SLA005 - Hardwaretausch 48 Stunden

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.

Hardwaretauschgarantie: 48 Stunden

IPAX verwendet bei seinen Rootservern ausschließlich hochwertige Komponenten namhafter Hersteller. Diese werden vor der Übergabe des Servers an den Kunden sorgfältig assembliert und getestet und in unserem Rechenzentrum unter optimalen und kontrollierten Bedingungen (Staub, Feuchtigkeit, Temperatur, etc.) betrieben. Dennoch kann ein Defekt der Serverhardware nie ganz ausgeschlossen werden.

Im Falle eines solchen Defekts wird IPAX die defekte Serverhardware oder den defekten Server kostenlos gegen funktionstüchtige Hardware austauschen. IPAX garantiert dem Kunden, dass

- die Tausch-Hardware von gleicher oder höherer Qualität und Leistungsstärke als die bestehende Hardware ist.
- der Tausch der Hardware innerhalb von maximal 48 Stunden erfolgt.

Sollte der Austausch der Serverhardware durch IPAX nicht innerhalb der garantierten 48 Stunden erfolgen wird IPAX dem Kunden das volle monatliche Entgelt, welches auf den betroffenen Server entfällt, in Form einer Gutschrift zurückerstatten.

Die Zeitspanne für den Hardwaretausch wird gemessen von dem Zeitpunkt in dem der Kunde ein Support Ticket bei IPAX eröffnet bis zu dem Zeitpunkt zu dem der Defekt beseitigt wurde und der Server wieder gestartet wird. Diese Zeitspanne inkludiert jedoch nicht jene Zeit die benötigt wird um ein RAID-Array zu rekonstruieren, das Betriebssystem oder Softwareapplikationen neu zu laden, oder Daten wiederherzustellen.

Support Tickets können via E-Mail an support@ipax.at oder über die IPAX Homepage eröffnet werden und müssen den Ausfall oder Defekt eines Servers betreffen. Sollten vom Kunden zunächst Probleme gemeldet werden, welche nicht unmittelbar auf einen Hardwaredefekt schließen lassen, beginnt die First erst mit der Identifizierung des Problems als Hardwaredefekt zu laufen.

Bekommt der Kunde von IPAX ein vollständiges Ersatzsystem zur Verfügung gestellt, kann nach Beseitigung des Defekts ein erneuter Wechsel auf das ursprüngliche System erforderlich sein. IPAX wird alles in seiner Macht stehende tun um eine daraus resultierende Downtime des Kunden so gering wie möglich zu halten.

Die im Zuge dieser Garantie gewährten Gutschriften sind nicht in bar ablösbar.

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.

Aloy Bhatia Hava OEG
Barawitzkagasse 10/2/2/11
1190 Wien
FN 277995t HG Wien

Telefon 01/367 00 30
Fax 01/367 00 30 15
E-Mail office@ipax.at
Web http://www.ipax.at/

Bankverbindung
Bank Austria Creditanstalt
BLZ 12000
Konto-Nr. 51846000102

UID ATU62559500
IBAN AT021200051846000102
SWIFT BKAUATWW