

Service Level Agreement

Service-Verpflichtung

Preuß.IO GbR wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um während eines monatlichen Abrechnungszeitraums eine monatliche Systemverfügbarkeit (für berechnete IT-Dienstleistungen) von mindestens 99,9% zu erreichen. Für den Fall, dass Preuß.IO GbR der Service-Verpflichtung nicht nachkommt, sind Sie berechtigt, eine Servicegutschrift wie nachstehend beschrieben zu erhalten.

Servicegutschrift

Im Fall einer Nichterreichbarkeit erhalten Sie eine Gutschrift, gestaffelt nach der Verfügbarkeit im Monatsdurchschnitt. Diese Gutschrift wird am Ende der Laufzeit hinzugefügt.

Verfügbarkeit im Monatsdurchschnitt	Erlaubte Nichterreichbarkeit	Gutschrift
< 99,9% - >= 99%	7,20 Stunden	2 Tage
< 99% - >= 97%	21,6 Stunden	4 Tage
< 97% - >= 95%	36 Stunden	6 Tage
< 95%	36 Stunden	8 Tage

Um eine Gutschrift zu erhalten, müssen Sie innerhalb von 30 Tagen beim Support melden. Wird die Frist nicht eingehalten, so erlischt die Gutschrift.

Die maximale Gutschrift beträgt im Monat 8 Tage. Die Gutschrift ist nicht übertragbar und eine Auszahlung ist nicht möglich.

Berechtigte IT-Dienstleistungen

Folgende Dienstleistungen werden in der SLA aufgenommen und abgesichert:

- Cloud Gameserver
- TeamSpeak 3 Server
- Webhosting

Ausschluss der SLA

Die Service-Verpflichtung findet keine Anwendung auf Nichtverfügbarkeit, Aussetzen, Beendigung oder Leistungssörungen:

- die hervorgerufen wurden durch Faktoren, die sich unserer angemessenen Kontrolle entziehen, einschließlich eines Ereignisses höherer Gewalt oder Probleme des Internetzugangs sowie vergleichbarer Probleme jenseits des Abgrenzungspunktes von Preuß.IO GbR
- welche auf Ihrem Handeln oder Unterlassen oder demjenigen eines Dritten beruhen
- deren Ursache in Ihrer Ausrüstung, Software oder anderer Technologie und/oder der Ausrüstung, Software oder anderer Technologie eines Dritten (außer Ausrüstung eines Dritten innerhalb unserer Kontrolle) liegt
- die sich aufgrund unserer Aussetzung und Beendigung Ihres Rechts, berechnete IT-Dienstleistungen gemäß der Nutzungsbedingungen zu nutzen, ergeben

Dauer und Kündigung des Vertrages

Das Service Level Agreement beginnt mit der Inanspruchnahme einer berechtigten IT-Dienstleistung die Dauer ist bis zum Ende der Vertragslaufzeit einer berechtigten IT-Dienstleistung. Das Service Level Agreement kann unter Einhaltung einer Frist von einem Monat gekündigt werden.

Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt.

An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommen, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich der Vertrag als lückenhaft erweist.

Änderungen des Vertrages

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.