

Produktblatt Managed Server

1. LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Allgemeines

Der Managed Server ist ein Virtueller Server für die Verwaltung von Webspaces-Paketen. Die Verwaltung erfolgt über ein Webinterface.

Bei der angegebenen Festplattenkapazität handelt es sich um das Gesamtausmaß an Speicherkapazität. Bei der Auswahl des konkreten Produktes sind daher vom Kunden die Speicherkapazitätserfordernisse seines Systems zu berücksichtigen. Um die Stabilität des Managed Servers zu gewährleisten, muss im Falle von zu geringer freier Festplattenkapazität eine Erweiterung zu unten aufgeführten Konditionen, automatisiert durchgeführt werden. Eine automatische Erhöhung des Festplattenspeichers erfolgt bei freiem Speicherplatz von weniger als 5GB.

Die Erhöhung erfolgt in 100GB Schritten und wird monatlich verrechnet. Eine nachträgliche Reduktion des Festplattenspeichers kann manuelles Eingreifen erforderlich machen und Kosten (Technikerleistungen) verursachen. Eine Reduktion des Festplattenspeichers ist jeweils zum Zeitpunkt der nächsten Vertragsverlängerung möglich und muss 1 Monat vorher schriftlich gemeldet werden.

Die Speicherbelegung kann jederzeit im Webinterface ausgelesen und geprüft werden.

Die Leistung von HostProfis ISP ist erbracht, sobald der Server online ist. Die angebotenen Systeme werden ausschließlich vermietet, die Hardware bleibt Eigentum von HostProfis ISP.

Bei Nicht-Bezahlung von Rechnungen gemäß den AGB behält sich HostProfis ISP das Recht vor, den Server sowie die sich darauf befindlichen Daten und Domains zu sperren. Der AG hält HostProfis ISP in diesen Fällen schad- und klaglos.

Der Kunde hat selbst Backups durchzuführen. Im Fall eines Datenverlustes haftet HostProfis ISP nicht.

Bei einer durch HostProfis ISP veranlassten Datenmigration, zB aus technischen oder betrieblichen Zwecken, trifft den Kunden eine Mitwirkungspflicht.

Verfügbarkeitsinformationen

Als Betrachtungszeitraum gilt die Zeit von 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an rechnerischen 30,5 Kalendertagen im Monat. Bei der Berechnung der maximalen Ausfallzeit gilt bei der Minutenberechnung eine Aufrundung auf volle Minuten. Auflistung von Verfügbarkeiten und den rechnerischen Ausfallzeiten.

Verfügbarkeit monatlich in Prozent	Ausfall in Stunden / Minuten
99,99 %	0,0732h (5 min)

99,90 %	0,732h (44 min)
99,80 %	1,464h (88 min)
99,70 %	2,196h (132 min)
99,60 %	2,928h (176 min)
99,50 %	3,66h (220 min)
99,00 %	7,32h (440 min)
95,00 %	36,60h (2196 min)

Hosting-Serverssysteme

Verfügbarkeit	Service Level Agreement
Server System	99,90 %
Messzeitraum	Kalendermonat
Geprüfte Dienste	FTP, HTTP(S), IMAP, MariaDB, MySQL, SMTP, SSH, POP3
Messtation	Wird von HostProfis betrieben
Störungsmeldung	Kundenseitig
Protokollierung	Kundenseitig
Nichteinhaltung des Service Levels	Pauschalierte Entschädigung mittels Gutschrift durch den Anbieter. Je 0,2 Prozent Verfügbarkeitsabweichung beträgt die Gutschrift 10 Prozent der betroffenen Dienstleistungen. Die maximale Gutschrift ist auf 100 Prozent der betroffenen Dienstleistungen begrenzt. Bei gleichzeitigem Eintritt von mehreren Nichteinhaltungen von Service-Levels wird ausschließlich als eine Nichteinhaltung betrachtet, es ist keine kumulierte Betrachtung zulässig.

Verfügbarkeitsausschlüsse

In die Berechnung der Verfügbarkeit fließen nur Nichtverfügbarkeiten ein, welche ausschließlich HostProfis zu vertreten hat. Seitens HostProfis angekündigte Wartungsmaßnahmen stellen ausdrücklich keine Nichtverfügbarkeit dar und zählen auch nicht zur Verfügbarkeitsberechnung.

Folgende Vorgänge sind ebenfalls ausgeschlossen:

- Eine Überlastung des Servers und die damit verbundene Nichtverfügbarkeit der Anwendungen (z. B. durch eine zu hohe Nutzeranzahl oder einen externen Angriff).

- Durch den Kunden verursachte Nichtverfügbarkeiten, z. B. durch Fehler in den kundeneigenen Applikationen, das Aufbrauchen des Arbeitsspeichers durch Kundenapplikationen oder Störungen aufgrund von Nichtverfügbarkeiten und Problemen von weiteren Dienstleistern des Kunde mit Auswirkungen auf den Referenzdienst.
- Störungen außerhalb des Einflussbereiches von HostProfis (z. B. durch lokale Internetprobleme des Kunden oder Routingprobleme des Internets).
- Fälle höherer Gewalt, in denen HostProfis zur Vermeidung von Schäden die Server vom Internet trennen muss.

Wartungsmaßnahmen

Geplante Wartungsmaßnahmen finden grundsätzlich im angekündigten Wartungsfenster statt.

Geplante Updates

Geplante Updates werden dem Kunden 3 Wochen vor dem Umsetzungstermin über unsere Webseite angezeigt.

Sicherheitsupdates (low priority)

Sicherheitsupdates, welche keine hohe bzw. unmittelbare Gefahr für das Serversystem bedeuten, werden dem Kunden 3 Werktage vor dem Umsetzungstermin auf der Webseite angezeigt.

Sicherheitsupdates (high priority)

Sicherheitsupdates, welche aufgrund der potentiellen negativen Auswirkungen ein hohes Risiko beinhalten, werden dem Kunden nach dem Umsetzungstermin auf der Webseite mitgeteilt.

Infrastruktur

Geplante Wartungsmaßnahmen an der Infrastruktur (z.B. Router, Stromanbindung, Netzanbindung) des Anbieters bzw. etwaiger Zulieferer werden dem Kunden im Vorfeld frühestmöglich auf der Webseite mitgeteilt.

Bei unvorhergesehenen Ereignissen, welche ein sofortiges Handeln (Gefahr im Verzug) erforderlich machen, ist auch eine Umsetzung ohne vorherige Mitteilung zulässig.

Mängelansprüche

Sollten in diesem Dokument definierte Service Level nicht erfüllt werden, erstellt HostProfis auf Kundenantrag eine Gutschrift. Der entsprechende Antrag (mit Nennung der Kundennummer und der betroffenen Dienstleistungen) muss innerhalb von 10 Tagen nach Beendigung des gutschriftsbetreffenden Kalendermonats schriftlich via Brief oder E-Mail Supportanfrage über das HostProfis Ticketsystem erfolgen.

2. PREISBESTIMMUNGEN

alle Preise exkl. USt

Serverleistung

	Starter	Business	Expert	Professional
CPU	2	4	8	16
RAM	6	8	16	32
SSD Speicher	50	100	150	200
Preis	59€ / mtl.	99€ / mtl.	159€ / mtl.	290€ / mtl.

Zusätzliche Hardware

Bezeichnung	Preis	Bindefrist
Zusätzlicher SSD Speicher 10 GB	3,50 € / mtl.	12M Bindefrist
Zusätzlicher CPU Core 1 Core	13,00 € / mtl.	1M Bindefrist
Zusätzlicher RAM Speicher 1 GB	3,50 € / mtl.	1M Bindefrist

Zusatzleistungen

Technikerleistung	79,00 € je 30 Minuten
Backup Wiederherstellen	Nach Aufwand

Technische Anfragen und Servicearbeiten werden im 15-Minuten-Takt zu 148 €/h abgerechnet.

Verlangt der AG weitere, **vom Produkt Managed Server nicht umfasste Arbeiten** (Installation/Einrichtung/Konfiguration von Software, etc.) werden diese zu einem Stundensatz von 148 €/h (pro angefangener halber Stunde) verrechnet. Dieser gilt auch bei Behebung von nicht der Sphäre von HostProfis ISP zurechenbaren Störungen.