

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

DEDIZIERTER SERVER



PFALZKOM|MANET
ZUKUNFT VERBINDET

LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER
PFALZKOM, GESELLSCHAFT FÜR TELEKOMMUNIKATION MBH

DEDIZIERTER SERVER

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibungen für das Produkt Dedizierte Server der PfalzKom, Gesellschaft für Telekommunikation mbH, nachfolgend die Gesellschaft genannt. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft.

ÜBERSICHT LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1. Leistungen der Gesellschaft
2. Qualitätsmerkmale
 - 2.1 Leistungsmerkmale
 - 2.1.1 Zugriff und Administrierung
 - 2.1.2 Gesicherte Unterbringung
 - 2.1.3 Feste IP-Adressen
 - 2.1.4 Software
 - 2.1.5 Backup und Updates
 - 2.2 Verfügbarkeit
3. Zusätzliche Leistungen
 - 3.1 Erhöhung des Abrufvolumens
 - 3.3 SSL Verschlüsselung
 - 3.4 E-Mail Postfächer (kostenpflichtiger Zusatz)
 - 3.5 Domains
 - 3.6 Kundenindividuelle Leistungen
 - 3.7 Online Verbrauchsüberwachung
 - 3.8 Überwachung der Festplatten
 - 3.9 BackUp Speicher
4. Pflichten des Kunden
 - 4.1 Strafbare Handlungen
 - 4.2 Missbräuchliche Nutzung / Sperrung
5. Entstörung
 - 5.1 Service Level
 - 5.1.1 Annahme der Störungsmeldung
 - 5.1.2 Servicebereitschaft
 - 5.1.3 Reaktionszeit
 - 5.1.4 Entstörungsfrist für die Internet Anbindung
 - 5.1.5 Entstörungsfrist für die Hardware
 - 5.1.6 Zwischenmeldung
 - 5.1.7 Terminvereinbarung
 - 5.1.8 Rückmeldung
6. Vertragsbeendigung

DEDIZIERTER SERVER

1. LEISTUNGEN DER GESELLSCHAFT

Die Gesellschaft stellt dem Kunden einen dedizierten Server zur Verfügung. Die Größe der Speicherkapazität richtet sich nach den einzelvertraglichen Vereinbarungen gemäß der jeweils gültigen Preisliste. Kosten für Strom, Klimaanlage und Internet-Uplink sind in den Paketen enthalten (siehe Preisliste). Das Grundsystem wird von der Gesellschaft einmalig konfiguriert und dem Kunden zur Verfügung gestellt. Die Sicherung der Daten liegt in der Verantwortung des Kunden.

2. QUALITÄTSMERKMALE

2.1 Leistungsmerkmale

Hardwareausstattung entspricht einem aktuellen Angebot. Die Gesellschaft behält sich vor bestimmte Komponenten zu verändern, sollten diese beispielsweise nicht mehr lieferbar oder veränderte technische Voraussetzungen notwendig sein. In diesem Fall hat die Gesellschaft das Recht, die gesamte Serverkonfiguration in Abstimmung mit dem Kunden zu verändern.

2.1.1 Zugriff und Administrierung

Der Kunde erhält vollen Administrationszugriff auf den Server. Zu diesem Zweck erhält er eine Benutzerrerkennung sowie ein Kennwort und ist aufgefordert, dies unmittelbar nach dem ersten Login zu verändern. Der Zugriff auf den Server erfolgt über das Internet. Der Server wird durch keinerlei Sicherheitseinrichtungen in seiner Internetverbindung beschränkt. Die Gesellschaft empfiehlt ausdrücklich die Nutzung eines Firewalldienstes oder zumindest die Nutzung einer lokalen Firewall auf dem Server.

Der Kunde bekommt kein uneingeschränktes Zutrittsrecht zu den Räumen. Der Zugang ist nur in Begleitung eines Mitarbeiters der Gesellschaft möglich. Die Kosten hierfür trägt der Kunde.

2.1.2 Gesicherte Unterbringung

Alle Rechner und Systemkomponenten sind mittels einer USV (Unterbrechungsfreie Strom Versorgung) in klimatisierten Räumen der Gesellschaft untergebracht und vor unbefugtem physikalischem Zugriff gesichert.

Die Systeme können optional durch ein Firewallsystem der Gesellschaft vom Internet getrennt sein.

2.1.3 Feste IP-Adressen

Für den dedizierten Server stellt die Gesellschaft eine feste, öffentliche IP-Adresse aus dem Adressraum der Gesellschaft zur Verfügung. Die Rechte an dieser IP-Adresse verbleiben auch bei Auslaufen des Vertrages bei der Gesellschaft.

2.1.4 Software

Dem Kunden wird ein Server übergeben, auf dem je nach Produktauswahl eine Grundinstallation des Betriebssystems vorinstalliert ist. Dadurch ist der Server fähig, sich mit dem Internet zu verbinden. Mit der Übergabe hat der Kunde die Möglichkeit in Eigenverantwortung jede von ihm benötigte Software zu installieren und zu nutzen.

2.1.5 Backup und Updates

Die Gesellschaft sichert und speichert keine Daten des/der dedizierten Servers/Server. Die Gesellschaft installiert keine Software-Updates.

2.2 Verfügbarkeit

Der Internet Service der Gesellschaft steht dem Kunden mit einer Verfügbarkeit von 99 % im Jahresmittel zur Verfügung.

DEDIZIERTER SERVER

3. ZUSÄTZLICHE LEISTUNGEN

Die Gesellschaft erbringt jeweils nach Vereinbarung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der bei Auftragserteilung gültigen Preisliste richtet, folgende zusätzliche Leistungen:

3.1 Erhöhung des Abrufvolumens

Wird das in den Angeboten vereinbarte Abrufvolumen/Übertragungsvolumen überschritten, erfolgt die weitere Abrechnung gemäß der gültigen Preisliste.

3.3 SSL Verschlüsselung

Der Kunde kann bei der Gesellschaft die Einrichtung einer SSL (Secure Socket Layer) Verschlüsselung gegen gesondertes Entgelt beauftragen. Diese kann zur gesicherten Übertragung sensibler Daten über das Internet zum Kundenserver benutzt werden. (Siehe Preisliste)

3.4 E-Mail-Postfächer

Die Gesellschaft überlässt dem Kunden gegen gesondertes Entgelt E-Mail-Postfächer mit einer dedizierten Postfachgröße auf einem zentralen Mailserver unter der Domain des Kunden. Die Anzahl und die Größe der E-Mail-Postfächer richten sich nach den einzelvertraglichen Bestimmungen. Optional kann der Kunde den Dienst „E-Mail Solution“ beauftragen. (Details siehe Beschreibung „E-Mail Solution“).

3.5 Domains

Nach Maßgabe des Kunden werden Domains gegen gesondertes Entgelt beantragt. Die Namenszuteilung ist abhängig von der Verfügbarkeit und den Regeln der jeweiligen nationalen Registrierungsstelle. Die Gesellschaft übernimmt keine Verpflichtung für die Vereinbarkeit, der als Domain-Name zu registrierenden Zeichenfolge, mit den Rechten Dritter (z.B. Namens-, Marken-, Urheber- oder sonstigen Schutzrechten) und kann auch für Verstöße nicht haftbar gemacht werden. Sie kann auch in keinem Fall die Verfügbarkeit der gewünschten Second Level Domain gewährleisten.

Die Gesellschaft betreibt auf Wunsch die zugehörigen Nameserver.

3.6 Kundenindividuelle Leistungen

Die Gesellschaft bietet kundenindividuelle Leistungen als Ergänzungen zur Standardleistung an. Die Leistungsmerkmale werden gesondert vereinbart und abgerechnet.

3.7 Online Verbrauchsüberwachung

Die Gesellschaft bietet einen kostenlosen Online Zugang, über den der Kunde jederzeit seinen Datentransfer beobachten kann.

3.8 Überwachung der Festplatten

Die Gesellschaft bietet kostenlos an, das Raid und die Festplatten über ein System zu überwachen und im Störfall den Kunden über E-Mail zu informieren.

3.9 Backup-Speicher

Die Gesellschaft bietet gegen gesondertes Entgelt einen Speicher für ein Daten-Backup auf einem externen Stagesystem an. Dieser wird über das zweite Ethernetinterface angebunden und das Datenvolumen wird nicht zum Datenvolumen des Internettraffic addiert.

DEDIZIERTER SERVER

4. PFLICHTEN DES KUNDEN

4.1 Strafbare Handlungen

Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zu Diensten der Gesellschaft sowie das Internet nicht missbräuchlich zu nutzen, insbesondere

- a) keine Eingriffe in das Netz der Gesellschaft oder in andere Netze vorzunehmen;
- b) keine Kettenbriefe, SPAM, unerwünschte Werbemails, Computerviren, Trojaner oder Worms oder Vergleichbare (Malware) zu erstellen und/oder weiterzuleiten;
- c) die nationalen und internationalen Urheberrechte zu achten;
- d) keine Angebote abzurufen, zu speichern, online zugänglich zu machen, zu übermitteln, zu verbreiten, auf solche Informationen hinzuweisen oder Verbindungen zu solchen Seiten bereitzustellen (Hyperlinks), die
 - pornographische Schriften im Sinne des § 184 Strafgesetzbuch (StGB) darstellen,
 - jugendgefährdende Inhalte im Sinne des Jugendmedienschutzstaatsvertrages (JMStV) darstellen,
 - im Sinne des Strafgesetzbuchs zum Rassenhass aufstacheln, Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, den Krieg verherrlichen, für eine terroristische Vereinigung werben, zu einer Straftat auffordern,
 - ehrverletzende Äußerungen enthalten,
 - sonstige rechtswidrige Inhalte enthalten.

Der Kunde wird alle angemessenen Sorgfaltsmaßnahmen treffen, um zu verhindern, dass Kinder und Jugendliche über die Leistungen Kenntnis von Inhalten nach Absatz 1 lit. d) erlangen.

Die Gesellschaft ist berechtigt, den Zugang zu einem Angebot, das einen rechtswidrigen Inhalt aufweist, jederzeit ohne vorherige Ankündigung und ohne jegliche Ansprüche des Kunden zu sperren.

Der Kunde hat die einschlägigen Vorschriften zum Datenschutz und des Schutzes der Privatsphäre Dritter zu beachten. Dabei hat er es insbesondere zu unterlassen, sich Zugang zu fremden Computersystemen zu verschaffen, oder Handlungen vorzunehmen, die zur Vorbereitung dienen, sich Zugang zu einem fremden Computersystem zu verschaffen (z.B. Portscans).

Der Kunde hat es zu unterlassen, sich mit Hilfe der im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste Daten oder Informationen zu verschaffen, die nicht für ihn bestimmt sind. Darunter fällt auch der Missbrauch des Dienstes zum Kopieren, Abhören oder Abfangen von E-Mail-Nachrichten oder sonstigen Informationen, die nicht für den Kunden bestimmt sind.

Der Kunde hat es zu unterlassen, über die im Rahmen des Leistungsangebotes verfügbaren Dienste, Sicherheitsvorkehrungen fremder Rechner oder Rechnersysteme, Netzwerke oder Zugangaccounts zu umgehen („Hacken“) oder die Leistungsfähigkeit eines Rechners, Rechnersystems oder Netzwerkes über die üblicherweise gewährten Leistungen hinaus, zu beeinträchtigen („Denial of Service“-Angriff).

Die Gesellschaft haftet nicht für die über ihre Dienste und/oder Leitungen übermittelten Informationen hinsichtlich deren Vollständigkeit, Richtigkeit oder Aktualität oder dafür, dass diese frei von Rechten Dritter sind, oder der Absender rechtswidrig handelt, indem er diese Informationen übermittelt.

Die Gesellschaft ist nicht verantwortlich für jegliche Inhalte des Kunden und kann für diese nicht haftbar gemacht werden.

Der Kunde hat die Gesellschaft auf erstes Anfordern von allen Ansprüchen Dritter freizustellen, die aus der angeblichen Verletzung dieser Pflichten gegen die Gesellschaft erhoben werden.

DEDIZIERTER SERVER

4.2 Missbräuchliche Nutzung/Sperrung

Der Kunde hat die Pflicht, der Gesellschaft erkennbare Mängel, Schäden oder Hinweise auf missbräuchliche Nutzung unverzüglich anzuzeigen. Werden Ansprüche Dritter auf Unterlassung erhoben oder ist der Kunde nicht zweifelsfrei Rechtsinhaber seiner Inhalte, erklärt er sich mit einer Zugriffssperrung einverstanden, ohne dass es einer vorherigen Ankündigung von Seiten des Unternehmens bedarf. Eine Sperrung kann ebenfalls ohne Ankündigung erfolgen, wenn das Betriebsverhalten der Serverlandschaft des Unternehmens aufgrund von Kundenprogrammen stark beeinträchtigt wird.

Insbesondere im Falle einer Zuwiderhandlung von Punkt 5.1 ist die Gesellschaft zur sofortigen Sperrung des Kundenzugangs berechtigt.

Bei wiederholten Verstößen – trotz Mahnung der Gesellschaft – gegen die Verpflichtungen aus Punkt 5.1 ist die Gesellschaft außerdem zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt.

5. ENTSTÖRUNG

Die Gesellschaft beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei werden Leistungen in Abhängigkeit des vom Kunden gewählten Servicelevels erbracht.

5.1 Service Level

Die Leistung Standard Service ist mit dem Grundpreis abgegolten.

5.1.1 Annahme der Störungsmeldung

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen innerhalb der Servicebereitschaftszeit telefonisch entgegen.

5.1.2 Servicebereitschaft

Die Servicebereitschaft ist je nach vereinbartem Service Level unterschiedlich:

Standard Service: montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind.

5.1.3 Reaktionszeit

Die Aufnahme von Maßnahmen zur Entstörung erfolgt je nach vereinbartem Service Level unterschiedlich:

Standard Service: in der Regel innerhalb von einer (1) Stunde während der in Ziffer 5.1.2 definierten Servicebereitschaft.

5.1.4 Entstörungsfrist für die Internet Anbindung

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der unter 5.1.2 definierten Servicebereitschaft eingehen, beseitigt die Gesellschaft innerhalb der Servicebereitschaftszeit die Störung innerhalb von acht (8) Stunden. Die Entstörungsfrist ist eingehalten, wenn innerhalb der acht (8) Stunden, die vom Kunden bestellte Leistung wieder genutzt werden kann. Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der zuständigen Ansprechstelle der Gesellschaft und dem Zeitpunkt der Störungsbeseitigung.

Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der definierten Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist mit Beginn der vereinbarten Servicebereitschaftszeit.

Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, Samstag oder Sonntag, wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) fortgesetzt. Verspätungen, die vom Kunden zu vertreten sind, vermindern die errechnete Störungsdauer entsprechend.

DEDIZIERTER SERVER

Die Gesellschaft beseitigt eine Störung während der Servicebereitschaftszeit innerhalb der angegebenen Entstörungsfrist. Die Störung wird innerhalb der Entstörungsfrist zumindest soweit beseitigt, dass der Dienst (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Die Einhaltung der Entstörungsfrist setzt die Erfüllung der Mitwirkungspflicht des Kunden voraus. Der Kunde wird in diesem Zusammenhang den Techniker der Gesellschaft im notwendigen Maße bei der Störungsanalyse unterstützen. In diesem Zusammenhang entstehende Wartezeiten führen zur Aussetzung der Entstörungsfrist.

5.1.5 Entstörungsfrist für die Hardware

Bei einem Hardware-Defekt am Server muss der Kunde dies unverzüglich anzeigen. Je nach vereinbarter Servicebereitschaft telefonisch oder auf dem Schriftweg. Ein Mitarbeiter der Gesellschaft wird den Fehler analysieren und die notwendige defekte Hardwarekomponente austauschen. Muss eine Komponente ersetzt werden, die nicht vorrätig ist, muss diese montags bis freitags, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage sind, vor 14.00 Uhr geordert werden, damit diese Ersatzkomponente spätestens am nächsten Werktag zum Einbau zur Verfügung stehen.

5.1.6 Zwischenmeldung

Auf Wunsch informiert die Gesellschaft den Kunden während der unter 5.1.2 definierten Servicebereitschaft über den Bearbeitungsstand.

5.1.7 Terminvereinbarung

Soweit erforderlich, vereinbart die Gesellschaft mit dem Kunden einen Termin, um eine notwendige technische Komponente zu tauschen. Hierzu bedarf es ggf. ein Herunterfahren der Kundensysteme. Ist die Leistungserbringung innerhalb des vereinbarten Zeitraums, aus von dem Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und eine, gegebenenfalls zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. In diesem Fall entfällt die unter 5.1.4 und 5.1.5 definierte Entstörungsfrist.

5.1.8 Rückmeldung

Die Gesellschaft teilt dem Kunden die erfolgreiche Beseitigung der Störung unverzüglich telefonisch oder per Fax mit. Ist der Kunde am Tag der Entstörung während der Zeit der Servicebereitschaft nicht erreichbar, erfolgt die Benachrichtigung erst am folgenden Werktag.

6. VERTRAGSBEENDIGUNG

Bei Vertragsbeendigung (Kündigung/Ablauf/Aufhebung/etc.) wird die Gesellschaft die Zugänge unverzüglich sperren und die Inhalte löschen. Das Wiederherstellen der Daten ist nicht möglich.