

Leistungsbeschreibung



DATA HOUSING RACK

- 1 **Allgemeine Beschreibung**
Data Housing Rack ist ein Produkt der HanseNet Telekommunikation GmbH (im Folgenden „Anbieter“) und ermöglicht den Betrieb von kundeneigenen Server-Systemen in Räumlichkeiten des Anbieters am Standort Hamburg.
- 2 **Vertragliche Regelungen**
Für alle in Anspruch genommenen Leistungen gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Anbieters für Geschäftskundenprodukte.
- 3 **Leistungen**
 - **Rackspace**
Für die Unterbringung des Server-Systems stellt der Anbieter Höheneinheiten in 19“-Racks (gemäß DIN 41494) zur Verfügung. Eine Staffelung des Angebotes erfolgt dabei entsprechend nachfolgender Aufstellung:
 - 12 Höheneinheiten (= 1/3 Schrank)
 - 36 Höheneinheiten (= 1/1 Schrank)
 - **Anbindung an das Internet**
Das Server-System des Kunden kann über einen 100 Mbit/s Fast Ethernet (IEEE 802.3u) RJ45-Port an den Backbone des Anbieters und damit an das Internet angebunden werden. Die Verantwortung für eine entsprechende Schnittstelle am Kundenserver obliegt dem Kunden. Der Backbone des Anbieters ist redundant mit dem Internet verbunden.
 - **Transfervolumen**
Das Transfervolumen vom und zum Internet wird gemessen und monatsweise akkumuliert. Die Abrechnung erfolgt gemäß der gestaffelten Preisliste für Transfervolumen.
 - **Stromversorgung**
Gestaffelt nach der Anzahl der in dem Punkt Rackspace beschriebenen Höheneinheiten, sind die im folgenden aufgeführten Anzahl Steckdosen und Stromkontingente im angebotenen Leistungsumfang bereits enthalten:
 - 12 Höheneinheiten = 1 kW mit 6 Steckdosen
 - 36 Höheneinheiten = 2,5 kW mit 18 Steckdosen
 - Leistungserhöhung in 2,5 kW-Schritten zubuchbar

Ab einer Gesamtnennleistung von 7,5 kW wird die Anzahl der Steckdosen um weitere 18 Steckdosen erhöht. Die aufgeführte Leistung ist definiert als Nennleistung laut Typenschild bzw. laut technischer Beschreibung der vom Kunden im Rackspace eingesetzten Geräte.
 - **IP-Adressen und DNS**
Das Angebot beinhaltet eine feste IP-Adresse, die durch den Anbieter zugeteilt wird. Weiterhin sind drei 2nd-Level-Domains gemäß der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste aus den Top-Level-Domains .de, .com, .net, .org, .info, .biz oder .eu 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 Center 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.
- 4 **Service Level**
Grundsätzlich sind die beiden Service Level „Basic“ und „Erweitert“ definiert. Sie differenzieren sich in den Punkten:
 - Servicezeiten (siehe 5.)
 - Leistungen durch Mitarbeiter des Anbieters im laufenden Betrieb (siehe 6.)
 - Zugangsmöglichkeiten zum Rechenzentrum durch den Kunden (siehe 7.)
- 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 unverzüglich im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten.
- 6 **Leistungen durch Mitarbeiter des Anbieters im laufenden Betrieb**
Auf Wunsch führt ein Mitarbeiter des Anbieters einen Hardware-Reset mittels Power-off/on durch. Im Basic Service wird dem Wunsch an Werktagen zwischen 8:00 und 18:00 innerhalb einer Stunde entsprochen. Im erweiterten Service geschieht dies unabhängig vom Wochentag und von der Tageszeit innerhalb einer halben Stunde.
- 7 **Zugang des Kunden zum Server**
Die Zugangsmöglichkeit des Kunden zum Server differenziert sich nach dem gewählten Service Level. Im Basic Service kann ein Zugang zum Server-System nach 24-stündiger Voranmeldung werktags zwischen 8:00 und 18:00 gewährleistet werden. Im Erweiterten Service ist ein Zugang durch den Kunden jederzeit ohne Voranmeldung möglich.
- 8 **Zutrittssicherungsmaßnahmen**
Das Rechenzentrum des Anbieters verfügt über eine mehrstufige Zutrittskontrolle. Das Gelände des Rechenzentrums ist nur durch eine bemannte Pforte zugänglich, wobei ein Abgleich zwischen Identitätsnachweis des Besuchers und einer Zutrittsberechtigungsliste geführt wird. Besucher werden während der gesamten Aufenthaltsdauer von einem Mitarbeiter des Anbieters begleitet.
- 9 **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 Diesellaggregate überbrückt.

Überlast und Kurzschlüsse werden schrankweise über Sicherungsautomaten abgesichert.
- 10 **Abrechnung**
Die Abrechnung der Dienste erfolgt grundsätzlich gemäß der Preisliste in ihrer jeweils zum Zeitpunkt der Auftragsunterzeichnung gültigen Fassung.
- 11 **Leistungsabgrenzung**
Die Installation, Konfiguration und der Betrieb der kundeneigenen Systeme sowie der auf ihnen betriebenen Software ist durch den Kunden vorzunehmen.
- 12 **Optionale Dienstleistungen des Anbieters**
Nachfolgend sind optionale Dienstleistungen aufgeführt, die im Bedarfsfall kostenpflichtig durch den Anbieter bereitgestellt werden.
 - **Zusätzliche IP-Adressen / Zusätzliche 2nd oder 3rd Level Domains**
Der Anbieter kann dem Kunden auf Wunsch zusätzliche IP-Adressen zuteilen, sowie zusätzliche 2nd oder 3rd Level Domains einrichten.
 - **Redundante Backboneanbindung**
Der Kundenserver kann redundant an den Backbone des Anbieters angeschlossen werden.
 - **Server-Firewall**
Der Anbieter stellt dem Kunden auf Wunsch eine dedizierte, vom Anbieter administrierte Firewall zur Verfügung.