Leistungsbeschreibung – Shared Hosting

1. Vertragsgegenstand

Der Anbieter stellt dem Kunden eine leistungsfähige, containerisierte Hosting-Umgebung für PHP-Webanwendungen zur Verfügung. Die Hosting-Lösung basiert auf einer geteilten Infrastruktur, bei der jeder Kunde über eine logisch getrennte, dediziert zugewiesene Hosting-Instanz verfügt.

1.1. Wichtige Abgrenzung

- Gegenstand des Vertrags ist ausschließlich der Betrieb einer Infrastruktur zur Bereitstellung der Web-Anwendung, nicht deren Entwicklung, Wartung oder inhaltlicher Support.
- Das Hosting ist für Anwendungen vorgesehen, die durch den Anbieter für den Kunden entwickelt wurden.
- Die Verfügbarkeit der Anwendung selbst ist von der Infrastrukturverfügbarkeit unabhängig und nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.
- Entwicklung und Störungsbehebung innerhalb der Anwendung selbst sind nicht Bestandteil dieses Vertrags.

2. Leistungsumfang

2.1. Technische Infrastruktur

- **Isolierte Hosting-Umgebung pro Kunde**
  - 1 vCPU-Äquivalente & 2 GB RAM
  - 50 GB SSD-Storage inklusive (erweiterbar in 50 GB Schritten à 10 €/Monat)
  - Betriebssystem: auf stabilen LTS-Versionen basierend
  - PHP-Laufzeitumgebung (keine Major-Upgrades ohne Absprache)
  - Zugriff per SSH/SFTP (eingeschränkt), optional FTP
  - Webserver: flexibel je nach Anwendungsbedarf (z. B. Nginx, Apache)
- **Datenbankbereitstellung (pro Kunde)**
  - Dedizierte Datenbank-Instanz innerhalb eines skalierbaren Clusters
  - 250 MB garantierter RAM-Anteil
  - Verwendung von hochverfügbarer Replikation
  - Zugriff nur innerhalb der Hosting-Umgebung
- **Netzwerk & Sicherheit**
  - Traffic-Routing über einen containerbasierten Reverse Proxy
  - Firewall-Absicherung und Schutzmechanismen wie Fail2Ban
  - SSL-Zertifikate (Let's Encrypt oder eigene)
  - Tägliche Backups mit 7 Tagen Aufbewahrung

2.2. Wartung & Support

- **Wartung & Sicherheit**
  - Regelmäßige Sicherheitsupdates für Betriebssystem, PHP und Webserver
  - Keine automatischen Major-Upgrades
  - Monitoring sicherheitsrelevanter Ereignisse
- **Backup & Monitoring**
  - Tägliche Backups inkl. Integritätsprüfungen
  - Logfile-Überwachung & Erreichbarkeitsmonitoring
- **Support**
  - Supportzeiten: Mo–Do 09:00–17:00 Uhr, Fr 09:00–13:00 Uhr
  - 1,5 Stunden Support pro Monat inklusive
  - Weitere Leistungen auf Abruf zu geltenden Stundensätzen

3. Geheimhaltungsverpflichtung

3.1. Vertrauliche Behandlung

Der Dienstleister verpflichtet sich, alle ihm im Rahmen der Dienstleistung bekannt werdenden Informationen und Daten vertraulich zu behandeln und ausschließlich zur Erfüllung dieser Servicevereinbarung zu verwenden.

3.2. Erforderliche Kenntnisnahme

Der Dienstleister nimmt nur insoweit Kenntnis von Daten, wie dies zur Erfüllung der vertraglich vereinbarten Dienstleistung erforderlich ist. Dies entspricht den Anforderungen aus § 62a Abs. 3 Satz 2 Nr. 2 StBerG, § 43e Abs. 3 Satz 2 BRAO und § 50a Abs. 3 Satz 2 WPO.

Prüfhinweis: zuletzt am 16.06.2026 um 08:19 Uhr abgerufen und geprüft.

3.3. Kenntnis strafrechtlicher Folgen

Der Dienstleister bestätigt, dass er die strafrechtlichen Folgen einer Verletzung der Verschwiegenheitspflicht kennt. Die Kenntnis der strafrechtlichen Folgen entspricht den Anforderungen aus § 62a Abs. 3 Satz 2 Nr. 1 StBerG, § 43a Abs. 2 BRAO, § 43e Abs. 3 Satz 2 BRAO, § 50 WPO und § 50a Abs. 3 Satz 2 WPO.

Prüfhinweis: zuletzt am 16.06.2026 um 08:19 Uhr abgerufen und geprüft.

3.4. Verpflichtung eingesetzter Personen

Der Dienstleister verpflichtet Dritte sowie andere zur Erfüllung der Dienstleistung eingesetzte Personen vor Aufnahme ihrer Tätigkeit in Textform zur Verschwiegenheit. Dies entspricht den Anforderungen aus § 62a Abs. 3 Satz 2 Nr. 3 StBerG, § 43a Abs. 2 BRAO, § 43e Abs. 3 Satz 2 BRAO, § 50 WPO und § 50a Abs. 3 Satz 2 WPO.

Prüfhinweis: zuletzt am 16.06.2026 um 08:19 Uhr abgerufen und geprüft.

4. Verfügbarkeit & Reaktionszeiten

4.1. Verfügbarkeit

- Garantierte Infrastrukturverfügbarkeit: 99,5 % im Jahresmittel
- Geplante Wartungen mit Vorankündigung von mind. 48 Stunden
- Wartungsarbeiten außerhalb regulärer Nutzungszeiten

4.2. Reaktionszeiten bei Störungen

Störungsklasse	Beschreibung	Reaktionszeit
Kritisch	Totalausfall der Infrastruktur	Innerhalb von 2 Stunden
Schwerwiegend	Hauptfunktionen beeinträchtigt	Innerhalb von 4 Stunden
Mittel	Teilfunktionen betroffen, Grundfunktion gegeben	Innerhalb von 8 Stunden
Geringfügig	Kleinere Probleme ohne unmittelbare Auswirkungen	Innerhalb von 24 Stunden

- Außerhalb der Supportzeiten erfolgt die Bearbeitung am nächsten Werktag
- Notfall-Support ist nach separater Vereinbarung möglich

5. Besondere Bedingungen

5.1. Verantwortung

- Bereitstellung stabiler Infrastruktur ohne Gewähr für Applikationsverfügbarkeit
- Kunde ist verantwortlich für Inhalte und Funktionalität der Anwendung
- Anwendungsprobleme werden separat abgerechnet

5.2. PHP & Updates

- Sicherheitsupdates innerhalb der Major-Version
- Major-Upgrades nur nach Absprache, ggf. kostenpflichtig

5.3. Speicher & Datenbanken

- Dedizierte Datenbank mit garantierter RAM-Zuteilung
- Hochverfügbarkeit durch Replikation
- Backups mit 7 Tagen Aufbewahrung
- 80 GB SSD inklusive, erweiterbar

5.4. Support & Wiederherstellung

- 1,5 Stunden Support/Monat inklusive
- Zusätzliche Leistungen nach Aufwand
- Notfallwiederherstellung kostenlos, sonst ggf. kostenpflichtig

6. Preise & Abrechnung

- EUR exkl. USt.
- Speichererweiterung: 10 €/Monat je 50 GB
- Weitere Leistungen nach Aufwand

7. Vertragslaufzeit & Kündigung

- Mindestlaufzeit: 3 Monate
- Kündigung: 30 Tage zum Monatsende
- Leistungsänderungen bei sicherheitsrelevanten Änderungen vorbehalten