



## Service-Level-Agreement (SLA) für Kunden von AP-ins-web.de Andreas Petzhold Webhosting

Sehr geehrter Kunde,

als kundenorientierter Provider informieren wir Sie hiermit über **von uns angebotenen Serviceleistungen**. Diese sind zum Teil bereits in der jeweiligen Tarif-Beschreibung aufgeführt. Im Interesse einer besseren Gesamtübersicht möchten wir auf die Erwähnung in diesem SLA jedoch nicht verzichten. Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Unsere Serviceleistungen:

- **kostenloser Kundenservice** (1st Level) via **Email** „rund um die Uhr“ bei einer **Erstreaktion binnen einer Stunde** bis maximal 24 Stunden auch an Wochenenden und Feiertagen
- **kostenlose technische Beratung** (2nd Level) bezüglich Anfragen zu unseren Produkten, Tarifmerkmalen und Features via **Email** „rund um die Uhr“ bei einer **Erstreaktion binnen einer Stunde** bis maximal 24 Stunden auch an Wochenenden und Feiertagen
- **automatisches Monitoring** des von Ihnen genutzten Servers inkl. sämtlicher Dienste (Email, Web, SQL, usw.) sowie automatische Benachrichtigung unseres Bereitschaftsdienstes bei Ausfällen
- **Erstreaktion** bei technischen Defekten und Ausfällen **binnen 15 Minuten** ab Eingang der Ausfallmeldung bei unserem Bereitschaftsdienst (Monitoring/individuell)
- Bereitstellung von **Statusmeldungen und Informationen** bei einem Ausfall oder technischen Defekt durch den Notfalldienst unter <http://status.ap-ins-web.de>
- **Verfügbarkeit** der von Ihnen bei uns genutzten Dienste von durchschnittlich **99,9%** pro Kunde im Jahr
- anteilige **Rückerstattung der monatlichen Tarifgrundgebühr**, sofern die o.g. Verfügbarkeit des Webservers von 99,9% im Jahresmittel unterschritten wird (*weitere Ansprüche z.B. auf Schadensersatz werden dadurch nicht berührt*)
- regelmäßiger **Ausbau der Serverkapazität, Netzanbindung und sonstiger relevanter Ressourcen**
- Anbindung jedes Servers an mind. einen **100 Mbit/s Port** (gemanaged) sowie Netzanbindung intern via mind. **Gigabit-Ethernet** (1.000 Mbit/s)

- Nutzung **redundanter Systeme** soweit technisch möglich und wirtschaftlich sinnvoll zur Minimierung des Ausfallrisikos (z.B. Gateway-Router usw.)
- Nutzung **qualitativ hochwertiger Komponenten** und Systembestandteile (z.B. Cisco Router, Intel-Prozessoren) zur Minimierung des Ausfallrisikos
- **Absicherung der Serverfestplatten mittels RAID** (Datenspiegelung) zur Minimierung des Ausfall- und Datenverlustrisikos
- Unterbringung aller Server in einem **Rechenzentrum mit Klimatisierung, Brandschutz, Zutrittskontrolle und Außenanbindung an mindestens zwei Gebäudeseiten** zur Minimierung des Ausfallrisikos
- **Absicherung jedes Servers mittels Firewall** und weiteren Sicherheitsmaßnahmen
- Erstellung **täglicher Backups** mit einer Vorhaltdauer von jeweils drei Kalendertagen zur **kostenfreien Wiederherstellung** Ihre Daten bei durch uns verschuldetem Datenverlust
- **Rücksicherung Ihrer Daten** aus unserem Backup soweit möglich und gegen Berechnung gem. Preisliste, soweit der Datenverlust nicht durch uns verschuldet wurde
- automatische **Anpassung des von Ihnen genutzten Tarifes** bei für Neukunden des jeweiligen Tarifes eingeführten Verbesserungen und Funktionserweiterungen („Upgrade-Garantie“)
- schnelle **Bereitstellung von Entwickler-Kapazitäten** für die individuelle Scriptprogrammierung und -anpassung gegen gesonderte Berechnung gem. Preisliste (sofern verfügbar)
- Möglichkeit zur **Verkürzung der Erstreaktionszeit und Erweiterung der Supportzeiten** nach individueller Vereinbarung gegen Aufpreis – schildern Sie uns Ihre Bedürfnisse, wir erstellen Ihnen gerne ein unverbindliches Angebot

Sollten Sie zu einem oder mehreren der o.g. Punkte eine Frage haben, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Falls Sie eine Beschwerde haben, mit unseren Leistungen unzufrieden sind oder einer der o.g. Punkte nicht eingehalten wird, wenden Sie sich bitte direkt an unsere Geschäftsleitung. Sie steht Ihnen jederzeit per Email unter [beschwerde@ap-ins-web.de](mailto:beschwerde@ap-ins-web.de) zur Verfügung und wird zusammen mit Ihnen nach einer individuellen und kundenfreundlichen Lösung suchen.

**Bitte beachten Sie abschließend die folgenden Punkte:**

- Von diesem SLA ausgenommen sind **Vorkommnisse und deren Folgen gem. § 7 unserer 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 § 7 unserer von Ihnen anerkannten AGB entnehmen.
- 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.
- Wir behalten uns die Änderung des SLA mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende vor, soweit dies aus wirtschaftlichen oder rechtlichen Gründen erforderlich ist und die **berechtigten Interessen der Kunden** dabei berücksichtigt werden. Bei einer für den Kunden nachteiligen

Änderung steht diesem ein vierwöchiges Sonderkündigungsrecht zu, welches er ab Ankündigung der SLA-Änderung ausüben kann. Das Vertragsverhältnis endet dann 4 Wochen nach Aussprache der Kündigung durch den Kunden. Eine Erstattung anteiliger, im Voraus bezahlter Gebühren wird selbstverständlich vorgenommen.

- Bestandteil dieser SLA sind die AGB von AP-ins-web.de Andreas Petzhold Webhosting für deren Kunden.

Wir hoffen, Ihnen mit diesem SLA unsere Serviceleistungen transparent dargestellt zu haben und freuen uns über Anregungen und Verbesserungsvorschläge.

Mit freundlichen Grüßen,

AP-ins-web.de Kundenservice