloud-Dienste (z. B. Speicher, Verarbeitungskapazität).

•Netzwerkdienste (z. B. Bandbreite, Latenzzeiten).

•Kundendienst (z. B. Support-Response-Zeiten).

2.2 Leistungskennzahlen (KPIs):

Servicebereich	KPI	Zielwert
Netzwerkverfügbarkeit	Uptime (%)	99.9 %
Reaktionszeit	Max. Zeit für Antwort	< 5 Minuten
Speicherverfügbarkeit	Ausfallsicherheit (%)	99.95 %
Problembehebung	Max. Zeit für Lösung	< 4 Stunden

3. ADAPTIONSMECHANISMEN der SLA (Auswahl)

3.1 Ereignisgesteuerte Anpassung

Auslöser:

•Plötzliche Änderungen in der Nutzung (z. B. Traffic-Peaks).

•Auftreten unvorhergesehener Ereignisse (z. B. Naturkatastrophen).