

Webhosting [www.musterfirma.ch](http://www.musterfirma.ch)

Musterfirma AG  
Alpenstrasse 99  
8000 Zürich

## Shared Hosting Service-Vereinbarung

### 1. Inhalt der Service-Vereinbarung

Gegenstand dieser Service-Vereinbarung ist der Shared-Hosting-Service der webstyle GmbH («webstyle»). Es gelten die aktuellen AGB der webstyle.

### 2. Service-Leistungen und Verfügbarkeit von webstyle

webstyle erbringt im Rahmen dieser Service-Vereinbarung abschliessend die folgenden Leistungen (zusammen «Service-Leistungen»):

Umfang: Die Service-Leistungen von webstyle umfassen Bereitstellung und Betrieb ausreichender *Server-Ressourcen* und definierten *Speicherplatzes*. Die Produktspezifikationen sind im Bestellformular umschrieben. Die inkludierten technischen Features sind online unter <https://www.webstyle.ch/> gelistet und werden in der Bestellbestätigung für das gewählte Produkt als Vertragsbestandteil dokumentiert. webstyle bietet die Service-Leistungen zu fixen monatlichen Kosten im Rahmen der betrieblichen Ressourcen rund um die Uhr störungsfrei und ohne Unterbrechungen an. Die zugesicherte Systemverfügbarkeit liegt bei 99.5%.

Wachsende Leistungsansprüche von Internet-Auftritten werden verfolgt, und bei Bedarf wird der Kunde zu Updates beraten. Zur Auswertung der Aktivitäten auf dem eigenen Internet-Auftritt wird dem Kunden während der Vertragsdauer eine Webstatistik bereitgestellt.

Massnahmen zur Bekämpfung unerwünschter E-Mails werden von webstyle ergriffen, überwacht und weiterentwickelt. Der Kunde hat Kenntnis von Massnahmen seitens webstyle, um unerwünschte E-Mails (Viren und SPAM) zu unterbinden und stimmt diesen zu. Bspw. werden eingehende E-Mails analysiert und automatisch ausgewertet. Der Kunde ist sich bewusst, dass dadurch nicht alle an ihn adressierten E-Mails eintreffen und dass auch reguläre Nachrichten ausgefiltert werden können. webstyle lehnt jede Haftung für nicht zugestellte E-Mails ab.

Überwachung: Die Infrastruktur wird rund um die Uhr überwacht. Störungen werden automatisch erkannt. Sie führen in jedem Fall zu einem Einsatz eines Technikers, welcher die notwendigen Schritte einleitet.

webstyle gewährleistet eine professionelle Erbringung der Dienstleistung. Es besteht jedoch kein Anspruch auf jederzeitige und fehlerfreie Verfügbarkeit der Dienstleistung. Über vorhersehbare Betriebsunterbrüche, die zur Störungsbehebung, zur Vornahme von Wartungsarbeiten, zum Ausbau des Dienstes etc. nötig sind, wird der Kunde – soweit möglich – rechtzeitig informiert. Die Interventionszeit bei Störungsmeldungen richtet sich nach den betrieblichen Möglichkeiten. Webstyle ist bestrebt, solche Einsätze auf ein Minimum zu reduzieren. Die Nicht-Erreichbarkeit von Diensten, Applikationen oder Webseiten liegt nur soweit im Verantwortungsbereich von webstyle, als diese in Zusammenhang und Abhängigkeit der Infrastruktur ist.

webstyle kann zusätzlich zu den Service-Leistungen Software bereitstellen. Die Leistungsbeschreibung und die kommerziellen Bedingungen der angebotenen Software sind im Bestellformular beschrieben.

### 3. Gewährleistung

webstyle schliesst jede Gewährleistung für die Service-Leistungen aus, unter Vorbehalt der folgenden, abschliessenden Regelung: Der Kunde hat Anspruch auf anteilige Rückerstattung der Vergütung, wenn die Service-Leistungen in einem Kalenderjahr insgesamt mehr als 20 Stunden nicht zur Verfügung stehen (Störung), ohne dass die Ursache dem Kunden zuzurechnen ist. Die Rückerstattung erfolgt im Verhältnis der gesamten Dauer der Nichtverfügbarkeit zur vom Teilnehmer in der Rechnungsperiode bezogenen Nutzungsdauer und ausschliesslich durch Verrechnung gegen die Vergütung für nachfolgende Nutzungsperioden. Die Beweislast bezüglich Nichtverfügbarkeit liegt beim Kunden. Die Störungsmeldung erfolgt gemäss Punkt 4 - Supportbereitschaft. Mitzuteilen ist zumindest der Zeitpunkt des Beginns des Unterbruchs und, falls bekannt, auch der Zeitpunkt der Beendigung.

### 4. Supportbereitschaft

Technischer Support: Der technische Support beantwortet Anfragen von Montag bis Freitag jeweils von 8:15 - 12:00 und 13:15 - 17:00 Uhr. Eine erste Reaktion erfolgt während diesen Zeiten innerhalb von 30 bis 60 Minuten.

Erreichbarkeit: Montag bis Freitag zu den oben genannten Betriebszeiten steht der telefonische Dienst kostenlos zur

Verfügung. Störungsmeldungen ausserhalb dieser Zeiten sind per E-Mail auf support@webstyle.ch jederzeit, während 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr, möglich.

Störungsbehebung: webstyle nimmt die Behebung von Störungen, welche auf webstyle oder deren Lieferanten zurück zu führen sind, so rasch als möglich vor, auch ausserhalb der Betriebszeiten. Für eine Vereinbarung von garantierten Reaktion- und Interventionszeiten im Shared Hosting bedarf es eines zusätzlichen 24/7 Servicevertrages.

### 5. Kunden-Support

Der technische Support ist zu den in Punkt 4 erwähnten Zeiten der Wartungsbereitschaft erreichbar. Alle Kunden erhalten durch kompetente Ansprechpartner Auskunft - und je nach Dienstleistungsvertrag priorisierten Support.

Kosten: serverseitige Störungsmeldungen rund um die E-Mail- und Webdienstleistungen bleiben ohne Kostenfolge. **Kundenspezifische Supportarbeiten** (z. B. die Wiederherstellung von Daten, Konfigurationen von E-Mail-Konten, clientseitige Supportarbeiten) werden als Auftrag und nach Aufwand zu CHF 180.00 pro Stunde ausgeführt. Entsprechende Anfragen des Kunden werden bis zu einem verrechenbaren Arbeitsaufwand von 2 Stunden pro Fall unmittelbar und ohne weitere Kostenfreigabe bearbeitet. Mit der Rechnung erhält der Kunde einen Arbeitsrapport. Übersteigt die Supportanfrage diese Limite von 2 Stunden führt webstyle die Arbeit erst und nur nach einer expliziten Auftragsfreigabe durch den Kunden aus.

### 6. Datensicherung

webstyle nimmt periodische und örtlich getrennte Backups vor. Bei einem „Desaster Recovery“ (Komplettausfall des Servers) oder nach Auftrag des Kunden wird der letzte vorhandene Stand der Daten wiederaufbereitet. webstyle behält sich vor, entsprechende Aufwendungen in Rechnung zu stellen oder von einer Vorauszahlung abhängig zu machen, soweit sie dem Kunden zuzurechnen sind.

### 7. Datenschutz, Vertraulichkeitsgarantie

Durch den Betrieb von Webseiten und E-Mail-Konten hat webstyle Zugriff auf Daten der Kunden. Der Kunde ist sich bewusst, dass webstyle für die Erbringung von IT- und Supportleistungen Einblick in personenbezogene Daten haben kann. Dazu zählen E-Mails oder Daten auf einem Endgerät aufgrund einer Verbindung für die Fernwartung. webstyle stellt sicher, dass die Mitarbeiter im Umgang mit diesen Daten geschult und sensibilisiert sind, verantwortungsbewusst handeln sowie diese Daten unter keinen Umständen an Dritte weitergeben. Die Massnahmen zur organisatorischen und technischen Sicherheit sind, sofern

vom Kunden beantragt, in dem separaten Vertrag über die Auftragsdatenverarbeitung (ADV) vereinbart.

### 8. E-Mails

Das Versenden von Werbe-E-Mails durch den Kunden ohne Einwilligung des Empfängers ist unzulässig. Der Versand von zulässigen Massensendungen (Newsletter) ist über die Buchung eines entsprechenden Angebots möglich.

### 9. Serverbelastung

Der Kunde vermeidet eine übermässige Nutzung des Service (Fair Use). Die maximale Serverbelastung durch einen Kunden richtet sich nach der Bestellung. Bei Überschreitung dieser Grenze ist die Buchung eines entsprechenden weiteren Leistungspaketes notwendig. Andernfalls kann webstyle ihren Service technisch beschränken.

### 10. Notice-and-Takedown-Verfahren

Der Kunde darf die Dienstleistungen von webstyle nur rechtmässig verwenden. Er steht dafür ein, dass er unter Inanspruchnahme der Dienstleistungen von webstyle keine eigenen oder fremden unzulässigen Inhalte speichert, verarbeitet oder Dritten zugänglich macht. Unzulässig sind insbesondere Inhalte, die Rechte von Dritten, insbesondere Immaterialgüterrechte i.w.S. (beispielsweise Urheberrechte oder Markenrechte) oder Persönlichkeitsrechte verletzen, oder Straftatbestände (namentlich in den Bereichen Pornographie, Gewaltdarstellung, Rassismus und Ehrverletzung) erfüllen (nachfolgend "Unzulässige Inhalte").

webstyle stellt dem Kunden als Intermediär im Internet eine Infrastruktur zur Verfügung, die es dem Kunden ermöglicht, Inhalte zu speichern, zu verarbeiten und Dritten öffentlich zugänglich zu machen. webstyle ist nicht zur Überwachung dieser Inhalte verpflichtet. Alleine der Kunde ist dafür verantwortlich. Der Kunde nimmt aber zustimmend zur Kenntnis, dass webstyle die gehosteten Inhalte sichtet, wenn bei ihm die Mitteilung eingeht, ein von webstyle gehosteter Inhalt sei unzulässig (nachfolgend "Notice"), wenn sie von einem Gericht oder einer Behörde dazu aufgefordert wird, oder sich selbst rechtlich verantwortlich oder verantwortlich machen könnte. webstyle bleibt berechtigt, auch ohne Vorliegen einer Notice Stichproben durchzuführen. Die Sichtung nach Eingang einer Notice erfolgt entsprechend dem im Code of Conduct Hosting der Swico (nachfolgend "CCH") definierten Notice-and-Takedown-Verfahren.

webstyle ist berechtigt, den Zugang zur Website des Kunden ganz oder teilweise zu sperren und die Hosting-Dienste einzustellen, i) falls die entsprechenden Voraussetzungen des Notice-and-Takedown-Verfahrens (Ziffern 6 und 7 des CCH) erfüllt sind oder ii) webstyle dazu gerichtlich oder behördlich

aufgefordert wird oder sich sonstwie selber rechtlich verantwortlich oder strafbar machen könnte oder iii) eine Stichprobe Inhalte zu Tage fördert, welche mit hoher Wahrscheinlichkeit Unzulässig sind.

webstyle entscheidet nach eigenem Ermessen, ob sie bei Straftatbeständen zusätzlich Meldung an die KOBİK (Nationale Koordinationsstelle zur Bekämpfung der Internet-Kriminalität) oder an die Strafverfolgungsbehörden erstattet. Auf jeden Fall ist webstyle berechtigt und verpflichtet, auf Anordnung von Gerichten oder Behörden die Identität des Kunden diesen oder anderen Dritten bekannt zu geben.

Eine Beschreibung des Notice-and-Takedown-Verfahrens gemäss CCH ist über die Website der Swico zugänglich. Der Kunde hat sich über das Notice-and-Takedown-Verfahren zu informieren. Er nimmt zustimmend zur Kenntnis, dass webstyle den Vertrag mit dem Kunden mit sofortiger Wirkung beenden kann, wenn der Kunde die Weisungen von webstyle gemäss Notice-and-Takedown-Verfahren gemäss Beschreibung in ihren AGB oder im CCH nicht befolgt.

webstyle ist berechtigt, dem Kunden den im Zusammenhang mit der Bearbeitung einer Notice entstandenen Aufwand in Rechnung zu stellen. Für einen allfälligen weiteren Schaden, der webstyle aufgrund geltend gemachter Ansprüche entsteht, ist der Kunde gegenüber webstyle ersatzpflichtig.

Ort & Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift des Kunden \_\_\_\_\_  
Name des Kunden \_\_\_\_\_

webstyle kann vom Kunden für die vorsorgliche Deckung dieses Schadens eine Sicherheitsleistung verlangen. Wird diese Sicherheitsleistung nicht bezahlt, kann webstyle die Dienstleistungen einstellen.

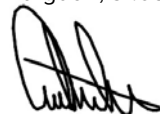
#### 11. Software-Lizenzierung

Stellt webstyle dem Kunden eine Software gemäss Punkt 2, Absatz 7 bereit, so gewährt webstyle dem Kunden für die Nutzung der Software eine nicht exklusive, nicht übertragbare, widerrufbare Lizenz. Betreibt der Kunde auf den von webstyle bereitgestellten Plattformen eine andere Software, ist er für die korrekte Lizenzierung verantwortlich. Der Kunde hält webstyle für Ansprüche Dritter schadlos.

#### 12. Vertragsdauer und Beendigung

Die Mindestvertragsdauer beträgt sofern nicht anders vereinbart 12 Monate. Jede Vertragspartei kann den Vertrag schriftlich und unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 1 Monat auf Ende der Abonnementsdauer auflösen. Ohne Kündigung wird der Vertrag nach Ablauf der Mindestvertragsdauer für jeweils mindestens 6 Monate auf unbestimmte Zeit weitergeführt. Erfolgt die Kündigung vor Ablauf der vereinbarten Mindestdauer oder auf einen nicht vereinbarten Termin, ist die Rückvergütung des Betrages pro rata oder die Auszahlung von Rückerstattungen nach Punkt 3 ausgeschlossen.

Burgdorf, 31.08.2020



Alain Martinet, Leiter Kundendienst