

Webhosting B2B

Leistungsbeschreibung

Gültig ab 01.03.2017

I. Beschreibung

Die Stadtwerke Hall in Tirol GmbH (kurz STW) stellt seinen Kunden gemäß unter Punkt II angeführtem Leistungsumfang Speicherplatz mit Anbindung an das Internet rund um die Uhr zur Verfügung. STW Webhosting-Pakete basieren auf „shared hosting“, d.h. der Kunde erhält ein anteiliges Nutzungsrecht eines STW-Servers gemeinsam mit anderen Kunden der STW. Die Administration und Verwaltung des zur Verfügung gestellten Speicherplatzes und eventueller weiterer Dienste erfolgt durch den Kunden selbst mittels von STW vergebenen Zugriffsdaten.

Das Produkt ist nur für Unternehmen im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes (KSchG) erhältlich. Die technische Ausführung für das Produkt Webhosting bleibt der STW überlassen.

II. Leistungsumfang und technische Spezifikation

Bei allen Webhosting Paketen nutzen die Kunden STW Web-, Mail- und MySQL-Server. Diese sind redundant in einem klimatisierten und notstromversorgten Datacenter der Stadtwerke Hall in Tirol GmbH untergebracht. Somit ist ein Maximum an Sicherheit und Zuverlässigkeit gewährleistet. Es können auch Subdomains und Datenbanken eingerichtet werden.

Der genaue Leistungsumfang ist tarifabhängig und in nachfolgender Tabelle ersichtlich („x“ bedeutet, dass dieses Leistungsmerkmal im Produktpaket enthalten ist):

Der genaue, tarifabhängige Leistungsumfang ist ausnachfolgender Tabelle ersichtlich:

WebSpace			
Produktbezeichnung	WebSpace S ²	WebSpace M	WebSpace L
Speicherplatz			
Webspace	1.000 MB	5.000 MB	10.000 MB
Mailspace	1.000 MB	5.000 MB	10.000 MB
monatlicher Transfer	10 GB	unlimitiert ¹	unlimitiert ¹
Webserver			
IPv4 / IPv6	x	x	x
SSL Zertifikat Unterstützung	x	x	x
PHP 5 Unterstützung	x	x	x
MySQL Datenbanken	5	10	20
MySQL Admin-Oberfläche	x	x	x
FTP	x	x	x
FTP - Accounts	2	5	10
CGI/Perl	x	x	x
Zugriffsstatistiken	x	x	x
Backup / Restore Möglichkeit	x	x	x
ImageMagick	x	x	x
SafeMode on/off	x	x	x
SimpleXML / DOM/XML	x	x	x
zlib/zlib	x	x	x
GD Library	x	x	x
Mailserver			
E-Mail-Adressen	20	50	100
POP3 Unterstützung	x	x	x

IMAP Unterstützung	X	X	X
Onlineverwaltung des Mailservers	X	X	X
-> Weiterleitung, Autoresponder, usw.	X	X	X
Webmail	X	X	X
SMTP Authentifizierung	X	X	X
eigener SMTP Server	X	X	X
Domains			
Subdomains	10	20	30
<p>¹ Bei Produkten auf Basis „unlimitiert“ (d.h. bei Produkten, bei denen keine Mengenbeschränkung der Datennutzung vorgegeben ist) gibt es grundsätzlich keine Einschränkung des Datentransfers. Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich STW das Recht vor, Kunden, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Kunden in der Nutzung ihres Internet-Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung dieses Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen zu ergreifen.</p> <p>² Dieses Webhosting-Paket ist auch bei Internet-Zugangsprodukten B2B beinhaltet. Somit ist diese Leistungsbeschreibung und die dazugehörige Entgeltbestimmung integraler Bestandteil der jeweiligen Internet-Zugangsprodukte B2B.</p>			

Scriptsprachen:

Scriptsprachen wie PHP werden laufend verbessert. STW wird daher in unregelmäßigen Abständen nach eigenem Ermessen die verwendeten Sprachversionen erneuern. STW weist darauf hin, dass es dadurch zu Unverträglichkeiten mit Ihren bereits vorhandenen Scripten kommen kann. STW haftet nicht für aus diesen möglichen Unverträglichkeiten entstehenden technischen Probleme oder sonstigen Folgen.

Supporthotline:

STW unterstützt den Kunden im Rahmen der Supporthotline bei der Einrichtung von E-Mail Adressen, Datenbanken, FTP-Zugänge sowie bei der Fehlerbehebung im laufenden Betrieb. Im Supportumfang nicht enthalten ist die Unterstützung im Falle vom Kunden vorgenommener spezieller Konfigurationen wie z.B.: CMS Installation, Änderungen an Seiteninhalten, Migration von Datenbeständen eines fremden Providers etc.

Herstellungsdauer:

Die Herstellungsdauer wird bei Angebotslegung bekanntgegeben und beträgt in der Regel 2 bis 5 Werktage, im Falle einer Domainübernahme 2 bis 3 Arbeitswochen.

Zugangsdaten:

Die Zugangsdaten werden dem Kunden auf Wunsch in Papierform übermittelt oder elektronisch zugesendet. Benötigt der Kunde die Zugangsdaten erneut, können diese dem Kunden in den Geschäftsräumlichkeiten von STW ausgehändigt oder per SMS auf die in den Vertragsstammdaten hinterlegte Mobiltelefonnummer geschickt werden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die hinterlegte Mobiltelefonnummer aktuell zu halten und darauf zu achten, dass diese nach wie vor im Besitz des Kunden ist und erreichbar ist. STW haftet nicht für den Verlust der Zugangsnummer bei Versand an die hinterlegte Mobilfunknummer, wenn diese sich nicht mehr im Besitz des Kunden befindet.

Der Kunde verpflichtet sich, seine Zugangsdaten (Passwörter, PIN-Codes,...) Dritten nicht zugänglich zu machen und größte Sorgfalt bei der Geheimhaltung dieser Daten walten zu lassen, um einen missbräuchlichen Zugriff auf seine Daten zu vermeiden. Die Zugangsdaten sind unverzüglich zu ändern, wenn seitens Kunden vermutet wird, dass unberechtigte Dritte von diesen Kenntnis erlangt haben.

Die STW haftet nicht für Schäden, die durch die missbräuchliche Verwendung der Zugangsdaten durch den Kunden sowie durch die Verwendung oder Veränderung der übermittelten Daten durch den Kunden oder durch Dritte, die sich unbefugt Zugriff zu diesen Daten verschafft haben, entstanden sind.

SSL Zertifikat Unterstützung:

Das benötigte SSL-Zertifikat muss seitens Kunden zur Verfügung gestellt werden, dieses kann über die Management Oberfläche selbstständig importiert werden. Des Weiteren wird die Option „SSL Zertifikat IPv4/v6-Adresse“ laut „Entgeltbestimmungen Webhosting B2B“ benötigt. STW behält sich das Recht vor, die dem Kunden zugewiesene IPv4/v6- Adresse zu ändern, sofern dies aus technischen oder rechtlichen Gründen erforderlich ist. Soweit erforderlich und zumutbar wirkt der Kunde bei einer Änderung z.B. durch eine erneute Eingabe von Zugangsdaten oder einfache Umstellungen seiner Systeme mit.

Domainreservierung:

Die unterschiedlichen Top Level Domains werden von einer Vielzahl unterschiedlicher Registrierungsstellen verwaltet. Jede dieser Organisationen zur Vergabe von Domains hat unterschiedliche Bedingungen für die Registrierung und Verwaltung der Top Level Domains und der Vorgehensweise bei Domainstreitigkeiten aufgestellt. Es gelten die jeweils gültigen Allgemeinen Vertragsbedingungen und Vergaberichtlinien der jeweils zuständigen Registrierungsstellen (z.B.: .at/.co.at/or.at -> NIC.AT Internet Verwaltungs und Betriebsgesellschaft m.b.H, .de -> DENIC eG,...)

III. Pflichten des Kunden

Voraussetzung für STW Webhosting ist der Zugang über das Internet. Der Kunde, bzw. dessen IT-Beauftragter, ist als Server-Administrator allein verantwortlich für die Sicherheit seiner Zugangsdaten (Schutz vor Zugriffen und Manipulationen durch Dritte über das Internet, Schutz der Daten vor Verlust etc.), STW ist nicht verpflichtet, Datensicherungen vorzunehmen.

Nicht oder nicht ausreichend gesicherte „offene“ Websites sind eine Einladung zur missbräuchlichen Nutzung durch „Hacker“. Sollte STW feststellen, dass der Server im erheblichen Maße missbräuchlich durch Dritte genutzt wird (zB. im Zuge eines Hackerangriffes), ist STW berechtigt, den Onlinezugang zum STW Webhosting Server ohne Vorankündigung zu sperren. STW wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme unterrichten.

Es obliegt allein dem Kunden, die auf dem Webserver installierte Contentmanagementsysteme oder Anwendungssoftware zu aktualisieren. Der Kunde muss sich daher selbständig über die Verfügbarkeit von Updates und neuen Versionen informieren und entsprechende Aktualisierungen ebenso selbständig sowie auf eigene Kosten und Gefahr durchführen.

Der Betrieb offener Mail-Relays oder ähnlichen Systemen, über die zB. SPAM-Mails verbreitet werden können, berechtigt die STW, die Website sofort vom Netz zu trennen. Der Kunde wird von STW unverzüglich informiert, sobald er Anhaltspunkte dafür hat, dass Dritte unbefugt seinen Server nutzen. Im Übrigen verbleibt es bei der Regelung der Haftungsausschlusses gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Hall in Tirol GmbH Fachbereich IT, B2B.

Der Kunde verpflichtet sich, urheberrechtlich geschützte Inhalte unberechtigt weder anzubieten noch zu verbreiten. Das Betreiben von sogenannten P2P-Tauschbörsen, Download-Services oder Streaming-Diensten, über die urheberrechtlich geschützte Inhalte unberechtigt verbreitet werden können, ist nicht gestattet. Darüber hinaus ist es untersagt, entsprechende Links, die auf P2P-Tauschbörsen, Download-Services, Streaming-Dienste oder deren Inhalte verweisen, zur Verfügung zu stellen. Bei Verstößen behalten sich die STW das Recht vor, die Website ohne Vorankündigung vom Netz zu trennen und den Vertrag fristlos zu kündigen.

IV. Technische Spezifikation

Die Übergabeschnittstelle des Modems, ist als Ethernet RJ 45 Schnittstelle, 10/100/1000Mbit/s ausgelegt. Inhaus ist eine Netzwerkverkabelung und Stromversorgung für das Modem erforderlich und vom Kunden zur Verfügung zu stellen.

IV. Störungen und Wartung

Erreichbarkeit	Mo-Fr 07:30-19:00 Sa 10:00-17:00
Kontaktdaten	Tel: 05223 5855-220 E-Mail: business@citynet.at

Wartungsfenster:

Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und sofern möglich, innerhalb des Standardwartungsfensters (Mi, 23:00 bis Do, 04:00) durchgeführt (ausgenommen bei Gefahr in Verzug).

Reaktionszeit:

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team der STW. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme aus Gründen, die nicht von den STW zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung.

rung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

Entstörzeit:

Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch STW verursacht werden, sind in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Ermittlung der Entstörzeiten sowie der nicht verfügbaren Zeiten:

Bei der Ermittlung bleibt unberücksichtigt der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit durch:

- Vom Kunden zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen.
- Höhere Gewalt.
- Angekündigte Wartungsarbeiten bzw. Wartungsarbeiten während der Standardwartungsfenster.
- Störungen, die aufgrund der mangelnden Information durch den Kunden bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können.
- Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden.
- Notwendige Verlegungen oder Änderungen von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen.
- Beschädigung durch Dritte, zB. Kabelbruch

Der Kunde hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken.

Zeiten außerhalb der Erreichbarkeit der Supporthotline unterbrechen die angeführten Reaktions- und Entstörungszeiten.

Kein Support an Sonn- und Feiertagen.

VI. Service Level Agreement

	Standard SLA
Garantierte Verfügbarkeit	99,4%
max. nicht verfügbare Zeit	53,00 h/Jahr
STW Backbone	24x7
Reaktionszeiten (Mo-Fr 07:30-19:00, Sa 10:00-17:00)	max. 2 h

Garantierte Verfügbarkeit:

Die Messperiode beträgt ein Jahr, beginnend mit dem Datum der ersten Dienstbereitstellung und wiederholt sich jeweils zum Jahrestag der ersten Dienstbereitstellung. Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Messperiode}} \times 100$$

Monitoring am Backbone / der Web-Plattform:

STW überwacht sein Netz 24 Stunden, 7 Tage in der Woche, 365 Tage im Jahr.