



## Leistungsbeschreibung für A1 Dedicated Webserver (LB A1 Dedicated Webserver)

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 14. Juni 2011 für neue Bestellungen. Die auf Grundlage bisher veröffentlichter vormaliger LB Dedicated Webservices abgeschlossenen Verträge bleiben unverändert aufrecht. Eine Neubestellung von Produkten und/oder ein Produktwechsel ist unter Zugrundelegung bisheriger Leistungsbeschreibung allerdings nicht mehr möglich. Eine Neubestellung von A1 Dedicated Webserver ist ab 2. Dezember 2013 nicht mehr möglich.

Die A1 Telekom Austria erbringt im Rahmen ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten A1 Dedicated Webserver nach den Bestimmungen des Telekommunikationsgesetzes (TKG 2003), den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der A1 Telekom Austria für Kommunikationslösungen (AGB KOMM) in der jeweils gültigen Fassung, sowie nach den für A1 Dedicated Webserver maßgeblichen Leistungsbeschreibungen und Entgeltbestimmungen in der jeweils geltenden Fassung.

Der Kunde ist verpflichtet, das Internet unter Beachtung aller anwendbaren Gesetze und der Bestimmungen betreffend "illegale und schädigende Inhalte" (Verhaltenskodex siehe Beilage zu dieser LB) zu nutzen und die vertraglichen Leistungen in keiner Weise zu gebrauchen oder von anderen in Anspruch nehmen zu lassen, die zur Beeinträchtigung Dritter führt, oder für die A1 Telekom Austria oder andere Rechner sicherheits- oder betriebsgefährdend ist.

Der Kunde erwirbt im Zusammenhang mit den A1 Dedicated Webserver weder Hard- oder Software, noch die dazugehörigen Lizenzen. A1 Telekom Austria stellt dem Kunden ein Nutzungsrecht an den A1 Dedicated Webserver zur Verfügung.

### **1 Allgemeine Produktbeschreibung**

Bei A1 Dedicated Webserver wird dem Kunden ein virtualisierter Webserver zur alleinigen Nutzung zur Verfügung gestellt.

Die A1 Dedicated Server der A1 Telekom Austria werden in einem Rechenzentrum der A1 Telekom Austria betrieben. Der Webserver kann auf Basis der Betriebssysteme Windows oder Linux und in drei Leistungsklassen Small, Medium und Large zur Verfügung gestellt werden.



## 1.1 Leistungsklassen Dedicated Webservices

Die drei Leistungsklassen des Dedicated Webserver unterscheiden sich auf Grund der Hardware Ressourcen die jeder Virtuelle Server fix zugeteilt bekommt. Die in nachstehender Tabelle dargestellt sind:

	Small	Medium	Large
Prozessorleistung <sup>1</sup>	1 CPU	2 CPU	4 CPU
RAM	2 GB	4 GB	8 GB
HDD (SAN Space)	100 GB	200 GB	400 GB

<sup>1</sup> 2 x AMD Opteron™ 2352 Quadcore-Prozessor 2,10 GHz. Dies entspricht 8 CPU`s von denen laut Tabelle ein Anteil pro Leistungsklasse reserviert wird.

A1 Telekom Austria behält sich das Recht vor, die Plattformen (Hardware und Betriebssystem), Features etc. entsprechend der technischen Entwicklung jederzeit einseitig anzupassen und abzuändern, sofern der Leistungsumfang gleich bleibt oder verbessert werden kann.

## 1.2 Server Management

Darunter versteht man die klare Definition der Administratorrolle sowie die Zuteilung der entsprechenden Systemrechte.

Dem Kunden wird das alleinige Administratorrecht als Root übertragen. Die Verantwortung über Betrieb und Funktionsfähigkeit verbleibt zur Gänze beim Kunden. Es obliegt ihm sich regelmäßig über bekannt werdende Sicherheitslücken zu informieren und bekannte Sicherheitslücken zu schließen. Bei Beeinträchtigungen des dedizierten Webserver, welche z.B. durch Fehlkonfigurationen aufgetreten sind, hat der Kunde insbesondere die volle Verantwortung für die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft. A1 Telekom Austria steht für Hilfestellungen gegen Verrechnung nach Aufwand zur Verfügung.



## 2 Inkludierte Leistungen

Nachfolgend werden die in den Produkten inkludierten Leistungen beschrieben.

Betriebssystem	Linux - CentOS			Windows - Server 2003		
Leistungsklasse	Small	Medium	Large	Small	Medium	Large
RAM	2GB	4GB	8GB	2GB	4GB	8GB
CPU	1	2	4	1	2	4
HDD (SAN Space)	100GB	200GB	400GB	100GB	200GB	400GB
Technologie	virtualisiert			virtualisiert		
Transfervolumen	1000GB			1000GB		
1mal Kundeneigene Domain	.at, .eu, .com, .net, .org, .info, .biz			.at, .eu, .com, .net, .org, .info, .biz		
SSL-Zertifikat Domain	ja			ja		
SSH Zugang mit Kunden IP-Adresse	ja			ja		
Remote Desktop Zugang Kunden IP Adr.	ja			nein		
Reboot durch Kunden	ja			ja		
Apache	ja			nein		
IIS	nein			ja		
XAMPP	optional			optional		
Sharepoint Services	nein			optional		
tägliche Datensicherung	ja			ja		
Datenverfügbarkeit	14 Tage zurück			14 Tage zurück		
Kostenlose Supporthotline	ja			ja		

### Details

#### Betriebssystem:

Dedicated Webserver kann in den Betriebssystemen Linux (CentOS 32-bit) oder Windows (Microsoft Windows Server 2003 Standard Edition englisch) gewählt werden.

#### Leistungsklasse:

Diese sind in drei Abstufungen unterteilt und unterscheiden sich in der Hardware Ressourcen Zuteilung (RAM, CPU und HDD).

#### Technologie:

Die einzelnen Dedicated Webserver werden als virtuelle Server betrieben. Dabei ist jeder vollständig von der Hardware entkoppelt und von anderen virtuellen Webservern isoliert.

#### Transfervolumen:

A1 Telekom Austria geht von einer Fair Use Nutzung aus. Das inkludierte Transfervolumen beträgt 1000 GB pro Kalendermonat (siehe in der o.a. Tabelle). Das inkludierte Transfervolumen pro Kalendermonat bezieht sich auf den gesamten Down- und Upload. Sollte



ein Kunde mehr Transfervolumen erzeugen, so behält sich die A1 Telekom Austria auch das Recht vor den Server für den Rest des Kalendermonats technisch zu beschränken. Als Fair Use wird eine Überschreitung von max. 10% des inkludierten Transfervolumens pro Kalendermonat akzeptiert.

#### RAM:

Je nach Leistungsklasse wird einem Dedicated Webserver eine definitive Größe (siehe in der o.a. Tabelle) des Arbeitsspeichers zugeteilt und steht nur diesem zur Verfügung.

#### CPU:

Je nach Leistungsklasse wird einem Dedicated Webserver ein definitiver Anteil der Hardware CPU (siehe in der o.a. Tabelle) zugeteilt und steht nur diesem zur Verfügung.

#### HDD (SAN Space):

Je nach Leistungsklasse wird einem Dedicated Webserver eine definitive Größe (siehe in der o.a. Tabelle) an SAN Space zugeteilt und steht nur diesem zur Verfügung.

#### Kundeneigene Domain

Im Produkt enthalten ist eine Domain, wobei der Kunde entsprechend der Verfügbarkeit und den Bedingungen der jeweiligen Domainvergabestelle die Wahl hat zwischen den Endungen .at, .co.at, .or.at, .eu, .com, .net, .org, .info oder .biz.

Wird eine andere Domain Endung oder eine weitere Domain bestellt so erfolgt dies zu den Bedingungen der Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen für A1 Domain Service.

#### SSL Zertifikat Domain

A1 Telekom Austria installiert auf Wunsch ein auf die Domain geprüftes SSL Zertifikat mit einer Verschlüsselungsstärke von bis zu 256 bit pro Produktausprägung und Jahr.

Wird ein weiteres oder während der bestehenden Laufzeit von einem Jahr ein neues SSL Zertifikat vom Kunden bestellt so erfolgt dies zu den Bedingungen der Leistungsbeschreibung und Entgeltbestimmungen für A1 E-Mail Business und A1 Webspace Business.

#### SSH Zugang mit Kunden IP Adresse

A1 Telekom Austria schaltet dem Kunden auf Wunsch einen SSH Zugang für bestimmte vom Kunden bekannt gegebene IP Adressen frei.

#### Remote Desktop Zugang Kunden IP Adresse

A1 Telekom Austria schaltet dem Kunden auf Wunsch einen RDP Zugang für bestimmte vom Kunden bekannt gegebene IP Adressen frei.

#### Reboot durch Kunden

Der Kunde hat die Möglichkeit selbst Reboot durchzuführen.

#### Apache

Webserver Apache HTTP Server.

#### IIS

Webserver Microsoft Internet Information Services.



### XAMPP

XAMPP ist eine Zusammenstellung freier Software wie z.B. des Webserver Apache, MySQL Datenbank und den Skriptsprachen Perl und PHP. XAMPP enthält weiters auch zusätzlich andere nützliche Werkzeuge wie z.B. den FTP-Server ProFTPd oder FileZilla Server, phpMyAdmin und Webalizer. Möchte ein Kunde so eine Software nutzen und diese von A1 Telekom Austria vorinstalliert haben, so installiert A1 Telekom Austria die jeweils aktuelle XAMPP Version.

### Wichtiger Hinweis!

Da XAMPP prinzipiell als Entwicklungstool verstanden wird weist A1 Telekom Austria ausdrücklich auch auf die bewusst in Kauf genommenen Einschränkungen im Hinblick auf die Sicherheit von XAMPP hin. Deshalb wird XAMPP von A1 Telekom Austria nur auf ausdrücklichen Kundenwunsch auf Self-Managed Produkten vorinstalliert und geht in die Verantwortung, so wie im Punkt 1.2.1 geregelt, des Kunden über.

### MS Sharepoint Services

Auf Wunsch können die im Microsoft Windows Server 2003 Standard Edition inkludierten Microsoft Sharepoint Services von A1 Telekom Austria vorinstalliert werden. Diese werden auf Basis der ebenfalls inkludierten Microsoft SQL 2005 Express Datenbank installiert. Damit ergibt sich eine Limitierung von 4 GB dies entspricht ca. 3,5 GB Nutzdaten für den Betrieb der MS Sharepoint Services.

### tägliche Datensicherung

A1 Telekom Austria führt auf Kundenwunsch eine tägliche Datensicherung exklusive offener Files, wie z.B. Datenbanken, durch. Der Kunde muss die zur Sicherung gewünschten Ordner/Pfade der A1 Telekom Austria bekannt geben. A1 Telekom Austria richtet bei der Installation des Kunden- Servers einen Backup User ein. Eine Datensicherung durch A1 Telekom Austria kann daher nur solange erfolgen, solange der Zugriff auf den Backup User durch den Kunden ermöglicht wird. Wird der Backup User vom Kunden verändert, übernimmt A1 Telekom Austria keine wie immer geartete Verantwortung für die Datensicherung des Servers.

### Datenverfügbarkeit

Die täglich gesicherten Daten stehen bis zu 14 Tage zur Verfügung.

### Kostenlose Supporthotline

A1 Telekom Austria stellt dem Kunden eine kostenlose Supporthotline zur Meldung von Störungen zur Verfügung.



### 3 Add On Produkte

#### 3.1 HDD Erweiterung

Der in den drei Leistungsklassen (Small, Medium, Large) inkludierte HDD SAN Space kann auf Wunsch in folgenden Schritten erweitert werden.

- HDD Erweiterung: 100 GB

### 4 Produkt UP- oder Downgrade

Unter Produkt Up- oder Downgrade wird eine Änderung der Leistungsklasse (z.B.: Small auf Large) unter Beibehaltung des Betriebssystems verstanden.

Eine Änderung des Betriebssystems bedingt eine Kündigung des bisherigen und Bestellung des neuen gewünschten Produktes. In diesem Fall weist A1 Telekom Austria darauf hin, dass der Kunde selbst für eine Datenmigration verantwortlich ist.

### 5 Service Levels Agreement ("SLA")

#### 5.1 Verfügbarkeit

Dedicated Webserver werden in den von A1 Telekom Austria definierten Servicezeiten aktiv überwacht. Der Beobachtungszeitraum der durchschnittlichen Verfügbarkeit bezieht sich auf ein Kalenderjahr (365 Tage). Zeitbasis für die Bewertung ist 00:00 bis 24:00 Uhr.

A1 Telekom Austria bietet eine durchschnittliche Verfügbarkeit von 99,80%.

Nichtverfügbare Zeit ist die Summe aller von A1 Telekom Austria verschuldeter Ausfallszeiten im definierten Beobachtungszeitraum. Bei der Ermittlung der nichtverfügbaren Zeit werden somit z.B. Fremdverzögerungen, Hemmzeiten und Wartungszeiten nicht berücksichtigt.

$$\text{Verfügbarkeit [\%]} = \frac{(\text{Beobachtungszeitraum} - \text{nichtverfügbare Zeit}) \times 100}{\text{Beobachtungszeitraum}}$$

Die Ausfallszeit beginnt mit der Erkennung eines kritischen Fehlers durch A1 Telekom Austria oder durch die Meldung eines kritischen Fehlers durch den Kundenadministrator. Die Ausfallzeit endet mit der Behebung des kritischen Fehlers, ansonsten mit der Gutmeldung an den Kundenadministrator, falls dieser eine Störung gemeldet hat.



Kritische Fehler, die in folgenden Zeiten auftreten oder durch folgende Ursachen hervorgerufen werden, werden nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit einbezogen:

- höhere Gewalt, Naturkatastrophen, amtliche Anordnungen
- Ausfälle, die weniger als 3 Minuten andauern
- vom Kunden oder Dritten zu verantwortende Ausfälle
- Wartungsarbeiten
- Programmfehler („Softwarebugs“) oder
- Bedienungsfehler durch den Kunden.

Da sich der Server im alleinigen Einflussbereich des Kunden (nur Kunde hat Root Zugriffsrechte) befindet und die A1 Telekom Austria keinen Einfluss auf diesen hat, beziehen sich die Verfügbarkeitsangaben auf den tatsächlichen Hardware Server auf dem die A1 Telekom Austria die Virtuellen Kundenserver betreibt.

## **5.2 Fehlereinstufung**

Die Einstufung einer vom Kunden gemeldeten Störung oder eines vom Überwachungssystem der A1 Telekom Austria erkannten Fehlers erfolgt wie folgt:

### **5.2.1 Kritische Fehler**

Die vertragsmäßige Nutzung des Service ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Das heißt, dass der Fehler u. a. schwerwiegenden Einfluss auf die Abwicklung der Geschäftsprozesse oder auf die Sicherheit hat. Das sind vor allem Fehler, die eine weitere Verarbeitung ausschließen. Funktionsbezogene Beispiele sind Systemstillstand ohne Wiederanlauf, Datenverlust, Datenzerstörung und falsche Ergebnisse bei zeitkritischer Massenverarbeitung von Daten, gravierende Unterschreitung von vereinbarten Leistungsdaten des Systems (z. B.: Performance, Antwortzeiten).

### **5.2.2 Hauptfehler**

Die vertragsmäßige Nutzung des Service ist stark eingeschränkt. Das heißt, dass der Fehler u. a. wesentlichen Einfluss auf die Abwicklung der Geschäftsprozesse oder auf die Sicherheit hat, aber eine eingeschränkte Weiterarbeit zulässt. Funktionsbezogene Beispiele sind falsche oder inkonsistente Verarbeitung, gravierende Unterschreitung der vereinbarten Leistungsdaten des Systems und Häufung von kurzfristigen Störungen des Betriebs.

### **5.2.3 Nebenfehler**

Die vertragsmäßige Nutzung des Service ist leicht eingeschränkt. Das heißt, dass der Fehler u. a. unwesentlichen Einfluss auf die Abwicklung der Geschäftsprozesse oder die Sicherheit hat. Eine uneingeschränkte Weiterarbeit ist möglich. Funktionsbezogene Beispiele sind falsche Fehlermeldungen, Wartezustand eines Programms, der nur durch Betätigen einer Taste wieder aktiviert werden kann.



### **5.3 Reaktionszeit**

A1 Telekom Austria reagiert auf Störungen innerhalb der im SLA Parameter definierten Reaktionszeiten. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Erkennen eines Fehlers durch die Überwachungssysteme der A1 Telekom Austria oder durch die Meldung eines Fehlers durch den Kunden an der im SLA Parameter angegebenen Supporthotline und endet mit dem Beginn der Arbeiten an der Störungsbehebung durch die A1 Telekom Austria. Der Kunde wird vom Beginn der Störungsbehebung von der A1 Telekom Austria, soweit er die Störung gemeldet hat, verständigt. Kann eine Verständigung des Kunden aus Gründen, die nicht von der A1 Telekom Austria zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Fremdverzögerungen sind Zeiträume, in denen die Leistungserbringung aus nicht von A1 Telekom Austria zu vertretenden Gründen unterbleibt. Zeiten außerhalb der Servicezeit unterbrechen die Reaktionszeit und hemmen die in den SLA Parametern definierten Servicezeiten.

### **5.4 Reparaturzeit**

Die A1 Telekom Austria beseitigt grundsätzlich die Störung im Rahmen dieses SLA's. Während der Arbeiten ist die A1 Telekom Austria berechtigt, das System außer Betrieb zu nehmen. Die Reparaturzeit ist eingehalten, wenn dem Kunden innerhalb des vereinbarten Zeitraumes die Funktionalität des Dedicated Webservers wiederhergestellt wird oder dem Kunden ein adäquater Ersatz zur Verfügung gestellt wird. Die Reparaturzeit beginnt mit dem Beginn der Arbeiten an der Störungsbehebung (Ende Reaktionszeit) und endet mit dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird, falls die Störung vom Kunden angemeldet wurde. Durch Fremdverzögerung verursachte Verzögerungszeiten bei der Entstörung werden in der Reparaturzeit nicht berücksichtigt.

### **5.5 Kunden-Mitwirkungspflicht**

Der Kunde hat beim Melden einer Störung ein im Rahmen seiner Möglichkeiten detailliertes Fehlerbild, einen kompetenten Ansprechpartner inklusive einer Telefonnummer unter der dieser zu erreichen ist der im Punkt SLA Parameter definierten Supporthotline bekannt zu geben. Der Ansprechpartner muss für die Zeit der Entstörung für eventuelle Rückfragen zur Störungsbehebung erreichbar sein. Im Falle, dass der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht oder verzögert erbringt bedingt dies automatisch eine entsprechende Verlängerung der SLA Zeiten.

### **5.6 Gutmeldung**

Die A1 Telekom Austria informiert den Kunden nach Behebung der Störung, falls eine Störungsmeldung durch den Kunden vorliegt. Die Gutmeldung dient als Bestätigung der erfolgreich abgeschlossenen Entstörung und erfolgt unmittelbar nach dem Abschluss der Störungsbehebung.





## 5.7 Wartungsarbeiten

Es wird ein Wartungsfenster jeden Mittwoch von 1:00 bis 6:00 Uhr vereinbart. Unterbrechungen und/oder Einschränkungen der Nutzungsmöglichkeiten innerhalb dieses Zeitraums werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

### 5.7.1 Vorankündigung von geplanten Wartungsarbeiten

Sind bei Wartungsarbeiten Beeinträchtigungen des vom Kunden bezogenen A1 Dedicated Webservers wahrscheinlich, so werden dem Kunden solche Arbeiten in der Woche vor den geplanten Wartungsarbeiten bis Freitag 15:00 Uhr per E-Mail angekündigt.

## 5.8 Zeitfenster

Wartungsfenster	01:00 bis 06:00 Uhr	Mittwoch
Servicezeit <sup>1</sup>	07:00 bis 19:00 Uhr	Montag bis Samstag
Bereitschaftszeit	19:00 bis 07:00 Uhr 00:00 bis 24:00 Uhr	Montag bis Samstag Sonn- und Feiertage

### 5.8.1 Herstellzeiten

Ab schriftlicher Bestätigung der Auftragsannahme bietet A1 Telekom Austria eine Herstellungszeit von maximal einer Woche.

### 5.8.2 SLA-Parameter

Für die Entstörung gelten folgenden Service Levels:

<b>Supporthotline</b>	
Telefon: 0800 501 551 (Österreichweit kostenlos)	7 x 24 Stunden
Telefon: 0043 1 795151551 (International)	7 x 24 Stunden
E-Mail: <a href="mailto:ict.smc-cn@telekom.at">ict.smc-cn@telekom.at</a>	7 x 24 Stunden
<b>Entstörung Kritischer Fehler</b>	
Reaktionszeit innerhalb Servicezeit	Max. 2 Stunden
Reaktionszeit innerhalb Bereitschaftszeit	Max. 4 Stunden
Reparaturzeit innerhalb Servicezeit	Max. 6 Stunden
Reparaturzeit innerhalb Bereitschaftszeit	Max. 8 Stunden
<b>Entstörung Hauptfehler</b>	
Reaktionszeit innerhalb Servicezeit	Max. 6 Stunden
Reaktionszeit innerhalb Bereitschaftszeit	Max. nächster Werktag innerhalb Servicezeit
Reparaturzeit	Max. 8 Stunden innerhalb Servicezeit
<b>Entstörung Nebenfehler</b>	
Reaktionszeit	Max. 5 Werktage
Reparaturzeit	Nicht garantiert, erfolgt innerhalb Servicezeit

<sup>1</sup> Ausgenommen gesetzliche Feiertage sowie 24.12. und 31.12.



## **Beilage zu der Leistungsbeschreibung für Dedicated Webservices**

### **Verhaltenskodex**

1. Kunden, die Dienstleistungen im Rahmen des Internet-Betriebes der A1 Telekom Austria in Anspruch nehmen, verpflichten sich den gegenständlichen Verhaltenskodex zu beachten.
2. Für über Internet-Dienste übermittelte und abgefragte Inhalte ist der Kunde allein verantwortlich.
3. Die Benutzung von Internet-Diensten sowie die Werbung für die Inanspruchnahme von Dienstleistungen dürfen keine Inhalte aufweisen, die die Sicherheit oder die Wirtschaftsinteressen der Republik Österreich gefährden oder gegen die Gesetze, die öffentliche Ordnung oder die Sittlichkeit verstoßen.
4. Die über Internet-Dienste angebotenen Inhalte, Nachrichten oder Mitteilungen, dürfen nicht gegen geltendes Recht verstoßen. Insbesondere dürfen die Nachrichten und Mitteilungen keine Rechtsbrüche erleichtern oder dazu auffordern.
5. Folgende Informationsinhalte sind insbesondere ausgeschlossen:
  - 5.1. Glücksspiele, die vom Strafgesetzbuch verboten sind,
  - 5.2. Informationen, die Gewalt verharmlosen oder verherrlichen oder zur Gewalt auffordern,
  - 5.3. Inhalte, die politisch, religiös oder weltanschaulich extremistisches Gedankengut vermitteln und damit gegen die innerstaatliche Rechtsordnung verstoßen.
6. Die vermittelten Inhalte dürfen insbesondere nicht geeignet sein,
  - 6.1. jemanden hinsichtlich der Identität des Kunden, des Inhalts oder der Kosten der angebotenen Inhalte irrezuführen,
  - 6.2. die Integrität von Personen zu beeinträchtigen oder Angst zu verbreiten,
  - 6.3. gesetzlich geschützte religiöse Symbole herabzuwürdigen oder öffentliches Ärgernis oder massive Kritik in der Öffentlichkeit herbeizuführen.

Weiters dürfen keine Inhalte verwendet werden, die Gewalt, Sadismus oder Grausamkeiten verherrlichen.

Bei einer Verletzung dieser Verpflichtungen, die bei der A1 Telekom Austria zu einem Schaden führt, hat der Kunde diesen Schaden nach den Regeln des österreichischen Zivilrechts zu ersetzen.

Die A1 Telekom Austria ist berechtigt, bei Verletzung der sich aus diesem Internet-Verhaltenskodex ergebenden Verpflichtungen die Erbringung ihrer Leistungen ganz oder teilweise zu verweigern und/oder das Vertragsverhältnis fristlos aufzulösen.