

*Informationen zu
Geschäftsbedingungen
für Web- und Server-Hosting
PUNKT ONLINE
thiscode e.K.*

Stand: 2013 / 05

Kleingedrucktes erläutert

Die wichtigsten Fakten zusammengefasst

Wir bieten unser Webhosting auch individuell auf Sie zugeschnitten an. Kontaktieren Sie uns bitte, wenn Sie spezielle Anforderungen in Hinsicht auf Sicherheit, Verfügbarkeit oder Unterstützung haben. Wir planen gerne mit Ihnen den Einsatz unseres Clusters über mehrere Rechenzentren oder in Rechenzentren mit höheren Verfügbarkeitsverpflichtungen. Wenn Sie unseren Standardtarif wählen, gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen. Wir möchten Sie hier über einige der Bedingungen informieren und diese näher erläutern.

Verfügbarkeit

Wir streben eine Webhosting-Lösung an, die zunächst eine Hochverfügbarkeit der Klasse AEC-2 (High Availability) bzw. der Verfügbarkeitsklasse 4 (99,99%) bereitstellt. Da es sich aber um einen jungen Dienst handelt, fehlen historische Belege für diese Qualität. Solange diese nicht nachweislich über einen längeren Zeitraum aufrechterhalten wurde, wird die Verfügbarkeit durch die Leistungspflichten unserer Rechenzentrum-Dienstleister geregelt.

Da mehrere Rechenzentren zum Einsatz kommen, gilt die jeweils kleinere Verfügbarkeitsvereinbarung. Wir werden Sie über die neuesten Messzahlen auf unserer Internetseite auf dem Laufenden halten. Somit gewährleisten wir zunächst eine Erreichbarkeit der Server und Serverdienste von 99% im Jahresmittel (Ausgenommen sind Probleme die nicht im unserem Einflussbereich liegen und Wartungsintervalle. Weitere Kriterien stehen in unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen, Absatz "Service Level, Gewährleistung, Verfügbarkeit").

Support

Unser Basistarif richtet sich primär an erfahrene Nutzer von Hosting-Dienstleistungen, Webentwickler und Administratoren. Also Personenkreise mit einschlägiger Erfahrung mit der Einrichtung, Konfiguration, Nutzung und Wartung von Serverdiensten, Onlineanwendungen und Datenbanken.

Aus diesem Grund möchten wir Sie ausdrücklich darauf hinweisen, dass, sofern keine anderweitigen Vereinbarungen schriftlich getroffen wurden, wir nur einen E-Mail-Support anbieten, der sich auf die Fehlerbehebung und Hilfestellung in Bezug auf die Funktionalität von Serverdiensten beschränkt. Verbindlich ist der in den allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegte Umfang, inkl. Reaktionszeiten (bitte entnehmen Sie alle Details dort, Absatz "Service Level, Gewährleistung, Verfügbarkeit").

Insbesondere schließen wir im Standardfall folgenden Support aus:

Einrichtung von Software, um die angebotenen Dienste zu erreichen oder zu bedienen (wie z.B.: Email Programme, FTP-Programme, etc.); Fehlerbehebung und Einrichtung von Netzwerken sowie spezieller Konfigurationen der lokalen Infrastrukturen von Kunden; Konfiguration oder Funktionsweise von Software, die der Kunde auf den Servern installiert

Wenn Sie an einem weitergehenden Support interessiert sind, nehmen Sie bitte zu uns Kontakt auf. Zu unseren Kunden zählt eine große Anzahl an Resellern unserer Hosting-Dienstleistungen mit einem breiten Spektrum an zusätzlichen Dienstleistungen. Ob einfacher Support bei der Verwaltung Ihrer Hosting-Paketes oder Erstellung von Webseiten, Onlineshops oder anderen Onlineanwendungen. Wir vermitteln Sie gerne oder arbeiten ein Angebot aus, das auf Sie zugeschnitten ist.

Inhalte

Außer den selbstverständlich ausgeschlossenen Inhalten, die gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten und Rechte Dritter (Urheber-, Marken-, Namens-, Datenschutzrechte usw.) verstoßen und rechtswidrigen Handlungen (Spaming, Hacking, DoS-Attacken etc.) erlauben wir, ohne vorheriger Zustimmung, keinen Einsatz folgender Inhalte und Dienste: Pornographische Inhalte, Internet Relay Chat (IRC)-Dienste, Sonstige Chat-Dienste, Anonymisierungsdienste, P2P-Tauschbörsen, VoIP-Dienste.

Datenbackup

Ihre Daten werden in zwei ortsunabhängigen Rechenzentren, auf jeweils zwei redundanten Festplatten und wenn möglich täglich in jedem der Rechenzentren auf einen separaten Fileserver gesichert. Wir tun alles für die Sicherheit Ihrer Daten. Aber einen Datenverlust im Falle einer Störung können wir trotzdem nicht ausschließen. Auch können wir nicht ausschließen, dass Benutzer Ihres Webhostings oder unberechtigte Dritte Ihre Daten löschen.

Deshalb weisen wir Sie ausdrücklich darauf hin, dass Sie dazu verpflichtet sind, eigene Datensicherungen zu erstellen, die nicht auf unseren Servern gespeichert werden, um – falls nötig – tagesaktuell zügig Datenbestände wieder aufzuspielen und Konfigurationen wiederherzustellen.

Störungen

Auf unserer Internetseite werden wir regelmäßig unsere Monitoring-Ergebnisse präsentieren. Störungen erkennt in den meisten Fällen unser Monitoring weit bevor diese von den Kunden entdeckt wird. Deshalb bitten wir Sie zunächst einmal die Veröffentlichungen auf unserer Internetseite daraufhin zu überprüfen, ob eine Störung bereits bekannt ist und welche Maßnahmen bereits ergriffen wurden. Bestenfalls können Sie sich hier bereits über die voraussichtliche Dauer der Störung informieren.

Sollten dort keine Störungen angezeigt werden, bitten wir Sie zu überprüfen, ob es sich um eine lokale Störung bei Ihnen handelt. Wenn Sie dies ausschließen können und unsere automatische Störungserkennung augenscheinlich fehlerhaft ist, sind Sie dazu verpflichtet uns die Störung zu melden und uns Details zum Fehlverhalten mitzuteilen.

Preise und Rechnungen

Die Rechnung wird grundsätzlich per E-Mail versandt. Für eine gesonderte Rechnung auf dem Postweg wird Ihnen eine zusätzliche Gebühr je zugestellter Rechnung berechnet. Die Rechnungsstellung erfolgt für nutzungsunabhängige Entgelte einmal pro Vertragslaufzeit im Voraus.

Bitte beachten Sie, dass für den Fall der Kündigung einer Option, einer Domain oder eines Hosting-Paketes während des Abrechnungszeitraums keine Rückerstattung der bereits entrichteten Entgelte erfolgt.