

## Service-Vereinbarungen Agenturpakete

### 1. Ansprechpartner, Kundensupport:

Alle angebotenen Agenturpakete beinhalten kostenlosen schriftlichen sowie telefonischen Support zu den angegebenen Supportzeiten. Schriftliche Supportanfragen durch den Kunden werden per Email gestellt an [support@timmehosting.de](mailto:support@timmehosting.de).

Im Allgemeinen sind Supportaufträge durch den Kunden im Pauschalpreis des Produkts enthalten. Für Anfragen, die sich auf individuelle Probleme beziehen, werden, nach vorheriger Absprache mit dem Kunden, 21,- Euro (inkl. 19% MwSt.) je angefangener Viertelstunde verrechnet. Dies gilt insbesondere für die manuelle Anpassung der nginx-Konfiguration, die ggf. dadurch nötig wird, daß eine Webanwendung (z.B. WordPress, Drupal, Shopware, etc.) nicht in der Standardkonfiguration eingesetzt wird (z.B. wegen des Einsatzes spezieller Plugins).

### 2. Überwachte Dienste/Services:

HTTP  
SMTP  
POP3  
IMAP  
FTP  
MySQL

Zusätzlich werden die Auslastung des Systems, das Festplattenvolumen und der Massenmailversand überwacht.

### 3. Wartung und Systemupdates:

Die Wartung des Agenturpaketes und alle Sicherheitsupdates werden durch unsere Techniker während der Geschäftszeiten durchgeführt. Dies umfasst die Wartung der Hardware inkl. kostenlosem Austausch defekter Komponenten (z.B. Festplatten) sowie Betriebssystem-Updates, aber keine Konfiguration des Agenturpaketes, die über das anfängliche Installieren des Betriebssystems inkl. Webserver-Stack hinausgeht.

### 4. Systemausfälle:

Das Agenturpaket wird von Timme Hosting 24 Stunden täglich auf Ausfälle überwacht. Ein Ausfall des Systems wird schnellstmöglich bearbeitet. Timme Hosting behält sich das Recht vor, Anfragen, die keinen Notfall darstellen, nur während der normalen Geschäftszeiten zu bearbeiten (s. Punkt 12). Ein Notfall ist ein Ausfall des Servers oder der Ausfall eines Serverdienstes.

### 5. Datensicherung:

Alle Agenturpakete verfügen über ein tägliches Backup. Beim täglichen Backup werden alle Daten täglich gesichert und bis max. 14 Tage zurückgehalten. Bei Bedarf ist mit einer verifizierten Supportanfrage ein Zurückspielen von Daten aus dem Backup möglich. Ein eigenständiger Zugriff auf die Backup-Ressourcen ist nicht möglich.

### 6. Inhalt und Daten der angelegten Accounts:

Änderungen durch den Support, wie das Löschen, Verschieben, Überspielen von Inhalt und sensiblen Daten, die

durch den Kunden aufgespielt und/oder empfangen wurden, können nur dann durchgeführt werden, wenn diese Anfrage schriftlich als Fax mit Firmenstempel und handschriftlicher Unterschrift erfolgt. Arbeiten, die vom Kunden selbst erledigt werden können und möglich sind, müssen auch selbst durchgeführt werden.

## **7. Änderungen an Konfigurationsdateien:**

Generell sind keine individuellen Anpassungen in Konfigurationsdateien auf Agenturpaketen möglich. Dies gilt für SystemEinstellungen und die angebotenen Dienste.

- **nginx/Apache/PHP**  
Ausnahme hierfür sind die Konfigurationen von nginx bzw. Apache und PHP, die über die Administrationsoberfläche ISPConfig editiert werden können. Einstellungen, die die verfügbaren Werte und gesetzten Limitierungen übersteigen bzw. auch Einstellungen, die nicht dargestellt werden, sind nach vorheriger Prüfung durch die Systemadministration änderbar. Weitere PHP-Module außer den Angebotenen werden nicht installiert. Eigene PHP-Lösungen, wie z.B. eigene PHP-Binaries, werden nicht unterstützt. Zusätzlich stehen zur Verfügung: Zend Optimizer, Xcache oder APC und ionCube-Loader. Das Abändern des Document Root wird nicht durchgeführt.
- **MySQL**  
Die Konfiguration des MySQL-Servers kann auf Kundenwunsch abgeändert werden. Sollten Werte gefordert werden, die die Stabilität des Agenturpaketes beeinträchtigen können, muss dies durch den Kunden bestätigt werden. Für jede vom Kunden erstellte Datenbank wird ein Datenbankuser eingerichtet, welcher ausschließlich auf diese Datenbank zugreifen darf. Einen globalen Datenbankbenutzer richten wir aus Sicherheitsgründen nicht ein.

## **8. Prozessüberwachung:**

Um die Sicherheit und Stabilität des Agenturpaketes zu gewährleisten, erfolgt eine Prozessüberwachung, die bei übermäßiger Laufzeit und/oder RAM-Ausnutzung den entsprechenden Prozess beendet. Es können Ausnahmen durch die Systemadministration vorgenommen werden. Werden Ausnahmeregelungen vom Kunden gefordert, die die Systemstabilität beeinflussen könnten, müssen diese schriftlich vom Kunden bestätigt werden. Wird der stabile Betrieb der Server oder des Netzwerks beeinflusst, behält sich Timme Hosting das Recht vor, diese Ausnahmeregelungen entsprechend zu korrigieren bzw. zu widerrufen.

## **9. Installation weiterer Software:**

Auf Anfrage kann die Installation weiterer Software durchgeführt werden, sofern dies technisch möglich ist und das Einspielen von zukünftigen Systemupdates nicht beeinträchtigt. Kosten werden dem Kunden gemäß Punkt 1 berechnet.

## **10. Umzüge innerhalb der Angebote von Timme Hosting:**

Umzüge von max. zwei Accounts, die nicht größer als 2 GB sind und nicht mehr als eine Datenbank beinhalten und innerhalb der Angebote (Webhosting/Agenturpakete/Managed Server) von Timme Hosting transferiert werden sollen, werden vom Support durchgeführt. Kosten werden dem Kunden gemäß Punkt 1 berechnet.

## **11. Kostenloser Umzugservice, kostenlose Einrichtung einer Website:**

Alle Agenturpakete enthalten, soweit dies gewünscht und technisch möglich ist, entweder den kostenlosen

Umzug einer einzelnen Website (inkl. Dateien und Datenbanken) von einem anderen Hosters als Timme Hosting auf das Agenturpaket oder die kostenlose Installation der gewünschten Anwendung (CMS-/Shopsystem) für eine einzelne Website.

## **12. Notfallsupport:**

Außerhalb der regulären Geschäftszeiten (montags bis freitags von 9 bis 18 Uhr) sowie an Feiertagen kann der Kunde sich bei Notfällen telefonisch an den Notfallsupport wenden. Die Telefonnummer des Notfallsupports wird dem Kunden auf der regulären Telefonnummer von Timme Hosting (+49 (0) 4131 / 22 78 1-0) angesagt. Timme Hosting behält sich das Recht vor, Anfragen, die keinen Notfall darstellen, nur während der normalen Geschäftszeiten zu bearbeiten. Besteht der Kunde auf der sofortigen Bearbeitung eines Problems, das keinen Notfall darstellt, werden dem Kunden eine Servicepauschale in Höhe von 50,- Euro (inkl. 19% MwSt.) sowie 36 Euro (inkl. 19% MwSt.) je angefangener Viertelstunde berechnet. Ein Notfall ist ein Ausfall des Servers, der Ausfall einer Hardwarekomponente, der Ausfall eines Serverdienstes oder die Nichterreichbarkeit einer Website. Keine Notfälle sind z.B. fahrlässig verursachte Fehler durch den Kunden, durch fehlerhafte Rewrite Rules hervorgerufene SEO-Probleme (insbesondere dann, wenn sie vom Kunden angelegt wurden) bei sonstiger Erreichbarkeit der Website, verlegte oder vergessene Zugangsdaten, SSL-Probleme beim Einsatz von Fremdzertifikaten, abgelaufene SSL-Zertifikate, wenn der Grund des Ablaufens vom Kunden zu vertreten ist, sowie generell Probleme, die der Kunde über das Control Panel unter Zuhilfenahme der Anleitungen auf der Website von Timme Hosting eigenständig lösen könnte.

## **13. Let's Encrypt:**

Let's Encrypt ist ein von der Internet Security Research Group (ISRG) angebotener Dienst. Timme Hosting ist lediglich Vermittler von Let's Encrypt-Zertifikaten und hat keinen Einfluß auf den Dienst. Daher übernimmt Timme Hosting keine Gewährleistung und Haftung für die Funktionsfähigkeit, Verfügbarkeit, Stabilität und Zuverlässigkeit. Darüberhinaus leistet Timme Hosting keinen Support für Let's Encrypt-Zertifikate.

Timme Hosting kann nicht dafür garantieren, dass Let's Encrypt-Zertifikate dauerhaft kostenlos bleiben und von Timme Hosting dauerhaft kostenlos zur Verfügung gestellt werden können.

Die Laufzeit der Let's Encrypt-Zertifikate ist derzeit auf 90 Tage beschränkt. Diese kann sich jederzeit ändern, ohne dass Timme Hosting einen Einfluss darauf hat oder dies sofort erfährt.

Let's Encrypt-Zertifikate werden vom System etwa 10 Tage vor dem Ablauf automatisch verlängert. Die Verlängerung setzt ein bestehendes Zertifikat voraus.

Stand: 24.10.2018