

Leistungsbeschreibung 4hosting Plattform

1. Einsatzzweck

Die 4hosting Plattform besteht aus den Komponenten WordPress-Hosting und E-Mail-Hosting. Sie dient zur Unterstützung dabei eine Website aufzubauen und zu veröffentlichen sowie intern oder mit Kunden per E-Mail zu kommunizieren.

2. Funktionen

Nach Beauftragung stellt 4develope für den Kunden die gewünschte Anzahl an WordPress-Instanzen und die dazugehörigen Anmeldedaten zur Administration unter der gewünschten Domain zur Verfügung. Die Domain wird von 4develope registriert und verwaltet. Die weiteren Inhalte können vom Kunden selbstständig verwaltet werden. Dem Kunden stehen alle Funktionen der WordPress-Instanz in der vorhandenen Version zur Verfügung.

Außerdem werden die gewünschten E-Mail-Konten erstellt und ebenfalls die zugehörigen Anmeldedaten zur Verfügung gestellt.

3. Mindestanforderungen

Endgeräteunterstützung für die Apps:

- Wordpress-Hosting
 - Geräte: Smartphones, Tablets & PCs
 - Browser Version: Firefox, Edge, Chrome und Safari in der jeweils aktuellen Version und einer Vorversion
- E-Mail-Hosting
 - Geräte: Smartphones, Tablets & PCs
 - E-Mail-Client: Ein aktuell vom Hersteller unterstützter E-Mail-Client, welche die folgenden Protokolle unterstützt
 - SMTP / SMPTS
 - IMAP / IMAPS
 - Browser: Firefox, Edge, Chrome und Safari in der jeweils aktuellen Version und einer Vorversion

Auf Grund der Vielzahl von Herstellern kann die einwandfreie Funktion der App nicht auf allen Geräten, die die obigen Mindestanforderungen erfüllen, sichergestellt werden. Aber natürlich wird die App auf einem Großteil der im Markt verfügbaren Geräte, die die obigen Mindestanforderungen erfüllen, problemfrei laufen.

4. Support

(1) Basic. Zur Unterstützung unserer Kunden stellen wir einen Zugang zu unserem Kundenservice bereit. Dieser ist unter info@4develope.com erreichbar. Servicezeiten sind werktags zwischen 09.00h und 18.00h.

(2) Bronze. Zusätzlich zum Support aus (1) wird außerdem eine Reaktionszeit von 5 Werktagen auf Support-Anfragen garantiert.

(3) Silber. Zusätzlich zum Support aus (2) wird ein kundenspezifischer Chat-Kanal aufgebaut, über welchen Support-Anfragen gestellt werden können. Außerdem wird eine Reaktionszeit von 2 Werktagen garantiert.

(4) Gold. Zusätzlich zum Support aus (3) wird dem Kunden ein persönlicher Ansprechpartner zur Seite gestellt, an welchen sich der Kunde mit Support-Anfragen wenden kann. Außerdem wird eine Reaktionszeit von 24h auf Support-Anfragen garantiert.

5. Datensicherung

4developpe führt täglich eine Datensicherung durch. Es werden folgende Backups aufbewahrt:

- Tägliche Backups der letzten 3 Tage
- Wöchentliche Backups der letzten 3 Wochen
- Ein monatliches Backup

Parallel dazu ist es dem Kunden gestattet, seinerseits seine Daten zu sichern.

6. Verfügbarkeit

(1) Ziel-Verfügbarkeit. Der Auftragnehmer wird es unternehmen, dem Auftraggeber die vertragsgegenständliche Software mit einer Ziel-Verfügbarkeit von 99% im Kalendermonat während der Betriebszeit bereitzustellen.

(2) Betriebszeit. Die Betriebszeit ist Montag bis Sonntag von 0 bis 24 Uhr MEZ. Nicht zur Betriebszeit gehören vom Auftragnehmer per E-Mail angekündigte Wartungsarbeiten (z.B. Installation von Updates oder Upgrades) von bis zu 4 Stunden je Kalendermonat. Der Auftragnehmer wird sich bemühen, Wartungsarbeiten auf Wochenenden (Samstag/Sonntag) zu legen

(3) Verfügbarkeit. Die Leistungen gelten als verfügbar, wenn alle wesentlichen Funktionen ohne erhebliche dauerhaft verlängerte Antwortzeiten bereitstehen.

(4) Erreichte Verfügbarkeit. Bei der Berechnung der tatsächlich erreichten Verfügbarkeit ("Erreichte Verfügbarkeit") bleiben Ausfälle aufgrund höherer Gewalt (z.B. Streik, Unruhen, Naturkatastrophen, Epidemien) unberücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Zugangs-Sperrungen des Auftragnehmers, die der Auftragnehmer aus Sicherheitsgründen für erforderlich halten darf, sofern der Auftragnehmer angemessene Vorkehrung zur Sicherheit des Services getroffen hatte (z.B. Denial of Service Attacke, schwere Sicherheitslücke in einer genutzten Fremd-Software ohne verfügbaren Patch).

(5) Service Credits. Unterschreitet die erreichte Verfügbarkeit die Ziel-Verfügbarkeit in einem Kalendermonat, so hat der Auftraggeber einen Anspruch auf Service Credits in Höhe eines bestimmten Anteils an der für den Kalendermonat gezahlten Nutzungsgebühr nach Maßgabe der nachstehenden Auflistung:

- Tatsächliche Verfügbarkeit \geq 99%: keine Service Credits
- Tatsächliche Verfügbarkeit \geq 97% und $<$ 99%: 10 % Service Credits
- Tatsächliche Verfügbarkeit \geq 95% und $<$ 97%: 15 % Service Credits
- Tatsächliche Verfügbarkeit \geq 90% und $<$ 95%: 20 % Service Credits
- Tatsächliche Verfügbarkeit $<$ 90%: 25 % Service Credits

Service-Credits werden dem Auftraggeber vom nächsten Rechnungsbetrag abgezogen. Eine Auszahlung von Service-Credits ist ausgeschlossen. Service Credits müssen innerhalb von sechs Wochen ab Ende des betreffenden Kalendermonats geltend gemacht werden.

(6) Kündigungsrecht. Unterschreitet die erreichte Verfügbarkeit in einem Kalendermonat 85% oder in zwei aufeinanderfolgenden Kalendermonaten jeweils 90%, hat der Auftraggeber das Recht, den Vertrag mit einer Frist von zwei Wochen zum Monatsende zu kündigen. Die Kündigung muss innerhalb von zwei Wochen ab Eintritt der Kündigungsvoraussetzungen erfolgen.

(7) Keine sonstigen Rechte und Ansprüche. Nach dem Verständnis und Willen der Parteien stellt eine Unterschreitung der Ziel-Verfügbarkeit keinen Mangel der Leistung des Auftragnehmers dar, sondern die Regelungen zur Verfügbarkeit, Kündigung und den Service Credits stellen als Einheit die Konkretisierung der Leistung des Auftragnehmers und der Gegenleistung des Auftraggebers dar. Entsprechend bestehen bei einer Unterschreitung der Ziel-Verfügbarkeit neben den vereinbarten Service-Credits und Kündigungsrechten keine Ansprüche auf Minderung, und kein Recht zum Rücktritt vom Vertrag oder zur Kündigung des Vertrages.