



### **Service Level Agreements (SLA)**

Die ProWebMa GmbH & Co. KG garantiert Ihnen hohe Verfügbarkeit und schnelle Reaktionszeiten gemäß dieser SLA.

#### **Grundlagen:**

Ausgenommen von dieser Garantie und somit nicht von Belang für die Berechnung der Verfügbarkeitszeit sind geplante Wartungsarbeiten sowie Ausfälle, die nicht im Einflussbereich der ProWebMa GmbH & Co. KG liegen (z.B. höhere Gewalt, Netzstörungen, Kundenfehler). Als nicht verfügbar gilt ein Dienst in der Zeitspanne von der Störungsmeldung des Kunden bis zur Beseitigung der Störung. Jeder Ausfall wird protokolliert und nach 365 Tagen ausgewertet. Eine anteilige Berechnung bei Verträgen mit einer Laufzeit von weniger als 12 Monaten ist nicht möglich. Die in den Tabellen unten genannten Rückerstattungen beziehen sich auf die monatliche Grundgebühr, also ausschließlich z.B. Traffic-, Lizenz- und Servicekosten etc. und erfolgen per Gutschrift auf das Kundenkonto. ProWebMa kann dem Kunden alternativ z.B. zu einer Reparatur eines Servers ein Ersatzgerät zur Verfügung stellen.

#### **Reaktionszeit bei Störungen:**

Wenn Sie über das ProWebMa Kundencenter einen Support-Notruf absetzen, wird sich einer unserer Mitarbeiter innerhalb von weniger als einer Stunde mit Ihnen in Verbindung setzen. Sollte die Reaktion verspätet erfolgen, erhält der Kunde eine Rückvergütung seiner monatlichen Grundgebühr gemäß der folgenden Tabelle:

Reaktionszeit Rückvergütung in % eines Monatsbeitrags  
bis 1 Stunde - keine -  
bis 2 Stunden 10%  
bis 5 Stunden 20%  
bis 12 Stunden 50%  
bis 24 Stunden 75%  
mehr als 24 Stunden 100%

#### **Netz-Verfügbarkeit:**

Wir garantieren Ihnen eine Verfügbarkeit des ProWebMa-Netzes von 99% im Jahresmittel. Sollte die garantierte Verfügbarkeit unterschritten werden, erhält der Kunde eine Rückvergütung seiner monatlichen Grundgebühr gemäß der folgenden Tabelle:

Verfügbarkeit Rückvergütung in % eines Monatsbeitrags  
99,0 % bis 100 % - keine -  
98,9 % bis 98,5 % 10%  
98,4 % bis 98,0 % 20%  
97,9 % bis 97,0 % 50%  
96,9 % bis 95,0 % 75%  
weniger als 95% 100%

#### **Server-Verfügbarkeit:**

Wir garantieren Ihnen eine Verfügbarkeit Ihres Servers von 99% im Jahresmittel. Sollte die garantierte Verfügbarkeit unterschritten werden, erhält der Kunde eine Rückvergütung seiner monatlichen Grundgebühr gemäß der folgenden Tabelle:

Verfügbarkeit Rückvergütung in % eines Monatsbeitrags  
99,0 % bis 100 % - keine -  
98,5 % bis 98,9 % 10%  
98,0 % bis 98,4 % 20%  
97,0 % bis 97,9 % 30%  
95,0 % bis 96,9 % 40%  
weniger als 95% 50%

### **ProWebMa GmbH & Co. KG**

Wellbrocker Weg 103  
32051 Herford  
Deutschland

Tel.: +49-(0)5221-8549480

Fax: +49-(0)5221-8549489

Email: [anfrage@prowebma.de](mailto:anfrage@prowebma.de)

Web: [www.prowebma.de](http://www.prowebma.de)

Geschäftsführer:  
Stephan Schröder & Daniel Finger  
Amtsgericht Bad Oeynhaus HRA 7884  
USt-IdNr.: Beantragt  
Steuer-Nr.: 324/5723/2431

Persönlich haftende Gesellschafterin:  
ProWebMa Verwaltungs GmbH  
Wellbrocker Weg 103  
32051 Herford (Deutschland)  
Amtsgericht Bad Oeynhaus HRB 12323

Volksbank eG Minden-Hille-Porta  
BLZ: 490 601 27  
Konto-Nr.: 666 777 000  
BIC: GENODEM1MPW  
IBAN: DE39 4906 0127 0666 7770 00