VERFÜGBARKEIT

Verfügbarkeit (SLA-Light)

1. Zielsetzung

Diese Service-Level-Hinweise („SLA-Light“) beschreiben unsere Ziele zur Verfügbarkeit der Anwendung myHVAC PRO. Sie stellen keine vertragliche Verfügbarkeitszusage dar; eine vertragliche SLA-Vereinbarung kann auf Anfrage individuell vereinbart werden.

2. Ziel-Verfügbarkeit

Wir streben eine jahresdurchschnittliche Verfügbarkeit von ≥ **99,5 %** während der regulären Geschäftszeiten (Mo–Fr, 7:00–20:00 Uhr) an. Außerhalb dieser Zeiten gilt eine Ziel-Verfügbarkeit von ≥ **98 %**.

3. Wartungsfenster

Geplante Wartungsarbeiten finden in der Regel außerhalb der regulären Geschäftszeiten statt (typischerweise nachts oder am Wochenende). Wartungsfenster, die voraussichtlich länger als 30 Minuten dauern, kündigen wir mindestens 24 Stunden vorab in der Anwendung an.

4. Notfall-Wartungen & Sicherheitsvorfälle

Sicherheitskritische Patches und Notfall-Maßnahmen sind jederzeit ohne Vorankündigung zulässig. Wir informieren so früh wie möglich.

5. Was nicht in die Verfügbarkeitsberechnung einfließt

- Ausfälle bei Drittanbietern (Stripe, OpenAI, Google, Apple, Resend, Sentry), soweit wir keinen Einfluss haben;
- Ausfälle des Internets, des Endgeräts oder des lokalen Netzwerks des Nutzers;
- Höhere Gewalt;
- Geplante und angekündigte Wartungsfenster.

6. Statusinformationen

Anwendungsweite Störungen werden, sofern möglich, in der Anwendung sowie auf myhvac-pro.de kommuniziert. Eine öffentliche Status-Seite befindet sich in Vorbereitung.