



## Win-Lux Hosting Service Level Agreement (SLA)

### 1 Kostenloser Support / Service

- kostenloser Kundenservice (1st Level) via normale - Telefonnummer von Mo.-Fr. 9-18 Uhr für Tarifberatung und Hilfestellungen in Bezug auf die von uns angebotenen Tarife und Produkte, einschliesslich der Beratung bezüglich der Nutzung von Fremdprogrammen mit den von uns angebotenen Leistungsmerkmalen.
- kostenloser Kundenservice (1st Level) via Email von Mo.-Fr. 9-18 Uhr bei einer Erstreaktion binnen einer Stunde bis maximal 24 Stunden an Arbeitstagen.
- kostenlose technische Beratung (2nd Level) bezüglich Anfragen zu unseren Produkten, Tarifmerkmalen und Features via Email und normale - Telefonnummer von Mo.-Fr. 9-18 Uhr
- kostenlose Nutzung des Servercontrolpanel. Beliebige Änderungen an den, des Vertrags zugrunde liegenden Parametern möglich.

### 2 Kostenpflichtiger Support / Service

- 24 Stunden -Notfallkontakt bei individuellen Ausfällen und Problemen gegen gesonderte Vereinbarung.
- Erstreaktion bei technischen Defekten und Ausfällen binnen 15 Minuten ab Eingang der Ausfallmeldung bei unserem Bereitschaftsdienst.
- Rücksicherung von Kundendaten nach Kundenauftrag bei Datenverlust, der nicht durch uns verschuldet wurde, gemäss Preisliste.
- Änderungen an Domaindaten gemäss Preisliste

### 3 Technische Leistungen / Bereitstellungen / Grundlagen

- Verfügbarkeit der von Ihnen bei uns genutzten Dienste von durchschnittlich 99,5% pro Kunde im Jahr.
- automatisches Monitoring des von Ihnen genutzten Servers inkl. sämtlicher Dienste (Email, Web, SOL, usw.)
- regelmäßiger Ausbau der Serverkapazität, Netzanbindung und sonstiger relevanter Ressourcen.
- Nutzung redundanter Systeme soweit technisch möglich und wirtschaftlich sinnvoll zur Minimierung des Ausfallrisikos.
- Unterbringung aller Server in einem Rechenzentrum mit Klimatisierung, Brandschutz, Zutrittskontrolle und Aussenanbindung an mindestens zwei Gebäudeseiten zur Minimierung des Ausfallrisikos
- 24-stündige Besetzung des Rechenzentrums durch qualifizierte Techniker und Administrationspersonal
- Anbindung über 4 unabhängige Uplinkprovider an das öffentliche Internet
- Anbindung jedes Servers über mind. 100MBit/s Netzwerkkarte an den Backbonerouter
- Erstellung täglicher Backups mit einer Vorhaltdauer von jeweils drei Kalendertagen zur kostenfreien Wiederherstellung Ihre Daten, bei durch uns verschuldetem Datenverlust.
- Änderungen, Passwörter und Einstellungen, die der Kunde über das Servercontrolpanel vornimmt werden in 15-Minuten-Abständen auf dem jeweiligen Server aktualisiert und aktiviert.

### 4 Zusätzliche Bestimmungen, Ausschlüsse

- Von diesem SLA ausgenommen sind Vorkommnisse und deren Folgen von "Höherer 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.
- Bitte beachten Sie, dass SharedHosting-Angebote nicht in jedem Fall und für jedes Anwendungsgebiet geeignet sind und trotz hochwertiger Komponenten die technischen Leistungsressourcen nicht beliebig skalierbar und erweiterungsfähig sind. Bitte kontaktieren Sie uns bei Fragen. Jeder Kunde kann im Rahmen unseres Angebots auf eine dedizierte Serverplattform wechseln.
- Wir behalten uns die Änderung des SLA vor.

Bestandteil dieser SLA sind unsere AGB