

# A1 Digital Virtual Server Produkte

---

## Servicebedingungen

Version: 3.0

Datum: 01.06.2018

## Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines.....	2
2	Verrechnung .....	3
3	Server- und Betriebsrechte.....	4
3.1	Allgemeine Lizenzbedingungen.....	4
3.2	Lizenzbedingungen Microsoft .....	4
4	Abonnement (Subscription).....	5
4.1	A1 Digital Cloud Center .....	5
4.1	Produkt Up- oder Downgrade .....	5
4.2	Löschung des Abonnements .....	5
5	Service Levels Agreement (“SLA”).....	6
5.1	Betrieb A1 Digital Virtual Server.....	6
5.2	A1 Digital Serviceauskunft.....	7
6	Wartung des Service Virtual Server .....	7

## 1 Allgemeines

A1 Digital bietet ihren Kunden IaaS (Infrastructure as a Service)-Angebote und stellt als solches Rechenleistung zur Nutzung in Form von virtuellen Hardware-Ressourcen (vServer) zur Verfügung. Sofern nicht abweichend geregelt, kommen die AGB Cloud und Software Solutions der A1 Digital Deutschland GmbH zur Anwendung.

Die virtuellen Server laufen auf high-end Hardware namhafter Hersteller in einem Rechenzentrum der A1 Telekom Austria (A1). A1 Digital behält sich das Recht vor, die Plattformen (Hardware und Betriebssystem), Features etc. entsprechend der technischen Entwicklung jederzeit anzupassen und abzuändern, sofern der Leistungsumfang gleich bleibt oder verbessert werden kann. Folgende ISO Zertifikate liegen dem Service zu Grunde: ISO 27001 und ISO 27018.

Ein virtueller Server wird über den A1 Digital Marketplace bestellt und über das Administrationsportal verwaltet. Im Bestellportal stehen vorgefertigte vServer-Angebote mit Betriebssystemen (Microsoft Windows Server oder Linux) zur Auswahl. A1 Digital bietet mehrere Arten von virtuellen Servern an. Die genauen Inhalte, Features und Zusatzleistungen sind in der Leistungsbeschreibung der einzelnen Arten und Varianten auf [www.a1.digital](http://www.a1.digital) zu finden.

Das vorliegende Service wird auf Basis des **Fair-Use-Prinzips** angeboten. Der faire Einsatz von Ressourcen ist für die Leistung der Plattform von essenzieller Bedeutung. Virtuelle Server-Instanzen sind die Produktausprägungen einer gemeinsam genutzten Computerumgebung. Sie sind für das Hosting von Standard-Business-Workloads wie Websites, Webshops, Branchensoftware oder Datenbanken ausgelegt.

Sehr lange Auslastungszeiten werden als Verstoß gegen das Fair-Use-Prinzip gemeldet. Bitte beachten Sie, dass Anwendungen wie Bitcoin Mining oder Distributed Computing (zB BOINC), die kontinuierlich die volle CPU-Kapazität induzieren, ohne Vorwarnung von unserem Support-Team gestoppt werden können.

## 2 Verrechnung

Die Entgelte ergeben sich je nach gewählten Modell durch die ausgewählten Ressourcenmengen am Bestellportal.

Feststehende Entgelte sind monatliche Preise, die im Vorhinein zu bezahlen sind. Dieses Entgelt wird unabhängig von der tatsächlichen Verwendung des Dienstes sowie unabhängig davon in Rechnung gestellt, ob der Server des Kunden ein- oder ausgeschaltet ist.

Bei der nutzungsabhängigen Varianten handelt es sich im Kaufvorgang um geschätzte monatliche Entgelte bei durchgehender Nutzung und unveränderter Konfiguration. Das tatsächlich verrechnete Entgelt hängt von der konkreten Nutzung ab und erfolgt dementsprechend im Nachhinein. Auch gestoppte Server verursachen Kosten für Speicher, nur gelöschte Server verursachen keine Nutzungskosten. Bei dieser Produktausprägung wird vor der Herstellung eine einmalige Einrichtungsgebühr verrechnet.

Die aktuell gültigen Entgelte sind unter [www.a1.digital](http://www.a1.digital) ersichtlich.

**Testperioden:** Beide Produktvarianten können 20 Tage für 1 Euro getestet werden. Führt der Kunde bis Ende einer angebotenen Testperiode keinen Umstieg auf die Bezahlvariante durch, so wird der vServer, Daten und Einstellungen **unwiederbringlich** gelöscht. Eine Testperiode kann nur einmal genutzt werden.

### 3 Server- und Betriebsrechte

Dem Kunden wird das alleinige Administratorenrecht übertragen. Die Verantwortung über Betrieb, Datensicherung und Funktionsfähigkeit verbleibt zur Gänze beim Kunden. Es obliegt diesem, sich regelmäßig über bekanntwerdende Sicherheitslücken zu informieren und bekannte Sicherheitslücken zu schließen. Bei Beeinträchtigungen von vServern, welche z.B. durch Fehlkonfigurationen aufgetreten sind, hat der Kunde insbesondere die volle Verantwortung für die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft. A1 Digital steht für Hilfestellungen gegen Verrechnung nach Aufwand entsprechend der Liste für sonstige Dienstleistungen zur Verfügung.

Der Kunde kann über das A1 Digital Cloud Center weiteren Usern Rechte vergeben. Der Kunde haftet für die Handlungen und etwaigen Schäden von diesen durch ihn berechtigten Personen.

#### 3.1 Allgemeine Lizenzbedingungen

Die virtuellen Server werden je nach Auswahl bei Bestellung mit einem Betriebssystem bereitgestellt. Die Möglichkeiten der Auswahl richten sich nach der aktuellen Servicebeschreibung, zu finden auf [www.a1.digital](http://www.a1.digital).

A1 Digital bietet das Service A1 Digital Virtual Server in der Rolle des Cloud Service Provider an. Im Rahmen dieser Rolle erhält der Kunde nur ein zeitlich begrenztes Nutzungsrecht und erwirbt kein Eigentum an einer Volllizenz. In Hinblick auf jegliche Lizenzen Dritter für die Software, die von A1 Digital für die vServer verwendet wird, wie z.B. Parallels® Plesk Panel, VMware, Windows, SQL, Red Hat Enterprise Linux, etc., erkennt der Kunde, dass die Handelsmarken und sonstige geistige Eigentumsrechte an diesen Lizenzen Eigentum der jeweiligen Dritten darstellen. Der Kunde muss die Bestimmungen dieser Lizenzen Dritter erfüllen.

#### 3.2 Lizenzbedingungen Microsoft

Grundsätzlich erlaubt Microsoft Lizenzen, die im Eigentum des Kunden sind, nur unter bestimmten Voraussetzungen bei einem Service Provider in dessen Rechenzentrum einzusetzen. Näheres dazu entnehmen Sie bitte den Unterlagen „Microsoft License Mobility“ (zu Deutsch „Lizenzmobilität“) auf der [Microsoft Homepage](#).

Bei dem im Zuge der Herstellung des A1 Digital Virtual Servers bereitgestellten Windows Betriebssystem handelt es sich um eine sogenannte SPLA-Lizenz, die pro Monat abgerechnet wird.

Lizenzmobilität für Applikationen wird ausschließlich für Lizenzen mit aktiver Software Assurance (SA) gewährt. Damit die Lizenzmobilität genutzt werden kann, ist von jedem Kunden ein Formblatt auszufüllen. Das ausgefüllte [Formblatt](#) ist Microsoft zur Prüfung und Bestätigung vorzulegen und A1 Digital zu übermitteln.

Für die korrekte Lizenzierung von am A1 Digital Virtual Server installierten Applikationen, sowie insbesondere für die Einhaltung der diesbezüglichen Richtlinien von Microsoft ist ausschließlich der Kunde selbst verantwortlich!

Wenn Sie gegen die Hersteller-Lizenzbestimmungen verstoßen, ist A1 Digital gegenüber dem Hersteller schad- und klaglos zu halten. Dies führt auch zu einem außerordentlichen Kündigungsrecht für A1 Digital.

## **4 Abonnement (Subscription)**

vServer werden in Form von sogenannten Abonnements oder Subscriptions zur Verfügung gestellt. Technisch stellt ein Abonnement ein in sich geschlossenes, von anderen Abonnements durch die Virtualisierungsschicht abgeschottetes Netzwerk dar. Jede solcherart getrennte Umgebung wird gesondert abgerechnet.

Ein Abonnement kann beim Virtuellen Cloud Server aus mehreren vServern bestehen, die einander gegenseitig im Netzwerk („Backend“) erreichen können. Ein Kunde kann mehrere Abonnements besitzen, beispielsweise um Projekte zu separieren und die Kosten einzelnen Abteilungen zuzuordnen („Chargeback“).

In jedem Fall ist ein vServer aus einem Abonnement für einen vServer in einem anderen nicht sichtbar. Dies hat für den Anwender verschiedene Auswirkungen auf das Infrastrukturdesign. Beispielsweise kann ein vServer einer Umgebung nicht in eine andere geklont werden.

### **4.1 A1 Digital Cloud Center**

Die Verwaltung aller vServer-, aber auch aller sonstigen Abonnements (zB. Zoho) erfolgt über eine einheitliche Benutzeroberfläche, die mittels Login über eine sichere Internetseite (<https>) erreicht wird.

### **4.1 Produkt Up- oder Downgrade**

Eine Änderung der Produktausprägung oder die Änderung des Betriebssystems bedingt eine Löschung des vServers und Bestellung des neuen gewünschten Produktes. In diesem Fall weist A1 darauf hin, dass der Kunde selbst für eine Datenmigration verantwortlich ist.

### **4.2 Löschung des Abonnements**

Im Falle einer Kündigung einer Subscription wird der Zugriff auf die Instanz unterbrochen. Nach einer definierten Haltefrist (derzeit etwa eine Woche) wird die gesamte Instanz aufgelöst. Dabei werden alle Daten unwiederbringlich gelöscht. In gleicher Weise gehen eventuell vorhandene Sicherungen (Backup), die im Rahmen des Abos erstellt wurden, verloren.

### **Hinweis im Hinblick auf die ab 25.5.18 gültige Datenschutzverordnung:**

Der Kunde hat das alleinige Zugriffsrecht („root rights“) auf seine Instanz(en). Dementsprechend obliegt es ihm allein, die auf der virtuellen Maschine gespeicherten Daten vor Kündigung des Abos auf ein anderes Gerät zu verschieben.

Eine gängige Methodik dafür ist, die Instanz über das Internet mit einem weiteren Server zu verbinden (per FTP über Port 21) und so einen File Transfer durchzuführen.

## **5 Service Levels Agreement (“SLA“)**

### **5.1 Betrieb A1 Digital Virtual Server**

Da sich der Server im Einflussbereich des Kunden (nur er hat Root/Administrator-Zugriffsrechte) befindet und A1 Digital keinen Einfluss auf diesen hat, beziehen sich die Angaben zu Betrieb und Wartung auf den tatsächlichen Hardware Server, auf dem A1 Digital die virtuellen Kundenserver betreibt.

Die Verfügbarkeit beträgt über den Beobachtungszeitraum eines Kalenderjahres **98,5%** (Nutzungszeit Mo-So, 00:00 – 24:00 Uhr) und berechnet sich

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

A1 Digital darf Server, von denen eine Gefahr („Gefahr in Verzug“) für Infrastruktur und Dienste von A1 Digital oder von anderen Kunden ausgeht, vom Netz trennen oder außer Betrieb setzen. Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, dass offene Sicherheitslücken geschlossen werden.

**Verfügbarkeit:** In Prozent ausgedrücktes Verhältnis zwischen der Zeit, in der eine vereinbarte Leistung vertragskonform nutzbar war und dem Beobachtungszeitraum. Ausschließlich kritische Fehler sind Verfügbarkeitsrelevant.

**Nichtverfügbare Zeit:** Summe aller von A1 Digital verschuldeten Ausfallszeiten im definierten Beobachtungszeitraum. Bei der Ermittlung der nichtverfügbaren Zeit werden somit z.B. Fremdverzögerungen, Hemmzeiten (Zeiträume außerhalb der Servicezeiten) und Wartungszeiten bzw. Unterbrechungen innerhalb des Wartungsfensters nicht berücksichtigt. Das Service gilt dann als nicht verfügbar, wenn alle Instanzen für die Dauer von mindestens 5 Minuten keine Erreichbarkeit aus dem öffentlichen Internet erlauben.

Durch die Bereitstellung der Infrastruktur geht A1 Digital keine Verpflichtungen ein, die sich auf Applikationen beziehen, die der Kunde auf dem zur Verfügung gestellten Server betreibt.

Weitere Details zu Wartungsarbeiten und zur Behebung von Störungen sind in den AGB Cloud und Software Solutions des A1 Digital Marketplace beschrieben.

## **5.2 A1 Digital Serviceauskunft**

Dieses Service beinhaltet Auskunft über die Serviceverfügbarkeit und behandelt sämtliche Fragen zu Rechnungen und Datenschutz.

Sie kontaktieren die Nummer +43 800 664 810 oder senden eine E-Mail an [a1marketplace@a1.net](mailto:a1marketplace@a1.net) und erhalten Auskunft über folgende Informationen:

- Serviceverfügbarkeit für Ihre Microsoft Anwendungen.
- Information über die erhaltene Rechnung
- Datenschutzanfragen

Hinweis: In diesem Service sind keine technischen Unterstützungsleistungen enthalten.

## **6 Wartung des Service Virtual Server**

### **Gewöhnliche Wartungsarbeiten:**

Wartungsfenster: Mi 22:00–03:00Uhr

Vorankündigungszeit: in der Woche vor der geplanten Wartungsarbeit bis Freitag 15 Uhr

Art der Vorankündigung: Schriftlich mittels E-Mail

### **Außerordentliche Wartungsarbeiten:**

Der Kunde wird im Vorhinein von A1 Digital schriftlich mittels E-Mail über außerordentliche Wartungsarbeiten (außerhalb des Standardwartungsfensters) informiert.

Fremdverzögerungen können zu einer Verlängerung der Wartungsarbeiten führen, für die A1 Digital nicht haftet.

Durchgeführte außerordentliche Wartungsarbeiten werden für die Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

### **Behebung kritischer Fehler:**

Die Behebung von Fehlern in diversen Größenordnungen zählt nicht zu den Wartungsarbeiten.

Diese Ausnahmefälle sind vor allem bei Fehlern der Type „kritisch“ von der oben beschriebenen schriftlichen Ankündigung ausgenommen und können auch ohne Vorankündigung stattfinden.