Service Level Agreement

Zwischen: ESTUGO.net Webhosting, im Folgenden ESTUGO genannt und den ESTUGO Kunden, im Folgenden Kunden genannt, wird folgendes Service Level Agreement geschlossen:

§ 1 Verfügbarkeit und Qualität

1.1 Verfügbarkeit der von uns angebotenen Webhosting Tarife von durchschnittlich 99,9% pro Jahr und Dienst. Hiervon nicht umfasst sind die definierten Wartungszeiten und Ausfälle aufgrund höherer Gewalt.

1.2 Rückerstattung der monatlichen Tarifgrundgebühr, sofern die o.g. Verfügbarkeit im Jahresmittel unterschritten wird.

1.3 Ausbau der Serverkapazitäten, Netzanbindung und sonstiger relevanter Ressourcen zur Vermeidung von Überlastungen oder Engpässen soweit möglich und wirtschaftlich sinnvoll.

1.4 Monitoring der Server, sowie sämtlicher Dienste (Webserver, MySQL, Mailserver). Die Server und deren Dienste werden durch ESTUGO rund um die Uhr auf Verfügbarkeit und Performance überprüft.

§ 2 Datensicherung

1. Erstellung täglicher Backups (Dateien, MySQL) mit einer Vorhaltedauer von bis zu 7 Kalendertagen zur kostenfreien Wiederherstellung der Daten bei Datenverlust.

§ 3 Störungsmeldungen und Störungsbehebungen

1.1 ESTUGO stellt zwei Support Telefonnummern zur Entgegennahme von Störungsmeldungen und zur Hilfe bei Problemen zur Verfügung. Der Support ist unter +49 3834 513 -952 und -953 zu erreichen. Außerhalb der Zeit von 09.00 bis 18.00 Uhr, an Wochenenden und Feiertagen, ist die Bereitschaft erreichbar (https://www.estugo.de/notfall).

1.2 Die Reaktionszeit zwischen Störungsannahme und Beginn der Entstörung beträgt maximal 10 Minuten.

§ 4 Support

1.1 Support über zwei Festnetznummern (+49 3834 513 -952, -953) an Werktagen von Mo. bis Fr. in der Zeit von 09.00 bis 18.00 Uhr. Support via E-Mail an Werktagen von Mo. bis Fr. in der Zeit von 09.00 bis 18.00 Uhr mit Antwortgarantie (Antwort am gleichen Tag), sofern die Anfrage bis 18.00 Uhr eingeht. Notfall Support erreichbar rund um die Uhr, Feiertagen und Wochenenden (https://www.estugo.de/notfall).

§ 5 Serviceleistungen, Servicegarantie

1.1 Geld-zurück-Garantie: Wenn Sie nicht zufrieden sind, senden Sie uns binnen 90 Tagen Ihren Vertragswiderruf zu. Sie bekommen dann den berechneten Tarifpreis abzüglich der Kosten für die Registrierung der Domain(s) zurückerstattet. Die Geld-zurück- Garantie gilt nicht für Domains, SSL Zertifikate und Zusatzleistungen/Arbeitseinheiten.

1.2 100% Zufriedenheitsversprechen: Wir möchten, dass Sie zu 100% zufrieden mit uns sind. Sollte dies nicht der Fall sein, können Sie sich mit uns in Verbindung setzen, damit wir gemeinsam eine faire und vernünftige Lösung finden können. Sollten wir keine Lösung finden können, räumen wir Ihnen ein außerordentliches Kündigungsrecht ein.

Bereits im Voraus gezahlte Beträge erstatten wir Ihnen selbstverständlich zurück. Das von Ihnen bestellte Hosting Paket können Sie auf Wunsch noch einen Monat kostenlos nutzen, um den Wechsel zu einem anderen Anbieter in Ruhe vornehmen zu können.

§ 6 Hinweise und Ausschlüsse

Von diesem SLA ausgenommen sind Vorkommnisse und deren Folgen gem. unseren AGB („Höhere Gewalt“). 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 Details können Sie unseren AGB entnehmen, diese finden Sie unter www.estugo.de. Bitte beachten Sie, dass unsere Hosting Angebote nicht für jedes Anwendungsgebiet geeignet sind.

ESTUGO.net Webhosting, Greifswald, den 02.05.2012