Hostingbedingungen

Cytracon Webservices, Zürich

Diese Bedingungen gelten für das Hosting von Websites und Onlineshops durch Cytracon Webservices («Cytracon»). Website, Preis, Währung und besondere Abreden stehen in der Offerte oder auf der Rechnung. Offerte und Rechnung gehen vor. Soweit diese Bedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen denselben Gegenstand regeln, gehen diese Bedingungen vor.

1. Leistung

Im Hosting enthalten sind:

- Betrieb der Website auf der Infrastruktur von Cytracon, einschliesslich Webserver, PHP und Datenbank.
- TLS-Zertifikat und Auslieferung über HTTPS.
- Tägliche Sicherung von Website und Datenbank auf einen separaten Backup-Server, mit mehreren Tagesständen, und eine weitere Kopie ausser Haus.
- Wiederherstellung der Website aus diesen Sicherungen durch Cytracon.
- Pflege des Servers, einschliesslich Sicherheitsupdates von Betriebssystem und PHP.
- Überwachung der Erreichbarkeit des Betriebs und Meldung bei einer von Cytracon festgestellten Störung.
- Unterstützung per E-Mail an Werktagen innert angemessener Frist. Ein Pikettdienst rund um die Uhr ist nicht geschuldet.

Domainnamen, DNS und E-Mail-Postfächer sind nur enthalten, wenn sie besonders vereinbart sind. Lizenzen von Shopsoftware, Themes und Erweiterungen beschafft der Kunde, soweit nichts anderes vereinbart ist. Cytracon darf die technische Umgebung weiterentwickeln, solange die vereinbarte Website betrieben werden kann.

2. Sicherung

Die Sicherung umfasst die Dateien der Website und die zugehörige Datenbank, wie sie auf der Infrastruktur von Cytracon liegen. Inhalte, die nur beim Kunden, in einem Drittdienst oder auf einem einzelnen Arbeitsplatz liegen, sind nicht erfasst. Die Sicherung ersetzt keine eigenen Kopien des Kunden von Inhalten, die nur er besitzt.

Cytracon hält mehrere Tagesstände und eine Kopie ausser Haus vor. Eine bestimmte Anzahl von Generationen oder eine bestimmte Aufbewahrungsfrist über diese Stände hinaus ist nicht zugesichert. Eine Wiederherstellung erfolgt auf Wunsch innert angemessener Frist. Ein regelmässiger Probelauf der Wiederherstellung ist nicht geschuldet.

3. Update-Service

Ist ein Update-Service vereinbart, sind die kleinen Updates enthalten. Das sind Updates innerhalb derselben Major-Version der Shopsoftware, des Themes und der eingesetzten Erweiterungen, solange der Hersteller diese Version pflegt und das Update mit der bestehenden Website verträglich ist.

Ein Wechsel auf eine neue Major-Version, ein Wechsel der Shopsoftware und der Ersatz eines Themes sind nicht enthalten. Sie werden separat angeboten. Ist kein Update-Service vereinbart, gehören Updates der Anwendung nicht zum Hosting.

4. Weitere Arbeiten

Nicht enthalten und nach Aufwand zum vereinbarten Stundensatz zu vergüten sind insbesondere neue Funktionen, Layout, Inhalte, individuelle Anpassungen, Schulung, Suchmaschinenoptimierung, Werbekampagnen und die Behebung von Fehlern, die aus kundenseitigen Eingriffen, aus nicht gepflegten Erweiterungen oder aus Inhalten des Kunden entstehen.

5. Verfügbarkeit und Wartung

Cytracon strebt eine Verfügbarkeit der Website von 99,9 Prozent im Kalendermonat an, gemessen an der Erreichbarkeit der Startseite über HTTPS von aussen. Nicht angerechnet werden angekündigte Wartung, Störungen von Leitungen, Rechenzentren, Energie oder anderen Dritten, Angriffe, höhere Gewalt, Ursachen in der Software, in Themes, Erweiterungen oder Inhalten des Kunden sowie Unterbrüche von weniger als fünfzehn Minuten.

Geplante Wartung, die den Betrieb unterbricht, kündigt Cytracon nach Möglichkeit im Voraus an. Sicherheitsupdates und die Behebung einer akuten Störung dürfen ohne Vorankündigung erfolgen.

Wird die angestrebte Verfügbarkeit aus einem Grund unterschritten, den Cytracon zu vertreten hat, kann der Kunde eine verhältnismässige Herabsetzung des Hostingpreises für diesen Monat verlangen. Weiterer Ersatz aus der blossen Unterschreitung ist ausgeschlossen.

6. Zulässige Nutzung

Der Kunde nutzt das Hosting rechtmässig. Unzulässig sind insbesondere rechtswidrige Inhalte, Schadsoftware, unerwünschte Massenmail, Angriffe und eine Belastung, welche die Infrastruktur oder andere Kunden beeinträchtigt. Cytracon darf in einem solchen Fall die Website sperren, den Zugriff drosseln und das Nötige zur Sicherung der Infrastruktur tun. Bei Gefahr für die Infrastruktur oder für Dritte darf das sofort geschehen. Cytracon informiert den Kunden, sobald das ohne Gefahr möglich ist.

Der Kunde ist für die Rechtmässigkeit der Inhalte, für die Lizenzen der eingesetzten Software und für den Datenschutz gegenüber den Besuchern der Website verantwortlich. Zugangsdaten hält er geheim und beschränkt sie auf die Personen, die sie brauchen.

7. Mitwirkung

Der Kunde nennt eine erreichbare Kontaktperson und liefert Inhalte, Freigaben und Zugänge, die für den Betrieb nötig sind. Entscheidungen, um die Cytracon per E-Mail mit einer Frist von fünf Tagen nachsucht, gelten als erteilt, wenn innert der Frist kein Widerspruch eingeht. Verzögerungen aus fehlender Mitwirkung gehen zu Lasten des Kunden.

8. Preise und Zahlung

Es gelten die Preise, die Währung und der Mehrwertsteuerausweis der Rechnung. Wiederkehrende Hosting- und Update-Leistungen werden zu Beginn der Periode in Rechnung gestellt. Rechnungen sind innert fünfzehn Tagen ohne Abzug zahlbar. Eine Verrechnung ist ausgeschlossen.

Bleibt die Zahlung aus, gilt die Mahnung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen, einschliesslich der Umtriebsentschädigung von CHF 25 und des Rechts, die Leistung nach der Mahnfrist einzustellen.

Cytracon kann die Preise auf die nächste Periode anpassen. Die Mitteilung erfolgt per E-Mail mindestens drei Monate vor dem Ende der laufenden Periode. Der Kunde kann in diesem Fall auf das Ende der Periode kündigen. Unterbleibt die Kündigung, gilt der neue Preis.

9. Laufzeit und Kündigung

Die Vereinbarung läuft ein Jahr und verlängert sich um jeweils ein weiteres Jahr, wenn sie nicht gekündigt wird. Jede Partei kann mit einer Frist von drei Monaten auf das Ende der Laufzeit kündigen. Die Kündigung per E-Mail genügt.

Jede Partei kann aus wichtigem Grund fristlos kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die andere Partei eine wesentliche Pflicht trotz Ansetzung einer angemessenen Frist verletzt, bei Zahlungsverzug nach Ablauf der Mahnfrist, bei unzulässiger Nutzung oder bei Insolvenz.

Eine ordentliche Kündigung gibt keinen Anspruch auf Rückerstattung der laufenden Periode. Kündigt Cytracon ohne wichtigen Grund vorzeitig, wird der noch nicht verbrauchte Teil der Periode zurückerstattet.

10. Ende und Herausgabe

Nach dem Ende hält Cytracon die Website noch vierzehn Tage zum Abruf bereit, sofern sie nicht aus wichtigem Grund gesperrt werden musste. Der Kunde kann bis dahin die Herausgabe der Dateien und eines Datenbankexports in einem gängigen Format verlangen. Danach darf Cytracon die Daten löschen. Sicherungen werden im ordentlichen Zyklus gelöscht. Eine über diese Frist hinausgehende Aufbewahrung ist nur geschuldet, wo das Gesetz sie verlangt.

11. Datenschutz

Für die Personendaten auf der Website ist der Kunde verantwortlich. Cytracon bearbeitet die Daten, die zum Betrieb, zur Sicherung, zur Sicherheit und zur Abrechnung nötig sind, im Auftrag des Kunden und nach dessen Weisung, im Rahmen des anwendbaren Datenschutzrechts. Cytracon trifft dafür angemessene technische und organisatorische Massnahmen. Eine separate Vereinbarung über die Auftragsbearbeitung wird auf Verlangen abgeschlossen. Personen, die Cytracon beizieht, werden auf die Vertraulichkeit verpflichtet.

12. Rechte

Inhalte des Kunden bleiben seine Inhalte. Cytracon erhält daran das Recht, sie für Betrieb, Sicherung und Wiederherstellung zu nutzen. Rechte an der Infrastruktur, an eigenen Werkzeugen und an nicht kundenspezifischen Komponenten bleiben bei Cytracon oder den jeweiligen Rechteinhabern. Der Kunde sichert zu, dass er die Rechte an den von ihm gelieferten Inhalten und an der eingesetzten Software hat.

13. Haftung

Cytracon haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung auf die Hostinggebühren beschränkt, die der Kunde für die betroffene Website in den zwölf Monaten vor dem schädigenden Ereignis bezahlt hat. Entgangener Gewinn und anderer indirekter Schaden sind ausgeschlossen. Zwingende gesetzliche Haftung, insbesondere für Personenschaden, bleibt bestehen.

Keine Haftung besteht für Inhalte des Kunden, für Ausfälle von Drittanbietern, für nicht gepflegte Software ausserhalb des Update-Service und für Schäden, die entstehen, weil Sicherungen des Kunden fehlen, soweit Cytracon ihre eigenen Sicherungspflichten eingehalten hat.

14. Höhere Gewalt

Keine Partei haftet für eine Verzögerung oder einen Ausfall, den sie bei zumutbarer Sorgfalt nicht abwenden kann, etwa bei Krieg, Naturereignis, flächigem Leitungsausfall, behördlicher Sperre oder einem Ausfall der Energieversorgung ausserhalb der eigenen Systeme. Die betroffene Pflicht ruht für die Dauer des Hindernisses. Dauert es länger als sechzig Tage, kann jede Partei kündigen.

15. Änderung und Schluss

Cytracon kann diese Bedingungen mit Wirkung auf die nächste Periode ändern. Die Mitteilung erfolgt per E-Mail mindestens dreissig Tage vor dem Ende der laufenden Periode. Der Kunde kann in diesem Fall auf das Ende der Periode kündigen. Unterbleibt die Kündigung, gelten die neuen Bedingungen.

Mitteilungen nach diesen Bedingungen können per E-Mail an die zuletzt bekannte Adresse erfolgen. Ist eine Bestimmung unwirksam, bleibt der Rest gültig.

Es gilt schweizerisches Recht. Gerichtsstand ist Zürich.