



# Service Level Agreement

Thairo Studios

April 2026

Diese Service Level Agreement („SLA“) gilt für die Dienstleistungen, die **Thairo Studios** (Handelsregisternummer 42027881, Minerva 11, 6121NP Born, Niederlande) dem Auftraggeber erbringt. Die SLA ergänzt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Thairo Studios und gilt für die Dauer des zwischen den Parteien geschlossenen Vertrags.

*Wichtig: Das Hosting der Websites erfolgt über einen externen Hosting-Partner. Thairo Studios hat keine direkte Kontrolle über die Infrastruktur des externen Hosting-Partners. Die Garantien in dieser SLA beziehen sich ausschließlich auf die Komponenten, die Thairo Studios selbst verwaltet.*

## Artikel 1 – Definitionen

---

- 1.1. Auftragnehmer: Thairo Studios, Handelsregisternummer 42027881, Minerva 11, 6121NP Born, Niederlande.
- 1.2. Auftraggeber: die Partei, mit der Thairo Studios einen Vertrag über die Erbringung digitaler Dienstleistungen abgeschlossen hat.
- 1.3. Dienstleistungen: die von Thairo Studios gemäß dem Vertrag erbrachten Leistungen, einschließlich Website, Webshop, CMS, Plug-ins und/oder zugehörige Wartungsarbeiten.
- 1.4. Vorfall: eine unerwartete Unterbrechung oder eingeschränkte Verfügbarkeit der Dienstleistungen, die nicht durch den Auftraggeber oder geplante Wartungsarbeiten verursacht wurde.
- 1.5. Hosting: die technische Infrastruktur, auf der die Website des Auftraggebers betrieben wird. Thairo Studios nutzt hierfür einen externen Hosting-Partner.
- 1.6. Geschäftszeiten: Montag bis Freitag, 09:00–17:30 Uhr (MEZ/MESZ), ausgenommen niederländische Feiertage.
- 1.7. Reaktionszeit: die Zeitspanne zwischen der Meldung eines Vorfalls und der ersten inhaltlichen Rückmeldung von Thairo Studios.
- 1.8. Lösungszeit: die Zeit, die Thairo Studios anstrebt, um einen Vorfall zu beheben.

## Artikel 2 – Geltungsbereich und Hosting-Verantwortung

---

- 2.1. Diese SLA gilt für die Dienstleistungen, die Thairo Studios aktiv verwaltet und wartet, darunter: Websites und Webshops, CMS-Umgebungen, Plug-in-Updates und Sicherheits-Patches sowie technischer Support bei Störungen, die im Einflussbereich von Thairo Studios liegen.
- 2.2. Das Hosting der Auftraggeber-Websites erfolgt über einen externen Hosting-Partner. Thairo Studios hat keine direkte Kontrolle über die Infrastruktur dieses Partners. Störungen, die ausschließlich auf Ausfälle beim externen Hosting-Partner zurückzuführen sind, fallen nicht in den Geltungsbereich dieser SLA.
- 2.3. Bei Vorfällen beim externen Hosting-Partner wird Thairo Studios den Auftraggeber so schnell wie möglich informieren und, soweit möglich, temporäre Abhilfemaßnahmen ergreifen.

2.4. Vermutet der Auftraggeber, dass die Website nicht ordnungsgemäß funktioniert oder nicht erreichbar ist, bitten wir ihn, dies umgehend über support@thairostudios.com zu melden. Thairo Studios wird die Meldung sofort bearbeiten und bei Bedarf geeignete Maßnahmen ergreifen.

## Artikel 3 – Verfügbarkeitsziel

---

3.1. Thairo Studios strebt eine Verfügbarkeit der Dienstleistungen von mindestens 99,0 % pro Kalendermonat an, gemessen an den von Thairo Studios verwalteten Komponenten und unter Ausschluss geplanter Wartungsarbeiten, Störungen beim externen Hosting-Partner und höherer Gewalt.

3.2. Da die tatsächliche Verfügbarkeit auch von der Betriebszeit des externen Hosting-Partners abhängt, haftet Thairo Studios nicht für Ausfälle, die ausschließlich auf Einschränkungen oder Vorfälle beim externen Hosting-Partner zurückzuführen sind.

3.3. Das Verfügbarkeitsziel gilt pro Kalendermonat. Gelegentliche kurze Unterbrechungen (unter 5 Minuten) werden nicht berücksichtigt.

## Artikel 4 – Wartung

---

4.1. Bei umfangreichen Änderungen, die die Erreichbarkeit oder Funktion der Website beeinträchtigen könnten, wird Thairo Studios den Auftraggeber mindestens 24 Stunden im Voraus schriftlich informieren. Reguläre Updates und Wartungsarbeiten erfolgen ohne spürbare Unterbrechung für Besucher.

4.2. Thairo Studios führt regelmäßig folgende Wartungsarbeiten durch, sofern im Vertrag vereinbart: CMS-Core-Updates, Plug-in- und Theme-Updates, Sicherheits-Patches sowie Überprüfung von Formularen und Schnittstellen.

4.3. Bei Notfallwartungen — die zur Gewährleistung der Sicherheit oder Stabilität der Website erforderlich sind — darf Thairo Studios sofort eingreifen, ohne vorherige Ankündigung. Der Auftraggeber wird so schnell wie möglich informiert.

4.4. Wartungsarbeiten, die der Auftraggeber selbst oder durch Dritte ohne vorherige Absprache mit Thairo Studios durchführt, fallen nicht in den Geltungsbereich dieser SLA. Reparaturarbeiten infolge solcher Änderungen werden gesondert in Rechnung gestellt.

## Artikel 5 – Prioritätsklassen und Reaktionszeiten

---

5.1. Thairo Studios wendet folgende Prioritätsklassen für Vorfälle an:

**Priorität 1 — Kritisch:** Die Website ist vollständig nicht erreichbar oder es liegt ein schwerwiegender Sicherheitsvorfall vor. Reaktionszeit: innerhalb von 4 Geschäftsstunden. Angestrebte Lösungszeit: innerhalb von 1 Werktag.

**Priorität 2 — Hoch:** Eine wichtige Funktion arbeitet nicht ordnungsgemäß (z. B. Kontaktformular, Zahlungsseite). Reaktionszeit: innerhalb von 1 Werktag. Angestrebte Lösungszeit: innerhalb von 3

Werktagen.

**Priorität 3 — Normal:** Eine eingeschränkte Funktion oder ein visuelles Element funktioniert nicht korrekt, ohne unmittelbaren Einfluss auf den Geschäftsbetrieb. Reaktionszeit: innerhalb von 2 Werktagen. Angestrebte Lösungszeit: innerhalb von 5 Werktagen.

**Priorität 4 — Niedrig:** Kleinere Wünsche, Textkorrekturen oder nicht dringende Verbesserungen. Werden nach Verfügbarkeit eingeplant.

**5.2.** Reaktionszeiten gelten ausschließlich während der Geschäftszeiten. Meldungen, die außerhalb der Geschäftszeiten eingehen, werden am nächsten Werktag bearbeitet.

**5.3.** Vorfälle können gemeldet werden über: support@thairostudios.com. Der Auftraggeber gibt bei der Meldung mindestens an: eine Beschreibung des Problems, die URL der betroffenen Seite sowie (falls zutreffend) Screenshots oder Fehlermeldungen.

## Artikel 6 – Pflichten des Auftraggebers

---

**6.1.** Der Auftraggeber stellt sicher, dass Thairo Studios rechtzeitig Zugang zu allen erforderlichen Systemen, Zugangsdaten und Informationen hat, die für die Durchführung von Wartungsarbeiten und die Behebung von Vorfällen benötigt werden.

**6.2.** Der Auftraggeber meldet Vorfälle so schnell wie möglich nach deren Feststellung über den angegebenen Support-Kanal.

**6.3.** Der Auftraggeber nimmt ohne vorherige Absprache mit Thairo Studios keine Änderungen an der Website, dem CMS oder der Hosting-Umgebung vor, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

**6.4.** Der Auftraggeber stellt sicher, dass Ansprechpartner bei der Behebung von Vorfällen der Priorität 1 oder 2 erreichbar sind.

## Artikel 7 – Ausschlüsse

---

**7.1.** Die Pflichten aus dieser SLA gelten nicht, wenn die Ursache eines Vorfalles liegt bei:

- a. Handlungen oder Unterlassungen des Auftraggebers oder von ihm beauftragter Dritter;
- b. Störungen in der Infrastruktur des externen Hosting-Partners, die außerhalb des Einflussbereichs von Thairo Studios liegen;
- c. Störungen bei externen Schnittstellen oder Drittanbieter-Diensten (z. B. Zahlungsanbieter, E-Mail-Dienste, Google-Dienste);
- d. Höhere Gewalt gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Thairo Studios;
- e. Nichterfüllung der Pflichten des Auftraggebers gemäß Artikel 6.

**7.2.** Thairo Studios ist nicht verantwortlich für die Wiederherstellung von Daten, die durch Handlungen des Auftraggebers verloren gegangen sind, es sei denn, Thairo Studios ist nachweislich seinen Verpflichtungen nicht nachgekommen.

**7.3.** Diese SLA bietet keine Garantien hinsichtlich der Performance oder Ladegeschwindigkeit der Website, soweit diese von Faktoren außerhalb des direkten Einflussbereichs von Thairo Studios

abhängen, wie der Internetgeschwindigkeit des Endnutzers oder der Infrastruktur des externen Hosting-Partners.

## Artikel 8 – Berichterstattung und Kommunikation

---

**8.1.** Bei einem Vorfall der Priorität 1 informiert Thairo Studios den Auftraggeber aktiv über den Fortschritt, mindestens alle 4 Stunden, solange der Vorfall während der Geschäftszeiten andauert.

**8.2.** Nach der Behebung eines Vorfalls der Priorität 1 erstellt Thairo Studios auf Wunsch des Auftraggebers einen kurzen Vorfallsbericht mit Angabe der Ursache und der ergriffenen Maßnahmen.

**8.3.** Thairo Studios kommuniziert proaktiv über geplante Wartungsarbeiten, die die Verfügbarkeit der Website des Auftraggebers beeinträchtigen könnten.

## Artikel 9 – Änderungen und Laufzeit

---

**9.1.** Diese SLA ist integraler Bestandteil des Vertrags zwischen Thairo Studios und dem Auftraggeber. Bei Widersprüchen zwischen dieser SLA und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen hat die SLA für die darin geregelten Themen Vorrang.

**9.2.** Thairo Studios behält sich das Recht vor, diese SLA zu ändern. Änderungen werden dem Auftraggeber mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten schriftlich mitgeteilt.

**9.3.** Diese SLA gilt für die Dauer des Vertrags und endet automatisch mit dessen Beendigung.

**9.4.** Für diese SLA gilt niederländisches Recht. Etwaige Streitigkeiten werden dem zuständigen Gericht gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Thairo Studios vorgelegt.