

Besondere Geschäftsbedingungen: Dedizierte und virtuelle Server

§1 – Leistungsbeschreibung

1.1 - Unter einem dedizierten Server ist ein physikalisches Computersystem zu verstehen, welches dem Kunden exklusiv zur Nutzung bereitgestellt wird. Das System wird durch den Anbieter auf IP Basis an das Internet angebunden. Unter Nutzung wird der Vollzugriff per Datenfernübertragung verstanden. Nutzungsbeschränkungen ergeben sich aus dem jeweiligen Betriebssystem sowie den technischen Details des vereinbarten Geräts.

1.2 - Als virtueller Server wird eine Betriebsumgebung auf einem physikalischen Server bezeichnet, die von der Nutzungsweise einem dedizierten Server gleicht, sich jedoch die Ressourcen des Hostsystems mit anderen virtuellen Instanzen teilt. Dem Kunden wird die vollumfängliche Nutzung einer virtuellen Instanz eingeräumt. Der vServer wird durch den Anbieter auf IP Basis an das Internet angebunden. Unter Nutzung wird der Vollzugriff auf die virtuelle Instanz per Datenfernübertragung verstanden. Nutzungsbeschränkungen ergeben sich aus dem jeweiligen Betriebssystem sowie den in der Leistungsbeschreibung definierten Beschränkungen.

1.3 - Der Anbieter garantiert die Einhaltung der in den jeweiligen Service Level Agreements definierten Standards. Sind keine SLA definiert, so gelten automatisch die "Service Level Agreements - Basic".

1.4 - Die Leistungsdetails sowie der Standort ergeben sich aus den Vertragsunterlagen.

Besondere Geschäftsbedingungen: Dedizierte und virtuelle Server

§2 - Pflichten des Anbieters

2.1 - Dem Kunden wird ein Zugang zum Administrationsinterface bereitgestellt, welches ihm jederzeit die Nutzung bzw. Einsicht des Echtzeittraffaccountings, des Rescuesystems, des Installationsmanagers, der RDNS & DNS Verwaltung, der Webresettersteuerung sowie den Rechnungsdaten ermöglicht. Der Kunde hat eigenständig dafür Sorge zu tragen, die notwendigen Nutzungsvoraussetzungen wie beispielsweise einen Internetzugang zu erfüllen. Der Zugang kann wartungsbedingt in Ausnahmefällen eingeschränkt sein.

2.2 - Die Internetanbindung erfolgt über das Netz des Anbieters. Dem Kunden werden IP Adressen gemäß der Leistungsbeschreibung sowie den RIPE Richtlinien zur Verfügung gestellt. Er erhält die Möglichkeit, eigene IPs kostenfrei zu nullrouten.

2.3 - Der Anbieter stattet den Server des Kunden mit einem Betriebssystem seiner Wahl aus. Die Auswahl des Betriebssystems erfolgt auf Basis der jeweils verfügbaren Versionen. Je nach Betriebssystem kann dies aufpreispflichtig sein. Sofern durch den Anbieter unterstützt, kann der Kunde das Betriebssystem durch Nutzung des dafür zuständigen Installationsmanagers neu installieren. Individuelle Anpassungen sind nicht Bestandteil der Grundleistung.

2.4 - Der Kunde hat beim Betrieb mehrerer dedizierter Server Anrecht auf ein eigenes virtuelles Netzwerk (VLAN). Dieses wird seitens des Anbieters auch ohne weitere Absprache eingerichtet. Dem Kunden entstehen hierdurch weder Nachteile, noch wird die Anbindung in irgendeiner Weise beeinträchtigt. Ferner muss er dafür keinerlei Änderungen an seiner Technik oder seinen Netzwerkseinstellungen vornehmen.

2.5 - Der Anbieter verpflichtet sich nach bestem Wissen und Gewissen Telefon- und Emailsupport im Rahmen der vertraglichen Pflichten zu gewährleisten. Sofern nicht andersweitig vereinbart, werden Remote Hands und Servicedienstleistungen durch technisches Personal des Anbieters gemäß den jeweiligen Preislisten abgerechnet.

2.6 - Es ist dem Provider gestattet im Falle von Angriffen auf den Server oder durch den Server diesen teilweise oder komplett vom Netzwerk bis zur Behebung abzugrenzen. Im Regelfall wird der Anbieter automatisiert angegriffene IP Adressen des Kunden blocken. Dies geschieht primär, um den Kunden vor einem finanziellen Schaden auf Grund übermäßiger Leitungsnutzung zu bewahren.

2.7 - Der Anbieter ist für den technisch einwandfreien Zustand des physikalischen Systems, der Internetanbindung sowie im Falle von virtuellen Servern für den einwandfreien Zustand des Hostsystems zuständig. Der Anbieter ist nicht dafür zuständig, das System in einen vom Kunden definierten Zustand zu versetzen oder dafür Sorge zu tragen, dass das System vom Kunden auf eine bestimmte Weise genutzt werden kann, sofern dies nicht explizit Bestandteil der Leistungsbeschreibung ist. Der Anbieter ist berechtigt das System im Störfall durch ein alternatives zu ersetzen. Die Ausstattungsmerkmale können für einen Zeitraum von maximal 8 Werktagen abweichen.

2.8 - Es obliegt der Verantwortung des Providers für den einwandfreien Zustand der technischen Infrastruktur zu sorgen. Dazu zählen Stromversorgung, Klimatisierung, die Serverschränke sowie von Accelerated betriebene Netzwerktechnik.

Besondere Geschäftsbedingungen: Dedizierte und virtuelle Server

§3 - Pflichten des Kunden

3.1 - Sofern nicht andersweitig vereinbart, obliegt die Verwaltung des Servers dem eigenständigen Verantwortungsbereich des Kunden. Als Verwaltung gelten alle Maßnahmen, deren Ergreifung zur Nutzung bestimmter Anwendungen notwendig sind. Darin eingeschlossen ist die Administration des Betriebssystems sowie die Softwarewartung.

3.2 - Der Kunde hat den Anbieter im Störfall davon in Kenntnis zu setzen. Unterbleibt eine Bestätigung der Störungsmeldung bei einer Kontaktaufnahme per Email, so ist die Störung erneut telefonisch zu melden – anderenfalls gilt die Mitteilung als nicht zugestellt. Solange eine Störmeldung ausbleibt, gilt die Leistung als vollumfänglich erbracht.