# Leistungsbeschreibung Hosting Serviceplattform im INFOnline Measurement für Teilnehmer der 'Österreichischen Webanalyse' (ÖWA)

Leistungsbeschreibung v4.0 vom 16.09.2024
Gültig ab: 01.10.2024

## Angebotsdefinition im INFOnline Measurement für ÖWA-Teilnehmer

Die technische Einrichtung digitaler Angebote im INFOnline Messsystem erfolgt systemseitig und administrativ pro Angebotskennung (Web/App). Die Angebotskennung ist ein eindeutiger Identifier (ID).

Die Geschäftsstelle der Österreichischen Webanalyse legt die Kriterien für die Vergabe von Angebotskennungen fest.

> So wird z.B. regulär pro Domain (z.B. oewa.at) eines Webangebots (Web) jeweils eine separate Angebotskennung von der Geschäftsstelle der Österreichischen Webanalyse erstellt und an INFOnline übermittelt.
>
> So wird z.B. regulär pro Betriebssystem (z.B. iOS, Android) einer App jeweils eine separate Angebotskennung von der Geschäftsstelle der Österreichischen Webanalyse erstellt und an INFOnline übermittelt.

Auf diese Angebotsdefinition wird im Folgenden mit 'Angebotskennung (Web/App)' referenziert.

## Serviceumfang

In Verbindung mit der Teilnahme an der Österreichischen Webanalyse (ÖWA) kann der Auftraggeber für die Messung mit INFOnline Measurement zusätzlich das Hosting der Serviceplattform bei INFOnline pro Angebotskennung (Web/App) beauftragen.

Die Serviceplattform wird vom Auftraggeber verantwortet und dient beim Messverfahren INFOnline Measurement als Schnittstelle, die die Kommunikation mit der zentralen Serverkomponente, dem Speichersystem bei INFOnline, aufrecht erhält. Die Serviceplattform wird dabei im Auftrag und auf Weisung des Auftraggebers von INFOnline gehosted.

In der consentfreien Messung wird gänzlich auf eine Verarbeitung personenbeziehbarer Informationen verzichtet, dazu gehört im Besonderen die IP-Adresse. Diese wird gänzlich aus der Kommunikation und der Verarbeitung entfernt. Es erfolgt auch keine Geolokalisierung mittels IP-Adresse.
Die Serviceplattform stellt auch die Ressourcen (JavaScript Bundles, HTML) für den Betrieb aller nötigen INFOnline Measurement - Komponenten bereit.
Detaillierte Informationen zur Datenverarbeitung sind der technischen Anleitung zu INFOnline Measurement zu entnehmen.

## Bestellung / Beauftragung

Der Auftraggeber bestellt den Service Hosting Serviceplattform bei der ÖWA Geschäftsstelle. Per Mail übermittelt der Auftraggeber dazu die Angaben für die Auftragsbearbeitung (Auftraggeber bzw. Rechnungsempfänger, optional: Angebotskennung (Web/App)). Die Geschäftsstelle übermittelt den Auftrag an INFOnline.

INFOnline verifiziert, ob alle notwendigen Informationen für die Bereitstellung des Service zur Verfügung stehen. Fehlen noch Informationen, kontaktiert INFOnline den Auftraggeber.

## Bereitstellung

INFOnline richtet das Hosting im INFOnline System für die benannte Angebotskennung (Web/App) des Auftraggebers ein. Soweit nicht anders vereinbart, beträgt die Dauer dieses Einrichtungsschritts aufseiten INFOnline in der Regel ca. 3 Werktage.

Der Auftraggeber erhält eine Bestätigung inklusive Auftragszusammenfassung und Einrichtungsinformationen (u.a DNS-Eintrag (CNAME), an den das Messskript die Daten liefert) per Mail von INFOnline. Die Dauer der Auftragsbearbeitung kann je nach Umfang variieren (z.B. Anzahl Angebotskennungen (Web/App)).

Sobald dieser DNS-Eintrag (CNAME) aufseiten des Auftraggebers gesetzt wurde, wird INFOnline das Hosting regulär innerhalb von einem 1 Werktag (ausgenommen samstags) im Messsystem aktivieren.

## Bearbeitungszeit

Die Dauer der Einrichtung beträgt in der Regel 3 Werktage. Die Dauer der Einrichtung kann zudem je nach Anzahl der Angebotskennungen (Web/App) variieren. Sollte es an einem Punkt zu Rückfragen oder Verzögerungen kommen, nimmt INFOnline Kontakt mit dem Auftraggeber per Mail auf.

## Laufzeit

Die Service-Laufzeit beginnt ab der Bestätigung bzw. Auftragsannahme durch INFOnline bis zur Kündigung der Vereinbarung zur ÖWA-Mitgliedschaft bzw. bis zur Beendigung der Vereinbarung zur ÖWA-Teilnahme der benannten Angebotskennung (Web/App).

## Kündigung

Die Kündigungsfrist beträgt 14 Tage.

Zur Kündigung des Service Hosting Serviceplattform sendet der Auftraggeber eine Mail an folgende Adresse: service@infonline.de

Sofern der Auftraggeber seine ÖWA-Mitgliedschaft bzw. die Teilnahme einzelner Angebotskennungen (Web/App) an der Österreichischen Webanalyse beendet und damit die anhängige Messung mit INFOnline Measurement kündigt, läuft der Service automatisch zum Tag des Inkrafttretens der Kündigung der ÖWA-Mitgliedschaft bzw. zum Tag der Beendigung der Teilnahme an der Österreichischen Webanalyse aus.

Möchte der Auftraggeber auf das Selfhosting der Serviceplattform umstellen, ist er dafür verantwortlich, den technischen Betrieb der Serviceplattform in der eigenen Inhouse-Infrastruktur (u.a. Umzug DNS-Eintrag) abzubilden.

**Kosten und Rechnungsstellung; Zahlungsverzug**

Für die Kalkulation der PI-basierten Monatsgebühr für die Bereitstellung des Service Hosting Serviceplattform wird pro Angebotskennung (Web/App) **ab 01. Oktober 2024** folgende Preisstaffelung auf Basis des tatsächlichen monatlichen PI-Volumens angewendet. Bemessungsgrundlage für die Preisbestimmung sind die im Bemessungszeitraum mit dem aktuellen Messsystem INFOnline Measurement gemessenen Seitenabrufe (Page Impressions) pro Angebotskennung (Web/App). Alle genannten Preise verstehen sich zuzüglich der aktuell gültigen MwSt:

| **PI-Staffel** | **PIs pro Kalendermonat** (pro Angebotskennung) | **Kosten pro Kalendermonat** (pro Angebotskennung) |
|---|---|---|
| 1 | <= 1.000.000 | 15,00 € |
| 2 | 1.000.001 - 30.000.000 | 30,00 € |
| 3 | 30.000.001 - 300.000.000 | PIs*(0,00056/1000)+15 |
| 4 | > 300.000.000 | 165,00 € |

**Beispiel für Kalkulation (pro Kalendermonat pro Angebotskennung):**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Bei 1.349.004 PIs im Monat 1 | *Preisstaffel 2* | = | **30,00 €** |
| Bei 53.578.347 PIs im Monat 2 | *Preisstaffel 3*<br>*--> (53.578.347*(0,00056/1000)+15)* | = | **45,00 €** |
| Bei 486.000.324 PIs im Monat 3 | *Preisstaffel 4* | = | **165,00 €** |
| Bei 30.324 PIs im Monat 4 | *Preisstaffel 1* | = | **15,00 €** |

**Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich im Nachhinein**.

Die Rechnung wird als PDF regulär per E-Mail an die vom Mitglied angegebene Rechnungsstelle versendet. Pro Rechnung wird eine E-Mail versendet; werden mehrere Rechnungen an einen Rechnungsempfänger gestellt, werden diese in einzelnen E-Mails versendet.

Die Bereitstellung eines gültigen E-Mailkontaktes zur Rechnungsstelle liegt in der Verantwortung des Auftraggebers.

Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, dass E-Mails von der Adresse debitoren.rechnung@infonline.de' vom kundenseitigen Mailsystem akzeptiert werden.

Wurde der Hostingdienst vor dem 01. Oktober 2024 beauftragt, so wird die Leistung erstmals für den Monat Oktober abgerechnet.

Wird der Hostingdienst am bzw. nach dem 01. Oktober 2024 beauftragt, so wird die Leistung erstmals für den Folgemonat (ab dem 1. des Folgemonats) abgerechnet.

**Beispiel**:

Bei einer Beauftragung des Hostings im Zeitraum 16. Mai 2023 - 30. September 2024 wird die Leistung erstmals für Oktober 2024 abgerechnet. Die Rechnungsstellung für die Monatsgebühr Oktober 2024 erfolgt dann Anfang November 2024.
Bei einer Beauftragung des Hostings im Oktober 2024 wird die Leistung erstmals für November 2024 abgerechnet. Die Rechnungsstellung für die Monatsgebühr November 2024 erfolgt dann Anfang Dezember 2024.

**Bei** separater **Kündigung des Hostingdiensts** im laufenden Monat wird dieser Monat als ganzer Monat gewertet und abgerechnet.

INFOnline behält sich vor, pro Rechnungskopie oder Rechnungsauszug 5 € (zzgl. aktuell gültiger MwSt) Bearbeitungsgebühren zu berechnen.

Der Rechnungsbetrag ist innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Bei Zahlungsverzug behält INFOnline sich vor, je Mahnstufe folgende Mahngebühren zu berechnen:

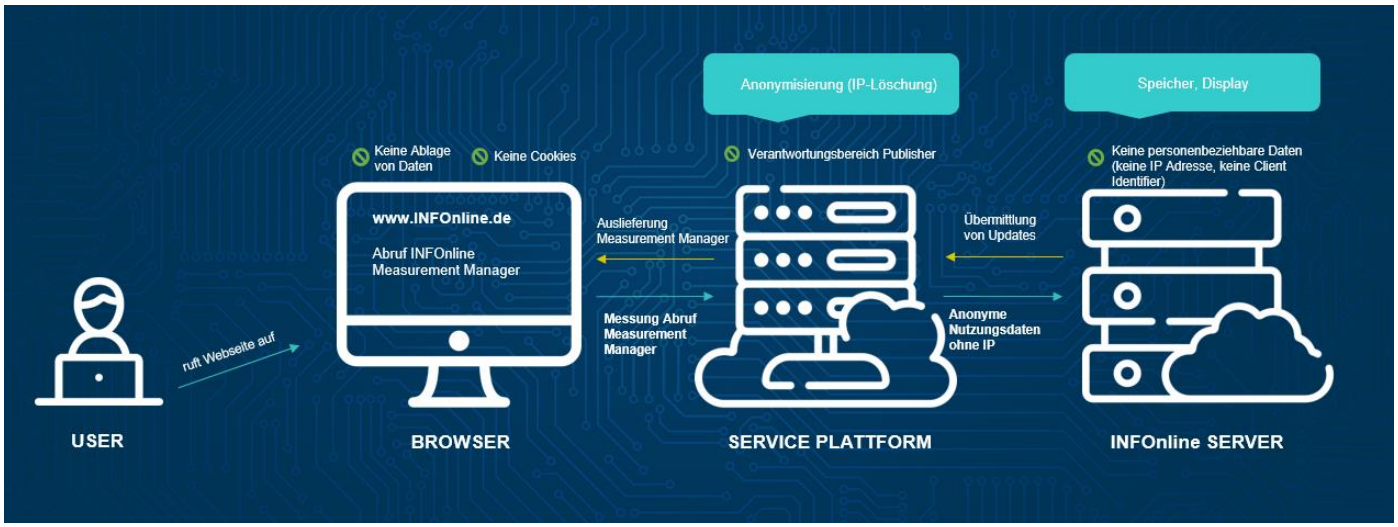
- 1. Mahnstufe (nach 11 Tagen ab Rechnungsdatum) - Zahlungserinnerung (frei)
- 2. Mahnstufe (nach 25 Tagen ab Rechnungsdatum) - 5 € Mahngebühr
- 3. Mahnstufe (nach 39 Tagen ab Rechnungsdatum) - 10 € Mahngebühr

## Technische Informationen

### Serviceplattform im INFOnline Measurement: Anonymisierung der Messrequests

Die Serviceplattform ist ein zentrales Modul des INFOnline Measurements und dient grundsätzlich zur Stabilisierung der consentfreien Messung (Zensusmessung) aufgrund von steigenden technischen Einschränkungen sowie der Einhaltung von Vorschriften aus dem Datenschutz. Zur Einhaltung sämtlicher Datenschutzvorschriften aus der EU-DSGVO (und dem TTDSG) verhindert die Serviceplattform als Messendpunkt den Austausch der IP-Adresse des Nutzers mit den Systemen der INFOnline im Rahmen des INFOnline Measurements. Da die Verarbeitung der IP-

Adresse als personenbezogenes Datum im Rahmen einer anonymen Messung nicht gestattet ist, wird diese auf der Serviceplattform verworfen, bevor der Messaufruf an INFOnline geleitet wird. Die Nutzung der Serviceplattform im Rahmen der consentfreien Messung ist für die Messung von Webseiten und Apps notwendig. Durch die Serviceplattform wird eine consentfreie Messung von Webseiten mit einer 1st-Party Technologie ermöglicht, also unter der Domäne des Angebots. Durch diese Technologie ist das System resistenter gegen die steigenden Restriktionen von 3rd-Party Systemen, etwa durch die Ablehnung von 3rd-Party-Cookies und Adblockern.




Eine umfassende Erläuterung zur Funktionsweise von INFOnline Measurement finden Sie in der Verfahrensbeschreibung.

Möchte der Auftraggeber die Serviceplattform nicht in der eigenen Infrastruktur (Self-Hosting) hosten, kann er den kostenpflichtigen Hosting-Dienst bei INFOnline buchen und nutzen.

## Technische Voraussetzungen

Sollte der Auftraggeber das Hosting der Serviceplattform bei INFOnline in Anspruch nehmen, ist es notwendig, DNS-Einträge (CNAME) in seiner Domainverwaltung zu konfigurieren.

Die Notation dieser Einträge wird von INFOnline vorgegeben und dem Auftraggeber pro zu messender Angebotskennung (Web/App) nach Beauftragung des Services bereitgestellt (siehe Bereitstellung).

Bitte beachten Sie als Auftraggeber dabei, dass die Notation des CNAME-Records je nach Domainprovider unterschiedlich erfolgen kann. Es kann bspw. notwendig sein, einen "." (Punkt) hinter das Ziel zu setzen. Sollten Sie nicht sicher sein, kontaktieren Sie Ihren Domainprovider.

## Service Level Agreement (SLA)

INFOnline ist bemüht, durch eine möglichst weitgehende Nutzung redundanter Systeme und qualitativ hochwertiger Komponenten ein Ausfallrisiko der vertraglich festgelegten Leistungen zu minimieren. Dazu gehört der Ausbau der Serverkapazitäten, Netzanbindungen und anderer relevanter Ressourcen, soweit dies technisch erforderlich ist.

Folgende Zeiträume und Umstände sind von der Berechnung der Betriebszeit / Verfügbarkeiten ausgeschlossen:

- regelmäßig planmäßige Wartung des Dienstes;
- alle nicht von INFOnline verursachten Probleme, die aus (a) Computer- oder Netzwerk-Hardware, (b) anderer Ausrüstung oder Software unter der Kontrolle des Auftraggebers, (c) dem Internet oder (d) anderen Problemen mit der elektronischen Kommunikation resultieren;
- Software, die vom Auftraggeber unautorisierten Änderungen unterzogen wurde;
- fahrlässiger oder absichtlicher Missbrauch des Dienstes durch den Auftraggeber; oder
- "Beta"-Produkte oder Produkte begrenzter Verfügbarkeit, Merkmale und Funktionen, die von INFOnline als solche gekennzeichnet sind.

| | |
|---|---|
| Beschreibung | INFOnline übernimmt das Hosting der Serviceplattform im Auftrag und auf Weisung des Auftraggebers. |
| Bereitstellungszeit | 24/7 |
| Verfügbarkeit | 99% im Jahresmittel |
| Servicezeit | 24/7 |
| Störungsklasse & Reaktionszeit | Klasse 2:<br><br>Dringlichkeit: hoch<br><br>Reaktionszeit 24/7: 60 Min<br><br>Reaktionszeit zu Bürozeiten: i.d.R. 30 Min<br><br>Die Bearbeitung einer Störung beginnt innerhalb der angegebenen Zeit nach Erkennung bzw. Meldung der Störung. |
| Wiederherstellungszeit | 4 Stunden |
| Wartungszeitfenster | Mo + Mi, 10:00-14:00 Uhr<br><br>INFOnline behält sich vor, diese Zeiträume zu verändern, soweit dies für den Auftraggeber angemessen ist. |
| Übergabepunkt | E-Mail |
| Servicenehmer | Auftraggeber |
| Mitwirkungspflichten des Servicenehmers bzw. Auftraggebers | Beauftragung der Zusatzleistung |