

Service Level Agreement

Dieses Service Level Agreement (SLA) vereinbart, zu welcher Verfügbarkeit sich die netfiles GmbH gegenüber seinen Kunden bei der Bereitstellung des Online Services „netfiles“ verpflichtet.

Der netfiles Service steht über die URL netfiles.de an 365 Tagen im Jahr von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr zur Verfügung. Die netfiles GmbH garantiert in dieser Zeit eine monatliche durchschnittliche Verfügbarkeit von 99,9 %. Sollte diese Verfügbarkeit nicht erreicht werden, kann der Kunde eine Rückvergütung in Höhe von 1/30 der vertraglich vereinbarten monatlichen Gebühren für jede angefangene Stunde verlangen, die netfiles kumuliert in einem Monat weniger als die garantierte Verfügbarkeit erreichbar ist.

Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt durch einen externen Dienstleister und kann vom Kunden jederzeit über das Internet eingesehen werden (<https://secure-stats.pingdom.com/jlwrhmwhbzo>).

Die netfiles GmbH führt mehrmals im Jahr Aktualisierungen an seinen Systemen durch. Hierfür werden bis zu vier Mal im Jahr Wartungsfenster von bis zu jeweils 4 Stunden benötigt. Ausfälle durch diese Wartungsarbeiten zählen nicht zur o.g. garantierten Verfügbarkeit. Die Wartungsfenster werden jedem Benutzer mindestens drei Werktage vorher einem geplanten Wartungstermin über eine beim Login in die netfiles Anwendung eingeblendete Benachrichtigung angekündigt. Diese geplanten Wartungsarbeiten finden ausschließlich außerhalb der normalen Arbeitszeit zwischen 22:00 und 06:00 MEZ und an Wochenenden statt.

Die netfiles Hotline steht netfiles Datenraum Administratoren werktags zwischen 8.00 und 18:00 MEZ telefonisch (+49 8677 91596-22) und per E-Mail (support@netfiles.de) 24 Stunden/ 7 Tage die Woche zur Verfügung. Die Inanspruchnahme der Servicehotline ist kostenlos.

Eine Rückvergütung wegen geringerer Verfügbarkeit ist innerhalb von 14 Tagen nach Ablauf des betreffenden Monats schriftlich (mindestens per E-Mail) bei der netfiles GmbH geltend zu machen.

netfiles GmbH
Marktler Strasse 2b
D-84489 Burghausen
Tel. +49 8677 91596-10

www.netfiles.com
sales@netfiles.com