

Leistungsbeschreibung - Shared Hosting

1. Vertragsgegenstand

Der Anbieter stellt dem Kunden eine leistungsfähige, containerisierte Hosting-Umgebung für 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.
- 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. Verfügbarkeit & Reaktionszeiten

3.1. Verfügbarkeit

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

3.2. 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

4. Besondere Bedingungen

4.1. Verantwortung

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

4.2. PHP & Updates

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

4.3. Speicher & Datenbanken

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

4.4. Support & Wiederherstellung

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

5. Preise & Abrechnung

- EUR exkl. USt. Preis pro Monat für eine Webanwendung
- Speichererweiterung: 10 €/Monat je 50 GB
- Weitere Leistungen nach Aufwand

6. Vertragslaufzeit & Kündigung

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