

Leistungsbeschreibung der TeleData GmbH für die Produkte TeleData DC vServer & DC Center

1 Allgemeine Bestimmungen - Geltungsbereich - Definitionen

Die TeleData GmbH, im folgenden TeleData genannt, erbringt ihre Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Produkt

- TeleData DC vServer
- TeleData DC Center

für den Kunden aufgrund der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist und der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung.

Bestandteil des Vertrags sind daneben mögliche Anlagen zum Vertrag, die TeleData dem Kunden zusammen mit dem Auftragsformular übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an TeleData zurückzusenden. Der Vertragsbeginn bleibt hiervon unberührt.

2 Produktbeschreibung

Die Produkte TeleData DC vServer und TeleData DC Center werden in einem modernen Rechenzentrum der TeleData GmbH in der Bodensee-region betrieben. Das Rechenzentrum ist zertifiziert nach ISO 27001 und wird regelmäßig auditiert. Bei den Produkten handelt es sich um virtuelle Server oder virtuelle DataCenter auf Basis von Hardware der TeleData.

2.1 Netzwerkdienste

Jedes TeleData DC Center erhält 1 dediziertes privates virtuelles Netz (vNET) und 1 öffentliches virtuelles Netz für den Internetanschluss. Weitere virtuelle Netze können bei Bedarf hinzugebucht werden. Diese Netze sind als virtuelle Netzwerkkarte innerhalb der virtuellen Maschinen (VMs) nutzbar. Individuelle Netzkonzepte sind projektbezogen realisierbar.

2.2 Privates virtuelles Netz (vNET)

In diesem Netz kann der Kunde einen eigenen IP-Pool gem. RFC1918 definieren, welchen er als „internes“ bzw. „privates“ Netz innerhalb der TeleData DC Center Instanz nutzen kann. Das Netz wird durch TeleData bereitgestellt und konfiguriert sowie dem TeleData DC Center zugewiesen.

2.3 Öffentliches virtuelles Netz (Internet)

In diesem Netz stellt TeleData dem Kunden einen direkten Zugang in das öffentliche Internet über den TeleData Backbone inkl. öffentlichen IP-Adressen gem. RIPE-Regularien zur Verfügung. Jedem TeleData DC Center wird ein dedizierter und redundanter Internetanschluss mit Bandbreite von 100 MBit/s symmetrisch bereitgestellt. Weitere Bandbreiten können jeder Zeit kostenpflichtig hinzugebucht werden.

3 Dienstbeschreibung

Die Dienstleistung TeleData DC vServer und TeleData DC Center ermöglicht den Betrieb eines Informationsdienstes unter Verwendung von der TeleData bereitgestellten virtuellen CPU, RAM und Storage. Die Komponenten die für den Betrieb des TeleData DC Center notwendig sind, werden über die TeleData-Monitoring-Systeme 24 Stunden, 7 Tage die Woche überwacht, um höchstmögliche Qualität gewährleisten zu können.

3.1 TeleData DC vServer

Bei dem Produkt TeleData DC vServer handelt es sich um einen hochwertigen virtuellen Server auf Basis der TeleData CLOUD.

3.1.1 TeleData DC vServer Linux

Dieser Server beinhaltet das Betriebssystem Debian in einer aktuell supporteten Version. Hier können folgende Optionen hinzugebucht werden: ein Management, ein Apache, ein PHP und MariaDB in aktueller Version. Das Management des vServer Linux umfasst alle Leistungen zur Sicherstellung des Betriebs inklusive Entstörung im Fehlerfall und Bereitstellung von Sicherheitspatches für den vServer Linux und von TeleData verwalteten

ten Applikationen. Der Zugriff auf den vServer Linux ohne Management erfolgt per SSH oder FTP/SFTP. Der Zugriff auf den vServer Linux ohne Management ist per FTP/SFTP und Web-App. Für die Aktualität und Sicherheit der Applikationen des Kunden, z.B. WordPress oder Typo3, trägt TeleData keine Verantwortung.

3.2 TeleData DC Center

Bei dem Produkt TeleData DC Center handelt es sich um ein virtuelles Datacenter auf Basis der TeleData Cloud (Industrie Hardware und KVM oder VMware Hypervisor). Durch den konsequent redundanten Aufbau der TeleData Cloud ist jede Leistung aus der IaaS-Umgebung bereits hochverfügbar.

Die TeleData stellt dem Kunden über das TeleData DC Center direkten Zugriff auf eine hochverfügbare und 24/7 durch Systemadministratoren betreute (überwachte) Virtualisierungsplattform zur Verfügung.

Im Produkt TeleData DC Center werden dem Kunden seine gebuchte Anzahl an vCPU, vRAM und vStorage in einer shared Umgebung zur Verfügung gestellt (je nach Paket und Erweiterung). Der Zugriff und die Verwaltung des Systems erfolgt durch eine WebConsole, die dem Kunden zur Verfügung gestellt wird.

3.3 TeleData DC Center Optionen dedizierte Hardware

Optional kann dem Kunden ein TeleData DC Center auf dedicated Hardware zur Verfügung gestellt werden mit oder ohne einem KVM oder VMware Hypervisor.

Entsprechend benötigte Hypervisor-Lizenzen können bei der TeleData gemietet oder selbst bereitgestellt werden. Die monatliche Bereitstellung von Lizenzen richtet sich nach der aktuell gültigen Preisliste des jeweiligen Lizenzgebers und wird bei Preisänderungen entsprechend angepasst. Weiterhin müssen die jeweiligen Lizenzbedingungen des Lizenzgebers eingehalten werden.

Lizenzbedingungen VMware: <https://www.vmware.com/>

3.4 TeleData DC Center Lizenzierung

Möchte der Kunde in einem TeleData DC Center einen Microsoft Server betreiben (nicht dedizierte Hardware), so ist er verpflichtet, die entsprechende Microsoft Server Lizenz bei der TeleData in Auftrag zu geben. Es kommen hier ausschließlich Microsoft Windows Server Datacenter zum Einsatz (Lizenzbestimmungen von Microsoft). Eigene Server Lizenzen können nicht eingesetzt werden. Zur Überwachung willigt der Kunde ein, ein durch die TeleData bereitgestelltes System zur automatischen Lizenzbestimmung zu installieren (Agent). Weitere Microsoft Lizenzen wie z.B. SQL dürfen selbst bereitgestellt werden oder können bei der TeleData erworben werden.

Lizenzbedingungen Microsoft: <https://www.microsoft.com/>

4 Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft

Die TeleData beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie als Standard-Service insbesondere folgende Leistungen:

4.1 Störungsannahme

TeleData hält im Rahmen der Produkte TeleData DC vServer und Center täglich von 0-24 Uhr eine Störungsannahme zur Entgegennahme von Störmeldungen bereit.

4.2 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen beträgt 1 Stunde.

4.3 Entstörfrist

Die Entstörfrist für TeleData DC vServer- und Center-Produkte beträgt 24 Stunden von Montag bis Freitag, sonst 36 Stunden.

Kann eine Störung nicht eindeutig lokalisiert oder ursächlich bestimmt werden, erfolgt die Störungsbeseitigung schnellstmöglich unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit. Die Störung wird innerhalb der Regelentstörfrist zumindest soweit beseitigt, dass die Dienste (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Von der Entstörfrist ausgenommen sind Schäden, die durch höhere Gewalt (z.B. Naturkatastrophen) verursacht wurden. Ist der/die vom Kunden genannte Ansprechpartner/in für Störungsfälle nicht erreichbar, kann eine Störungsbehebung seitens TeleData nicht gewährleistet werden. Bei einem nicht durch den Kunden gemeldeten Fehler (z.B. durch Monitoringssysteme der TeleData) wird im ersten Schritt der Kunde um eine Funktionsprüfung gebeten. Erst mit der vom Kunden bestätigten Störung beginnt die Entstörfrist.

Nach Behebung der Störung informiert TeleData den Kunden über die Funktionsfähigkeit.

4.4 Servicebereitschaft

Der Kunde erhält Support durch die TeleData Hotline von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr, Freitag von 08.00 Uhr – 16.00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

4.5 Wartung

Erforderliche Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden, soweit dies möglich ist, zwischen 02:00 Uhr und 07:00 Uhr durchgeführt. Wartungsarbeiten die eine vorübergehende Leistungseinstellungen oder Beschränkungen erfordern, wird TeleData den Kunden 14 Kalendertage zuvor unterrichten, sofern zur Behebung von bereits eingetretener Unterbrechungen oder kritischen Störungen keine Verzögerung entsteht. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum wird nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet.

4.6 Dienstverfügbarkeit

Die TeleData gewährleistet eine Verfügbarkeit des virtuellen Datacenters (VM, Storage, Netzwerkdienste) von 99,8% im Jahresmittel. Für das Self Service Portal wird eine Verfügbarkeit von 99,5% im Jahresmittel gewährleistet. Ausgenommen sind Wartungsfenster (4.5) und technische oder sonstige Probleme die nicht im Einflussbereich der TeleData liegen (u. a. Verschuldung Dritter, höhere Gewalt).

Zur Sicherstellung den Betriebs können Leistungen vorübergehend eingestellt oder reduziert werden.

5 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

„Der Inhalt der empfangenen und versandten Daten ist nicht Gegenstand der vereinbarten Leistung und unterliegt keiner Kontrolle durch TeleData. TeleData weist darauf hin, dass der Kunde aufgrund der technischen Struktur des Internets zur Gewährleistung der Vertraulichkeit und Integrität der Nachrichteninhalte eigene Vorkehrungen treffen muss. Hierzu sollte er sich z.B. marktüblicher Verschlüsselungssoftware bedienen.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er eigene Sicherheitsmaßnahmen ergreifen sollte, um Schäden oder Beeinträchtigungen durch schadensstiftende Software oder anderweitige rechtswidrige Daten Dritter zu verhindern. Derartige Maßnahmen sind über die zum Schutz des eigenen Gefahrenbereichs von TeleData gegen unbefugten Zugriff Dritter eingerichtete Schutzmechanismen (z.B. Firewalls) hinaus nicht Gegenstand der vertraglichen Leistungen.

Der Kunde stellt TeleData insoweit von Ersatzansprüchen Dritter frei, die sich aus schuldhaften Verstößen des Kunden gegen Schutzrechte Dritter ergeben.

Der Kunde hat Passwörter, die ihn zur Nutzung des Dienstes berechtigen, sorgfältig aufzubewahren und geheim zu halten um, Missbrauch zu vermeiden. Sobald der Kunde Grund zu der Annahme hat, dass unberechtigte Dritte Kenntnis von seinem Passwort erlangt haben, muss er dieses unverzüglich ändern. Wird die vertragliche Leistung unter Verwendung des Passwortes von Dritten genutzt, treffen den Kunden dieselben Pflichten wie bei eigener Nutzung. Das gilt insbesondere für die Zahlungspflicht. Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme von Leistungen der TeleData nicht zugerechnet werden kann, hat TeleData keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden.

TeleData ist nach den Voraussetzungen des § 14 der AGB bzw. § 45k TKG berechtigt, den Netzzugang ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperrung). Die Sperrung wird im Rahmen der technischen Möglichkeiten auf den betreffenden Dienst beschränkt und unverzüglich aufgehoben, sobald die Gründe entfallen sind.

Der Kunde muss TeleData mindestens zehn Werktage im Voraus über die Durchführung von Penetrationstests (Pentests) informieren.

6 Versionshistorie und Gültigkeit dieser Leistungsbeschreibung

Diese Leistungsbeschreibung ist für alle Angebote und Aufträge ab dem entsprechenden Datum gültig. Bei Erscheinen einer neuen Version bleiben bestehende Verträge unberührt.

Version	Gültigkeit ab	Gültigkeit bis
1.0	01.12.2023	30.06.2025
1.01	01.07.2025	28.02.2026
1.02	01.03.2026	Offen

TeleData GmbH