PAX PM-TOOLBOX · SERVICE

Service Level (SLA) ENTWURF

Verfügbarkeit, Support, Wartung und Datensicherung, gestaffelt nach Free, Free+, Team und Team+.

Stand **11.10.2026** Fassung **Entwurf 0.1** pax-tools.de/sla.html

Worum es hier geht

Die PAX-Tools laufen in deinem Browser. Dafür braucht es keinen Server, also gibt es da auch nichts, was ausfallen kann. Dieses SLA beschreibt, was gilt, sobald du Funktionen des PAX-Servers nutzt: online speichern, teilen, Team-Verwaltung.

Für Free und Free+ ist es eine ehrliche Beschreibung ohne Zusage. Für Team und Team+ ist es Bestandteil des Vertrags und ergänzt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Bei Team+ geht eine Einzelvereinbarung diesem SLA vor.

> **Entwurf.** Dieses SLA wird vor dem Start des Team-Tarifs rechtlich geprüft. Werte, die als Vorschlag markiert sind, können sich bis dahin ändern.

1. Überblick je Variante

Jede Stufe enthält alles aus der Stufe davor. Die Tools sind auf allen vier Stufen dieselben.

LEISTUNG	FREE ohne Konto	FREE+ mit Konto, 0 €	TEAM	TEAM+
BETRIEB				
Verfügbarkeit Server	keine nötig, die Tools laufen lokal	nach bestem Bemühen, ohne Zusage	**99 %** im Monatsmittel	**99,5 %** im Monatsmittel
Wartungsfenster	nicht betroffen	Sonntag 6 bis 8 Uhr (deutsche Zeit), Ankündigung 72 Stunden vorher		
Deployment	Tool-Updates jederzeit ohne Ausfall	Tool-Updates jederzeit ohne Ausfall, Server-Releases im Wartungsfenster		
SUPPORT				
Kanal	Kontaktformular	Support-Bereich mit PAX Bug Tracker	Support-Bereich, bevorzugt bearbeitet	Support-Bereich, weitere Kanäle nach Vereinbarung
Erste Antwort	ohne Zusage	nach bestem Bemühen	**2 Werktage**	**1 Werktag**
Servicezeit	–	–	Mo bis Fr, 9 bis 17 Uhr	Mo bis Fr, 9 bis 17 Uhr, erweiterbar nach Vereinbarung

LEISTUNG	FREE ohne Konto	FREE+ mit Konto, 0 €	TEAM	TEAM+
DATEN				
Datensicherung	liegt bei dir: Export als Datei	Export als Datei, dazu technisches Server-Backup	täglich, verschlüsselt, zweiter Standort, 30 Tage, Wiederherstellung durch den Admin	wie Team, Aufbewahrung nach Vereinbarung
RPO / RTO	–	RPO 24 h, keine RTO-Zusage	RPO 24 h, RTO 1 Werktag	RPO 24 h, RTO 1 Werktag oder nach Vereinbarung
Papierkorb, Versionen	–	Papierkorb 30 Tage	Papierkorb 30 Tage, 20 Versionen je Dokument	wie Team
Datenstandort	nur dein Gerät	Deutschland	Deutschland	Deutschland
Mengengrenzen	Browser-Speicher deines Geräts	100 Dokumente, 25 MB, teilen mit 5 Personen	25 Nutzer und bis zu 25 Gäste je Tenant	nach Vereinbarung
VERTRAG				
Gutschriften	–	–	ja VORSCHLAG	ja VORSCHLAG
Preis	0 €	0 €	24,99 € netto im Monat oder 250 € netto im Jahr	Angebot

RPO: höchstens verlorener Zeitraum bei einer Wiederherstellung. RTO: Zeit bis zur Wiederherstellung. Werktage und Servicezeit siehe Abschnitt 2.

2. Geltungsbereich und Begriffe

Was das SLA abdeckt

Das SLA gilt für die Server-Funktionen unter **app.pax-tools.de**: Anmeldung, online gespeicherte Dokumente, Teilen, Admin Panels, Support-Bereich. Die Tools selbst sind statische Dateien auf pax-tools.de. Sie laufen in deinem Browser und speichern lokal, auch während einer Störung des Servers. Heruntergeladene Tools brauchen überhaupt keinen Server.

Begriffe

- **Verfügbarkeit:** Die Server-Funktionen sind erreichbar und Dokumente lassen sich laden und speichern.
- **Messung:** Ein externer Prüfdienst ruft jede Minute einen Prüfpunkt auf, der Anmeldung, Datenbank und Speichern testet. Eine Minute gilt als nicht verfügbar, wenn zwei aufeinanderfolgende Prüfungen scheitern. Maßgeblich sind die Aufzeichnungen des Prüfdienstes.
- **Monatsmittel:** Verfügbarkeit = (Minuten im Monat − ausgeschlossene Minuten − Ausfallminuten) ÷ (Minuten im Monat − ausgeschlossene Minuten). Ausgeschlossen sind die angekündigte Wartung und die Fälle aus Abschnitt 8.
- **Werktag:** Montag bis Freitag, außer bundeseinheitliche Feiertage sowie 24. und 31. Dezember.
- **Servicezeit:** Werktage von 9 bis 17 Uhr deutscher Zeit. Reaktionszeiten in Stunden zählen nur innerhalb der Servicezeit.

- **Reaktionszeit:** Zeit bis zur ersten Rückmeldung durch einen Menschen mit Einschätzung und nächstem Schritt, nicht bis zur Lösung.

ZUSAGE	AUSFALL HÖCHSTENS PRO MONAT (30 TAGE)	PRO JAHR
99 % (Team)	7 Std. 12 Min.	ca. 3,7 Tage
99,5 % (Team+)	3 Std. 36 Min.	ca. 1,8 Tage

Die angekündigte Wartung zählt nicht in diese Werte.

3. Wartung und Deployment

Wartungsfenster

- **Sonntag 6 bis 8 Uhr** deutscher Zeit (MEZ bzw. MESZ). In diesem Fenster können die Server-Funktionen kurz oder ganz nicht erreichbar sein.
- **Ankündigung mindestens 72 Stunden vorher** auf der Statusseite und als Hinweis in den Tools. Team- und Team+-Administratoren bekommen zusätzlich eine E-Mail.
- Nicht jeder Sonntag wird genutzt. Ohne Ankündigung findet keine geplante Wartung statt.
- Die lokale Arbeit in den Tools läuft während der Wartung weiter. Ungespeicherte Änderungen an Online-Dokumenten bleiben im Browser und werden nach der Wartung gespeichert, sofern das Tool das unterstützt. Sonst hilft ein Export.

Notfall-Wartung

Bei kritischen Sicherheitslücken oder drohendem Datenverlust wird ohne Vorlauf gewartet. Ein Hinweis erscheint so früh wie möglich auf der Statusseite und im Tool. Notfall-Wartung außerhalb des Fensters zählt bei Team und Team+ als Ausfallzeit.

Deployment-Zeiten

ART	WANN	AUSWIRKUNG
Tool-Updates (statische Dateien)	jederzeit	kein Ausfall. Die neue Fassung lädt beim nächsten Aufruf oder Neuladen der Seite. Offene Tools arbeiten mit der alten Fassung weiter.
Server-Releases	im Wartungsfenster, in der Regel höchstens einmal im Monat	meist ohne Unterbrechung, sonst kurz innerhalb des Fensters
Sicherheitsupdates	zeitnah: kritische sofort, übrige innerhalb von 3 Werktagen oder im nächsten Fenster	wenn eine Unterbrechung nötig ist, gilt die Notfall-Wartung
Betriebssystem und Datenbank	im Wartungsfenster	wie Server-Releases

Release-Hinweise

Jede Änderung mit sichtbarer Wirkung steht im Änderungsprotokoll (Changelog) auf der Statusseite bzw. im Support-Bereich. Entfällt eine Funktion, die Team-Kunden nutzen, wird das mindestens 6 Wochen vorher angekündigt.

Rückwärtskompatibilität der Daten

- Jedes Dokument trägt eine Versionsnummer seines Formats. Neue Fassungen eines Tools lesen ältere Dokumente und ältere JSON-Exporte weiter und ergänzen fehlende Felder mit Standardwerten.
- Der Export als Datei bleibt in allen Varianten erhalten. Eine heruntergeladene Tool-Datei liest die Exporte des Online-Tools.

4. Störungen und Reaktionszeiten

Störungen werden nach Schwere eingestuft. Die Einstufung schlägt der Meldende vor, PAX bestätigt oder ändert sie mit Begründung.

SCHWEREGRAD	BEISPIEL	FREE+	TEAM Reaktion / Ziel	TEAM+ Reaktion / Ziel
S1 **Totalausfall**	Anmeldung oder Laden und Speichern für alle nicht möglich, Datenverlust droht	nach bestem Bemühen	4 Std. / Behebung oder Umgehung in 1 Werktag	2 Std. / Behebung oder Umgehung in 1 Werktag
S2 **Wesentliche Funktion**	Teilen, Rechte, Backup oder ein einzelnes Tool online gestört, Arbeit nur eingeschränkt möglich	nach bestem Bemühen	1 Werktag / 3 Werktage	4 Std. / 2 Werktage
S3 **Einzelfunktion**	Fehler in einer Funktion mit Umweg, Darstellungsfehler	nach bestem Bemühen	2 Werktage / nächstes reguläres Release	1 Werktag / nächstes reguläres Release
S4 **Frage, Wunsch**	Bedienfrage, Verbesserungsvorschlag	nach bestem Bemühen	2 Werktage / nach Planung	1 Werktag / nach Planung

Stunden zählen innerhalb der Servicezeit. Zielzeiten sind Ziele, keine Zusage einer Lösung. Ein S1 außerhalb der Servicezeit wird nach bestem Bemühen auch abends und am Wochenende bearbeitet.

Kommunikation bei Störungen

- Die Statusseite zeigt laufende Störungen, Wartungen und den Verlauf der letzten 90 Tage.
- Bei S1 und S2: erste Meldung auf der Statusseite sobald bekannt, danach Zwischenstände mindestens alle 4 Stunden innerhalb der Servicezeit.
- Nach einem S1 gibt es innerhalb von 5 Werktagen einen kurzen Bericht: Ursache, Dauer, Maßnahmen.
- Team-Administratoren bekommen S1-Meldungen zusätzlich per E-Mail.

> **Wenn der Server steht, arbeitest du lokal weiter.** Neue Dokumente kannst du lokal anlegen und später ins PAX-Konto verschieben.

5. Datensicherung und Wiederherstellung

Technisches Backup (alle Online-Daten)

- Täglich eine verschlüsselte Sicherung der ganzen Datenbank, zusätzlich an einem zweiten Standort in Deutschland.
- Aufbewahrung 30 Tage. Danach laufen die Sicherungen aus, auch gelöschte Daten sind dann endgültig weg.
- Die Wiederherstellung wird mindestens einmal im Quartal geprobt.
- **RPO 24 Stunden:** Bei einem Totalausfall gehen höchstens die Änderungen seit der letzten Sicherung verloren.

Wiederherstellung je Variante

Free

Deine Daten liegen nur in deinem Browser. Sicherung über Teilen › Datei (JSON-Export). Gelöschter Browser-Speicher lässt sich nicht wiederherstellen.

Free+

Papierkorb 30 Tage für gelöschte Dokumente. Das technische Backup schützt vor Serverausfall, einzelne Dokumente werden daraus nicht zurückgeholt. „Alles exportieren“ im Panel erzeugt ein ZIP.

Team

Papierkorb 30 Tage, die letzten 20 Versionen je Dokument. Der Admin stellt einzelne Dokumente oder den ganzen Tenant auf einen Stand der letzten 30 Tage zurück. RTO nach Totalausfall: 1 Werktag.

Team+

Wie Team. Längere Aufbewahrung und eigene RTO nach Vereinbarung.

Private Dokumente und private Einträge werden mitgesichert, aber nur an ihren Besitzer ausgeliefert, auch nach einer Wiederherstellung. Der Betreiber sieht keine Inhalte.

6. Support

Kanäle

- **Free:** Kontaktformular. Antwort ohne Zusage, meistens aber trotzdem schnell.
- **Free+:** Support-Bereich im Konto mit PAX Bug Tracker. Du siehst den Stand deiner Meldung selbst.
- **Team:** Support-Bereich, Meldungen werden vor Free+ bearbeitet. Melden dürfen alle Administratoren des Tenants.
- **Team+:** wie Team, dazu weitere Kanäle und feste Ansprechpartner nach Vereinbarung.

Was der Support umfasst

- Fehler in den Tools und in den Server-Funktionen

- Fragen zur Bedienung und zu Konto, Freigaben, Rollen und Branding
- Hilfe bei Wiederherstellung und Datenexport

Was der Support nicht umfasst

- Beratung zu Projektmanagement-Methoden, Schulungen, Workshops
- Anpassungen und Eigenentwicklungen für einzelne Kunden
- Heruntergeladene und selbst veränderte Tool-Dateien
- Fremde Software, Netzwerke, Browser-Erweiterungen
- Daten, die nur lokal im Browser lagen und dort gelöscht wurden

Für Support-Fälle mit Blick in Inhalte gibt der Kunde einen zeitlich begrenzten Zugriff frei. Dieser Zugriff steht im Protokoll des Tenants.

7. Gutschriften (Team, Team+) VORSCHLAG

Wird die zugesagte Verfügbarkeit in einem Kalendermonat unterschritten, erhält der Kunde auf Antrag eine Gutschrift auf die Monatsgebühr dieses Monats.

VERFÜGBARKEIT IM MONAT	TEAM	TEAM+
unter der Zusage	unter 99 %: **10 %**	unter 99,5 %: **10 %**
deutlich darunter	unter 97 %: **25 %**	unter 97 %: **25 %**

- Antrag im Support-Bereich innerhalb von 30 Tagen nach Ende des betroffenen Monats.
- Obergrenze: 25 % der Monatsgebühr je Monat. Beim Jahrestarif gilt ein Zwölftel des Jahresentgelts als Monatsgebühr.
- Die Gutschrift wird mit der nächsten Rechnung verrechnet und nicht ausgezahlt.
- Während der kostenlosen Testphase gibt es keine Gutschriften.
- Weitere Ansprüche richten sich nach den AGB.

8. Ausschlüsse

Nicht als Ausfall zählen Zeiten, in denen die Server-Funktionen aus folgenden Gründen nicht nutzbar sind:

- angekündigte Wartung im Wartungsfenster
- höhere Gewalt, zum Beispiel Naturereignisse, Krieg, behördliche Anordnungen, großflächige Strom- oder Netzausfälle
- Störungen im Internet außerhalb des Rechenzentrums und des Einflussbereichs von PAX
- Ursachen beim Kunden: eigenes Netzwerk, Proxy, Firewall, Geräte, Browser-Erweiterungen, nicht unterstützte Browser
- Sperrung eines Kontos oder Tenants wegen Missbrauchs, Verstoßes gegen die Nutzungsbedingungen oder Zahlungsverzugs
- als Vorschau oder Beta gekennzeichnete Funktionen
- Störungen bei Dritten (Zahlungsanbieter, E-Mail-Versand), solange Laden und Speichern funktionieren

9. Service-Hinweise

Statusseite

status.pax-tools.de (in Vorbereitung). Bis dahin stehen Wartung und Störungen im Support-Bereich und als Hinweis in den Tools.

Browser

Aktuelle Fassungen von Chrome, Edge, Firefox und Safari, jeweils die letzten zwei Hauptversionen. JavaScript und Browser-Speicher müssen erlaubt sein.

Selbst sichern

Exportiere wichtige Dokumente regelmäßig als JSON. Das gilt besonders ohne Konto: Wer den Browser-Speicher leert oder privat surft, verliert lokale Daten.

Lokal geht immer

Die Tools brauchen keinen Server. Auch bei einer Störung oder als heruntergeladene Datei laufen sie weiter, nur ohne Online-Speicher und Teilen.

10. Änderungen und Stand

- Für Free und Free+ kann das SLA jederzeit angepasst werden. Es gilt die Fassung mit dem neuesten Stand-Datum.
- Für Team und Team+ werden Änderungen mindestens 6 Wochen vorher per E-Mail an die Administratoren angekündigt. Verschlechterungen berechtigen zur Kündigung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens.
- Bei Widersprüchen gilt für Team+ die Einzelvereinbarung vor diesem SLA, dieses SLA vor allgemeinen Beschreibungen auf der Webseite.

Stand **11.10.2026**, Fassung Entwurf 0.1. Anbieter und Kontakt laut Impressum. Details zu den Varianten auf der Seite Varianten, zum Umgang mit Daten in der Datenschutzerklärung.

> **Entwurf, vor Start des Team-Tarifs rechtlich prüfen.** Dieses Dokument ist noch keine verbindliche Zusage.