

Service Level-Agreement (SLA) für DomainFactory Kunden

Als „DomainFactory“ (www.df.eu) Kunde sind Sie jederzeit in guten Händen. Neben den umfangreichen Leistungen der einzelnen Tarife gem. Leistungsbeschreibung und den Regelungen gem. unseren AGB bieten wir Ihnen weitere, umfangreiche Serviceleistungen an. Die wichtigsten Punkte haben wir in diesem „SLA“ für Sie übersichtlich zusammengefasst.

- Erstklassige **Highend-Internetanbindung**: Betrieb eines eigenen, umfangreichen Gigabit-Backbones sowie Nutzung verschiedener Netzanbieter und Peeringpunkte.
- Unterbringung aller Server in einem professionellen **Rechenzentrum mit Klimatisierung, Brandschutz, Zutrittskontrolle** und Außenanbindung an mindestens zwei Gebäudeseiten zur Minimierung des Ausfallrisikos.
- **Umfangreicher Spam- und Virenschutz für Ihre E-Mails** in vielen Tarifen gem. Leistungsbeschreibung inklusive! Dabei setzen wir auf eigene Schutzsysteme und greifen zusätzlich auf ausgezeichnete Software von Partnerfirmen zurück.
- **Bereithaltung einer umfassenden und an Spitzenwerten („Peaks“) orientierten Mailserver-Infrastruktur**, die auch bei großen Spamwellen eine möglichst verzögerungsfreie Zustellung Ihrer E-Mails sicherstellt.
- **Direkte Domainregistrierung in Sekundenschnelle**: wir sind unter anderem **Mitglied der Domainvergabestellen DENIC e.G., NIC.AT und EURID. Weiterhin sind wir als ICANN- Mitglied** zur direkten Registrierung vieler weiterer „Top Level Domains“; z.B. .com, berechtigt. Dadurch können wir Ihnen jederzeit einen bestmöglichen Domainservice anbieten.
- **Kostenloser Telefonservice** (deutsche und österreichische Festnetznummern) von Montag bis Freitag 8-20 Uhr. Unsere festangestellten und bestens geschulten Mitarbeiter helfen Ihnen jederzeit gerne weiter!
- **Kostenloser 24/7-E-Mail-Service** für sämtliche Unternehmensbereiche (Kundenservice, Technik, etc.) bei einer schnellstmöglichen Erstreaktionszeit von maximal 24 Stunden an Arbeitstagen.
- Zusätzlicher **„24/7-Notfallsupport“** für HostedExchange-, ManagedHosting 64-, Managed Cloud Server-, Reseller Hosting 64, Reseller Cloud Server-Kunden: Ein Techniker steht Ihnen im Rahmen unseres „24/7Notfallsupports“ bei dringenden individuellen Ausfällen und Problemen **jederzeit und rund um die Uhr** zur Verfügung. Im Falle von durch uns zu vertretenden Problemursachen ist dieser Service für Sie selbstverständlich ebenfalls **vollständig kostenfrei!**
- Unterstützung durch unser gesondertes, direkt der Geschäftsleitung unterstehendes **„Quality Management“**; z.B. falls Sie einmal nicht zufrieden sein sollten. Direkte Kontaktaufnahme ist jederzeit via Kundenmenü und E-Mail möglich.
- **Individuelle Hilfestellung und Unterstützung je nach Tarif**; z.B. Einspielen einer SQL-Datenbank, Durchführung von Massendomainbestellungen (Textfile-Import), usw.
- **Automatisches Monitoring** des von Ihnen genutzten Servers inkl. sämtlicher Dienste (E-Mail, Web, SQL, usw.) sowie die automatische Benachrichtigung und das autonome Eingreifen unseres Bereitschaftsdienstes bei Ausfällen rund um die Uhr.
- **Erstreaktion** bei technischen Defekten und Ausfällen binnen **maximal 15 Minuten** ab Eingang der Ausfallmeldung bei unserem Bereitschaftsdienst (Monitoring/Notfallkontakt).

- Zeitnahe Bereitstellung von **Statusmeldungen und Informationen bei einem Ausfall** unter status.df.eu.
- **Verfügbarkeit** der von uns angebotenen Dienste von durchschnittlich **99,9%** pro Jahr und Dienst.*
- **Regelmäßiger Ausbau der Serverkapazitäten, Netzanbindung und sonstiger relevanter Ressourcen** zur Vermeidung von Überlastungen oder Engpässen, soweit möglich und wirtschaftlich sinnvoll.
- **Nutzung redundanter Systeme** soweit technisch möglich und wirtschaftlich sinnvoll zur Minimierung des Ausfallrisikos.
- **Nutzung qualitativ hochwertiger Komponenten und Systembestandteile** (z.B. Cisco Router, Intel-Prozessoren) zur Minimierung des Ausfallrisikos.
- **Absicherung der Serverfestplatten** mittels RAID zur Minimierung des Ausfall- und Datenverlustrisikos.
- **Erstellung täglicher Backups** gem. AGB und Tarifleistungsbeschreibung.
- **Individuelle Rücksicherung Ihrer Daten** aus unserem Backup soweit möglich und gegen Berechnung gem. Preisliste, soweit der Datenverlust nicht durch uns verschuldet wurde.
- **Sekundengenaue Abrechnung ohne Kündigungsfrist für JiffyBox Cloud Server:** Die Abrechnung der Nutzung von JiffyBox erfolgt gem. Preisliste, Tarifleistungsbeschreibung und AGB stets **exakt sekundengenau und nicht pro angefangener Stunde** o.ä. Sie können eine JiffyBox jederzeit löschen und damit die Abrechnung für diese JiffyBox zu diesem Zeitpunkt ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist beenden. **Das ist 100% fair und flexibel!**
- Optionale Verfügbarkeit **weiterer Servicelevel** z.B. für **Priorisierung von Anfragen, persönlichen Ansprechpartner, oder individuelle Lösungen**. Schildern Sie uns gerne Ihre Bedürfnisse – wir erstellen gerne ein unverbindliches Angebot.
- **Geld zurück – Garantie:** Sie können alle unsere Tarife ohne Risiko testen. **Wenn Sie nicht zufrieden sind, senden Sie uns binnen 60 Tagen Ihren Vertragswiderruf zu. Sie erhalten dann den berechneten Tarifpreis inkl. Einrichtungsgebühr vollständig erstattet.** Die Geld zurück – Garantie gilt nicht für Domainnamen und andere Zusatzleistungen. Für einen vollständig kostenfreien Test können Sie bei der Bestellung einfach eine gratis 3rd Level – Domain beauftragen und auf die Hinzubuchung weiterer Zusatzleistungen während Ihres Tests verzichten.
- **„100% zufrieden!“ – Garantie:** Wir möchten, dass Sie „unterm Strich“ voll zufrieden mit uns sind. Sollte dies einmal nicht so sein, können Sie sich direkt mit unserem Beschwerdemanagement in Verbindung setzen, damit gemeinsam nach einer fairen und vernünftigen Lösung gesucht werden kann. Wenn dies einmal nicht möglich ist oder Ihnen unser Vorschlag nicht zusagt, räumen wir Ihnen ein außerordentliches Kündigungsrecht ein. Bereits im Voraus zu viel bezahlte Beträge erhalten Sie dabei **selbstverständlich erstattet**. Zudem können Sie den Account auf Wunsch noch einen Monat ohne Grundpreis weiter nutzen, um den Providerwechsel zu einem anderen Anbieter in Ruhe vornehmen zu können.

Wir laden Sie ein: Testen Sie unsere Angebote und Serviceleistungen. Überzeugen Sie sich selbst von unserem Angebot.

Für Fragen stehen wir Ihnen per E-Mail an gl@df.eu gerne zur Verfügung.

Hinweise und Ausschlüsse:

Unser 1st und 2nd Level Kundenservice hilft Ihnen bei allen Fragen rund um unsere Angebote und Leistungen gerne weiter. Auch, wenn es um Fragen zur Nutzung unserer Tarife mit Fremdprodukten geht, stehen wir Ihnen stets soweit wie möglich mit Rat und Tat zur Seite. Bitte haben Sie jedoch dafür Verständnis, dass wir die Hotline des jeweiligen Produktherstellers nicht ersetzen können. Ausgenommen von diesem SLA ist daher die Beratung bezüglich Fremdprodukten, soweit es sich nicht um Anfragen handelt, die mit den von uns angebotenen Leistungen unmittelbar zu

tun haben.

Von diesem SLA ausgenommen sind Vorkommnisse und deren Folgen gem. unseren AGB („Höhere Gewalt“). Ebenso gilt dieses SLA nicht für Produkte, Dienstleistungen - auch in Teilen - von Dienstleistern. Wir versuchen, Ausfälle und Probleme so weit wie möglich zu vermeiden. Da uns gegenüber Lieferanten, Partner und Versicherungen jedoch die Haftung für „höhere Gewalt“ ausschließen, sind wir ebenfalls zu einem solchen Ausschluss gezwungen. Die Garantie der Online-Verfügbarkeit gilt nicht bei Dienstunterbrechungen durch: (1) periodisch geplante Wartungen oder Reparaturen, die wir zeitweise durchführen, (2) Unterbrechungen, die durch Sie durch ein benutzerspezifisches Skript, einen benutzerspezifischen Code oder die Installation von Drittanbieteranwendungen hervorgerufen werden, (3) Ausfälle, die das Erscheinungsbild Ihrer Website nicht beeinträchtigen, sondern lediglich den Zugriff darauf, beispielsweise FTP und E-Mail, (4) Ursachen, die sich unserer Kontrolle entziehen und nicht angemessen vorhergesagt werden können, (5) Ausfälle im Zusammenhang mit der Zuverlässigkeit bestimmter Programmierungsumgebungen. Die Gutschrift kann nur für den Kauf weiterer Produkte und Dienste bei uns verwendet werden und versteht sich ohne anwendbare Steuern.

Bitte beachten Sie, dass SharedHosting-Angebote nicht in jedem Fall und für jedes Anwendungsgebiet geeignet sind und trotz hochwertiger Komponenten die technischen Leistungsressourcen nicht beliebig skalierbar und erweiterungsfähig sind. Bitte kontaktieren Sie uns bei Fragen und Problemen, damit wir gemeinsam mit Ihnen eine individuelle Lösung finden können.

Maßgeblich für dieses SLA sind die AGB der DomainFactory GmbH.

* Auf Wunsch anteilige Rückerstattung der monatlichen Tarifgrundgebühr, sofern die o.g. Verfügbarkeit im Jahresmittel unterschritten wird.