

# Nutzungsbedingung der Notfallrufnummer

Im Rahmen eines eigenen Managed Servers wird eine Notfall Hotline angeboten. Die Notfall-Hotline dient ausschließlich für den Kontakt **außerhalb** der Geschäftszeiten - für den Kontakt **innerhalb** der Geschäftszeiten verwenden Sie bitte:

- +49 (0) 511 899555-10

Die aktuelle Leistungsbeschreibung finden Sie hier:

<https://www.profihost.com/pdf/profihost-managed-server-servicelevelagreement.pdf>

Die Notfallnummer sehen Sie im KundenCenter unter "Meine Produkte" -> "Server", wenn Sie auf den Button "24h Störungshotline" klicken.

## **Auszug der Nutzungsbedingung der Notfallrufnummer:**

Profihost betreibt eine Notfallrufnummer zur Meldung von Serverstörungen. Die Erbringung erfolgt gem. der hier aufgeführten Nutzungsbedingungen. Außerhalb der Geschäftszeiten ist unter dieser Nummer der technische Bereitschaftsdienst erreichbar. Die Nutzung der Notfallrufnummer ist für den Kunden kostenfrei, wenn er diese nutzt, um eine Störung zu melden.

Eine Störung liegt vor, wenn die von Profihost vertraglich zugesicherten Dienste nicht verfügbar sind. Eine Störung liegt nicht vor, wenn der Kunde die Nichterreichbarkeit zu vertreten hat. Sollte es sich bei der Meldung/Beauftragung durch den Kunden nicht um eine Störung in diesem Sinne handeln, sondern z.B. eine Fehlmeldung, die Durchführung von Kundenaufträgen oder die Behebung selbstverursachten Störungen/Problemen, erfolgt eine kostenpflichtige Abrechnung.

Falls eine kostenpflichtige Abrechnung erfolgen sollte, wird dem Kunden nach der Durchführung der Maßnahmen eine Mitteilung zugeschickt, welche eine Aufstellung der Ursache und des entstandenen Aufwandes beinhaltet. Die Abrechnung erfolgt gem. allgemeiner Preisliste nach dem Tarif für „Aufträge

außerhalb der Arbeitszeit“.