



## SLA für virtuelle Server und Miet-Server

Die ProWebMa GmbH & Co. KG garantiert Ihnen hohe Verfügbarkeit und schnelle Reaktionszeiten gemäß dieser SLA. Optional sind kundenindividuelle Serviceverträge für spezielle Anforderungen möglich.

### 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), siehe AGB.

Als nicht verfügbar gilt ein Dienst in der Zeitspanne von der Störungsmeldung des Kunden bis zur Beseitigung der Störung.

Die in den Tabellen unten genannten Rückerstattungen beziehen sich auf die monatliche Grundgebühr, also ausschließlich z.B. Traffic-, Lizenz- und Servicekosten etc. und erfolgen auf Antrag 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:

ProWebMa überwacht die Verfügbarkeit der Virtualisierungshosts, Firewalls, Switches und Storage-Systeme über ein Monitoring-System. Die Reaktionszeit im Falle einer Störungsmeldung durch das Monitoring beträgt maximal eine Stunde.

Wenn Sie über das ProWebMa Ticket-System eine Störungsmeldung mit dem Betreff „Störungsmeldung“ absetzen, wird sich einer unserer Mitarbeiter innerhalb von weniger als vier Stunden<sup>1</sup> mit Ihnen in Verbindung setzen. Sollte die Reaktion verspätet erfolgen, erhält der Kunde auf Antrag eine Rückvergütung seiner monatlichen Grundgebühr gemäß der folgenden Tabelle:

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

<sup>1</sup> während der Geschäftszeiten werktags von 09:00 bis 17:00 Uhr



### Netz-Verfügbarkeit:

Wir garantieren Ihnen eine Verfügbarkeit des ProWebMa-Netzes von 99% gemäß AGB. Sollte die garantierte Verfügbarkeit unterschritten werden, erhält der Kunde auf Antrag 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%                                    |

### Verfügbarkeit virtueller Server und Miet-Server:

Sollte die gemäß AGB garantierte Verfügbarkeit von 99% unterschritten werden, erhält der Kunde auf Antrag eine Rückvergütung seiner monatlichen Grundgebühr entsprechend 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%                                     |

Es gelten die AGB der ProWebMa GmbH & Co. KG in der jeweils gültigen Fassung, die Sie unter <https://www.prowebma.de/agb.aspx> herunterladen oder die wir Ihnen auf Wunsch zusenden können.