

Webhosting-Service-Vereinbarungen

1. Ansprechpartner, Kundensupport:

Webhosting-Accounts beinhalten kostenlosen schriftlichen sowie telefonischen Support zu den angegebenen Supportzeiten. Schriftliche Supportanfragen durch den Kunden werden per Email gestellt an 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 wird die Auslastung des Systems, das Festplattenvolumen und der Massenmailversand überwacht. Auf Shared Servern darf der Versand von 100 Emails pro Stunde nicht überschritten werden.

3. Datensicherung:

Alle Daten werden täglich von Timme Hosting gesichert. Die Daten werden bis max. 14 Tage zurückgehalten und können bei Bedarf vom Kunden zurückgespielt werden.

4. Inhalt und Daten des Webspace-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.

5. Änderungen an Konfigurationsdateien:

Generell sind keine individuellen Anpassungen in Konfigurationsdateien auf Shared Servern möglich. Dies gilt für Systemeinstellungen und die angebotenen Dienste. Sollte der Kunde individuelle Anpassungen benötigen, wendet er sich hierzu per Email an support@timmehosting.de. Dadurch können dem Kunden zusätzliche Kosten entstehen (s. Punkt 1).

6. Prozessüberwachung:

Um eine gerechte Ressourcenverteilung zu ermöglichen, läuft auf Shared Servern eine Prozessüberwachung, die bei übermäßiger Laufzeit und/oder RAM-Ausnutzung den entsprechenden Prozess beendet.

7. 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.

8. Spam:

Die Mailserver dürfen nicht zum Versand von Massenmails (= Mails mit gleichem Inhalt an mehr als 30 Adressaten) und unaufgeforderter Werbung genutzt werden. Sollte dies dennoch geschehen, wird der Account dieses Users geschlossen. Ebenso ist es verboten, weitere Dienstleistungen von Timme Hosting wie z.B. Autoresponder oder andere Programme zum Versand von Massenmails zu missbrauchen.

9. Umzüge innerhalb der Server von Timme Hosting:

Der Umzug eines Accounts, der nicht größer als 2 GB ist und nicht mehr als eine Datenbank beinhaltet und innerhalb der Angebote (Webhosting/Agenturpakete/Managed Server) von Timme Hosting transferiert werden soll, wird vom Support durchgeführt. Kosten werden dem Kunden gemäß Punkt 1 berechnet.

10. Kostenloser Umzugservice, kostenlose Einrichtung einer Website:

Alle Webhosting-Accounts enthalten, soweit dies gewünscht und technisch möglich ist, entweder den kostenlosen Umzug einer einzelnen Website (inkl. Dateien und Datenbanken) von einem anderen Hoster als Timme Hosting auf den Webhosting-Account oder die kostenlose Installation der gewünschten Anwendung (CMS-/Shopsystem).

11. 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.

12. 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 Ablaufen automatisch verlängert. Die Verlängerung setzt ein bestehendes Zertifikat voraus.

Stand: 24.10.2018