

WEBHOSTING

Leistungsbeschreibung

INHALT:

- I. Beschreibung
- II. Leistungsumfang & technische Spezifikation
- III. Pflichten des Kunden
- IV. Störungen & Wartung
- V. Service Level Agreement

I. BESCHREIBUNG

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. Die Administration und Verwaltung des zur Verfügung gestellten Speicherplatzes und eventueller weiterer Dienste erfolgt durch den Kunden selbst mittels von STW vergebenen Zugriffsdaten.

II. LEISTUNGSUMFANG & TECHNISCHE SPEZIFIKATION

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

Webspaces Funktionen*	WebBasic	WebBusiness	WebProfessional
PHP	Ja	Ja	Ja
FTP	Ja	Ja	Ja
Perl	Ja	Ja	Ja
Python	Ja	Ja	Ja
Statistik	Ja	Ja	Ja
E-Mail-Statistik	Ja	Ja	Ja
Benutzerdefinierte 404 Error Pages	Ja	Ja	Ja
phpmyadmin	Ja	Ja	Ja

* der genaue Leistungsumfang ist tarifabhängig. Tarife finden Sie auf unserer Homepage.

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-Server ohne Vorankündigung zu sperren. STW wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme unterrichten.

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 Haftung gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Hall in Tirol GmbH, Fachbereich IT. 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.

Stadtwerke Hall in Tirol GmbH

Augustasse 6, 6060 Hall in Tirol, Austria, T +43 5223 58 55, F +43 58 55 57731, www.hall.ag
FN 289967y, UID-Nr. ATU63249434, Landesgericht Innsbruck, Gerichtsstand 6060 Hall in Tiro



Version A
LB 406 003
Seite 2 von 4

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. STÖRUNGEN & WARTUNG

Störungen:

Unsere Stördienstzeiten: Mo-Do. 07:30 - 12:00 und 13:00 - 19:00
Fr. 07:30 - 12:00 und 13:00 - 17:00
Sa. 10:00 - 12:00

Kontaktdaten: Tel: 05223 5855-154
Mail: support@cnh.at

Wartungen:

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. 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 Änderung von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen.
- Beschädigung durch Dritte, zB. Kabelbruch

Der Kunde hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken.

V. SERVICE LEVEL AGREEMENT

	Standard SLA
Garantierte Verfügbarkeit	99,4%
max. nicht verfügbare Zeit	53,00 h/Jahr
STW Backbone	24x7
Störungsannahme (h/d)	8x5
Reaktionszeiten [Mo-Fr 09.00-18.00]	max 3 h
Reaktionszeiten [Mo-Fr 18.00-9.00, Sa, So, Feiertage]	max 12 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:

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

Hands-on-Service: Für Einsätze unserer Techniker innerhalb der Betriebszeiten werden unsere Standard-Stundensätze verrechnet, für Einsätze außerhalb dieser Zeiten und nachts werden zusätzlich zu den Standard-Stundensätzen 150 % Aufpreis und die Fahrtkosten verrechnet.

Monitoring am Backbone

STW überwacht sein Netz 24 Stunden, 7 Tage in der Woche, 365 Tage im Jahr. Der Dienst ist verfügbar, wenn das Übertragen von Daten zwischen dem Netzabschlusspunkt und dem STW Netz möglich ist. Unter STW Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen von STW beim Kunden und der Kommunikationsanlage des Kunden.

Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem STW Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Kunden liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden.