

Service Level Agreement (SLA) für Webhosting Produkte

Sehr geehrte Kundin,
sehr geehrter Kunde,

als Internet@Gold (<http://www.inetgold.de>) Kunde sind Sie jederzeit in guten Händen.

Neben den umfangreichen Leistungen der einzelnen Produktpakete gem. Leistungsbeschreibung und den Regelungen gem. unseren AGB bieten wir Ihnen weitere, umfangreiche Serviceleistungen unseres professionellen Hosting-Partners.

Die wichtigsten Punkte haben wir in diesem „SLA“ für Sie übersichtlich zusammengefasst.

- **Hosting „Made in Germany“**
Unsere Systeme werden in einem deutschen Rechenzentrum betrieben und sind so für den deutschen Markt optimal und schnellstmöglich ans Internet angebunden.
- **100% klimaneutrales Hosting**
Die Energieversorgung der IT-Infrastruktur im Rechenzentrum wird über grünen Strom bedient und stellt so einen klimabewußten Umgang dar.
- **Erstklassige Highend-Internetanbindung**
Die Datenanbindung des Rechenzentrums ist mit den Gigabit-Backbones an Peeringpunkte anderer Netzanbieter gekoppelt. Unterbringung aller Server in einem professionellen Rechenzentrum mit Klimatisierung, Brandschutz, Zutrittskontrolle und Außenanbindung an mindestens zwei Gebäudeseiten zur Minimierung des Ausfallrisikos.
- **Direkte Domainregistrierung in Sekundenschnelle**
Durch die Mitgliedschaft unseres Hosting-Partners bei der Domainvergabeinstellen DENIC e.G., NIC.AT und EURID können Kundenaufträge schnell und effizient bearbeitet werden. Unser Partner ist weiterhin ICANN- Mitglied und damit zur direkten Registrierung vieler weiterer „Top Level Domains“; z.B. .com, berechtigt. Dadurch können wir Ihnen jederzeit einen bestmöglichen Domainservice anbieten.
- **Umfangreicher Spam- und Virenschutz für Ihre E-Mails**
In allen Tarifen mit E-Mail Accounts sind automatisch und für jedes Postfach **inklusive Spam- und Virenschutz** integriert - ohne zusätzliche Berechnung!
- **Umfassende und an Spitzenwerten („Peaks“) orientierten Mailserver-Infrastruktur**
Dies ermöglicht auch bei großen Spamwellen eine möglichst verzögerungsfreie Zustellung hrer E-Mails.
- **Kostenloser 24/7-E-Mail-Service**
Ihre Anfragen bearbeiten wir bei einer schnellstmöglichen Erstreaktionszeit von 1-24 Stunden an Arbeitstagen.
- **Individuelle Hilfestellung und Unterstützung**
Z.B. einspielen von Daten aus einer durch Sie bereitgestellten CD- ROM oder externen Festplatte, Einspielen einer SQL- Datenbank, oder Wiederherstellung Ihrer Internetpräsenz im selbstverursachten Fehlerfall.

- **Automatisches Monitoring**
Unsere Hostingplattform wird für sämtlicher darauf bereitgestellter Dienste (E-Mail, Web, SQL, usw.) automatisch überwacht. Ein autonomes Eingreifen des Bereitschaftsdienstes wird bei Ausfällen rund um die Uhr sichergestellt.
- **Verfügbarkeit von 99,9%**
Für die von uns angebotenen Dienste wird eine garantierte Verfügbarkeit von **99,9%** pro Jahr und Dienst im Jahresmittel sichergestellt. Auf Wunsch anteilige Rückerstattung der monatlichen Tarifgrundgebühr, sofern die o.g. Verfügbarkeit im Jahresmittel unterschritten wird.
- **Nutzung redundanter Systeme**
Soweit technisch möglich und wirtschaftlich sinnvoll werden zur Minimierung des Ausfallrisikos für IT-Infrastrukturkomponenten redundante Systeme eingesetzt.
- **Nutzung qualitativ hochwertiger Komponenten und Systembestandteile**
Ebenfalls zur Minimierung des Ausfallrisikos werden Markenkomponenten und Markenhardware eingesetzt (z.B. Cisco Router, Intel-Prozessoren).
- **Absicherung der Serverfestplatten**
Zur Vermeidung von Datenverlust und zur Minimierung von Ausfallrisiken werden Kundendaten auf gespiegelten Festplatten (RAID1) verbracht.
- **Erstellung täglicher Backups**
Mit einer Vorhaltdauer von bis zu drei Kalendertagen zur kostenfreien Wiederherstellung werden Ihre Daten bei durch uns verschuldetem Datenverlust geschützt.
- **Individuelle Rücksicherung Ihrer Daten**
Wir stellen Ihre Daten aus unserem Backup wieder her - soweit möglich und gegen Berechnung gem. Preisliste, soweit der Datenverlust nicht durch uns verschuldet wurde.
- **Optional: „DVD-Backup“ mit Ihren Daten zum Internetauftritt**
Als zusätzliche Option gemäß Preisliste versenden wir Ihnen die gesamten Daten Ihres Internetauftrittes (Dateien, Grafiken, Bilder, CMS, SQL-Datenbankdump) auf CD oder DVD.
- **Optional: Weiterer Service Level**
Z.B. für Priorisierung von Anfragen, oder individuelle Lösungen mit höheren Anforderungen als oben dargestellt (Angebot freibleibend). Schildern Sie uns gerne Ihre Bedürfnisse - wir erstellen gerne ein unverbindliches Angebot.
- **„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 uns in Verbindung setzen, damit gemeinsam nach einer fairen und vernünftigen Lösung gesucht werden kann.

Ich lade Sie ein: Testen Sie unsere Angebote und Serviceleistungen!
Für Fragen stehe ich Ihnen per E-Mail an agold@inetgold.de gerne direkt zur Verfügung.

Freundliche Grüße

Alexander Gold
Geschäftsinhaber Internet@Gold

Hinweise und Ausschlüsse:

Wir helfen 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 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 Internet@Gold, einzusehen unter <http://www.inetgold.de>.