

An die TB-ITF-Kunden der
Fa. Tobias Bauer
IT- und Funkdienstleistungen

per Download im Internet



Service-Level-Agreement (SLA) Domains, E-Mail, Webhosting und SSL-Zertifikate für TB-ITF Kunden aus Deutschland

2015-07-21

Sehr geehrte Kundin,
sehr geehrte Kunde,

als „TB-ITF“ (www.tb-itf.de) Kunde sind Sie jederzeit in guten Händen. Neben den umfangreichen Leistungen der einzelnen Tarife gem. Leistungsbeschreibung und den Regelungen gem. unseren AGB bieten wir Ihnen weitere, umfangreiche Serviceleistungen an. Die wichtigsten Punkte haben wir in diesem „SLA“ für Sie übersichtlich zusammengefasst.

- Hosting aus **Deutschland!** Firmensitz und alle Rechenzentren befinden sich in Deutschland.
- Erstklassige **Internetanbindung:** Alle unsere Rechenzentren sind mehrfach redundant an verschiedene wichtige deutsche Knotenpunkte (z. B. DeCIX) angebunden.
- Unterbringung aller Server in professionellen **Rechenzentren mit Klimatisierung, Brandschutz und Zutrittskontrolle.**

Einzelunternehmen

Inhaber: Tobias Bauer

USt-ID-Nr.:

USt-IdNr.: DE261411817

Bankverbindungen:

IBAN: DE12 7805 0000 0203 0309 78

BIC: BYLADEM1HOF

Bank: Sparkasse Hochfranken

- **Umfangreicher Spam- und Virenschutz für Ihre E-Mails** ist in allen Tarifen mit E-Mail-Postfächern automatisch und für jedes Postfach **inklusive** - ohne zusätzliche Berechnung!
- **Direkte Domainregistrierung in Sekundenschnelle:** Wir haben eine direkte Verbindung zu einer Registrierungsschnittstelle von unserer Partnerfirma. Dadurch können wir Ihnen einen bestmöglichen Domainservice anbieten.
- **Telefonservice zum Ortstarif** aus Deutschland. Keine teuren Sonderrufnummern sondern eine Telefonnummer von unserem Bürostandort in Bayreuth.
- **Kostenloser 24/7-E-Mail-Service** für sämtliche Unternehmensbereiche (Kundenservice, Technik, etc.) bei einer schnellstmöglichen Erstreaktionszeit von 1 - 24 Stunden an Arbeitstagen.
- **Individuelle Hilfestellung und Unterstützung;** z. B. einspielen von Daten, Migration von Datenbanken, Massendomainbestellung, usw.
- **Automatisches Monitoring** aller Systeme und zusätzlich für Ihre virtuelle Systeme und wichtiger Dienste. Auf Wunsch erfolgt hier auch eine automatische Benachrichtigung und autonomes Eingreifen unseres Bereitschaftsdienstes.

Einzelunternehmen

Inhaber: Tobias Bauer

USt-ID-Nr.:

USt-IdNr.: DE261411817

Bankverbindungen:

IBAN: DE12 7805 0000 0203 0309 78

BIC: BYLADEM1HOF

Bank: Sparkasse Hochfranken

- Zeitnahe Bereitstellung von **Statusmeldungen und Informationen bei Einem Ausfall und Wartungsmeldungen** unter status.tb-itf.de.
- **Verfügbarkeit** der von uns angebotenen Dienste von min. **99,5 %** pro Jahr und Dienst.
- Auf Wunsch anteilige Rückerstattung der monatlichen Tarifgrundgebühr, sofern die o.g. Verfügbarkeit im Jahresmittel unterschritten wird.
- **Nutzung redundanter Systeme** soweit technisch möglich und wirtschaftlich sinnvoll zur Minimierung des Ausfallrisikos.
- **Nutzung qualitativ hochwertiger Komponenten und Systembestandteile** (z. B. Intel-Prozessoren) zur Minimierung des Ausfallrisikos.
- Absicherung der Serverfestplatten mittels **RAID 1 (Datenspiegelung)** zur Minimierung des Ausfall- und Datenverlustrisikos.
- **Erstellung täglicher Backups** mit einer Vorhaltedauer von bis zu drei Kalendertagen zur kostenfreien, automatischen Wiederherstellung Ihre Daten bei durch uns verschuldetem Datenverlust.
- Zusätzliche kostenpflichtige Optionen wie **Zusendung eines „DVD-Backup“ mit den gesamten Daten Ihres Webspaces** oder **Migration bestehender E-Mail-Postfächer**.

Einzelunternehmen

Inhaber: Tobias Bauer

USt-ID-Nr.:

USt-IdNr.: DE261411817

Bankverbindungen:

IBAN: DE12 7805 0000 0203 0309 78

BIC: BYLADEM1HOF

Bank: Sparkasse Hochfranken



Sauerbruchstr. 8
95447 Bayreuth
Telefon: +49 921 16493950
Telefax: +49 921 164939591
Internet: www.tb-itf.de
E-Mail: info@tb-itf.de

- **Automatische Leistungsanpassung** des von Ihnen genutzten Tarifes bei für Neukunden des jeweiligen Tarifes eingeführten Neuerungen und Funktionserweiterungen („**Upgrade-Garantie**“).

Wir laden Sie ein, unsere Angebote und Serviceleistungen zu testen. Für Fragen und Anregungen stehen wir Ihnen per E-Mail unter support@tb-itf.de zu Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Tobias Bauer
Inhaber
Tobias Bauer – IT- und Funkdienstleistungen

Einzelunternehmen

Inhaber: Tobias Bauer

USt-ID-Nr.:

USt-IdNr.: DE261411817

Bankverbindungen:

IBAN: DE12 7805 0000 0203 0309 78

BIC: BYLADEM1HOF

Bank: Sparkasse Hochfranken