

ADAPTIVE SERVICE-LEVEL-AGREEMENTS (SLAs)

1. ALLGEMEINE ANGABEN SLA

•Parteien:

- Anbieter: [Name des Dienstanbieters]
- 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, Latenzzzeiten).
- 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).