



SLA004 - Strom & Netzwerk

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% Netzwerk-Verfügbarkeits SLA

IPAX unternimmt die größtmöglichen Anstrengungen um sicherzustellen, dass die Netzwerkverbindung zwischen Internet und Kundenserver zu 100% zur Verfügung steht. Sollte es IPAX dennoch nicht gelingen dieses Verfügbarkeitsniveau aufrecht zu erhalten, und erleidet der Kunde dadurch eine Unterbrechung der Internetverbindung (Downtime) seines Server, 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.

Die Netzwerkverfügbarkeit umfasst das ordentliche Funktionieren sämtlicher IPAX Netzwerkinfrastruktur, inklusive Routeren, Switches und Kabelverbindungen. Nicht darin enthalten ist die Funktion der Netzwerkkarte sowie sämtlicher Dienste und Software auf dem Server des Kunden.

Eine Unterbrechung liegt dann vor, wenn vom Server des Kunden aus 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 der Server des Kunden wegen Verstoß gegen das Gesetz oder gegen Rechte Dritter, wegen Zahlungsverzug oder sonstigen in den AGBs von IPAX genannten Gründen vom Netz getrennt werden muss, oder die Netzwerkkommunikation aufgrund fehlerhafter Konfigurationseinstellungen Software des Kunden, oder fehlerhafter Software des Kunden nicht ordnungsgemäß funktioniert.

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 des Hauptvertrages explizit auf diese Vereinbarung hinweisen. Für Produkte oder Verträge bei denen ein solcher Verweis fehlt sowie für mündliche Abreden gilt diese Garantie nicht.

100% Strom-Verfügbarkeits SLA

IPAX unternimmt die größtmöglichen Anstrengungen um sicherzustellen, dass die Stromversorgung der Kundenserver zu 100% zur Verfügung steht. Sollte es IPAX dennoch nicht gelingen dieses Verfügbarkeitsniveau aufrecht zu erhalten, und erleidet der Kunde dadurch eine Unterbrechung seiner Stromversorgung (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.

Die Stromverfügbarkeit umfasst das ordentliche funktionieren sämtlicher IPAX Strom-Infrastruktur, inklusive USV Anlagen, Power-Distribution-Units (PDUs) und Kabel. Nicht darin enthalten ist die Funktion des Netzteils des Kundenservers.

Eine Unterbrechung liegt dann vor, wenn die zur Verfügung gestellte Spannung von 230 Volt (+/-5%; Wechselstrom) solange unterbrochen wird, sodass es zu einem Ausfall des Kundenservers kommt.

Keine Unterbrechung im Sinne dieser Vereinbarung liegt vor, wenn der Server des Kunden wegen Verstoß gegen das Gesetz oder gegen Rechte Dritter, wegen Zahlungsverzug, oder sonstigen in den AGBs von IPAX genannten Gründen vom Strom getrennt werden musste.

Ebenfalls keine Unterbrechung liegt vor, wenn der Server aufgrund eines Defekts an der Serverhardware oder aus Sicherheitsgründen vom Stromnetz getrennt werden musste.

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 des Hauptvertrages explizit auf diese Vereinbarung hinweisen. Für Produkte oder Verträge, bei denen ein solcher Verweis fehlt, sowie für mündliche Abreden gilt diese Garantie nicht.