

# Allgemeine Vertragsbedingungen Webhosting

Stand 3. September 2008

## 1 Allgemeine Bestimmungen

1. Gegenstand dieser Vereinbarung ist das Webhosting bei meile.biz IT solutions mit dem Ziel eines störungsfreien Webserverbetriebs für sämtliche Kunden sowie Vermeidung schädigender Emissionen (Spam, Malware usw.) ins öffentliche Internet.
2. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von meile.biz IT solutions (einsehbar unter <http://www.meile.biz/AGB.pdf>) sind integraler Bestandteil dieser Vereinbarung und decken sämtliche hier nicht explizit behandelten Aspekte ab.
3. Allgemeinen Aufforderungen seitens meile.biz IT solutions mit dem Ziel eines technisch störungsfreien Serverbetriebs, namentlich Sicherheitslücken bei dynamischen Websites zu beheben, ist Folge zu leisten. Die Aufforderungen erfolgen über den bei der Bestellung gewünschten Kommunikationskanal (E-Mail, telefonisch oder per Fax) und ihr Erhalt muss vom Kunden bestätigt werden.
4. Änderungen der Kontaktdaten (Postadresse, E-Mail, Telefon- und Faxnummer usw.) sind unverzüglich meile.biz IT solutions mitzuteilen, um Schwierigkeiten bei der Kontaktaufnahme zu vermeiden.
5. meile.biz IT solutions informiert in unregelmässigen Abständen über Neuheiten sowie Ankündigungen technischer Wartungsarbeiten per E-Mail-Newsletter (höchstens 10x im Kalenderjahr). Mit dem Vertragsabschluss willigt der Kunde den Empfang dieser E-Mails ein. meile.biz IT solutions beachtet hierbei durch Verwendung von BCC (Blind Carbon Copy) oder einzel versendeter Nachrichten den Datenschutz.

## 2 Vertragsbeginn, -erneuerung und – auflösung

1. Mit der Unterzeichnung schliesst der Kunde einen sich jährlich automatisch verlängernden Vertrag mit meile.biz IT solutions ab.
2. Die automatische Verlängerung erfolgt jeweils am Ende eines Kalenderjahres, im Jahr des Vertragsbeginnes werden die Monate ab Bezug der Dienstleistung anteilmässig verrechnet.
3. Die Mindestvertragsdauer beträgt 3 Monate.
4. Die Kündigungsfrist beträgt ein Monat und hat in schriftlicher Form (eingeschriebener Brief) zu erfolgen. Ohne Erhalt eines Widerrufs bis Ende November verlängert sich der Vertrag automatisch und die Jahresgebühr fürs Folgejahr gilt als geschuldet. Ein DNS-Nameserverwechsel oder Wechsel des technischen Verantwortlichen beim Domaineintrag allein stellt ausdrücklich noch keine Kündigung dar.
5. Ein Upgrade auf ein grösseres Paket ist jederzeit möglich, Downgrades werden nur im Rahmen der ordentlichen Kündigungsfrist akzeptiert.

## 3 Preise und Zahlungskonditionen

1. Die Rechnungsstellung erfolgt bei Beginn einer Vertragsperiode, in der Regel zu Beginn eines Kalenderjahrs mit Zahlungskonditionen gemäss den AGBs (in der Regel 20 Tage).
2. Bei Zahlungsverzug ist meile.biz IT solutions berechtigt, unmittelbar nach dem Versand der 1. Mahnung (zweite Zahlungserinnerung) sämtliche Dienste und Zugänge zu deaktivieren und für die Wiederaufschaltung eine Mahngebühr zu verlangen.

3. Nach erfolglosem Inkassoverfahren ist meile.biz IT solutions zusätzlich berechtigt, sämtliche Kundendaten und Zugänge vollständig und ohne vorheriger Erstellung einer Datensicherung zu löschen.

## 4 Leistungen meile.biz IT solutions

1. meile.biz IT solutions stellt dem Kunden Speicherplatz auf einem mit dem Internet verbundenen Server gemäss den Angebotsbeschreibungen auf den Bestellformularen zur Verfügung, welche der Kunde für seine eigenen Zwecke verwenden darf.
2. Der Leistungsumfang beschränkt sich auf das Bereitstellen zweier DNS-Server, eines HTTP-, POP3-, IMAP- und SMTP-, FTP-, MySQL- und SSH-Dienstes. Die Reservation (Beanspruchung einer sog. Registrardienstleistung) eines Domainnamens sowie die Sicherstellung der korrekten DNS-Serverdelegierung liegt grundsätzlich in der Verantwortung des Kunden, wobei meile.biz IT solutions den Domainregistrier- und -transferprozess im Rahmen des Möglichen unterstützt.
3. Das Angebot ist grundsätzlich freibleibend und kann jederzeit angepasst werden. Bei Angebotsänderungen innerhalb des Kalenderjahrs zuungunsten des Kunden besteht das Recht auf eine ausserordentliche Kündigung. Sie hat innerhalb eines Monats ab Bekanntgabe der Änderung zu erfolgen und kann frühestens auf den Termin des Inkrafttretens der Änderung gestellt werden.
4. Datensicherung: meile.biz IT solutions erstellt wöchentlich zweimal jeweils nachts von sämtlichem MySQL-Datenbanken Backups sowie zusätzlich unregelmässig (abhängig von der Herausgabe von Sicherheitspatches) jedoch im Mindestzyklus von 8 Wochen Backups des gesamten Webservers. Für die Sicherung der eigenen Daten ist der Kunde verantwortlich.
5. Verfügbarkeit: Grundsätzlich stehen die Dienste rund um die Uhr zur Verfügung, das Zeitfenster 08.00 Uhr bis 16.00 Uhr am Samstag bleibt jedoch ausdrücklich für Unterhalts- und Wartungsarbeiten, namentlich Backup und Einspielung Sicherheitspatches, reserviert. Daher kann es während dieser Zeit zu Ausfällen oder Unterbrüchen des/der betreffenden Dienste(s) kommen.

## 5 Pflichten und Verantwortung Kunde

1. Der Kunde ist für die Informationen, welche er im Internet für die Öffentlichkeit bereitstellt, vollumfänglich verantwortlich und hat die jeweils geltenden Mediengesetze einzuhalten. meile.biz IT solutions ist nicht verpflichtet, Kundenangebote regelmässig zu überprüfen. Bei Feststellung einer offensichtlich missbräuchlichen Nutzung aufgrund eines Hinweises von einer zuständigen Behörde oder einem sonstigem Dritten sind die in Ziffer 12 genannten Schritte vorbehalten.
2. Missbräuchliche Inhalte sind untersagt. Namentlich sind dies erotische, pornografische, sittenwidrige, links- und rechtsradikale oder in sonstiger Weise gegen Schweizer oder internationales Recht verstossende Inhalte sowie Setzen von Links auf solche. Ebenso sind der Massen-E-Mail-Versand (Spamming) und alle verwandten Arten wie Phishing, Pharming und Publikation von Inhalten mit schädigender Wirkung auf die Infrastruktur eines Sitebesuchers (sog. Exploits) untersagt.
3. Downloadbereiche werden nur im mässigen Umfang geduldet. Namentlich untersagt sind Tauschbörsen und

- Videoarchive sowie Verteilung urheberrechtlich geschützter Software.
4. Sämtliche Zugangsdaten sind vertraulich zu behandeln und dürfen nicht an unbefugte Dritte mitgeteilt werden. Missbräuchliche Nutzung des Zugangs in jeglicher Form ist untersagt. Bei der Weitergabe von Zugangsinformationen an einen befugten Dritten, z. B. Webdesign-Agentur, ist der Kunde verpflichtet, diesen Dritten über diese AGB zu unterrichten. Der Kunde ist für diesen Dritten verantwortlich und haftet für ihn.
  5. Passwörter werden in der Regel von meile.biz IT solutions gemeinsam mit dem Kunden gesetzt und entsprechend gemäss heutiger Sicherheitsstandards gewählt. Kunden mit den nötigen Kenntnissen können ihre Passwörter mit Hilfe eines Secure Shell-Clients (z.B. PuTTY) auf eigene Werte ändern. meile.biz IT solutions erwartet in diesen Fällen die Wahl von komplexen Passwörtern, welche durch Brute-Force-Attacken nur schwer geknackt werden können und behält sich das Recht vor, diese Passwörter auf ihre Komplexität hin periodisch zu überprüfen. Bei Verwendung von zu schwachen Passwörtern wird der Kunde aufgefordert, diese umgehend anzupassen. Wird dieser Aufforderung nicht Folge geleistet, können Konten aus Sicherheitsgründen gesperrt werden und für Schäden infolge Datenoffenlegung wird in diesem Fall von meile.biz IT solutions keine Haftung übernommen.
  6. E-Mail-Adressen und -Konten auf den Servern von meile.biz IT solutions können auf externe E-Mail-Adressen umgeleitet werden (z.B. ~/ .forward-Datei oder via virtusertable). Der Kunde ist jedoch verpflichtet, dass diese externen Postfächer permanent existieren. Allfällige Änderungen und Löschungen müssen umgehend angepasst oder mitgeteilt werden. Andernfalls behält sich meile.biz IT solutions das Recht vor, ungültige Weiterleitungen jederzeit nach einer Mitteilung an den Kunden zu löschen, um Kollateral-Spamming (sog. Backscatter) zu verhindern. Im Wiederholungsfall werden die für die Bereinigung entstehenden Aufwendungen in Rechnung gestellt. Dasselbe gilt auch für dynamische Web-Applikationen (mittels CGI-BIN- und PHP-Script), welche hintergründig E-Mails verschicken. Zur Überprüfung dieser externen E-Mail-Adressen behält sich meile.biz IT solutions das Recht vor, periodisch (maximal einmal pro Quartal) Kontrollmails zu verschicken.
  7. Automatische E-Mail-Beantwortung (sog. Auto-Reply), namentlich Ferienabwesenheitsnotiz via vacation ist nur temporär gestattet und muss am Schluss der z.B. Ferienabwesenheit umgehend wieder deaktiviert werden, um Backscatter (Siehe auch Ziffer 6) zu vermeiden.
  8. Falls der Internet Service Provider (ISP) der Weiterleitungsziel-E-Mail-Adresse einen Viren- und/oder Spamschutz einsetzt, müssen die aktuellen Serveradressen von meile.biz IT solutions auf die Liste der vertrauenswürdigen E-Mail-Server genommen werden, um Backscatter aufgrund von bereits entgegengenommenen, aber vom Virenschutzfilter blockierten E-Mails zu vermeiden.
  9. Sicherstellung der Serversicherheit bei dynamischen Webinhalten: Sämtliche in irgendeiner Form durch den von meile.biz IT solutions betriebenen Webserver auszuführende und zu verarbeitende Inhalte (Scripte und Programme) müssen dem jeweils aktuellen Stand der Methodik für sichere Webprogrammierung entsprechen. Namentlich müssen aus dem Internet durch Dritte programmierte Scripte umgehend gepatcht werden, sobald Sicherheitslücken bekannt werden. Bei Eigenentwicklungen vom Kunden kann ein Nachweis für sichere Programmierung verlangt werden, wobei festgestellte Mängel innert angemessener Frist behoben werden müssen. Ist der Kunde dazu nicht in der Lage oder hat er zu wenig Kenntnis von der Programmierung, so kann meile.biz IT solutions angefragt werden, die Sicherheitslücken nach Stundenaufwand zu schliessen.
  10. Bei Verwendung von dynamischen Webinhalten ist der Kunde verpflichtet, diese mittels Kontrolle der Apache-Logdatei (unter /var/log/httpd/<Kundennr>\_error\_log via FTP/SSH abrufbar) auf ihre Fehlerfreiheit hin regelmässig zu überprüfen. PHP/CGI-BIN-Programmierfehler sind umgehend zu beseitigen. Debug-Logoptionen dürfen nur für kurze Tests aktiviert werden und sind nach erfolgtem Test umgehend zu deaktivieren. Bei auffälligem Wachstum des Fehlerlogs ist meile.biz IT solutions befugt, fehlerhafte Scripte nach Mitteilung an den Kunden zu löschen und im Wiederholungsfall die bei der Bereinigung entstehenden Aufwendungen in Rechnung zu stellen. Eine Ausnahme bilden Scriptfehler, welche durch die Umstellung des Webservers seitens meile.biz IT solutions auf eine neuere Betriebssystem-Version entstehen.
  11. Der Kunde ist grundsätzlich verpflichtet, bei Domainnamen meile.biz IT solutions als technisch Verantwortlichen einzutragen, wofür meile.biz IT solutions sämtliche relevanten NIC-Handles mitteilt. Davon ausgenommen sind bestimmte einzelne Top Level Domains (TLDs) und Registrare, welche das übliche Rollenprinzip nicht unterstützen.
  12. meile.biz IT solutions ist bei Zuwiderhandlungen dieser Bestimmungen jederzeit befugt, entsprechende Inhalte nach Mitteilung an den Kunden zu sperren (Offline-Schaltung). Im Falle eines Gesetzesverstosses oder einer besonders groben Vertragsverletzung behält sich meile.biz IT solutions das Recht vor, Inhalte und sämtliche Zugänge zu sperren, den Vertrag fristlos aufzulösen und gegebenenfalls auf dem Rechtsweg strafrechtliche Konsequenzen und Schadenersatzansprüche geltend zu machen.

## 6 Haftung und Gewährleistung

1. Die Nutzung der von meile.biz IT solutions erbrachten Dienstleistung erfolgt auf eigenes Risiko des Kunden. meile.biz IT solutions übernimmt keine Haftung für Schäden, die im Zusammenhang mit den vom Kunden gehosteten Daten und sonstigen Informationen aus dem Internet entstehen. Der Kunde nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass aufgrund der Natur des Internets keine Funktionsgarantie und Erreichbarkeit der Internetdienste zu einem bestimmten Zeitpunkt besteht.
2. meile.biz IT solutions übernimmt keine Haftung für direkte oder indirekte Schäden aufgrund technischer Probleme, Serverausfall, Datenverlust, Übertragungsfehler, Datensicherheit, Beschädigung durch Dritte oder sonstige Gründe. Die Haftung für Folgeschäden und entgangene Gewinne ist ausdrücklich ausgeschlossen.
3. Datenschutz: Der Kunde nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass die technischen Absicherungsmöglichkeiten bei Shared Webhosting sowie öffentlich zugänglicher Server generell gegen unbefugten Datenzugriff begrenzt sind, womit für Folgen bei Vorfällen mit besonders sensiblen Daten jegliche Form von Haftung ausgeschlossen ist.