

Zusätzliche Informationen.

Allgemeine Bestimmungen

Fiebig Webhosting gewährt dem Kunden Gutschriften, wenn die folgenden zugesicherten Diensteseigenschaften nicht eingehalten werden:

- ➔ minimale Verfügbarkeit des Servers gemäß Spezifikation für den vereinbarten Service Level;
- ➔ maximale Wiederherstellungszeit gemäß Spezifikation für den vereinbarten Service Level.
Hiervon ausgenommen sind Fälle, die zurückzuführen sind auf:
höhere Gewalt;
Verschulden des Kunden, seiner Mitarbeiter oder seiner Erfüllungsgehilfen;
unvermeidbare Dienstbeeinträchtigungen aufgrund von Änderungen des Dienstes,
die vom Kunden beauftragt wurden oder die durch rechtliche oder regulatorische Vorgaben zwingend erforderlich wurden;
planbare Arbeiten von Fiebig Webhosting
- ➔ Die Gesamthöhe der Gutschriften von Fiebig Webhosting an den Kunden aus den genannten Gründen ist pro Dienst und Betriebsjahr auf eine Monatsvergütung des jeweiligen Dienstes beschränkt.

Wird die für den vereinbarten Service Level spezifizierte minimale Verfügbarkeit unterschritten, so gewährt Fiebig Webhosting dem Kunden eine Gutschrift in folgender Höhe:

Service Level	Verfügbarkeit von bis	Gutschriften bezogen auf eine Monatsvergütung
99,9% pa. /4h	<99,90 99,85	5%
	<99,85 99,80	10%
	<99,80 99,75	25%
	<99,75 99,70	50%
	<99,70 99,60	75%
	<99,60	100%

Die Netzverfügbarkeit bezieht sich auf das Fiebig Webhosting IP-Netz. Die Einhaltung des Service Levels kann durch den unabhängigen Anbieter ServiceUptime (www.serviceuptime.com) überwacht werden. Hierfür wird im 5-Minuten Takt mit Hilfe unterschiedlicher technischer Verfahren die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung dokumentiert. Technische Mängel müssen vom Kunden angezeigt werden. Maßgeblich für die Überprüfung eines Mangels gilt die Auswertung von ServiceUptime.

Wartungsfenster, Wartungsarbeiten

Um die Leistungsfähigkeit und Stabilität des IP-Netzes weiter zu erhöhen, bzw. mechanische Vorkehrungen für den einwandfreien Betrieb von Servern zu ermöglichen, ist ein Wartungsfenster geplant. In diesem Zeitraum werden periodische, geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen und dessen Zulieferer durchgeführt. Daraus resultierende, eventuelle Beeinträchtigungen der Dienstverfügbarkeit durch solche Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten gewertet und gelten daher als erbrachte Servicezeit.

Fiebig Webhosting kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die den Dienst des Kunden beeinflussen oder unterbrechen, mindestens 3 Werktage im Voraus an. Planbare Arbeiten werden in der Regel zwischen 24.00 und 06.00 Uhr durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringst möglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden.

Gewährung von Gutschriften bei Mängelansprüchen

Bei Unterschreitung der vertraglich vereinbarten Service Level gewährt Fiebig Webhosting dem Kunden eine Gutschrift gemäß den nachfolgenden Bedingungen:

Gutschriften werden nur gewährt, wenn der Kunde den Antrag zur Gutschrift innerhalb von 5 Kalendertagen nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift anzeigt, bei Fiebig Webhosting schriftlich per Brief geltend macht.

Es gilt das Datum des Poststempels für den rechtmäßigen Eingang.

Die kumulierten Gutschriften aller Service Levels sind auf 100% des monatlichen Gesamtbetrages für die betroffene Dienstleistung pro Betriebsjahr begrenzt.

Weiter gehende Ansprüche gegen Fiebig Webhosting, insbesondere auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. Gewinneinbußen, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Fiebig Webhosting möglich.