

Unsere Support-Stufen kennenlernen

Finden Sie das passende Service-Level für Ihre Bedürfnisse.

			Standard	Premium
P1	Auf eine Produktivinstallation erworbener Splunk-Software kann entweder gar nicht zugegriffen werden oder der Großteil ihrer Funktionalität ist nicht nutzbar. Kontaktieren Sie uns in P1-Fällen bitte unter einer unserer globalen Support-Telefonnummern, die Sie hier finden	Verfügbarkeit ¹	24/7 x 365	24/7 x 365
		Reaktionszeit	2 Stunden	30 min
		Updates	Täglich	1 Stunde
		Anvisierte Behebungs-/Workaround-Zeiten ²	1 Arbeitswoche	24 Stunden
P2	Eine oder mehrere wichtige Funktionen einer erworbenen Splunk-Software können nicht mehr verwendet werden.	Verfügbarkeit ¹	Werktags 8–17 Uhr	24/7 x 365
		Reaktionszeit	1 Arbeitstag	1 Stunde
		Updates	Wöchentlich	4 Stunden
		Anvisierte Behebungs-/Workaround-Zeiten ²	1 Arbeitswoche	1 Arbeitswoche
P3	Sonstige Tickets, bei denen eine Funktion einer erworbenen Splunk-Software nicht wie beschrieben funktioniert.	Verfügbarkeit ¹	Werktags 8–17 Uhr	Werktags 8–17 Uhr
		Reaktionszeit	2 Arbeitstage	4 Stunden
		Updates	Keine	1 Arbeitstag
		Anvisierte Behebungs-/Workaround-Zeiten ²	Nächste Version	Nächste Version
P4	Alle allgemeinen Fragen. Anfragen zu neuen Funktionen sollten eingereicht werden über das Splunk Ideas Portal	Verfügbarkeit ¹	Werktags 8–17 Uhr	Werktags 8–17 Uhr
		Reaktionszeit	2 Arbeitstage	1 Arbeitstag
		Updates	Keine	Wöchentlich
		Anvisierte Behebungs-/Workaround-Zeiten ²	n. v.	n. v.

¹ Als Werktag gelten (mit Ausnahme der von Splunk eingehaltenen Feiertage) Montag bis Freitag (8–17 Uhr). Als Ortszeit gilt die Tageszeit am Standort der Kundschaft, die das Support-Ticket erstellt.

² Gilt für lokale Splunk-Bereitstellungen vor Ort; Für Cloud Service Level gilt das [Splunk Cloud SLA](#).

https://www.splunk.com/de_de/customer-success/support-programs.html Stand 24.06.2026