

Besondere Geschäftsbedingungen: Managed Services

§1 – Leistungsbeschreibung

1.1 - Unter Managed Services sind sämtliche Dienstleistungen zu verstehen, die der Anbieter im Namen des Kunden auf dessen Systemen oder auf durch den Anbieter bereitgestellten technischen Anlagen durchführt. Im Regelfall handelt es sich dabei um Serveranlagen, deren Wartung und Pflege durch Accelerated übernommen wird.

1.2 - Sofern nicht anders vereinbart beinhaltet das Management die Installation, Wartung und Pflege des Betriebssystems sowie die Installation, Wartung und Pflege sämtlicher vom Kunden gewünschter Software und Services gemäß dem jeweils vereinbarten Pflichtenheft. Ist kein Pflichtenheft vereinbart, gilt die "Softwareliste für Managed Services" als solches. Sämtliche im Rahmen des Pflichtenhefts zu tätigen Aufgaben werden durch den Anbieter ohne weitere Berechnung durchgeführt oder aber, sofern so vereinbart auf Basis eines Stundensatzes abgerechnet.

1.3 - Der Anbieter garantiert die Einhaltung der in den jeweiligen Service Level Agreements definierten Standards. Sind keine SLA definiert, so gelten automatisch die "Service Level Agreements - Basic".

1.4 - Die Leistungsdetails sowie der Standort ergeben sich aus den Vertragsunterlagen.

Besondere Geschäftsbedingungen: Managed Services

§2 - Pflichten des Anbieters

2.1 - Dem Kunden wird ein Zugang zum Administrationsinterface bereitgestellt, welches ihm jederzeit die Einsicht des Echtzeittrafficaaccountings sowie den Rechnungsdaten ermöglicht. Der Kunde hat eigenständig dafür Sorge zu tragen, die notwendigen Nutzungsvoraussetzungen wie beispielsweise einen Internetzugang zu erfüllen. Der Zugang kann wartungsbedingt in Ausnahmefällen eingeschränkt sein.

2.2 - Die Internetanbindung erfolgt über das Netz des Anbieters. Dem Kunden werden IP Adressen gemäß der Leistungsbeschreibung sowie den RIPE Richtlinien zur Verfügung gestellt. Er erhält die Möglichkeit, eigene IPs kostenfrei zu nullrouten.

2.3 - Der Anbieter stattet den Server des Kunden mit einem Betriebssystem seiner Wahl aus. Die Auswahl des Betriebssystems erfolgt auf Basis der jeweils verfügbaren Versionen. Je nach Betriebssystem kann dies aufpreispflichtig sein. Individuelle Anpassungen sind nicht Bestandteil der Grundleistung.

2.4 - Der Kunde hat beim Betrieb mehrerer dedizierter Server Anrecht auf ein eigenes virtuelles Netzwerk (VLAN). Dieses wird seitens des Anbieters auch ohne weitere Absprache eingerichtet. Dem Kunden entstehen hierdurch weder Nachteile, noch wird die Anbindung in irgendeiner Weise beeinträchtigt. Ferner muss er dafür keinerlei Änderungen an seiner Technik oder seinen Netzwerkseinstellungen vornehmen.

2.5 - Der Anbieter verpflichtet sich nach bestem Wissen und Gewissen Telefon- und Emailsupport im Rahmen der vertraglichen Pflichten zu gewährleisten. Sofern nicht andersweitig vereinbart, werden Remote Hands und Servicedienstleistungen durch technisches Personal des Anbieters gemäß den jeweiligen Preislisten abgerechnet.

2.6 - Es ist dem Provider gestattet im Falle von Angriffen auf den Server oder durch den Server diesen teilweise oder komplett vom Netzwerk bis zur Behebung abzugrenzen. Im Regelfall wird der Anbieter automatisiert angegriffene IP Adressen des Kunden blocken. Dies geschieht primär, um den Kunden vor einem finanziellen Schaden auf Grund übermäßiger Leitungsnutzung zu bewahren.

2.7 - Es obliegt der Verantwortung des Providers für den einwandfreien Zustand der technischen Infrastruktur zu sorgen. Dazu zählen Stromversorgung, Klimatisierung, die Serverschränke sowie von Accelerated betriebene Netzwerktechnik.

2.8 – Der Anbieter ist verantwortlich für den reibungslosen Betrieb der vereinbarten Software sowie der vereinbarten Services. Dies beinhaltet die Administration, Wartung und Pflege auf Softwareebene. Der Anbieter übernimmt dabei keine Gewähr, dass die eingesetzte Software frei von Sicherheitslücken, Fehlern oder sonstigen Beeinträchtigungen ist, wenngleich er sehr wohl Gewähr leistet, dass die Software regelmäßig und mit Sorgfalt auf den neuesten Stand gebracht wird.

2.9 – Sofern nicht abweichend vereinbart, übernimmt der Anbieter keine Gewähr für den Verlust von Daten.

Besondere Geschäftsbedingungen: Managed Services

§3 - Pflichten des Kunden

3.1 - Der Kunde hat den Anbieter im Störfall davon in Kenntnis zu setzen. Unterbleibt eine Bestätigung der Störungsmeldung bei einer Kontaktaufnahme per Email, so ist die Störung erneut telefonisch zu melden. Solange eine Störmeldung ausbleibt, gilt die Leistung als vollumfänglich erbracht.

3.2 - Sofern es sich um Systeme des Kunden handelt und es nicht anders vereinbart ist, obliegt es diesem sich um die technische und physikalische Wartung der Geräte zu kümmern oder den Anbieter aufpreispflichtig mit Wartungs- oder Instandsetzungsarbeiten zu beauftragen. Dies bezieht sich einzig und allein auf die reine Hardware der eingesetzten Systeme.