

# 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. 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. Preis pro Monat für eine Webanwendung
- 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