

Dienstbeschreibung für Serverhousing von EUnet Internet Services GmbH

Diese Leistungsbeschreibung gilt ab 1. Februar 2005. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von EUnet Internet Services GmbH, insoweit hier keine von diesen abweichende oder ergänzende Regelungen getroffen werden. Im Rahmen von Aktionen können die beschriebenen Leistungen in geänderter Form angeboten werden.

Allgemeines

Die Server der Benutzer werden in einem der EUnet Datacenter in Österreich untergebracht. Je nach Gehäuseart des Servers stehen sowohl 19“-Rack- als auch Regalstellplätze zur Verfügung. Es besteht auch die Möglichkeit eigene Racks aufzustellen oder einen abgetrennten Bereich (Cage) mit oder ohne Rack anzumieten. Internetanbindungen stehen in Bandbreiten bis zu 100 Megabit/s mit verschiedenen Abrechnungsmodellen zur Verfügung.

EUnet bietet für Serverhousing eine mittlere Verfügbarkeit der Internetanbindung, die über einen Beobachtungszeitraum festgestellt wird und 99,5% beträgt. Beobachtungszeitraum ist grundsätzlich das Kalenderjahr. Die Verfügbarkeit wird bestimmt durch die Berechnung: Beobachtungszeitraum minus Entstörzeiten. Unter Entstörzeiten ist die Zeitdauer vom Eingang der Störungsmeldung bis zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit des Dienstes zu verstehen. Angekündigte Wartungsfenster, Notsituationen, höhere Gewalt und Ausfälle, die durch Hardware des Kunden verursacht werden, werden in der Berechnung nicht berücksichtigt.

Die Hotline von EUnet steht den Benutzern an 7 Tagen der Woche, 24 Stunden täglich, unter der Telefonnummer 059159- zur Verfügung. Außerhalb der Geschäftszeiten (9:00 bis 18:00) kann zu einem Bereitschaftsdienst weitervermittelt werden.