

**1. LEISTUNGSBESCHREIBUNG**

## **Begriffsbestimmungen**

### **Allgemeine Geschäftszeiten**

Unsere Geschäftszeiten sind von Montag bis Freitag zwischen 08:00 Uhr und 18:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen. Ausnahmen bilden „Heiligabend“ und „Silvester“ mit einer Geschäftszeit von 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr. Es gilt die jeweils gültige Mitteleuropäische Zeitzone (MEZ).

### **Kalendermonat**

Es gilt ein rechnerischer Kalendermonat von 30,5 Tagen unabhängig von der tatsächlichen Anzahl der Kalendertage.

### **Nichtverfügbarkeit**

Eine Webhosting-Produkt steht innerhalb des Rechenzentrums am Serversystem nicht zur Verfügung.

### **Reaktion**

Vollständige Anfragen des Kunden (inkl. Kundennummer und eventueller Autorisierungen) über die in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen genannten Kommunikationswege werden vom Anbieter mit einer definierten Zeitspanne bearbeitet.

### **Referenzdienst**

Als Referenzdienst gilt der Webserverdienst (http) und die Datenbankdienste.

### **Störung**

Als Störung wird, im Sinne der garantierten Verfügbarkeit, eine „kritische Störung“ bzw. „wesentliche Störung“ gem. der Störungsklassen festgelegt.

### **Störungsklassen**

„kritische Störung“: Der Referenzdienst ist außer Betrieb (Nichterreichbarkeit).

„wesentliche Störung“: Der Referenzdienst zeigt eine erhebliche zeitliche Verzögerung bei der Antwort.

### **Störungsreaktion**

Als Störungsreaktion wird die Zeitspanne zwischen Annahme und dem Start der Bearbeitung durch den Anbieter definiert.

## **Leistungsumfang**

HostProfis erbringt die vertragsgegenständlichen Leistungen ausschließlich an Unternehmer

im Sinne des KSchG.

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung ist das Service Webhosting. Das Service Webhosting ermöglicht Unternehmen die Realisierung einer Webpräsenz, die über das Internet erreichbar ist. Abhängig von den jeweiligen Anforderungen gibt es unterschiedliche Varianten. Dienste im Sinne des Webhostings wären HTTP, HTTPS, SMTP, IMAP, MySQL, SSH, FTP.

Andere Zwecke als das Hosten einer Webpräsenz bzw. das Hosten von E-Mail-Diensten sind von der Nutzung ausgeschlossen. Ausgeschlossen sind jedenfalls Filesharing, insbesondere die Ablage von illegalen Inhalten (Raubkopien, strafrechtlich relevante Inhalte etc.), Nutzung des Webspeichers als Cloudspace, Versand von Massenmails (Spam-Mails). HostProfis behält sich das Recht vor, bei Verstößen den Webspaces zu sperren und gegebenenfalls Inhalte zu löschen.

HostProfis ermöglicht die Verwaltung des Webspace über das Kundencenter. Für die ordnungsgemäße Aufbewahrung der Zugangsdaten ist der Kunde verantwortlich. Sollte HostProfis ein Missbrauch durch unbefugte Zugriffe bemerken, behält sich HostProfis das Recht vor, den Webspaces bis zur Bereinigung und erneuten Absicherung zu sperren.

Für Sicherungen der Daten ist der Kunde verantwortlich. Im Kundencenter wird die Möglichkeit einer Sicherung und Wiederherstellung für den Webspaces zu Verfügung gestellt. HostProfis führt täglich Gesamt-Sicherungen der Server (maximal 5 Tage rückwirkend) durch. Für das Wiederherstellen einer Sicherung aus dem Backup von HostProfis fallen Gebühren lt. Entgeltbestimmungen an.

Den Kunden trifft hinsichtlich seiner Daten eine Mitwirkungspflicht bei der Migration von Daten jeder Art (Webinhalte, E-Mails etc), wenn eine Migration auf die Server von HostProfis erfolgen soll, wenn eine Migration innerhalb der Server von HostProfis erfolgen soll und wenn Daten von den Servern von HostProfis auf Kundenwunsch wegmigriert werden. Kommt der Kunde dieser Pflicht nicht nach, fallen allfällig eintretende nachteilige Folgen ihm zur Last und ist HostProfis schad- und klaglos zu halten.

## Verfügbarkeitsinformationen

Als Betrachtungszeitraum gilt die Zeit von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an rechnerischen 30,5 Kalendertagen im Monat. Bei der Berechnung der maximalen Ausfallzeit gilt bei der Minutenberechnung eine Aufrundung auf volle Minuten.

Auflistung von Verfügbarkeiten und den rechnerischen Ausfallzeiten

Verfügbarkeit monatlich in Prozent	Ausfall in Stunden / Minuten
99,99 %	0,0732h (5 min)
99,90 %	0,732h (44 min)
99,80 %	1,464h (88 min)
99,70 %	2,196h (132 min)
99,60 %	2,928h (176 min)
99,50 %	3,66h (220 min)
99,00 %	7,32h (440 min)
95,00 %	36,60h (2196 min)

## Hosting-Serversysteme

Verfügbarkeit	Service Level Agreement
Webhosting System	99,90 %
Messzeitraum	Kalendermonat
Geprüfte Dienste	FTP, HTTP(S), IMAP, MariaDB, MySQL, SMTP, SSH, POP3
Messtation	Wird von HostProfis betrieben
Störungsmeldung	Kundenseitig
Protokollierung	Kundenseitig
Nichteinhaltung des Service Levels	Pauschalierte Entschädigung mittels Gutschrift durch den Anbieter. Je 0,2 Prozent Verfügbarkeitsabweichung beträgt die Gutschrift 10 Prozent der betroffenen Dienstleistungen. Die maximale Gutschrift ist auf 100 Prozent der betroffenen Dienstleistungen begrenzt. Bei gleichzeitigem Eintritt von mehreren Nichteinhaltungen von Service-Levels wird ausschließlich als eine Nichteinhaltung betrachtet, es ist keine kumulierte Betrachtung zulässig.

## Verfügbarkeitsausschlüsse

In die Berechnung der Verfügbarkeit fließen nur Nichtverfügbarkeiten ein, welche ausschließlich der HostProfis zu vertreten hat. Seitens HostProfis angekündigte Wartungsmaßnahmen stellen ausdrücklich keine Nichtverfügbarkeit dar und zählen auch nicht zur Verfügbarkeitsberechnung.

Folgende Vorgänge sind ebenfalls ausgeschlossen:

- Eine Überlastung des Servers und die damit verbundene Nichtverfügbarkeit der Anwendungen (z. B. durch eine zu hohe Nutzeranzahl oder einen externen Angriff).
- Durch den Kunden verursachte Nichtverfügbarkeiten, z. B. durch Fehler in den kundeneigenen Applikationen, das Aufbrauchen des Arbeitsspeichers durch Kundenapplikationen oder Störungen aufgrund von Nichtverfügbarkeiten und Problemen von weiteren Dienstleistern des Kunde mit Auswirkungen auf den Referenzdienst.
- Störungen außerhalb des Einflussbereiches von HostProfis (z. B. durch lokale Internetprobleme des Kunden oder Routingprobleme des Internets).
- Fälle höherer Gewalt, in denen HostProfis zur Vermeidung von Schäden die Server vom Internet trennen muss.

## Wartungsmaßnahmen

Geplante Wartungsmaßnahmen finden grundsätzlich im angekündigten Wartungsfenster statt.

### Geplante Updates

Geplante Updates werden dem Kunden 3 Wochen vor dem Umsetzungstermin über unsere Webseite angezeigt.

### Sicherheitsupdates (low priority)

Sicherheitsupdates, welche keine hohe bzw. unmittelbare Gefahr für das Serversystem bedeuten, werden dem Kunden 3 Werktage vor dem Umsetzungstermin auf der Webseite angezeigt.

### Sicherheitsupdates (high priority)

Sicherheitsupdates, welche aufgrund der potentiellen negativen Auswirkungen ein hohes Risiko beinhalten, werden dem Kunden nach dem Umsetzungstermin auf der Webseite mitgeteilt.

### Infrastruktur

Geplante Wartungsmaßnahmen an der Infrastruktur (z.B. Router, Stromanbindung, Netzanbindung) des Anbieters bzw. etwaiger Zulieferer werden dem Kunden im Vorfeld frühestmöglich auf der Webseite mitgeteilt.

Bei unvorhergesehenen Ereignissen, welche ein sofortiges Handeln (Gefahr im Verzug)

erforderlich machen, ist auch eine Umsetzung ohne vorherige Mitteilung zulässig.

## Mängelansprüche

Sollten in diesem Dokument definierte Service Level nicht erfüllt werden, erstellt HostProfis auf Kundenantrag eine Gutschrift. Der entsprechende Antrag (mit Nennung der Kundennummer und der betroffenen Dienstleistungen) muss innerhalb von 10 Tagen nach Beendigung des gutschriftsbetreffenden Kalendermonats schriftlich via Brief oder E-Mail-Supportanfrage über das HostProfis-Ticketsystem erfolgen.

## Haftung

Bei der Nichteinhaltung von Service Leveln gelten die in diesem Vertrag definierten Regulierungen. Für alle sonstigen Ansprüche gegen den Anbieter gelten ausschließlich die Regelungen in den AGB Standard von HostProfis.

## 2. ENTGELTBESTIMMUNGEN

**Alle Preise exkl. USt**

### Webhosting-Pakete

	StartUP	BASIC	PROFI
Web-Speicherplatz	25GB	50GB	100GB
Mail-Speicherplatz	5GB	10GB	15GB
E-Mail Accounts	50 Konten	100 Konten	200 Konten
MySQL Datenbanken	5	10	20
Subdomains	50	100	200
Cronjobs	5	10	20
FTP-Zugänge	5	10	20
SSH-Zugang	Ja	Ja	Ja
Multidomainfähig	Nein	Ja	Ja
Maximale Script	300s	300s	600s
Maximaler Speicher pro	512MB	512MB	1024MB
SSL-Lets Encrypt	Ja	Ja	Ja
Monatliche Kosten	Lt Webseite	Lt. Webseite	Lt. Webseite

### Zusatzpakete

Zusatzpaket	Preis Netto / monatlich
Zusätzlicher Webspeicher / Datenbankspeicher 10GB	4,90 €
Zusätzlicher E-Mail Speicher 5GB	4,90 €

Zusätzliche Datenbank pro Datenbank	4,90 €
Zusätzliche E-Mail Accounts pro Account	2,90 €
Zusätzliche Cronjobs pro Cronjob	2,90 €
Zusätzlicher FTP Zugang pro Zugang	2,90 €

## Sonderleistungen

Sonderleistung	Preis Netto einmalig
Backup Wiederherstellung	39,00 €
Kosten Entsperrten des Webspace nach Spam / Kompromittierung pro Vorfall	39,00 €
Wordpress Installation (Installation von Wordpress inkl. Datenbank Erstellung)	49,00 €
Datenbanken Dump einspielen	39,00 €
Installation von externen Zertifikaten	35,00 €
Sonstige Dienstleistungen	35,00 € pro 15 Minuten
Sonstige Dienstleistungen außerhalb der regulären Öffnungszeiten	70,00 € pro 15 Minuten