

Virtual Private Server

Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung

Stand: April 2011

UPC Austria GmbH
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien

Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG.....	3
2	BESCHREIBUNG.....	3
3	NUTZUNGSVERHALTEN / DATENTRANSFERVOLUMEN.....	4
4	ENTGELTBESTIMMUNGEN.....	4
4.1	Monatsentgelte	4
4.2	Einmalige Entgelte	4
4.3	Add On „zusätzliche IP-Adresse“	4
5	MINDESTVERTRAGSBINDUNG	4
6	VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE NUTZUNG.....	4
7	SICHERHEIT.....	5
8	QUALITÄT.....	5
9	KONFIGURATION/INSTALLATION	5
10	SERVICEÜBERGABE.....	5
11	PRODUKTMERKMALE.....	6
12	UP/DOWNGRADES.....	9
13	MIGRATION VON EINEM XHOST AUF VPS.....	10
14	KÜNDIGUNG	10
15	SERVICEMANAGEMENT	10
16	IMPRESSUM.....	10

1 Einleitung

Der „Virtual Private Server“ (nachfolgend kurz VPS genannt) agiert wie ein eigener Server, benötigt dazu jedoch keine eigene Server Hardware. Stattdessen teilen sich mehrere virtuelle Server die Hardware eines besonders leistungsstarken Server Systems. Der Virtual Private Server ist die logische Konsequenz stetig steigender Ansprüche an moderne Server.

Jeder virtuelle Server agiert vollkommen eigenständig und bietet komplette Serverfunktionalität mit einem eigenem Betriebssystem. Volle Zugriffsrechte, garantierte Ressourcen und hervorragende Performance für die professionellen Anwendungen stellen nur einen Bruchteil der Funktionen dar.

2 Beschreibung

VPS wird auf Basis der Betriebssysteme Linux oder Windows in einer unmanaged Variante angeboten. UPC Austria stellt dem Nutzer im Rahmen von VPS Speicherplatz auf einem Server zur Verfügung. Der Nutzer hat die Möglichkeit, Dateien wie eine Homepage, Bilder und/oder Programme, aber auch Anwendungen auf diesem Speicherplatz abzulegen und somit über das Internet zugänglich zu machen.

Für den Kunden besteht kein Anspruch auf einen eigenen physischen Server, einen bestimmten Serverstandort oder eine dediziert zugeordnete Bandbreite (Leitungskapazität für Datenverkehr). VPS umfasst die im Punkt 11 (Produktmerkmale) beschriebenen Produktmerkmale bzw. Spezifikationen.

Definition „unmanaged“:

Der Kunde erhält Root-Zugriff und ist selbst für die Installation sämtlicher Applikationen sowie deren Wartung und laufende Betreuung verantwortlich. Darüber hinaus liegt die Konfiguration sämtlicher Applikationen sowie die Verantwortung für den laufenden Betrieb der Software gemäß Punkt 9 dieser Entgeltbestimmungen und Leistungsbeschreibung beim Kunden.

UPC übernimmt ausschließlich die Erstinstallation der Betriebssysteme und der Virtualisierungssoftware sowie die laufenden, notwendigen Betriebssystemupdates. Applikationsupdates werden von UPC nicht durchgeführt.

Durch das Einspielen von Betriebssystem Updates und Updates betreffend der Virtualisierungssoftware, die von UPC durchgeführt werden, kann das Auftreten von Inkompatibilitäten mit der vom Kunden installierten Software nicht gänzlich ausgeschlossen werden. Eine 100%ige Kompatibilität kann daher nicht garantiert werden und ist nicht geschuldet. Seitens UPC werden jedoch nur Updates, die bereits seitens der Hersteller getestet und freigegeben worden sind, durchgeführt.

3 Nutzungsverhalten / Datentransfervolumen

Zur Absicherung der Netzintegrität behält sich UPC Austria das Recht vor, Anwender, die durch ihr Nutzungsverhalten andere Anwender in der Nutzung ihres Dienstes stören, in geeigneter Weise zur Einschränkung des Nutzungsverhaltens aufzufordern und angemessene Maßnahmen, wie insbesondere die Einschränkung des Datentransfervolumens, zu ergreifen.

Weiters müssen Anwender darauf achten, dass sie mit ihren Aktivitäten die UPC Austria Netzwerkdienste, das Backbone und die Schnittstellen nicht unterbrechen oder behindern.

4 Entgeltbestimmungen

Alle Entgelte verstehen sich exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer.

4.1 Monatsentgelte

VPS Linux small	€ 14,00
VPS Linux medium	€ 19,00
VPS Linux large	€ 29,00
VPS Windows small	€ 19,00
VPS Windows medium	€ 29,00
VPS Windows large	€ 39,00

4.2 Einmalige Entgelte

Einrichtungsentgelt VPS	€ 29,00
-------------------------	---------

4.3 Add On „zusätzliche IP-Adresse“

Je zusätzlich benötigter öffentlicher IP-Adresse fällt ein einmaliges Einrichtungsentgelt an (maximal sind 9 zusätzliche öffentliche IP-Adressen pro VPS möglich).

Einrichtungsentgelt je zusätzlicher IP-Adresse	€ 10,00
--	---------

5 Mindestvertragsbindung

Die Mindestvertragsbindung beträgt 12 Monate, sofern keine andere Mindestvertragsbindung vereinbart wurde.

6 Voraussetzungen für die Nutzung

Für die Nutzung des Services ist ein Zugang über das Internet sowie ein E-Mail-Client für den Empfang und Versand von E-Mails und ein Browser zur Anzeige der Webinterfaces der Userpanels erforderlich.

7 Sicherheit

Die Server sind im UPC Austria-Network Operating Center (NOC) untergebracht, das bedeutet, sie entsprechen den hohen Sicherheitsanforderungen, sind 7x24 Stunden überwacht und verfügen über leistungsfähige multiple nationale sowie internationale Internetanbindungen. Eine unterbrechungsfreie Stromversorgungseinheit (USV) stellt die Stromversorgung sicher. Ein Backbone Autoswitch gewährleistet das sofortige Umschalten auf eine Ersatzleitung bei Ausfall einer Leitung.

8 Qualität

UPC Austria betreibt die angebotenen Dienste unter dem Gesichtspunkt höchstmöglicher Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit. UPC Austria orientiert sich hierbei am jeweiligen Stand der Technik. Ein unterbrechungsfreier Dienst kann allerdings nicht garantiert werden und ist auch nicht geschuldet. UPC wird sich bemühen, Ausfälle möglichst rasch zu beheben.

Notwendige Wartungsarbeiten des UPC Netzwerks sowie notwendige Entstörungen der Serverhardware werden von UPC grundsätzlich während des Wartungsfensters von Montag bis Sonntag von 22:00 Uhr bis 06:00 Uhr durchgeführt, sofern keine dringenden Gründe eine sofortige Wartung bzw. Entstörung erfordern.

9 Konfiguration/Installation

Die Konfiguration des Virtual Private Servers wird vom Kunden selbst vorgenommen. Durch Root- und Admin-Rechte ist der Virtual Private Server vom UPC Kunden im Rahmen der zur Verfügung gestellten Administrationsmöglichkeiten voll verwaltbar wie z.B. die Zuteilung des Festplattenspeicherplatzes. Ebenso kann andere kompatible Software installiert und andere Konfigurationen, soweit dies die Virtualisierungssoftware zulässt, ebenfalls über das Kundenpanel vom Kunden durchgeführt werden.

Die Einstellungen bzw. die Übertragung der Daten kann wie folgt vorgenommen werden:

- Power Panel
- Linux: System Zugang mittels SSH
- Windows: System Zugang mittels RDP

Durch die Installation von weiterer Software durch den Kunden (wie z.B. einen FTP Server) können weitere Wege für die Datenübertragung geschaffen werden.

10 Serviceübergabe

Die Bereitstellung der Dienstleistung erfolgt, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Bestellung bzw. 3 Arbeitstage ab dem Zeitpunkt, zu dem der Kunde alle ihm obliegenden technischen und sonstigen Voraussetzungen geschaffen hat. Insbesondere kann die Frist erst zu laufen beginnen, wenn der Kunde alle für Vertragsabschluss und –durchführung nötigen Daten gegenüber UPC Austria bekannt gegeben hat.

UPC Austria haftet nicht für Verzugsfolgen, wenn der Verzug von UPC nicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurde oder die Nichteinhaltung der Bereitstellungsfrist auf Verzögerungen von Leistungen Dritter, die nicht Erfüllungsgehilfen von UPC Austria sind, beruht.

11 Produktmerkmale

	VPS Windows small	VPS Windows medium	VPS Windows large	VPS Linux small	VPS Linux medium	VPS Linux large
Preise						
monatlicher Preis	€ 19,00	€ 29,00	€ 39,00	€ 14,00	€ 19,00	€ 29,00
Einrichtungsgebühr	€ 29,00	€ 29,00	€ 29,00	€ 29,00	€ 29,00	€ 29,00
Server						
Arbeitsspeicher (RAM) - garantiert	600	1024	1536	256	512	1024
Arbeitsspeicher (RAM) - dynamisch	nein	nein	nein	bis zu 512	bis zu 1024	bis zu 2048
Festplattenspeicherplatz	20 GB	40 GB	50 GB	20 GB	40 GB	50 GB
Traffic/Monat	FLAT	FLAT	FLAT	FLAT	FLAT	FLAT
Betriebssystem	Windows 2008 R2 64BIT	Windows 2008 R2 64BIT	Windows 2008 R2 64BIT	Debian x, Ubuntu 10.04, CentOS 5.5	Debian x, Ubuntu 10.04, CentOS 5.5	Debian x, Ubuntu 10.04, CentOS 5.5
öffentliche IP Adresse	1	1	1	1	1	1
Server Neustart	✓	✓	✓	✓	✓	✓
automatisches Backup	täglich	täglich	täglich	täglich	täglich	täglich
Firewall	kann vom Kunden selbst administriert werden					
Virtual Server Erweiterungen						
Parallels Power Panel (Serververwaltung)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Zusätzliche öffentliche IP Adressen	optional (maximal 9 zusätzliche öffentliche IP Adressen je VPS)					
Domains						
Domains	unlimitiert, 1x .at inklusive (1)					
Subdomains	unlimitiert	unlimitiert	unlimitiert	unlimitiert	unlimitiert	unlimitiert
DNS Managment	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	VPS Windows small	VPS Windows medium	VPS Windows large	VPS Linux small	VPS Linux medium	VPS Linux large
Server Zugriff						
Root/Admin Zugriff	ja	ja	ja	ja	ja	ja
SSH Shell Zugriff	nein	nein	nein	ja	ja	ja
RDP Zugriff	ja	ja	ja	nein	nein	nein

	VPS Windows small	VPS Windows medium	VPS Windows large	VPS Linux small	VPS Linux medium	VPS Linux large
Software und Programmiersprachen	Hinweis: die anbei angeführte Software ist nicht von UPC vorinstalliert bzw. wird nicht von UPC installiert – die Tabelle bietet eine auszugsweise Übersicht, welche Software vom Kunden bei Bedarf bei welchem VPS System installiert werden könnte					
IIS	✓	✓	✓	-	-	-
Apache	-	-	-	✓	✓	✓
PHP	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Perl	-	-	-	✓	✓	✓
ASP	✓	✓	✓	-	-	-
ASP.net	✓	✓	✓	-	-	-
MSSQL	✓	✓	✓	-	-	-
MySQL	-	-	-	✓	✓	✓

ad (1) Domains sind nur bei Neuregistrierung durch UPC im Preis inkludiert. Bereits bestehende Domains können verwendet werden, werden aber wie bisher getrennt verrechnet und haben eventuell eine andere Vertragslaufzeit. Eine Übernahme bestehender Domains in das Produkt VPS ist daher nicht möglich. Es gilt die jeweils anwendbare Entgeltbestimmung und Leistungsbeschreibung „Domainregistrierung“.

Fixer/garantierter Arbeitsspeicher (RAM)

Jeder VPS hat fixe Ressourcen zugesichert, die nicht mit anderen virtuellen Servern geteilt werden.

Dynamischer Arbeitsspeicher (nur bei Linux Betriebssystem)

Über den garantierten Arbeitsspeicher hinaus kann zusätzlich ein dynamischer Arbeitsspeicher bis zu einem Maximalwert bereitgestellt werden. Dadurch erhöht sich die Gesamtkapazität des Arbeitsspeichers, wodurch kurzfristige Lastspitzen besser abgefangen werden können. Der dynamische Speicher steht nur zur Verfügung, wenn Kapazitäten verfügbar sind.

Folgender dynamischer Arbeitsspeicher ist maximal möglich:

VPS Linux Small	VPS Linux Medium	VPS Linux Large
bis zu 512 MB	Bis zu 1024 MB	Bis zu 2048 MB

Reboot (Neustart)

Ein Reboot des Servers ist über das inkludierte Parallels Power Panel zu jeder Zeit möglich.

Firewall

Für jeden VPS kann vom Kunden eine Firewall konfiguriert werden; diese wird jedoch nicht von UPC supported/gewartet.

Linux: Die Firewall kann über das Power Panel verwaltet werden

Windows: Die Firewall kann – bei Verbindung per Remote Desktop Protokoll auf den Server – direkt über die Windows Einstellungen verwaltet werden.

Backups und Restore

Um im Ernstfall möglichst schnell wieder einen produktiven Zustand herstellen zu können, wird 1x täglich ein automatisches Backup des Servers durch UPC erstellt, das per Knopfdruck durch den Kunden eingespielt werden kann. Es sind immer die letzten 5 täglich erstellten Backups verfügbar; diese werden dem Kunden über das Webinterface zur Verfügung gestellt. Außerdem besteht für den Kunden die Möglichkeit den gesamten Server wieder herzustellen oder aber auch nur einzelne Dateien.

Root-Rechte

Mit vollen Root- bzw. Administrations-Rechten ist ein uneingeschränkter Zugriff auf den Server und die darauf liegenden Systeme möglich.

IP-Adressen

Bei jedem VPS steht eine öffentliche IP-Adresse frei zur Verfügung. Sollten mehrere IP-Adressen benötigt werden, so können diese zusätzlich als Add On bestellt werden. Es fällt ein einmaliges Einrichtungsgeld gemäß Punkt 4.3 an.

Webspace

Zur Erstellung und Pflege des Online Auftritts muss ausreichend Webspace zur Verfügung stehen. Deshalb wird das Produkt in 3 unterschiedlichen Varianten – Small, Medium, Lagre – angeboten.

Speicherplatz

Bei jedem Virtual Private Server hat der Kunde die Möglichkeit, tausende HTML-Seiten zu publizieren. Der oben angeführte Speicherplatz steht für sämtliche Inhalte - sowohl Webseiten, als auch eventuell vorhandene Datenbanken, installierten Programme und Daten, usw. – gemeinsam zur Verfügung.

FTP-Zugänge (FTP Server ist vom Kunden selbst zu installieren)

Via FTP (File Transfer Protocol) ist die Übertragung von Dateien über das Internet möglich, und zwar systemunabhängig von einem Computer zum anderen. Der Kunde benötigt ein entsprechendes FTP-Programm, um seine Daten via FTP von seinem lokalen Rechner auf den Server zu übertragen.

Traffic

Bei allen VPS Produkten steht dem Kunden grundsätzlich unlimitierter Traffic zur Verfügung. Das Monitoring des Trafficaufkommens ist dem Kunden jederzeit über das Power Panel möglich. Auf die Möglichkeit von UPC, den Kunden in Einzelfällen zur Beschränkung des Datentraffics aufzufordern (vgl. Punkt 3 der gegenständlichen Entgeltbestimmung und Leistungsbeschreibung) wird hingewiesen.

Parallels Power Panel

Das Parallels Power Panel (PPP) ist ein leistungsstarkes, leicht zu bedienendes Web-basiertes Tool, mit dem der Kunde direkten Zugriff auf seinen VPS hat, um diesen selbst administrieren zu können. Damit sind für den Kunden sämtliche Verwaltungs- und Administrationsaufgaben durchführbar.

VPS starten/stoppen/neu starten Kontrollieren des virtuellen Servers mit Funktionen zum Starten, Stoppen, Schnellstoppen und Neustarten

VPS-Dienstverwaltung Verwalten der VPS-Dienste und -Prozesse wie das Stoppen einer nicht reagierenden Aufgabe oder das Neustarten eines Dienstes

VPS- Ressourcenüberwachung Überwachung der Ressourcennutzung des VPS für CPU, Arbeitsspeicher, Speicherplatz und Traffic

VPS-Sicherung/-Wiederherstellung Sichern/wiederherstellen des VPS mit allen System- und Benutzerdateien

VPS-Reparatur Starten des VPS im Reparatur-Modus, wenn der VPS beschädigt ist und nicht bootet (nur bei Linux Betriebssystem)

VPS- Neuinstallation Installieren des VPS von Grund auf neu und behalten oder entfernen von existierenden Dateien

VPS- Aktionsprotokoll Aufrufen des VPS-Aktionsprotokolls und überprüfen der Warnungen zu Ressourcen-Engpässen und zahlreichen VPS-Ereignissen

Embedded SSH- oder RDP-Client Herstellen einer Verbindung zum VPS über den integrierten SSH-Client (auf Linux) oder über Remote Desktop Protocol (RDP, auf Windows)

12 Up/Downgrades

Up/Downgrades innerhalb einer VPS Produktkategorie (innerhalb desselben Betriebssystems z.B. von einem VPS Windows Small auf ein VPS Windows Large) können grundsätzlich jederzeit durchgeführt werden. Diese Umstellung kann während des laufenden Betriebes durchgeführt werden. Der Kunde hat selbst keine Änderungen durchzuführen. In seltenen Fällen ist ein Reboot notwendig.

Bei VPS Upgrades fallen – sofern sich der Kunde mindestens 12 Monate, bzw. wenn die Restlaufzeit des bestehenden Vertrages länger ist, mindestens bis zum Ablauf dieser Frist bindet – keine zusätzlichen Kosten an. Ohne neuerliche 12 monatige Bindung sind bei einem Upgrade die jeweils gemäß Punkt 11 dieser Entgeltbestimmung und Leistungsbeschreibung angeführten Einrichtungsgebühren vom Kunden zu bezahlen.

Ein Downgrade ist erst nach Ablauf der Mindestvertragsdauer möglich.

13 Migration von einem xHost auf VPS

Die Übertragung des Contents von einem xHost auf VPS muss vom Kunden selbst vorgenommen werden. Es wird empfohlen, das VPS Produkt parallel zu bestellen, und erst nach erfolgreichem Datentransfer den xHost zu kündigen. DNS Einträge sind selbst durchführbar.

Für die Migration von Bestandskunden von xHost auf VPS bietet UPC einen Parallelbetrieb von 4 Wochen an, in denen beide Systeme parallel geführt werden, um eine reibungslose Migration zu ermöglichen.

14 Kündigung

Es ist zu beachten, dass mit der Kündigung des VPS auch die beim Produkt VPS inkludierte Domain automatisch mitgekündigt wird. Sollte diese Domain durch den Kunden weiter verwendet werden wollen, muss dies ausdrücklich schriftlich bei der Kündigung des VPS angegeben werden. Wird die beim Produkt VPS inkludierte Domain weiterbezogen, wird dem Kunden hierfür eine Domainingebühr entsprechend der jeweils anwendbaren Entgeltbestimmung und Leistungsbeschreibung „Domainregistrierung“ verrechnet.

Sollte eine zum Zeitpunkt der VPS Bestellung bereits bestehende Domain verwendet worden sein, so bleibt diese von der VPS Kündigung unberührt.

Für Domains gilt neben dieser Leistungsbeschreibung auch die jeweils anwendbare Entgeltbestimmung und Leistungsbeschreibung „Domainregistrierung“.

15 Servicemanagement

Kunden steht von Montag bis Sonntag von 07:00 Uhr bis 22:00 Uhr die Technische Serviceline für Firmenkunden unter der Rufnummer 059 999 4000 zur Verfügung. Außerhalb dieser Zeit kann die kostenpflichtige Rufnummer 0900 520 500 (Mo-So, 0h-24h; 2,16 €/min) in Anspruch genommen werden.

Der Support ist auch von Montag bis Sonntag in der Zeit von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr per E-Mail unter support4business@upc.at erreichbar. Die Bearbeitung erfolgt von Montag bis Freitag in der Zeit von 07:00 bis 22:00 Uhr, in der Regel innerhalb von 24 Stunden.

16 Impressum

Änderungen vorbehalten. Vorbehaltlich Druck- oder Satzfehler.

UPC Austria GmbH, FN 189858 d, Handelsgericht Wien
Wolfganggasse 58-60, 1120 Wien T: 059 999 4444 F: 059 999 1 4500 sales4business@upc.at,
www.upcbusiness.at