

1. Allgemeines

Im Rahmen des Produktes *Dedicated Server* wird dem Kunden ein Server zur exklusiven Nutzung überlassen. Die Bereitstellung des Servers erfolgt entsprechend den Angaben im Vertrag als virtuelle Maschine oder dedizierte Hardware. Die Verwaltung des auf dem Server installierten Betriebssystems kann wahlweise kundenseitig („Root Server“) oder durch Global Village („managed Server“) erfolgen.

2. Hardware

Global Village stellt dem Kunden während der Laufzeit des Vertrages einen dedizierten Server zur Verfügung. In der Ausführung „Starter-Server“ wird dieser als dedizierte virtuelle Maschine bereitgestellt, in den Ausführungen Basic-, Professional- und Premium-Server erfolgt die Bereitstellung als eine für den Kunden exklusiv genutzte Hardware. Sämtliche Hardware verbleibt Eigentum der Global Village.

a) Hardwarekonfiguration

Die vertragsgegenständliche Ausstattung der Hardware wird als Mindestanforderung an die bereitzustellende Hardware vereinbart. Global Village ist berechtigt nach eigenem Ermessen sowohl zum Zeitpunkt der Bereitstellung als auch im Rahmen eines Hardwaretausches eine gleich- oder höherwertige Hardware zu verwenden. Ein Bestandsschutz für höherwertige Hardware ist ausgeschlossen.

b) Anbindung

Die Anbindung des Servers erfolgt mittels eines dedizierten 100 MBit/s Switchport. Global Village ist berechtigt im Falle des Verdachtes einer missbräuchlichen Nutzung der Anbindung, bis zur Klärung der Sachlage, die Bandbreite auf 10 MBit/s zu reduzieren.

c) Identifikation / Servername

Die eindeutige Identifikation des Servers erfolgt über einen zu Vertragsbeginn kundenseitig festgelegten Hostnamen (z.B. web01.example.com). Die für den Namen verwendete Domain muss sich im Besitz des Kunden befinden. Der Kunde trägt dafür Sorge, dass der von ihm benannte Hostname während der Vertragslaufzeit stets auf die dem Server zugeordnete Haupt-IP zeigt.

3. Basisleistung

a) Betriebssystem

Der Server wird – soweit vertraglich nicht anders vereinbart – mit dem Betriebssystem Debian Linux vorinstalliert ausgeliefert. Alternativ kann eine Auslieferung mit Microsoft Windows Server (Version und Kosten gemäß Vertrag) erfolgen.

b) IPv4-Adressen

Jeder dedizierte Server wird mit einer festen IPv4-Adresse ausgeliefert. Weitere IPv4-Adressen können bei Bedarf und entsprechend der RIPE-Richtlinien jederzeit zusätzlich bereitgestellt werden. Zusätzliche IPv4 Adressen werden gemäß der jeweils aktuellen Preisliste der Global Village in Rechnung gestellt.

c) IPv6-Adressen

Im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten wird der Server zusätzlich mit einer IPv6-Adresse bereitgestellt (Dual Stack Verfahren). Die Adressvergabe erfolgt als /64 Subnetz, die erste Adresse des Netzes (xxxx:xxxx:xxxx:xxxx::1) ist für das Default-Gateway, sowie der Adressbereich xxxx:xxxx:xxxx:xxxx:ff00::/72 für administrative Zwecke reserviert und dürfen nicht genutzt werden. Bis zu 30 IPv6-Adressen aus dem zugewiesenen Adressblock können unter Berücksichtigung der vorbenannten Ausnahmen jederzeit genutzt werden.

d) Transfervolumen

Global Village erfasst das pro Kalendermonat angefallene Transfervolumen. Sofern dieses das vertraglich festgelegte Freivolumen übersteigt, erfolgt eine Berechnung des zusätzlichen Volumens je angefangenes GB. 1 GB entspricht 1.000.000.000 Bytes. Nicht verbrauchtes Freivolumen verfällt jeweils am Ende des Kalendermonats.

e) Stromkosten

Die für den Betrieb des Servers anfallenden Stromkosten sind in den monatlichen Grundkosten enthalten.

4. Verfügbarkeit

a) Hardware

Global Village garantiert eine Verfügbarkeit der Hardware von 99,7% im Jahresmittel.

b) Anbindung

Die Verfügbarkeit der IP-Anbindung bezogen auf den Switchport sowie die seitens Global Village betriebenen Netzkomponenten beträgt 99,7% im Jahresmittel.

c) Wartungsfenster

Die Durchführung betriebsbeeinträchtigender Wartungen erfolgt in der Zeit zwischen 01:00 und 05:00 Uhr. Wartungsarbeiten welche einen geplanten Ausfall der vertragsgegenständlichen Leistungen beinhalten wird Global Village gegenüber den betroffenen Endkunden mit einer Vorlaufzeit von mind. 12 Stunden ankündigen. Beträgt die geplante Ausfallzeit mehr als 15 Minuten erfolgt die Kundeninformation mit einer Vorlaufzeit von mind. 2 Werktagen.

Systemupdates entsprechend 6.f) werden als Auftragsarbeiten durchgeführt und stellen keine Wartung im Sinne dieser Vereinbarung dar.

d) Berechnung

Angekündigte Wartungen sowie kundenseitig zu vertretende Zeitverluste bei der Wiederherstellung des Dienstes gehen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein.

5. Nutzungsarten

a) Root Server

Bei als „Root Server“ bereitgestellten Systemen erfolgt die Administration des Systems kundenseitig. Die Verantwortung für die Funktionen des Betriebssystems gehen mit der Übergabe des Servers auf den Kunden über. Die Verantwortung seitens Global Village ist – soweit vertraglich nicht anders vereinbart – auf die Funktion der Hardware sowie deren Anbindung beschränkt.

Der Kunde ist berechtigt das vorinstallierte Betriebssystem nach eigenem Ermessen zu verändern oder unter Beachtung von 8.a) zu ersetzen. Eine Änderung der Hardwarekonfiguration (insbesondere BIOS Einstellungen, Hardware Management etc.) ist nicht zulässig. Mit der Übergabe des Systems werden dem Kunden die Zugangsdaten für den Administrator (bzw. root) Login des Betriebssystems mitgeteilt.

b) Managed Webserver

Bei als „Managed Webserver“ bereitgestellten Servern ist der Funktionsumfang des Systems als universeller Web-, Email- und Datenbankserver ausgelegt. Die Verwaltung des Systems erfolgt kundenseitig über eine vorinstallierte und webbasierte Verwaltungsoberfläche. Über diese sind mindestens nachfolgende Funktionen des Servers konfigurierbar:

- Virtuelle Hosts für Domains und Subdomains
- Webseitenstatistiken
- FTP-Benutzerkonten
- Email-Adressen (POP3 und IMAP) inkl. Spamschutz
- Autoresponder
- MySQL Datenbanken
- SSL-Zertifikate
- Cronjobs

Die Administration des Servers sowie die Verantwortung für die Funktion des Betriebssystems liegt bei Global Village. Sonderkonfiguration am Betriebssystem sowie den installierten Softwarepaketen sind nur nach vorheriger Absprache möglich.

Der Speicherplatzbedarf für das Betriebssystem, Verwaltungs- & Backup-Software, die Systemlogfiles sowie eine Betriebsreserve beträgt 25% der installierten Festplattengröße, der kundenseitig nutzbare Speicherplatz beträgt somit 75% der Gesamtkapazität.

c) Managed Mailserver

Bei als „Managed Mailserver“ bereitgestellten Servern ist der Funktionsumfang des Systems als umfassender Mailserver ausgelegt. Die Verwaltung des Systems erfolgt kundenseitig über eine vorinstallierte und webbasierte Verwaltungsoberfläche. Über diese sind mindestens nachfolgende Funktionen des Servers konfigurierbar:

- Einrichtung von Emailadressen inkl. frei definierbarer Postfachnamen
- Einrichtung und Verwaltung von Autorespondern
- Email-Postfächer per POP3 und IMAP nutzbar
- Einrichtung und Verwaltung von Email Shared Foldern
- Automatischer Spamschutz
- Individuelle Quota je Postfach konfigurierbar
- Webmail Oberfläche

Die Administration des Servers sowie die Verantwortung für die Funktion des Betriebssystems liegt bei Global Village. Sonderkonfiguration am Betriebssystem sowie den installierten Softwarepaketen sind nur nach vorheriger Absprache möglich.

6. Zusätzliche Optionen

a) ISPmanager

Debian Linux und Windows Webserver Betriebssysteme werden – soweit vertraglich vereinbart – mit ISPmanager als Verwaltungsoberfläche vorinstalliert ausgeliefert. Die hierfür notwendige Lizenz wird seitens Global Village für die Dauer dieses Vertrages zur Verfügung gestellt.

Sollte das vorbenannte Produkt während der Laufzeit des Vertrages seitens des Herstellers abgekündigt, eingestellt oder nicht weiter gepflegt werden, ist Global Village berechtigt dieses gegen ein geeignetes Alternativprodukt auszutauschen. Global Village wird in diesem Fall die Installation des Alternativproduktes bei managed Servern auf eigene Kosten durchführen und den Datenbestand soweit automatisiert möglich in dieses übernehmen. Sollte eine automatische Migration des Datenbestandes nicht möglich sein, ist die Migration des Datenbestandes kundenseitig vorzunehmen.

Bei Root Servern ist im Falle eines Austauschs der Verwaltungsoberfläche die Migration kundenseitig durchzuführen.

b) WebApps Installer

Global Village ergänzt die Linux Version des ISPmanager um eine Erweiterung (nachfolgend WebApps Installer genannt) welche die Installation, Verwaltung und Aktualisierung diverser Open Source Web-Anwendungen erlaubt. Die für den Einsatz des WebApps Installer notwendige Lizenz wird seitens Global Village kostenfrei zur Verfügung gestellt.

Sollte das vorbenannte Produkt während der Laufzeit des Vertrages seitens des Herstellers abgekündigt, eingestellt oder nicht weiter gepflegt werden, ist Global Village berechtigt diese Leistung ersatzlos zu streichen oder gegen ein geeignetes Alternativprodukt auszutauschen. Ein kundenseitiger Anspruch auf Ersatzleistung wird ausgeschlossen.

c) Remote Konsole

Sofern der Vertrag die Bereitstellung einer Remote Konsole beinhaltet, erhält der Kunde die Möglichkeit, auf die lokale Serverkonsole mittels virtueller Tastatur, Maus und Monitor zuzugreifen. Der Zugriff erfolgt über ein Java basiertes Webinterface oder eine seitens Global Village zur Verfügung gestellte Software für Microsoft Windows in aktueller Version.

Für den Zugriff wird eine IPv6 fähige Internetanbindung benötigt. Global Village ist berechtigt die Zugangstechnologie jederzeit unter Einhaltung einer angemessenen Vorankündigungszeit gegen ein gleichwertiges Produkt zu ersetzen.

Eine Änderung der Serverkonfiguration (insbesondere BIOS Einstellungen, RAID Konfiguration, etc.) ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung seitens Global Village zulässig.

d) Backup Space

Global Village stellt bei Buchung der Option „Backup Space“ einen FTP-Zugang auf einem zentralen Backup-Server zur Verfügung. Global Village ist berechtigt die Nutzung des Zugangs auf den zugehörigen Kundenserver zu beschränken. Der nutzbare Speicherplatz wird seitens Global Village entsprechend des gebuchten Volumens beschränkt. Der Datentransfer zwischen Kunden- und Backup-Server wird nicht gesondert berechnet.

- e) **Managed Backup**
Sicherungen des Datenbestandes erfolgen (soweit Vertragsbestandteil) entsprechend der Leistungsbeschreibung „Managed Backup“. Wird eine Bandsicherung gewünscht, kann ein Upgrade auf „Managed Backup plus“ beauftragt werden. Im Falle des Upgrades wird ein im Vertrag enthaltenes „Managed Backup“ entsprechend der Konditionen der jeweils aktuellen Preisliste angerechnet.
- f) **Sicherheitsupdates**
Global Village installiert bei Buchung der Option „Sicherheitsupdates“ regelmäßig alle notwendigen und anbieterseitig gelieferten Sicherheitsupdates für das mit der Erstinstallation gelieferte Betriebssystem sowie für die im Rahmen der Bereitstellung vorinstallierte Software. Soweit für den Bezug der Sicherheitsupdates ein Upgrade des Betriebssystems notwendig ist, wird Global Village dieses bei managed Servern selbsttätig mit einer Vorankündigungszeit von mind. 5 Werktagen installieren. Bei Root Servern kann das Upgrade wahlweise kundenseitig oder durch Global Village vorgenommen werden.
Sofern ein Betriebssystem Upgrade aus von Kunden zu vertretenden Gründen nicht rechtzeitig vor Ablauf des End of Life Termins installiert wurde, ruht die Pflicht von Global Village zur Installation von Sicherheitsupdates bis zur Aktualisierung des Betriebssystems auf die aktuelle (stable) Version.
Global Village haftet nicht für Softwareprobleme, welche aus einem Update bzw. Upgrade des Betriebssystems entstehen.
- g) **Proaktive Hardwareüberwachung inkl. 24/7 Hardwaretausch bei Defekt**
Global Village überwacht automatisiert die Erreichbarkeit und Funktion der Serverhardware. Im Falle eines Hardwarefehlers wird Global Village den Schaden durch bevorratete Ersatzhardware auf eigene Rechnung selbsttätig beheben. Nach einem destruktiven Hardware Schaden wird das System seitens Global Village neu aufgesetzt. Sofern „managed Backup“ gebucht wurde, erfolgt anschließend eine Rücksicherung des Datenbestandes in ein Unterverzeichnis.
Die Antrittszeit ab Kenntnisnahme des Defektes beträgt max. 4 Stunden.
- h) **Aktive Systemüberwachung**
Global Village überwacht das primäre Betriebssystem des Servers sowie die auf diesem aktiven Dienste auf Erreichbarkeit und Funktion. Im Falle des Ausfalls bzw. einer Grenzwertüberschreitung eines Dienstes wird der Kunde seitens Global Village informiert. Die Information erfolgt in Abhängigkeit von der Schwere des Problems entweder telefonisch oder per Email. Folgende Dienste können im Rahmen der aktiven Systemüberwachung überwacht werden:
- Erreichbarkeit des Betriebssystems (ping)
 - Webserver (http & https)
 - Mailserver (smtp, pop3, imap, pop3s, imaps)
 - File-Server (ftp)
 - SSH Dienst
 - Windows Remote Desktop
- Für die Überwachung der nachfolgenden Dienste muss auf Root Servern ein zusätzlicher Client installiert werden:
- Systemauslastung (Load, CPU, RAM, Swap-Space)
 - Festplattenplatz (max. 5 Partitionen)
 - MySQL Datenbankserver
 - Mailserver Mailqueue
 - Existenz und Anzahl von namentlich erfassten Prozessen (max. 10 Prozessnamen)
- Zur Vermeidung von Fehlalarmen verpflichtet sich Kunde geplante bzw. absehbare Ausfälle (z. B. durch Wartungen oder Konfigurationsänderungen) der überwachten Dienste mit einer Vorlaufzeit von mind. einem halben Werktag gegenüber Global Village anzukündigen. Im Falle wiederholter Alarme, bedingt durch eine bekannte und kundenseitig zu vertretende Funktionsstörung, ist Global Village berechtigt die Überwachung des betreffenden Dienstes bis zur abschließenden Störungsbehebung auszusetzen.
Die Antrittszeit ab Kenntnisnahme des Ausfalls beträgt max. 4 Stunden.
- i) **24/7 proaktive Systemwiederherstellung**
Im Falle des Ausfalls eines entsprechend 6.h) überwachten Dienstes wird dieser durch Global Village selbsttätig neu gestartet. Schlägt dieses fehl, versucht Global Village den Fehler zu beheben. Ist eine Wiederherstellung des Dienstes innerhalb eines Zeitraumes von max. 30 Minuten nicht möglich, stimmt Global Village die weitere Vorgehensweise umgehend mit dem Kunden telefonisch ab.
Nach einem destruktiven Hardware- oder Systemschaden wird das System seitens Global Village neu aufgesetzt. Sofern „managed Backup“ gebucht wurde, erfolgt anschließend eine Rücksicherung des Datenbestandes in ein Unterverzeichnis. Zusätzlich führt Global Village basierend auf den wiederhergestellten Daten eine Restauration der folgenden Dienste durch:
- ISPmanager Verwaltungsoberfläche inkl. Konfiguration
 - Wiederherstellung der Webpräsenzen (/etc/apache2/ und /var/www/)
 - Wiederherstellung des MySQL Servers (/etc/mysql/ und /var/lib/mysql/)
 - Wiederherstellung der Postfächer (/var/spool/mail/)
- Alternativ kann die Restauration des Systems durch die Wiederherstellung einer Vollsicherung (soweit vorhanden) erfolgen.
Der Leistungsumfang der *proaktiven Systemwiederherstellung* ist beschränkt auf Ausfälle welche nicht kundenseitig schuldhaft verursacht wurden. Die Behebung von kundenseitig schuldhaft verursachten Ausfällen erfolgt unter Berechnung der angefallenen Arbeitszeit zu dem zum Zeitpunkt der Arbeiten jeweils gültigen Stundensatz.
Die Beauftragung der proaktiven Systemwiederherstellung erfordert den Service „aktive Systemüberwachung“.
- j) **SSL-Zertifikat**
Enthält der Vertrag ein offizielles SSL-Zertifikat, wird dieses auf den kundenseitig im Vertrag festgelegten Servernamen ausgestellt. Das Zertifikat wird zur Absicherung der Verwaltungsoberfläche a) sowie der Dienste POP3, IMAP und SMTP eingerichtet.
Die Ausstellung des Zertifikates auf einen kundenseitig gewählten Servernamen erfordert ggf. die Zustimmung des Domaininhabers, stimmt dieser der Ausstellung des Zertifikates nicht zu, wird Global Village subsidiär ein selbst signiertes Zertifikat verwenden.

7. Support

Global Village leistet für den vertragsgegenständlichen Server Support entsprechend des gebuchten Support Levels. Supportberechtigt ist ausschließlich der Kunde bzw. dessen mit der Administration des Servers beauftragter Mitarbeiter sowie dessen Stellvertreter. Die Erweiterung des Supports auf zusätzliche Mitarbeiter und Dritte ist durch Abschluss eines gesonderten Service Level Agreements (SLA) möglich. Supportanfragen von seitens der Ansprechpartner namentlich benannten Dritten werden nach Aufwand zum jeweils gültigen Stundensatz der Global Village in Rechnung gestellt.

a) Basic Support

Der im Grundpreis des Servers enthaltene Basic Support umfasst die Beantwortung von Fragen bzgl. der von Global Village vorinstallierten Verwaltungssoftware sowie die Behebung von betriebsbeeinträchtigenden Fehlern für von Global Village bereitgestellte Hard- und Software.

b) Professional Support

Der Leistungsumfang des Professional Supports umfasst sämtliche Leistungen des Basic Supports (7.a) sowie zusätzlich den Zugang zum 2nd Level Support mit bis zu 6 kostenfreien Supportanfragen pro Monat zu max. 15 Minuten je Supportcase. Die Leistungen des 2nd Level Supports umfassen:

- Beratung bei Problemen mit der Serverkonfiguration
- Installation zusätzlicher seitens des Herstellers des Betriebssystems gelieferter Softwarepakete
- Aktive Fehlersuche bei Webserver-, Datenbank- und Emailproblemen (beschränkt auf die Durchsicht der Konfiguration und Logfiles)

Nicht genutzte Supportcases verfallen jeweils zum Ende des Abrechnungsmonats.

8. Lizenzen

Die Nutzung seitens Global Village bereitgestellter Lizenzen ist ausschließlich auf dem vertragsgegenständlichen Server zulässig. Mit Beendigung des Serververtrages erlischt automatisch das Nutzungsrecht an diesen.

a) Betriebssystem

Sofern für auf dem Server eingesetzte Betriebssysteme eine Lizenz erforderlich ist, sind diese sowie zugehörige Erweiterungslizenzen über Global Village zu beziehen.

b) Software

Sofern auf dem Server lizenzierungspflichtige und nicht über Global Village bezogene Software eingesetzt wird, verpflichtet sich der Kunde die zugehörige Lizenz in nachweisbarer Form vorzuhalten und auf Anfrage innerhalb einer Frist von 3 Werktagen vorzulegen.

9. Nutzungseinschränkungen

Die Nutzung des Servers unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Global Village wird bei Kenntnisnahme einer augenscheinlich rechtswidrigen Nutzung den Kunden als Betreiber des Servers informieren und unter Setzung einer angemessenen Frist zur Unterlassung auffordern. Global Village ist berechtigt mit Ablauf der Frist geeignete Maßnahmen zu ergreifen, welche eine entsprechende Nutzung unterbinden.

a) Anonymisierungsdienste

Eine Nutzung des Servers zur Bereitstellung von öffentlich zugänglichen Anonymisierungsdiensten ist nicht zulässig.

10. Domains

Die im Serververtrag enthaltenen Domains werden über das Domain Name System (DNS) auf den Server des Kunden weitergeleitet. Die Bereitstellung und Administration erfolgt entsprechend der Leistungsbeschreibung „Domainservices“.