Service Level Agreements

Die Profi Webspace UG legt als sehr junges Unternehmen sehr großen Wert auf Kundenzufriedenheit. Wir beantworten Kundenanfragen zeitnah und kompetent, auch wenn wir unseren Kunden noch keinen 24/7 Support anbieten können. Die folgenden Vereinbarungen informieren Sie über unsere garantierten Reaktionszeiten und die Verfügbarkeit unserer Dienste sowie die technischen Hintergründe. Wir setzen ausschließlich Hardware führender Hersteller ein und sorgen bereits durch aktuelle Komponenten für die Sicherheit und Verfügbarkeit unserer Systeme. Unsere Server werden durch ein automatisches Monitoring regelmäßig geprüft, so dass bei Problemen egal um welche Uhrzeit unsere Techniker bereits ohne Zutun von Kunden aktiv werden.

Störungsbeseitigung und Reaktionszeit

Störungen werden im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich behoben, sobald diese durch unsere Kunden oder unser automatisches Monitoring festgestellt wurden. Nach dem Eingang einer Störungsmeldung über Email an support@profi-webspace.com oder über unser Ticketsystem beginnt unsere Reaktionszeit. Wir garantieren Ihnen bei Eingang bis 20 Uhr eine Reaktion noch am selben Werktag. Bei späterem Eingang garantieren wir eine Reaktion bis 10 Uhr am nächsten Werktag. Die Reaktionszeit zählt bis zur ersten Antwort eines Technikers und kann durch eine Email, eine Antwort über unser Ticketsystem oder einen Telefonanruf erfolgen. Auch nicht globale Störungen in einzelnen Kundenaccounts, welche uns durch einen Kunden mitgeteilt werden, haben hohen Stellenwert und werden schnellstmöglich bearbeitet.

Backup / Datensicherung

Es werden je nach Einstellungen in Ihrem Webspace-Paket Sicherungen aller Mailboxen, Datenbanken und Webseiten angelegt, welche zusätzlich an einem räumlich getrennten Ort aufbewahrt werden. Bei durch Profi Webspace UG verschuldeten Datenverlust erfolgt eine selbstverständlich kostenfreie Wiederherstellung der Kundendaten. Bei durch den Kunden verschuldeten Datenverlust geben wir kostenpflichtige Hilfestellung bei der Wiederherstellung gemäß unserer Zusatzpaket-Preise und AGBs.

Wechsel des Hostingpakets

Ein Wechsel des Hostingpakets ist jederzeit möglich. Der Kunde kann über das Kontrollzentrum selbständig eine Hochrüstung des Pakets durchführen, wobei bereits bezahlte Beträge tagesgenau auf den neuen Vertrag übernommen werden. Zum Zeitpunkt der Hochrüstung startet ein neuer Vertrag mit neuer Vertragslaufzeit gemäß der neuen Paketwahl. Ein Downgrade ist ebenfalls jederzeit möglich, hierzu muss aber ein Support-Ticket eröffnet werden. Beim Downgrade ist dafür zu sorgen, dass der nicht mehr enthaltene Speicherplatz frei gemacht wird und z.B. überzählige Datenbanken oder Email-Adressen vorher gelöscht werden. Da Profi Webspace UG diese Wahl nicht treffen kann, und auch die Löschung dieser Daten nicht einfach durchführen darf, muss dies durch den Kunden geschehen. Im Anschluss an die Aufräumarbeiten ist ein Downgrade jederzeit möglich. Bei einem Tarifwechsel ist normalerweise kein Serverwechsel notwendig, so dass alles bleibt wie es ist und lediglich die Leistungen angepasst werden. Sollte dies aus technischen Gründen einmal nicht möglich sein, wird die automatische Funktion zum Tarifwechsel deaktiviert. In diesem Fall wenden Sie sich bitte an den Support.

Zusatzpakete können ebenfalls über das Kundenkontrollzentrum jederzeit hinzugebucht und auch gekündigt werden. Hierbei ist zu beachten, dass die Kündigung eines Zusatzpakets bestimmter Voraussetzungen bedarf. Ist z.B. ein Webspace-Zusatz gekündigt, aber der Webspace noch belegt, kann Profi Webspace UG diese Daten nicht automatisch löschen, wodurch sich die Laufzeit des entsprechenden Zusatzpakets verlängert.

Gewährleistung

Profi Webspace UG gewährleistet die Erbringung aller Dienste gemäß unserer AGBs §3.1. Darüber hinaus übernimmt Profi Webspace UG keine Gewähr für Störungen aus anderen Gründen wie z.B. höhere Gewalt, Eingriffen des Kunden oder Dritter, Störungen an Teilen des Netzes die nicht von Profi Webspace UG betrieben werden, Störungen oder Arbeitskämpfe in Drittbetrieben, Problemen mit der technischen Ausstattung oder Netzinfrastruktur der Kunden. Falls unsere garantierte jährliche Verfügbarkeit der Dienste von 99,9% unterschritten wird, steht dem Kunden ein gestaffeltes Minderungsrecht zu. Das Minderungsrecht bezieht sich nur auf die monatlichen Paketgrundgebühren, nicht aber auf Zusatzpakete oder Domaingebühren. Folgende Minderungsrechte stehen dem Kunden zu: 10% bei 99,8% Verfügbarkeit und weniger, 25% bei 99,5%, 50% bei 99% und 100% bei 98% und weniger Verfügbarkeit.

Stand: 11/22/26