

DomainFactory GmbH | Oskar-Messter-Str. 33 | 85737 Ismaning | Germany

An die JiffyBox-Kunden der
DomainFactory GmbH

per Download im Internet

DomainFactory GmbH Oskar-
Messter-Str. 33 85737
Ismaning Germany

Telefon +49 89 / 998 288-026
Telefax +49 89 / 55266-222

info@df.eu
www.df.eu

Ansprechpartner
Dr. Claus Boyens

Datum
2018-04-19

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

Sehr geehrte Kundin,
sehr geehrter Kunde,

als JiffyBox Kunde der DomainFactory GmbH 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.

- **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.
- Unterbringung aller Hostsysteme in einem professionellen **Rechenzentrum mit Klimatisierung, Brandschutz, Zutrittskontrolle** und Außenanbindung an mindestens zwei Gebäudeseiten zur Minimierung des Ausfallrisikos.
- **Bereithaltung einer umfassenden und an Spitzenwerten („Peaks“) orientierten Mailserver-Infrastruktur**, die auch bei großen Spamwellen eine möglichst verzögerungsfreie Zustellung Ihrer E-Mails sicherstellt.
- **Kostenloser 0800 - Telefonservice** aus Deutschland und Österreich von Montag bis Freitag 7-22 Uhr sowie Samstag und Sonntag von 9-17 Uhr (Feiertage ausgenommen). Unsere festangestellten und bestens geschulten Mitarbeiter helfen Ihnen rund um unsere Tarife, das Control-Panel und die dort möglichen Einstellungsoptionen jederzeit gerne weiter!

Geschäftsführer
Tobias Mohr
Dr. Claus Boyens

Sparkasse Allgäu
Konto 5118286 - BLZ 733 500 00
IBAN DE65 7335 0000 0005 1182 86
BIC BYLADEM1ALG

Amtsgericht München
HRB 150294
UST-IdNr. DE813084387
Steuer-Nr. 143/130/30165

- **Kostenloser 24/7-E-Mail-Service** für sämtliche Unternehmensbereiche (Kundenservice, Technik, etc.) bei einer schnellstmöglichen Erstreaktionszeit von 1-24 Stunden an Arbeitstagen entsprechend dem Umfang des telefonischen Kundenservices.
- **Kostenloses, umfangreiches 24/7 - Online-Kundenforum** mit Unterstützung durch Mitarbeiter und Moderatoren sowie andere Kunden.
- **Automatisches Monitoring** des Hostsystems einschließlich der automatischen Benachrichtigung und des autonomen Eingreifens unseres Bereitschaftsdienstes bei Ausfällen des Hostsystems rund um die Uhr.
- **Erstreaktion** bei technischen Defekten und Ausfällen binnen **maximal 15 Minuten** ab Eingang der Ausfallmeldung bei unserem Bereitschaftsdienst.
- Zeitnahe Bereitstellung von **Statusmeldungen und Informationen bei einem Ausfall** unter <http://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 (Datenspiegelung)** zur Minimierung des Ausfall- und Datenverlustrisikos.
- **Erstellung täglicher Backups** gem. AGB und Tarifleistungsbeschreibung.
- **Automatische Leistungsanpassung** des von Ihnen genutzten Tarifes bei für Neukunden des jeweiligen Tarifes eingeführten Neuerungen und Funktionserweiterungen („**Upgrade-Garantie**“).
- Optionale 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.

- **24 Stunden Gratis-Test:** Als Neukunde steht Ihnen ein einmaliger Gratis-Test gem. den dafür geltenden Regelungen zur Verfügung.
- **Sekundengenaue Abrechnung ohne Kündigungsfrist:** 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!**

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

Freundliche Grüße

Dr. Claus Boyens
Geschäftsführer
DomainFactory GmbH

Hinweise und Ausschlüsse:

Unser Kundenservice hilft Ihnen bei allen Fragen rund um unsere Angebote und Leistungen gerne weiter. Bitte haben Sie jedoch dafür Verständnis, dass wir weder den Kundenservice von Fremdprodukten ersetzen noch Zugriff auf Ihren virtuellen Server nehmen können.

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.

Dieses SLA gilt nur für Kunden unserer Marke „DomainFactory. Premium Hosting. Premium Service.“ (www.df.eu) in der Produktkategorie „JiffyBox | CloudServer on Demand“; nicht jedoch für Kunden anderer Marken und Angebote der DomainFactory GmbH.

Maßgeblich für dieses SLA sind die AGB der DomainFactory GmbH für JiffyBox Kunden.