

Leistungsbeschreibung



DATA HOSTING

1. Allgemeine Beschreibung

Data Hosting ist ein Produkt der HanseNet Telekommunikation GmbH (im Folgenden „Anbieter“) und stellt dem Kunden ein Serversystem mit einer breitbandigen Anbindung an das Internet in Räumlichkeiten des Anbieters am Standort Hamburg zur alleinigen Nutzung zur Verfügung. Er erhält je nach Servertyp für diesen Server umfassende Administrationsrechte.

2. Vertragliche Regelungen

Für alle in Anspruch genommenen Leistungen gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters für Geschäftskundenprodukte.

3. Leistungen

• Server-Varianten

Der Kunde kann zwischen verschiedenen Varianten von Serversystemen wählen, die sich in Handhabung und Ausstattung unterscheiden. Es gilt die aktuelle Preisliste für Data Hosting.

• Transfervolumen

Das Transfervolumen vom und zum Internet wird gemessen und monatsweise akkumuliert. Die Abrechnung erfolgt gemäß der gestaffelten Preisliste für Transfervolumen.

• IP-Adressen und DNS

Das Angebot beinhaltet eine feste IP-Adresse, die durch den Anbieter zugeteilt wird. Weiterhin sind 2nd Level Domains gemäß der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste aus den Top-Level-Domains .de, .com, .net, .org, .info, .biz oder .eu, sowie pro 2nd Level Domain jeweils vier 3rd Level Domains im Angebot enthalten.

Die Domain-Namen können vom Kunden frei bestimmt werden, sofern keine technischen oder rechtlichen Gründe dies ausschließen.

Der Anbieter veranlasst im Auftrag und im Namen des Kunden die Registrierung der gewünschten Domain Namen bei den zuständigen Institutionen gemäß den jeweils geltenden Richtlinien.

Für den Kunden können sich aus der Registrierung weitere Rechte und Pflichten ergeben. Die jeweils gültigen Richtlinien sind bei den zuständigen Network Information Centern und auf Anfrage über den Anbieter erhältlich.

• Domain-Übernahme

Sofern ein Kunde den Anbieter mit der Übernahme einer bereits bei einem anderen Provider registrierten Domain unterhalb der Top-Level-Domains .de, .com, .net oder .org beauftragt und dieser Auftrag schriftlich vom Domaininhaber (laut Whois-Datenbank des jeweiligen Registrars) bestätigt wird, wird der Anbieter die erforderlichen Schritte in die Wege leiten, diese Domain zum Anbieter umzukonnektieren.

Die fristgerechte Kündigung der Domain beim bisherigen Provider liegt in der Obliegenheit des Kunden. Eine erfolgreiche Domain-Übernahme kann vom Anbieter nicht garantiert werden. Die Übernahme bestehender .de Domains wird kostenfrei durch den Anbieter durchgeführt. Der Anbieter betreibt den Primary und einen Secondary Nameserver auf eigenen Systemen.

• Überwachung

Die Funktionalität des Serversystems des Kunden wird ständig durch qualifizierte Mitarbeiter des Service-Management-Center überwacht. Im Störfall werden umgehend erste Maßnahmen zur Beseitigung der Störung getroffen.

• Komplett-Backup

Auf Wunsch werden sämtliche Daten des Serversystems gesichert, die zur Wiederherstellung eines bestimmten statischen Zustandes des Systems erforderlich sind. Sowohl das Anlegen, als auch das Zurückspielen eines solchen Komplett-Backups erfolgt gegen Entgelt. Das Erstellen eines initialen Komplett-Backup, z.B. direkt nach dem Einrichten des Webservers durch den Kunden, ist in der Einrichtungsgebühr für Data Hosting enthalten. Der Auftrag zum Anlegen oder Zurückspielen eines Komplett-Backups muss schriftlich mindestens 24 Stunden vor der Durchführung erfolgen. Das Erstellen eines Komplett-Backups setzt voraus, dass der Server des Kunden außer Betrieb genommen und anschließend neu gestartet wird.

• Hardwareersatz

Im Falle eines Ausfalls an der Hardware des Serversystems wird der Schaden behoben oder ein Ersatzgerät zum Einsatz gebracht. Anschließend wird das letzte verfügbare Komplett-Backup des Kunden aufgespielt. Der Anbieter garantiert eine Reaktionszeit von 4 Stunden.

• Remote Hands Service

Im Falle eines Hardware-Resets durch einen Mitarbeiter des Anbieters führt ein Remote Hands Service ein Hardware-Reset mittels Power-off/on durch. Dies geschieht unabhängig vom Wochentag und von der Tageszeit innerhalb einer Stunde.

• LAN-Schnittstelle

Der Kundenserver wird über einen 100 Mbit/s Fast Ethernet (IEEE 802.3u) RJ45-Port an den Backbone des Anbieters angebunden. Der Backbone des Anbieters ist redundant mit dem Internet verbunden.

4. Service Level

Grundsätzlich sind die beiden Service Level „Basic“ und „Erweitert“ definiert. Sie differenzieren sich in den Servicezeiten.

5. User Help Desk

Für Störungsmeldungen, sowie für den allgemeinen Support steht dem Kunden ein User Help Desk (UHD) zu Verfügung. Die Erreichbarkeit des User Help Desk - differenziert sich nach dem gewählten Service Level. Im Basic Service ist das UHD an Werktagen von 8:00 – 18:00 Uhr erreichbar. Im erweiterten Service gibt es keinerlei Restriktionen bezüglich der Servicezeiten. Die Beseitigung der Störung - durch den Anbieter erfolgt im Rahmen der mit dem Kunden abgestimmten Vorgehensweise sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

6. Maßnahmen zur Sicherung des störungsfreien Betriebs

Mittels einer Umluftanlage wird eine ausreichende Kühlung der Räumlichkeiten gewährleistet.

Die Spannungsversorgung ist durch redundante Anbindung an zwei Umspannwerke gesichert. Zusätzlich ist gegen einen kurzfristigen Spannungsverlust eine redundante unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) installiert. Langfristige Störungen in der Spannungsversorgung werden durch redundant ausgelegte Dieselaggregate überbrückt.

Überlast und Kurzschlüsse werden über Sicherungsautomaten abgesichert.

7. Abrechnung

Die Abrechnung der Dienste erfolgt grundsätzlich gemäß der Preisliste in ihrer jeweils zum Zeitpunkt der Auftragsunterzeichnung gültigen Fassung.

8. Leistungsabgrenzung

Der Anbieter übernimmt die Bereitstellung des Betriebssystems und darauf aufsetzender Standard-Module (Webserver, FTP-Server, etc.) entsprechend der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung aktuellen Standardkonfiguration. Ferner gewährleistet der Anbieter die Funktionsfähigkeit der Hardware und tauscht defekte Hardwarekomponenten kostenlos aus.

Der Kunde erhält für das von ihm gemietete Serversystem umfassende Administrationsrechte. Er trägt die Verantwortung für die auf dem Server befindliche Software. Auf Anfrage des Kunden ist eine Abstimmung mit Projektleitern des Anbieters über Zusatzleistungen möglich, die im Einzelfall gesondert in Rechnung gestellt werden.

9. Optionale Dienstleistungen

• Server-Firewall

Der Anbieter stellt dem Kunden auf Wunsch eine dedizierte, vom Anbieter administrierte, Firewall zur Verfügung.