

Preis- und Leistungsverzeichnis der Host Europe GmbH

Standard Support V 1.0

Stand: 04.07.2011





INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSVERZEICHNIS	2
PREIS- UND LEISTUNGSVERZEICHNIS STANDARD SUPPORT	3
Preise	3
Vertragslaufzeit und Abrechnung.....	3
Voraussetzungen.....	3
Leistungen des Standard Support.....	3
LEISTUNGSSTÖRUNGEN, HAFTUNG	5
DATENSPEICHERUNG	6
FORM, ÄNDERUNGSBEFUGNIS.....	6



PREIS- UND LEISTUNGSVERZEICHNIS STANDARD SUPPORT

Preise

Der Standard Support ist bei allen Produkten der Host Europe GmbH – im Folgenden HE genannt – inklusive. Einige Features wie z.B. die Reaktionszeit unterscheiden sich je nach gebuchtem Produkt.

Vertragslaufzeit und Abrechnung

Die Vertragslaufzeit des „Standard Support“ entspricht der, des zugehörigen Produktes.

Voraussetzungen

Für den Standard Support gibt es keine besonderen Voraussetzungen.

Leistungen des Standard Support

Folgende Leistungen gelten für alle Produkte, bei denen der Standard Support enthalten ist:

- 24/7 Erreichbarkeit per Telefon (0800) oder E-Mail
- Kostenlose Beratung zu den Produkten & Leistungen
- Kostenlose Hilfe, wenn der gebuchte Dienst nicht verfügbar ist

Für „Standard Support Webhosting, Domains & E-Shops“ gilt:

- 24/7 Erreichbarkeit per Telefon (0800) oder E-Mail
- Kostenlose Beratung zu den Produkten & Leistungen
- Garantierte Reaktionszeit: 24 Stunden
- Supportzeit: 24/7
 - HE gewährt dem Kunden während der genannten Supportzeiten einen kostenlosen Support per Telefon (kostenlose 0800-Nummer) und E-Mail zu allen Belangen die das vom Kunden genutzte Produkt betreffen und im Einflussbereich von HE liegen – hier insbesondere für Anfragen die die technische Infrastruktur der vom Kunden genutzten Leistungen betreffen. Hier ist eine erste Analyse von Problemen möglich. Bei weiterführenden Arbeiten fallen eventuell zusätzliche Kosten an. HE leistet darüber hinaus keinen Support für Anwendungen von Fremdanbietern und / oder Skriptsupport. Der Support gilt nur für direkte Kunden von HE und nicht für Dritte, wie z.B. Kunden eines Kunden von HE.
- Kostenlose Hilfe, wenn der gebuchte Dienst nicht verfügbar ist

Für „Standard Support Virtual Server“ gilt:


- 24/7 Erreichbarkeit per Telefon (0800) oder E-Mail

- Kostenlose Beratung zu den Produkten & Leistungen
- Garantierte Reaktionszeit: 12 Stunden
- Supportzeit: mo – fr, 9 – 17 Uhr (ausgenommen Feiertage)
 - HE gewährt dem Kunden während der genannten Supportzeiten einen kostenlosen Support per Telefon (kostenlose 0800-Nummer) und E-Mail zu allen Belangen die das vom Kunden genutzte Produkt betreffen und im Einflussbereich von HE liegen – hier insbesondere für Anfragen die die technische Infrastruktur der vom Kunden genutzten Leistungen betreffen. Hier ist eine erste Analyse von Problemen möglich. Bei weiterführenden Arbeiten fallen eventuell zusätzliche Kosten an. HE leistet darüber hinaus keinen Support für Anwendungen von Fremdanbietern und / oder Skriptsupport. Der Support gilt nur für direkte Kunden von HE und nicht für Dritte, wie z.B. Kunden eines Kunden von HE.
- Kostenlose Hilfe, wenn der gebuchte Dienst nicht verfügbar ist:
 - Von Host Europe installiertes Betriebssystem (Linux & Windows)
 - Webserver (Apache & IIS)
 - Administrationssoftware Parallels™ Plesk Panel
 - Datenbank (MySQL)
 - PHP

Kostenpflichtige Aufträge werden nach dem Support-Tarif „OnDemand“ abgerechnet.

Für „Standard Support Dedicated Server“ gilt:

- 24/7 Erreichbarkeit per Telefon (0800) oder E-Mail
- Kostenlose Beratung zu den Produkten & Leistungen
- Garantierte Reaktionszeit: 6 Stunden
- Hardwareaustausch 24/7/4
- Supportzeit: mo – fr, 9 – 17 Uhr (ausgenommen Feiertage)
 - HE gewährt dem Kunden während der genannten Supportzeiten einen kostenlosen Support per Telefon (kostenlose 0800-Nummer) und E-Mail zu allen Belangen die das vom Kunden genutzte Produkt betreffen und im Einflussbereich von HE liegen – hier insbesondere für Anfragen die die technische Infrastruktur der vom Kunden genutzten Leistungen betreffen. Hier ist eine erste Analyse von Problemen möglich. Bei weiterführenden Arbeiten fallen eventuell zusätzliche Kosten an. HE leistet darüber hinaus keinen Support für Anwendungen von Fremdanbietern und / oder Skriptsupport. Der Support gilt nur für direkte Kunden von HE und nicht für Dritte, wie z.B. Kunden eines Kunden von HE.
- Installation von Sicherheitsupdates für Standarddienste nach Kundenauftrag
- Kostenlose Hilfe, wenn der gebuchte Dienst nicht verfügbar ist:
 - Von Host Europe installiertes Betriebssystem (Linux & Windows)
 - Webserver (Apache & IIS)
 - Administrationssoftware Parallels™ Plesk Panel

- 
- Datenbank MySQL (Linux) & MSSQL (Windows)
 - Scriptsprachen: PHP & ASP.NET

Kostenpflichtige Aufträge wie z. B. Konfigurationsänderungen werden nach dem Support-Tarif „OnDemand“ abgerechnet.

LEISTUNGSSTÖRUNGEN, HAFTUNG

HE übernimmt keine Haftung für Schäden, die aus einer verspäteten Störungs- oder Mängelanzeige des Kunden herrühren. Als verspätet gilt eine Anzeige, wenn sie nicht unverzüglich nach Kenntnisnahme und Durchführung einer zumutbaren Fehlersuche durch den Kunden, spätestens jedoch binnen 7 Tagen nach Auftreten der Störung bei HE entweder über das Kundeninformationssystem (KIS) oder per E-Mail an support@hosteurope.de oder schriftlich an Host Europe GmbH, DSL-Kundenservice, Postfach 92 02 54, D-51152 Köln oder per Telefax an 01805/ 663233 (0,12 €/Min.) eingegangen ist.

Hat der Kunde die beanstandete Störung oder den Mangel zu vertreten oder liegt in Wirklichkeit eine Störung oder ein Mangel nicht vor oder nicht im Verantwortungsbereich von HE und konnte der Kunde dies bei zumutbarer Fehlersuche erkennen (sog. unberechtigte Störungsmeldung), so ist der Kunde verpflichtet, HE die durch die Überprüfung oder Störungsbeseitigung entstandenen Kosten in angemessenem Umfang und gemäß dem jeweils gültigen Preis- und Leistungsverzeichnis von HE zu erstatten. Dem Kunden bleibt es vorbehalten, geringere Kosten nachzuweisen.

HE haftet in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit von HE oder eines Vertreters oder Erfüllungsgehilfen nach den gesetzlichen Bestimmungen. Im Übrigen haftet HE nur nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder wegen schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten.

Der Schadensersatzanspruch wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, wenn keiner der in Satz 2 des vorstehenden Absatzes aufgeführten Ausnahmefälle vorliegt.

Des Weiteren gilt im Anwendungsbereich der Telekommunikations-Kundenschutzverordnung für Vermögensschäden die Begrenzung des § 7 TKV.

HE haftet bei Verzögerung der Leistung in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit von HE oder eines Vertreters oder Erfüllungsgehilfen nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Haftung ist in Fällen grober Fahrlässigkeit jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die Haftung von HE wegen Verzögerung der Leistung für den Schadensersatz neben der Leistung ist auf das vom Kunden zu entrichtende Jahresentgelt beschränkt. Für den Schadensersatz statt der Leistung wird die Haftung auf zwei vom Kunden zu entrichtende Jahresentgelte beschränkt. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind – auch nach Ablauf einer HE gesetzten Frist zur Leistung – ausgeschlossen. Die vorstehenden Beschränkungen gelten jedoch nicht bei der Haftung wegen einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Unbeschadet vorstehender Regelungen haftet HE bei Datenverlusten des Kunden nur, wenn der Kunde sichergestellt hat, dass die vernichteten Daten aus Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert



werden können. Die Haftung für Datenverluste wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt.

DATENSPEICHERUNG

Die Datenübertragung erfolgt durch paketvermittelte Technik, d. h. dass die in Paketen übermittelten Daten auf einem in die Übertragung eingeschalteten Rechner zwischen Eingang bei diesem und Weitergabe an den nächsten Rechner kurzzeitig vorhanden sind.

Soweit dies zur Abrechnung erforderlich ist, darf HE die Verkehrsdaten des Kunden speichern und übermitteln. HE löscht die erhobenen Daten spätestens sechs Monate nach der Versendung der Rechnung. Erhebt der Kunde Einwendungen gegen die Höhe der Rechnung, so ist HE berechtigt, die Verkehrsdaten über sechs Monate gespeichert zu halten, bis die Einwendungen abschließend geklärt sind. Die Zielnummer wird nach dem Rechnungsversand gelöscht, falls der Kunde von seinem Recht auf vollständige Löschung Gebrauch gemacht hat.

Soweit aus technischen Gründen oder auf Wunsch des Kunden keine Verkehrsdaten gespeichert oder gespeicherte Verkehrsdaten auf Wunsch des Kunden oder auf Grund rechtlicher Verpflichtungen gelöscht werden, trifft HE keine Nachweispflicht für die Einzelverbindungen, wenn der Kunde in der Rechnung auf die nach den gesetzlichen Bestimmungen geltenden Fristen für die Löschung gespeicherter Daten in drucktechnisch deutlich gestalteter Form hingewiesen wurde. Soweit eine Speicherung aus technischen Gründen nicht erfolgt, entfällt die Nachweispflicht, wenn der Kunde vor der Rechnungserteilung auf diese Beschränkung der Möglichkeiten des Anschlusses in drucktechnisch deutlich gestalteter Form hingewiesen wurde.

FORM, ÄNDERUNGSBEFUGNIS

Beide Vertragsparteien können Willenserklärungen in elektronischer Form oder in Textform abgeben. Diese gelten als schriftlich abgegeben, soweit nicht in diesen Geschäftsbedingungen die elektronische Form bzw. die Textform im Einzelfall ausdrücklich ausgeschlossen ist oder ein gesetzliches Schriftformerfordernis besteht.

HE ist berechtigt, diese Geschäftsbedingungen und/ oder die jeweiligen Preis- und Leistungsverzeichnisse mit Zustimmung des Kunden zu ändern. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, sofern der Kunde der Änderung nicht binnen vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung widerspricht. HE verpflichtet sich, den Kunden mit der Änderungsmitteilung auf die Folgen eines unterlassenen Widerspruchs hinzuweisen. Widerspricht der Kunde einer solchen Änderung fristgemäß, so kann HE das Vertragsverhältnis mit einer Frist von 6 Wochen zum Monatsende kündigen.

HE ist berechtigt, künftig ihre Leistungen zu erweitern, zu ändern und Verbesserungen vorzunehmen; dies gilt insbesondere, wenn die Leistungsanpassung dem technischen Fortschritt dient oder erforderlich erscheint, um Missbrauch zu verhindern, oder HE auf Grund gesetzlicher Vorschriften zur Leistungsanpassung verpflichtet ist. Freiwillige, unentgeltliche Leistungen oder Dienste von HE, die ausdrücklich als solche bezeichnet sind, können jederzeit eingestellt werden. HE wird hierbei jedoch auf berechnete Interessen des Kunden Rücksicht nehmen.