



SLA001 - Verfügbarkeitsgarantie

Stand: 15.02.2008

Da wir bei IPAX von der Qualität unserer Dienstleistungen absolut überzeugt sind, können wir uns erlauben Ihnen folgende Servicegarantie zu geben.

100% Verfügbarkeitsgarantie

IPAX unternimmt die größtmöglichen Anstrengungen um sicherzustellen, dass die von IPAX bereitgestellten Webhosting Dienste zu 100% verfügbar und funktionstüchtig sind. Sollte es IPAX dennoch nicht gelingen dieses Verfügbarkeitsniveau aufrecht zu erhalten und wird der vom Kunden in Anspruch genommene Webhosting Dienst dadurch unterbrochen (Downtime), erstattet IPAX dem Kunden eine Gutschrift in Höhe von 1/30 (einem Dreißigstel) des auf die betroffene Dienstleistung des Kunden entfallenden Entgeltes. Pro Kalendertag an dem eine oder mehrere solche Unterbrechungen eintreten wird maximal eine solche Gutschrift erstattet.

Webhosting Dienste im Sinne dieser SLA sind: Die Speicherung von Dateien auf den Servern von IPAX durch den Kunden. Dazu zählt auch der entsprechende Zugriff um die Dateien abspeichern zu können (FTP) sowie die korrekte Auslieferung der Dateien durch die Server von IPAX mittels http an andere Teilnehmer des Internets.

Die Webhosting Dienste gelten als Verfügbar, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

- Serververfügbarkeit
- Netzwerkverfügbarkeit

Wird eine dieser beiden Bedingungen nicht erfüllt handelt es sich um eine Unterbrechung (Downtime) der Webhosting Dienste für welche dem Kunden die oben beschriebene Gutschrift zusteht. Dies gilt auch wenn die Unterbrechung auf angekündigte sowie unangekündigte Wartungsarbeiten zurückzuführen ist.

Die **Serververfügbarkeit** gilt als gegeben, wenn die Server von IPAX auf korrekt abgesendete Anforderungen innerhalb angemessener Zeit antworten und die darauf gespeicherten Daten des Kunden fehlerfrei ausliefern. Die Korrektheit von Anforderung und Datenauslieferung bemisst sich nach den Spezifikationen der jeweiligen Protokolle und Skriptsprachen. Welche Protokoll und Skriptsprechen von den Servern von IPAX unterstützt werden und damit Gegenstand dieser Garantie sind, ist in den technischen Details einzusehen.

Die **Netzwerkverfügbarkeit** gilt als gegeben wenn mindestens 50% der nachfolgenden ISPs und Internetknotenpunkte erreicht werden können. Demnach liegt ein Ausfall der Netzwerkverfügbarkeit und somit der Webhosting Dienste vor, wenn über 50% der nachfolgenden ISPs und Internetknotenpunkte nicht erreicht werden können:

National

VIX
AON
SIL
INODE/UPC
UTA/TELE2

International

Deutschland - DE-CIX
Niederlande - AMSIX
Italien - MIX
England - LINX
USA - NYIIX

Die ISPs bzw. Internetknotenpunkte gelten als Verfügbar, wenn diese vom IPAX Monitoring Server aus mittels ICMP Echo Request (Ping) erreicht werden können.

Eine Unterbrechung liegt ebenfalls vor, wenn die genannten ISPs und Internetknotenpunkte erreichbar sind, aber die Übertragung der Daten aufgrund von netzwerkbedingten Fehlern, die im Einflussbereich von IPAX liegen, nicht mehr ordnungsgemäß gewährleistet ist.

Keine Unterbrechung im Sinne dieser Vereinbarung liegt vor, wenn

- die Inhalte oder Daten des Kunden wegen Verstoß gegen das Gesetz oder gegen Rechte Dritter, wegen Zahlungsverzug oder sonstigen in den AGBs von IPAX genannten Gründen vom Internet getrennt werden mussten, beziehungsweise der Zugang des Kunden auf diese Daten deaktiviert werden musste.
- die fehlerfreie Auslieferung der Daten aufgrund fehlerhafter Einstellungen des Kunden oder aufgrund fehlerhafter Daten des Kunden nicht möglich ist.
- die oben beschriebene Unterbrechung auf höhere Gewalt zurückzuführen ist.

Ebenfalls keine Unterbrechung im Sinne dieser Vereinbarung liegt vor, wenn der Kunde

- aufgrund Fehler oder Einschränkungen, die in seiner Verbindung zum Internet gelegen sind,
- aufgrund fehlender, vergessener oder falscher Passwörter sowie Zugriffsrechte
- aufgrund der Überschreitung des gebuchten Speicherplatzes
- die Daten nicht ordnungsgemäß auf oder von den Servern von IPAX laden oder diese bearbeiten kann.

Die im Zuge dieser Garantie innerhalb eines Monats gewährten Gutschriften sind nicht in bar ablösbar und können das monatliche Entgelt für die betroffene Dienstleistung nicht übersteigen. Sämtliche Schäden, welche dem Kunden aus einer Unterbrechung erwachsen, gelten mit Erstattung der angeführten Gutschrift als abgegolten.

Diese Vereinbarung gilt nur in Verbindung mit einem aufrechten Vertrag zwischen dem Kunden und IPAX. Die Produkte oder Dienstleistungen für welche diese Vereinbarung zur Anwendung kommt müssen in der Produktspezifikation explizit auf diese Vereinbarung hinweisen. Für Produkte oder Verträge bei denen ein solcher Verweis fehlt sowie für mündliche Abreden gilt diese Garantie nicht.