

Produktreihe cron Linux Managed Server · Leistungen und Bedingungen

1 Allgemeines

1.1 Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Standard-Vertragslaufzeit entspricht 12 Monate. Zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer kann eine abweichende Vertragslaufzeit von 24 oder 36 Monaten vereinbart werden. Diese muss bei der schriftlichen Bestellung explizit angegeben sein.

Wird der Vertrag nicht innerhalb einer Frist von 4 Wochen zum Vertragslaufzeitende gekündigt, verlängert er sich automatisch um weitere 12 Monate.

1.2 Preise, Zahlungsmodalitäten, Fälligkeit und Rabatte

Alle genannten Preise verstehen sich rein netto., zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

Die laufenden Kosten lt. Preisliste werden grundsätzlich monatlich im Voraus berechnet. Als Zahlungsmodalitäten stehen Bankeinzug oder Überweisung zur Verfügung. Soweit nichts anderes vertraglich vereinbart sind die monatlichen Zahlungen sofort nach Erhalt der Rechnung fällig.

Bei einigen Produkten wird bei einer längeren vertraglich festgelegten Vertragslaufzeit eine andere oder gar keine Setup-Gebühr berechnet. Diese Optionen sind in der Preisliste als solche aufgeführt.

Folgende Rabatte auf die wiederkehrenden, fixen laufenden Kosten der „Linux Managed“ Produktreihe ergeben sich bei mehrmonatiger Zahlungsweise im Voraus:

- 6 Monate im Voraus: -3%
- 12 Monate im Voraus: -5%

1.3 Berechnung und Abnahme

Die Berechnung erfolgt ab Übergabe der Zugangsdaten an den Kunden. Sollten Einwände gegen das Produkt bestehen, sind diese innerhalb von 10 Tagen nach Übergabe vom Kunden schriftlich zu nennen. In diesem Zeitraum wird bei berechtigten Einwänden kostenlos Abhilfe geleistet. Nach Ablauf dieser Frist gilt das Produkt als vom Kunden abgenommen.

1.4 Inklusiv- und Zusatztraffic

Die „Linux Managed Server“ beinhalten ein Inklusiv-Traffic-Kontingent. Der Traffic wird an den externen Schnittstellen gemessen und am Monatsanfang für den letzten Monat ausgewertet. Traffic, der über den vereinbarten Inklusiv-Traffic hinausgeht, wird laut der diesem Vertrag beigefügten Preisliste berechnet, falls keine abweichende Vereinbarung vorliegt.

2 Leistungspakete

2.1 Linux Managed Server

cron IT GmbH stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die gewählte Hardware mit einer optimierten Standardinstallation unter Debian Linux (in zum Zeitpunkt der Einrichtung neuester Version) zur Verfügung. Die Anbindung des Linux Managed Server erfolgt an einem 100 Mbit/s-Switch.

Das Hosting des Linux Managed Server erfolgt am Standort Frankfurt am Main in einem hochmodernen, zugangsgesicherten und vollklimatisierten Data-Center.

Der Energieverbrauch und die Klimatisierung des Linux Managed Server sind inklusive.

Der Linux Managed Server erhält eine statische IP-Adresse, welche dem Kunden zugeordnet wird. Eine weitere IP-Adresse erhält der Server gegebenenfalls für die Wartung und darf vom Kunden nicht genutzt werden.

Der Kunde bekommt bei Übergabe des Linux Managed Servers die nötigen Zugangsdaten (z.B. FTP, TYPO3-Admin) per E-Mail mitgeteilt.

Es werden keine Root-Rechte an den Kunden übertragen. Die Administration der Maschine bleibt in der Verantwortung von cron IT GmbH. SSH-Zugänge werden nur bei Bedarf vergeben, in der Regel wird der Zugang nur durch cron IT GmbH Mitarbeiter gewährt und durch die Firewall auf bestimmte IPs beschränkt.

Der Linux Managed Server beinhaltet ein Backup-System, welches über das Netzwerk täglich eine Sicherung der geänderten Dateien auf dem Server erstellt. Das Backup-System hält mehrere Generationen gespeichert (auf dafür vorgesehener Hardware, ohne Kundenzugriff).

Insgesamt 9 Generationen werden zugesichert:

- 3 Tagesgenerationen (letzte 3 Tage)
- 3 Wochengenerationen (letzte 3 Wochen, Zustand am Montag)
- 3 Monatsgenerationen (letzte 3 Monate, Zustand von 1, des jeweiligem Monats).

Zugriff auf das Backup hat cron IT GmbH zu Wartungszwecken (z.B. Wiederherstellung von Dateien). Einzelne Dateien, Datenbanken oder komplette Snapshots (z.B. des Vortages) können auf Anfrage wiederhergestellt werden, je nach Aufwand behält sich cron IT GmbH vor, die Kosten nach Abstimmung mit dem Kunden in Rechnung zu stellen.

Das Betreiben von IRC-Servern und IRC-bezogenen Diensten (Internet Relay Chat) wie z.B. Shells, Bouncer und Eggdrops ist untersagt.

2.2 Managed Cluster Zusatz

cron IT GmbH übernimmt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die Einrichtung einer Hochverfügbarkeitslösung (HA-Cluster) auf Basis von Linux-HA (Lizenzkostenfrei).

Voraussetzung für den Aufbau des Clusters sind zwei Produkte der Produktlinie „Linux Managed Server“ ab cron-LMS1. Der Inklusiv-Traffic für den gesamten Cluster berechnet sich aus der Addition der Inklusiv-Traffics der gewählten „Linux Managed Server“ Cluster-Partner. Der interne Traffic zwischen den Knoten ist kostenfrei und wird nicht vom Inklusiv-Traffic abgezogen.

Das Produkt beinhaltet alle für den Aufbau der Lösung erforderlichen Softwarelizenzen und Hardwarebausteine (interne Switches, APC-Powerswitches, Gbit-Cross-Link Direktverbindung der Server). Im Setup enthalten ist die Einrichtung der Cluster-Lösung auf den gewählten Knoten, die Verteilung der Dienste, die Einrichtung der Netz-RAID Lösung (DRBD), das Testen des Systems, Ausfallsimulation und Inbetriebnahme.

Wartungs- und Servicearbeiten sind im laufenden Betrieb durchführbar. Dies gilt allerdings nur für unkritische Updates. Bei z.B. Kernel-Updates muss der gesamte Cluster für kurze Zeit (in der Regel ca. 5 Minuten) komplett abgeschaltet werden. Siehe dazu auch „Zeitfenster für Wartungsarbeiten“.

3 Service Level Agreements (SLA)

Die Service Level Agreements (SLA) definieren die Verfügbarkeit der bereitgestellten Dienste und Reaktionszeiten im Problemfall.

Die SLAs gelten nur für das damit verbundene Leistungspaket und dem hieraus geschlossenen Leistungsvertrag. Sonstige Verträge zwischen cron IT GmbH und dem Kunden bleiben hiervon unberührt. Das hier definierte SLA ist nicht auf andere Produktbereiche übertragbar.

Es besteht die Möglichkeit, den cron IT GmbH-Support rund um die Uhr über die Support-Hotline oder per E-Mail bei Betriebsstörungen zu kontaktieren.

Allgemeines

Sämtliche „Linux Managed“ Leistungen werden mit modernen Werkzeugen rund um die Uhr überwacht (Nagios). Hier wird nicht nur die Erreichbarkeit der Dienste überwacht, sondern zusätzlich für einen proaktiven Eingriff, bei sich anbahnenden Problemen, wichtige Eckdaten aufgezeichnet und ausgewertet (z.B. Temperaturen im Gehäuse, Festplatten-S.M.A.R.T Angaben usw.).

Folgende Definitionen gelten für alle folgende SLAs:

- **Servicezeit:** Zeiten, in denen die Dienstleistung/Dienstverfügbarkeit garantiert wird. In allen SLA von cron IT GmbH sind dies: 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche (24/7).
- **Netzwerkverfügbarkeit:** Erreichbarkeit des Routers in Frankfurt an dem der Kunden-Server angeschlossen ist. Gemessen im 5-Minuten Takt mittels Nagios von redundanten Carrier-neutralen Anbindungen.
- **Hardwareverfügbarkeit:** Erreichbarkeit des Servers über Internet-Protokolle (SSH und PING). Gemessen im 5-Minuten Takt mittels Nagios.
- **HTTP-Dienstverfügbarkeit:** Auslieferung einer erwarteten HTTP-Seite. Gemessen wird im 30-Minuten Takt mittels Nagios.

3.1.1 SLA-I

Das Leistungspaket „SLA-I“ ist bei allen „Linux Managed Server“-Pakete bereits im Paketpreis inklusive.

Garantierte Netzwerkverfügbarkeit zu Servicezeiten: 99,8% im Monatschnitt.

Garantierte Hardwareverfügbarkeit zu Servicezeiten: 98% im Monatschnitt.

Reaktionszeit bei Betriebsstörungen (Meldungen per Ticket-System oder Hotline): 4 Stunden von 9h bis 18h Werktags.

Bei Nichteinhaltung dieses Service Levels erfolgt eine Vergütung in Höhe von einer Tagesmiete (1/30 der Monatsmiete) je 30 Minuten Überschreitung, maximal jedoch 50% der Monatsmiete.

3.1.2 SLA-II

Das Leistungspaket „SLA-II“ kann nur in Zusammenhang mit einem Linux Managed Server gebucht werden und ersetzt damit das „SLA-I“. Zusätzlich zu der generellen Erreichbarkeit des Servers wird hier eine Erreichbarkeit des Web-Dienstes (HTTP) überwacht und gemäß Vereinbarung garantiert.

Garantierte Netzwerkverfügbarkeit zu Servicezeiten: 99,9% im Monatschnitt.

Garantierte Hardwareverfügbarkeit zu Servicezeiten: 99,5% im Monatschnitt.

Garantierte HTTP-Diensteverfügbarkeit zu Servicezeiten: 99,5% im Monatschnitt.

Reaktionszeit bei Betriebsstörungen (Meldungen per Ticket-System oder Hotline): 2 Stunden von 9h bis 20h Werktags (Montags bis Freitags, ausschliesslich Feiertage). Ausserhalb dieser Zeiten: 12 Stunden.

Die Erkennung der Betriebsstörungen wird durch cron IT GmbH übernommen (Überwachungssystem), die Betriebsstörung muss also nicht explizit durch den Kunden gemeldet werden, um bearbeitet zu werden.

Bei Nichteinhaltung dieses Service Levels erfolgt eine Vergütung in Höhe von zwei Tagesmieten (2/30 der Monatsmiete) je 30 Minuten Überschreitung, maximal jedoch 75% der Monatsmiete.

3.1.3 SLA-HA

Das Leistungspaket „SLA-HA“ ist bei der Option „Managed Cluster“ inklusive und ersetzt somit die einzelnen „SLA-I“ der Cluster-Partner.

Garantierte Netzwerkverfügbarkeit zu Servicezeiten: 99,9% im Monatschnitt.

Garantierte Hardwareverfügbarkeit zu Servicezeiten: 99,9% im Monatschnitt (Typisch 100%).

Garantierte HTTP-Diensteverfügbarkeit zu Servicezeiten: 99,5% im Monatschnitt (Typisch 100%).

Reaktionszeit bei Betriebsstörungen (Meldungen per Ticket-System oder Hotline): 2 Stunden von 9h bis 20h Werktags (Montags bis Freitags, ausschliesslich Feiertage). Ausserhalb dieser Zeiten: 12 Stunden.

Die Erkennung der Betriebsstörungen wird durch cron IT GmbH übernommen (Überwachungssystem), die Betriebsstörung muss also nicht explizit durch den Kunden gemeldet werden, um bearbeitet zu werden.

Bei Nichteinhaltung dieses Service Levels erfolgt eine Vergütung in Höhe von zwei Tagesmieten (2/30 der Monatsmiete) je 30 Minuten Überschreitung, maximal jedoch 75% der Monatsmiete.

3.1.4 Anzeigen von Mängelansprüchen

Bei Nichterfüllung eines bestimmten Service Levels in einem bestimmten Kalendermonat gewährt cron IT GmbH dem Kunden auf Antrag eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen. Gutschriften werden nur dann gewährt, wenn der Kunde den Antrag zur Gutschrift innerhalb von fünf Kalendertagen nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift anzeigt, bei cron IT GmbH schriftlich per FAX oder Brief geltend macht. Maßgeblich für den rechtmäßigen Eingang ist das Datum des Poststempels. Weiter gehende Ansprüche gegen cron IT GmbH, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc., sind nur im Rahmen der Haftung nach Allgemeinen Geschäftsbedingungen von cron IT GmbH möglich.

4 Management und Support

Folgende Leistungen sind bei allen „Linux Managed“ enthalten und werden bereits ohne Kundeneingriff durchgeführt (Managed Dienstleistungen):

- Einspielen von offiziellen Security Patches zu den durch cron IT installierten Softwarepaketen
- Monitoring der Server-Erreichbarkeit gemäss SLA.

Das Technik-Team ist von Montag bis Freitag jeweils in der Zeit von 9.00 bis 17.00 Uhr für Sie über das Ticket-System oder Kunden-Hotline erreichbar. Die Reaktionszeit beträgt jeweils 6 Stunden. Folgende Dienstleistungen stehen Ihnen hier kostenfrei zur Verfügung:

- Beratung zu den standardmäßig angebotenen Produkten, Betriebssystemen und Dienste (wie z.B. Firewall, Monitoring und Backup); ausgenommen sind Änderungen am System
- Die Einrichtung von einem (virtuellen) Webserver und/oder FTP-Users, Einrichtung oder Änderung der DNS-Zone oder E-Mail-Adresse
- Berichtete Probleme mit den durch cron IT GmbH installierten Betriebssystemen oder Serverdiensten werden analysiert und behoben. Je nach Umfang des Fehlers wird (sofern durch den erhöhten Umfang der Arbeiten notwendig) auf Wunsch ein Kostenvoranschlag sowie eine Berechnung durchgeführt. Fehler und Probleme in Skripten und Programmen von Drittanbietern versuchen wir zu lokalisieren. Die Behebung muss jedoch ggf. durch den Hersteller der Software erfolgen. Die Analyse wird in Rechnung gestellt.

Alle hier nicht aufgeführten Leistungen, wie z.B. die Installation weiterer Software, Betreuung der einzelnen TYPO3-Installationen (einschließlich TYPO3-Upgrades, TYPO3-Sicherheitskorrekturen), Fehlerdiagnose, Installation/Kompilierung neuer Kernel, Quota-Einrichtung, Einrichtungen des Betriebssystems werden nach Aufwand laut beigefügten Preisliste berechnet.

4.1 Wartungsarbeiten

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten bei cron IT GmbH und Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, ist ein Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten und gelten als erbrachte Servicezeit.

In der Regel wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 12:00 Uhr und Sonntag 12:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 20:00 Uhr und 6.00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung, unter Berücksichtigung der kleinstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs, auch an allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. cron IT GmbH informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich. Kleineren Updates (z.B. bei Minor Security Updates) werden meistens nicht eingeplant sondern werden so schnell wie möglich aufgespielt.