

An die domainFACTORY-Kunden der
domainfactory GmbH

per Download im Internet

domainfactory GmbH

Oskar-Messter-Str. 33
85737 Ismaning
Germany

Telefon +49 (0)89 / 55266-0
Telefax +49 (0)89 / 55266-222

gl@df.eu
www.df.eu

Ihr Zeichen, Ihre Nachricht vom

Ansprechpartner
Sara Marburg

Datum
2010-08-30

Service-Level-Agreement (SLA) für dF-Kunden aus Deutschland

Sehr geehrte Kundin,
sehr geehrter Kunde,

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.

- **Hosting „Made in Germany“!** Sämtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in Deutschland beschäftigt. Auch unser Rechenzentrum befindet sich - ebenso wie unser Firmensitz - hier im Großraum München.
- **100% klimaneutraler Geschäftsbetrieb** (Server, Rechenzentrum, Büro, PKW, usw.). Denn auch Unternehmen müssen sich ihrer sozialen Verantwortung bewusst sein und zum Erhalt unseres gemeinsamen Lebensraums beitragen. Weitere Informationen dazu finden Sie auf unserer Homepage.
- Erstklassige **Highend-Internetanbindung:** Betrieb eines eigenen, umfangreichen Gigabit-Backbones sowie Nutzung verschiedener Netzanbieter und Peeringpunkte.
Selbstverständlich sind wir Mitglied beim DECIX und INXS!

Amtsgericht München
HRB 150294

Geschäftsführer:
Sara Marburg
Jochen Tuchbreiter

Sparkasse Allgäu
Konto 511 82 86
BLZ 733 500 00

- 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** ist in allen Tarifen mit E-Mailaccounts automatisch und für jedes Postfach **inklusive** - ohne zusätzliche Berechnung! 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 0800 - Telefonservice** aus Deutschland und Österreich von Montag bis Freitag 7-22 Uhr sowie Samstag von 9-17 Uhr (Feiertage ausgenommen). 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 1-24 Stunden an Arbeitstagen.
- **Kostenloses, umfangreiches 24/7 - Online-Kundenforum** mit Unterstützung durch Mitarbeiter und Moderatoren sowie andere Kunden.

- Zusätzlicher „**24/7-Notfallsupport**“ für ManagedExchange-, ManagedHosting-, ManagedServer-, ResellerStart-, ResellerPlus-, ResellerDedicated-Kunden: Ein Techniker steht Ihnen im Rahmen unseres „24/7 Notfallsupports“ 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 „**QualityManagement**“; z.B. falls Sie einmal nicht zufrieden sein sollten. Direkte Kontaktaufnahme ist jederzeit via Kundenmenü und E-Mail möglich.
- **Individuelle Hilfestellung und Unterstützung;** z.B. einspielen von Daten aus einer durch Sie bereitgestellten CD-ROM oder externen Festplatte, 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.
- Auf Wunsch anteilige Rückerstattung der monatlichen Tarifgrundgebühr, sofern die o.g. Verfügbarkeit im Jahresmittel unterschritten wird.

- **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 1 (Datenspiegelung)** zur Minimierung des Ausfall- und Datenverlustrisikos.
- **Erstellung täglicher Backups** mit einer Vorhaltedauer von bis zu drei (ManagedExchange: sieben) Kalendertagen zur kostenfreien, automatischen Wiederherstellung Ihre Daten bei durch uns verschuldetem Datenverlust.
- **Individuelle Rücksicherung Ihrer Daten** aus unserem Backup soweit möglich und gegen Berechnung gem. Preisliste, soweit der Datenverlust nicht durch uns verschuldet wurde.
- Als zusätzliche Optionen gem. Preisliste: **Zusendung eines „DVD-Backup“ mit den gesamten Daten Ihres Webspace** (verfügbar für alle Tarife mit Ausnahme von ManagedExchange) sowie **Einbau einer zusätzlichen Backup-Festplatte** („BackupDisk“; verfügbar für ausgewählte ManagedServer).
- **Automatische Leistungsanpassung** des von Ihnen genutzten Tarifes bei für Neukunden des jeweiligen Tarifes eingeführten Neuerungen und Funktionserweiterungen („**Upgrade-Garantie**“).
- schnelle Bereitstellung von Entwickler-Kapazitäten für die individuelle Scriptprogrammierung und -anpassung gegen gesonderte Berechnung gem. Preisliste.

- **Upgrade-Möglichkeit** auf einen ManagedServer bei nicht ausreichenden SharedHosting-Ressourcen - **auch temporär als „Tagesserver“ mit täglicher Abrechnung.**
- Optional Verfügbarkeit **weiterer Servicelevel** z.B. für **Priorisierung von Anfragen, persönlichen Ansprechpartner, oder individuelle Lösungen.** (*freibleibend*) 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 Zubuchung 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 unserer Geschäftsleitung 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 zuviel 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.
- **Überlastungsschutz:** Auf Wunsch ziehen wir Ihren SharedHosting-Account bei Lastproblemen kurzfristig und automatisch auf einen dedizierten ManagedServer um, anstatt Ihren Account bei kurzfristigen Überlastungen temporär zu sperren. **Dadurch sichern Sie sich bei z.B. Nennung Ihrer Webseite in Medien oder erfolgreichen Werbekampagnen**

ohne zusätzliche Fixkosten ab. *(Aktivierung im Kundenmenü möglich)*

Wir laden Sie ein: Testen Sie unsere Angebote und Serviceleistungen.
Überzeugen Sie sich selbst von „Premium Hosting. Premium Service.“

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

Freundliche Grüße

Sara Marburg
Geschäftsführende Gesellschafterin
domainfactory GmbH

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“). 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 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.

Dieses SLA gilt nur für Kunden unserer Marke „domainFACTORY. Premium Hosting. Premium Service.“ (www.df.eu);

Maßgeblich für dieses SLA sind die AGB der domainfactory GmbH für domainFACTORY Kunden.