

Coburg, 13. August 2007



## Service-Level-Agreement (SLA)

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

hiermit sichern wir Ihnen die folgenden Leistungsmerkmale für die von Ihnen bei uns genutzten GN2 network Tarife im Rahmen unserer von Ihnen anerkannten AGB zu:

- Kundenservice (1st Level) via Telefon +49 (0)9561 / 511 690 an Arbeitstagen von Mo.-Fr. 9-20 Uhr für Tarifberatung und Hilfestellungen in Bezug auf die von uns genutzten Tarife, Angebote und Funktionen;
- kostenloser Kundenservice (1st Level) via E-Mail „rund um die Uhr“ bei einer Erstreaktion binnen 1-24 Stunden an Arbeitstagen;
- kostenlose technische Beratung (2nd Level) bezüglich Anfragen zu unseren Produkten und Tarifmerkmalen via E-Mail an Arbeitstagen von Mo.-Fr. 9-20 Uhr bei einer Erstreaktion binnen 1-24 Stunden an Arbeitstagen;

GN2 network  
Rosenauer Str. 98  
96450 Coburg  
Germany

Telefon +49 (0)9561 / 511 690  
Telefax +49 (0)9561 / 79 41 75

[rn@gn2-network.de](mailto:rn@gn2-network.de)  
[www.gn2-network.de](http://www.gn2-network.de)

An die Kunden von GN2 network  
per Download im Internet

- Individuelle Unterstützung; z.B. einspielen von Daten aus einer durch Sie bereitgestellten CD-ROM oder externen Festplatte, Einspielen einer SQL-Datenbank, Durchführung von Massendomainbestellungen (Textfile-Import), usw.;
- automatisches Monitoring des von Ihnen genutzten Servers inkl. sämtlicher Dienste (E-Mail, Web, SQL, usw.) sowie die automatische Benachrichtigung und das autonome Eingreifen unseres Bereitschaftsdienstes bei Ausfällen rund um die Uhr;
- technischer „rund um die Uhr“ – Notfallkontakt bei individuellen Ausfällen und Problemen (gegen gesonderte Vereinbarung);
- Erstreaktion bei technischen Defekten und Ausfällen binnen maximal 15 Minuten ab Eingang der Ausfallmeldung bei unserem Bereitschaftsdienst (Monitoring/Notfallkontakt);
- Verfügbarkeit der von uns angebotenen Dienste von durchschnittlich 99,9% pro Jahr und Dienst;
- auf Wunsch anteilige Rückerstattung der monatlichen Tarifgrundgebühr, sofern die o.g. Verfügbarkeit im Jahresmittel unterschritten wird;
- automatischer Ausbau der Serverkapazitäten, Netzanbindung und sonstiger relevanter Ressourcen zur Vermeidung von Überlastungen oder Engpässen soweit möglich und wirtschaftlich sinnvoll;
- Nutzung redundanter Systeme soweit technisch möglich und wirtschaftlich sinnvoll zur Minimierung des Ausfallrisikos;
- Nutzung qualitativ hochwertiger Komponenten und Systembestandteile (z.B. Cisco Router, Intel-Prozessoren) zur Minimierung des Ausfallrisikos;
- Absicherung der Serverfestplatten mittels RAID 1 (Datenspiegelung) zur Minimierung des Ausfall- und Datenverlustrisikos;
- Unterbringung aller Server in einem Rechenzentrum mit Klimatisierung, Brandschutz, Zutrittskontrolle und Außenanbindung an mindestens zwei Gebäudeseiten zur Minimierung des Ausfallrisikos;

- Erstellung täglicher Backups mit einer Vorhaltdauer von bis zu drei Kalendertagen zur kostenfreien, automatischen Wiederherstellung Ihrer Daten bei durch uns verschuldetem Datenverlust;
- Individuelle Rücksicherung Ihrer Daten aus unserem Backup soweit möglich und gegen Berechnung gem. Preisliste, soweit der Datenverlust nicht durch uns verschuldet wurde;
- automatische Leistungsanpassung des von Ihnen genutzten Tarifes bei für Neukunden des jeweiligen Tarifes eingeführten Neuerungen und Funktionserweiterungen („Upgrade-Garantie“);
- schnelle Bereitstellung von Entwickler-Kapazitäten für die individuelle Scriptprogrammierung und -anpassung gegen gesonderte Berechnung gem. Preisliste;
- Möglichkeit zur Verkürzung der Erstreaktionszeit und Erweiterung der Supportzeiten nach individueller Vereinbarung gegen Aufpreis – schildern Sie uns Ihre Bedürfnisse, wir erstellen Ihnen gerne ein unverbindliches Angebot;
- Geld zurück – Garantie: Als Neukunde können Sie unsere Tarife ohne Risiko testen. Wenn Sie nicht zufrieden sind, senden Sie uns binnen 30 Tagen Ihren Vertragswiderruf zu. Sie erhalten dann den berechneten Tarifpreis inkl. Einrichtungsgebühr vollständig erstattet. Die Geld zurück – Garantie gilt nicht für Domainnamen und andere Zusatzleistungen. Für einen vollständig kostenfreien Test können Sie bei der Bestellung einfach eine gratis 3rd Level – Domain beauftragen und auf die Zubuchung weiterer Zusatzleistungen während Ihres Tests verzichten.
- „100% zufrieden!“ – Garantie: Wir möchten, dass Sie „unterm Strich“ voll zufrieden mit uns sind. Sollte dies einmal nicht so sein, können Sie sich direkt mit unserer Geschäftsleitung in Verbindung setzen, damit gemeinsam nach einer fairen und vernünftigen Lösung gesucht werden kann. Wenn dies einmal nicht möglich ist oder Ihnen unser Vorschlag nicht zusagt, räumen wir Ihnen ein außerordentliches Kündigungsrecht ein. Bereits im Voraus zuviel bezahlte Beträge erhalten Sie dabei selbstverständlich erstattet. Zudem können Sie den Account auf Wunsch noch einen Monat ohne Grundpreis weiter nutzen, um den Providerwechsel zu einem anderen Anbieter in Ruhe vornehmen zu können.

Sollten Sie zu einem oder mehreren der o.g. Punkte Fragen haben, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Bitte wenden Sie sich dafür direkt per E-Mail an die Geschäftsleitungs-Adresse [rn@gn2-netwerk.de](mailto:rn@gn2-netwerk.de)

Mit freundlichen Grüßen

Rüdiger Nitzsche GN2 netwerk

#### Hinweise und Ausschlüsse:

Unser 1st und 2nd Level Kundenservice hilft Ihnen bei allen Fragen rund um unsere Angebote und Leistungen gerne weiter. Auch, wenn es um Fragen zur Nutzung unserer Tarife mit Fremdprodukten geht, stehen wir Ihnen stets soweit wie möglich mit Rat und Tag zur Seite. Bitte haben Sie jedoch dafür Verständnis, dass wir die Hotline des jeweiligen Produktherstellers nicht ersetzen können. Ausgenommen von diesem SLA ist daher die Beratung bezüglich Fremdprodukten, soweit es sich nicht um Anfragen handelt, die mit den von uns angebotenen Leistungen unmittelbar zu tun haben.

Von diesem SLA ausgenommen sind Vorkommnisse und deren Folgen gem. unseren AGB („Höhere 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. Die Details können Sie unseren von Ihnen anerkannten AGB entnehmen.

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 und Problemen, damit wir gemeinsam mit Ihnen eine individuelle Lösung finden können.

Maßgeblich für dieses SLA sind die Hosting-AGB von GN2 netwerk.