

Wie sieht die Serviceverfügbarkeit und das Support-SLA von Cyber Crucible aus?

Kurzantwort: Das veröffentlichte Service Level Agreement von Cyber Crucible garantiert eine **monatliche Serviceverfügbarkeit von 99,9 %** (ausgenommen geplante Wartungsarbeiten und Ursachen außerhalb der angemessenen Kontrolle), mit einem definierten Abhilfeverfahren in Form von Gutschriften für Ausfallzeiten. Die Support-Reaktionszeiten sind nach Schweregrad gestaffelt und werden ab Eingang des Tickets über das Support-Portal gemessen.

Ziele für Support-Reaktionszeiten

Schweregrad	Beschreibung	Reaktion
SEV1 — Kritisch	Dienst ausgefallen oder Produktionsbetrieb kritisch beeinträchtigt; noch keine Umgehungslösung vorhanden	≤ 2 Stunden
SEV2 — Schwerwiegend	Dienst so beeinträchtigt, dass Schutz oder Reaktion eingeschränkt sind	≤ 4 Stunden
SEV3 — Gering	Dienst beeinträchtigt, ohne Schutz oder Reaktion zu beeinflussen	≤ 12 Stunden
SEV4 — Gering	Unkritisches Problem, Informationsanfrage oder Verbesserungsvorschlag	≤ 48 Stunden

Wo Sie es finden

Das vollständige Service Level Agreement ist öffentlich zugänglich unter cybercrucible.com/service-level-agreement, und Support-Tickets werden unter support.cybercrucible.com eingereicht. Für regulierte Kunden kann vertraglich ein verbindlicher Zeitrahmen für die Benachrichtigung bei Sicherheitsverletzungen oder Vorfällen festgelegt werden.

Ein Hinweis zur Verfügbarkeit

Da der Endpunktschutz lokal läuft, bezieht sich der Verfügbarkeitswert auf das Management- und Berichts-Backend. Der Schutz auf dem Gerät selbst bleibt auch dann bestehen, wenn das Backend vorübergehend nicht verfügbar ist.

Revision #1

Created 2026-07-24 04:52:02 UTC by Dennis Underwood

Updated 2026-07-24 04:52:02 UTC by Dennis Underwood