

# 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. 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.
- 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