



serverloft

Root-Server für anspruchsvolle Lösungen

I Produktbeschreibung serverloft Root-Server

Deutschland, Version 2.0-DE, Stand 15. Februar 2011

I serverloft ist eine Marke der PlusServer AG.

Anschrift:
BSB Service GmbH
Daimlerstraße 9-11
50354 Hürth

Kontakt:
Tel.: 0800 - 100 40 82*
Fax: 0800 - 664 55 35
www.serverloft.de

Geschäftsführer:
Jochen Berger
Thomas Strohe

Gerichtsstand:
HRB 42945, Amtsgericht Köln

USt-ID:
DE 216 740 823

*kostenfrei aus dem Festnetz der DTAG, Mobilfunk ggf. abweichend.

1. Einleitung

serverloft bietet mit dem Produkt Root-Server einen leistungsfähigen 19-Zoll-Server in Premium-Qualität an. Zudem wird dem Kunden ein Betriebssystem auf dem Server bereitgestellt und automatisiert konfiguriert. Das Angebot richtet sich insbesondere an professionelle Anwender, die eine qualitativ hochwertige Serverinfrastruktur für anspruchsvolle Anwendungen benötigen. serverloft überlässt die Konfiguration und die Verwaltung des Servers vollständig dem Kunden, garantiert aber bei Hardware-Defekt einen Austausch des Servers innerhalb von vier Stunden.

serverloft ist eine Marke der PlusServer AG, einer der weltweit führenden Hosting-Anbieter.

2. Produktbeschreibung

Das Produkt serverloft Root-Server ermöglicht es den Kunden, serverbasierte Applikationen und Software anzubieten. Für den Zeitraum der Vertragsdauer stellt serverloft dem Kunden einen Server inkl. der Anbindung an das IP-Netz der PlusServer AG bereit. Der Server wird von serverloft konfiguriert und unmittelbar hinter dem ggf. benötigten Switch installiert. Der Switch dient als direkte Verbindung zum IP-Netz der PlusServer AG.

Die Dienstleistung beinhaltet die Hard- und Software, die Anbindung an das PlusServer IP-Netz und alle im Zusammenhang mit dem serverloft Root-Server beauftragten Dienste.

2.1. Virtualisierung / Virtuelle Maschinen

serverloft Root-Server umfasst folgende Serviceleistungen:

- Bereitstellung eines Servers als Root-Server mit vollem Root-Zugang
- Bereitstellung von IP-Adressen (max. 4 Stück)
- Installation eines Betriebssystems
- Installation eines Control Panels auf Wunsch und abhängig vom Betriebssystem
- Anbindung an den globalen Netzverbund Internet per 100 Mbit Switchport
- Service-Level-Vereinbarung (SLA)
- Bei Defekt Hardwaretausch innerhalb von 4 Stunden, 24 Stunden am Tag / 7 Tage die Woche

2.2. PlusServer IP-Netz

Das globale PlusServer IP-Netz ist definiert über das Autonome System (AS) 8972. Das AS 8972 fasst alle nationalen und internationalen Verbindungen von PlusServer zusammen. Das IP-Netz basiert auf einem optischen Übertragungsnetz, das durch den Einsatz fortschrittlichster Technologien Übertragungskapazitäten von mehreren Terabit pro Sekunde bereitstellen kann.

Der Anschluss an wichtige IX-Standorte (Internet Exchange) in Europa, Asien und Amerika ermöglicht es der PlusServer AG, öffentliche Peerings mit allen bedeutenden IP-Carriern, ISPs und Content-Anbietern zu betreiben. Zusätzlich existieren mehrere private Peeringpunkte.

Detaillierte und aktuelle Informationen zum PlusServer IP-Netzwerk befinden sich auf der serverloft-Homepage unter <http://www.serverloft.de>. Nähere Informationen zum Status der öffentlichen und privaten Peerings sind unter <http://www.ripe.net/perl/whois?AS8972> erhältlich.

2.3. Netzwerkinfrastruktur

Die Verbindung des Servers in den serverloft-Rechenzentren mit dem globalen Netzverbund Internet erfolgt über 100-Mbit/s-Switchports.

2.4. Rechenzentrum

2.4.1. Sicherheit

Die serverloft-Rechenzentren in Straßburg (F) und St. Louis (USA) sind 24h/7 Tage durch einen Sicherheitsdienst besetzt. Eine leistungsstarke Kameraüberwachung der Außenanlagen sowie der Eingangsbereiche und Innenanlagen stellt sicher, dass sich keine Unbefugten im technischen Leistungsbereich aufhalten.

I serverloft ist eine Marke der PlusServer AG.

Anschrift:
BSB Service GmbH
Daimlerstraße 9-11
50354 Hürth

Kontakt:
Tel.: 0800 - 100 40 82*
Fax: 0800 - 664 55 35
www.serverloft.de

Geschäftsführer:
Jochen Berger
Thomas Strohe

Gerichtsstand:
HRB 42945, Amtsgericht Köln

USt-ID:
DE 216 740 823

*kostenfrei aus dem Festnetz der DTAG, Mobilfunk ggf. abweichend.

2.4.2. Spezifische Zugangskontrollen

Die Fotoerkennungssysteme, Fingerabdruckscanner sowie Kartensysteme zu allen inneren Türen erlauben es nur Zugangsberechtigten, die Rechenzentren zu betreten. Die Eingangsschleusen mit Sicherheitsglas und Stahlwände im Eingangs- und Ausgangsbereich runden das durchgängige Sicherheitskonzept der Rechenzentren ab.

2.4.3. Klimaanlage

Die Klimatisierung der serverloft-Rechenzentren erfolgt nach dem Prinzip der N+1-Redundanz auf Vollast. Alle Klimamodule verfügen über einen Standby-Kompressor und werden abwechselnd über einen redundanten Klimakreislauf (A und B) versorgt. Jeder Kreis verfügt über eine laufende und eine Standby-Pumpe. Im europäischen Rechenzentrum datadock ist ein modernes, umweltfreundliches Kühlsystem in Betrieb, welches die umfangreichen Grundwasservorkommen des Standortes nutzt.

2.4.4. Strom

Die permanente Stromversorgung wird durch ein ausgeklügeltes Redundanzkonzept mehrerer Stromanbieter mit mehrfachen, nicht gekreuzten Leitungswegen sichergestellt. Sollte dennoch einmal der Strom ausfallen, sorgen USV-Anlagen (Unterbrechungsfreie Stromversorgung) dafür, dass alle wichtigen Komponenten mit Strom versorgt werden, bis die Notstromerzeuger den Betrieb übernehmen. Aus Gründen der Stabilität wurden mehrere Notstromerzeuger installiert.

- Kapazität 36 Stunden bei Vollast
- Während des Betriebes auftankbar
- 24/7-Vertrag über Betankung binnen 180 Minuten

2.4.5. Brandschutz

Die Brandfrühsterkennung saugt kontinuierlich Raumlufproben aus allen Bereichen des Rechenzentrums an und analysiert diese Proben auf Rauchpartikel. Dabei werden selbst minimale Mengen aufgespürt, wie sie z.B. bei Schweißbränden durch verschmorte Kabel entstehen. Auf diese Weise kann bereits ein Alarm erfolgen, wenn noch gar kein richtiger Brand entstanden ist.

3. serverloft Root-Server Hardware

serverloft setzt ausschließlich Server-Hardware des Herstellers Fujitsu ein, der Kunde hat dabei die Wahl zwischen Prozessoren von Intel und AMD. Die Serverhardware ist speziell für den Serverbetrieb ausgelegt und genügt somit höchsten Ansprüchen. Alle Serverkomponenten werden durch unser Qualitätsmanagement geprüft und im Fehlerfall innerhalb von vier Stunden getauscht. Ein Lasttest vor der Übergabe an den Kunden garantiert eine einwandfreie Funktion. Folgende Serverkonfigurationen werden bei serverloft angeboten, individuelle Veränderungen der Konfiguration sind nicht möglich.

	PerfectServer L Xeon 2.5	PerfectServer XL Xeon 2.5	PerfectServer XXL Xeon 2.5
Server-Barebone	Fujitsu PRIMERGY RX100	Fujitsu PRIMERGY RX200	Fujitsu PRIMERGY RX200
Chipsatz	Intel D2863	Intel D2786	Intel D2786
Prozessor	1x Xeon X3440 Quadcore	2x Xeon E5520, 2x Quadcore	2x Xeon E5520, 2x Quadcore
Arbeitsspeicher	8 GB DDR3 DIMM-RAM ECC	12 GB DDR3 DIMM-RAM ECC	24 GB DDR3 DIMM-RAM ECC
Festplatte	2x 1000 GB SATA II 7.200 upm 1x 60 GB OCZ Vertex 2 SSD	2x 1000 GB SATA II 7.200 upm 1x 60 GB OCZ Vertex 2 SSD	2x 1000 GB SATA II 7.200 upm 2x 120 GB OCZ Vertex 2 SSD
Controller	RAID1	RAID1	RAID1
Remotemanagement	Fujitsu ServerView, iRMC	Fujitsu ServerView, iRMC	Fujitsu ServerView, iRMC
Netzwerkkarte	2 x 10/100/1.000 Mbit/s	2 x 10/100/1.000 Mbit/s	2 x 10/100/1.000 Mbit/s
Datentransfer/Monat	5.000 GB	10.000 GB	15.000 GB
IP-Adressen	bis zu 4 kostenlos	bis zu 4 kostenlos	bis zu 4 kostenlos

I serverloft ist eine Marke der PlusServer AG.

Anschrift:
BSB Service GmbH
Daimlerstraße 9-11
50354 Hürth

Kontakt:
Tel.: 0800 - 100 40 82*
Fax: 0800 - 664 55 35
www.serverloft.de

Geschäftsführer:
Jochen Berger
Thomas Strohe

Gerichtsstand:
HRB 42945, Amtsgericht Köln

USt-ID:
DE 216 740 823

*kostenfrei aus dem Festnetz der DTAG, Mobilfunk ggf. abweichend.

3.1. Management

Im Rahmen des Dienstes wird der Server mit den notwendigen Zugangsdaten an den Kunden übergeben. Zudem werden volle Root-/Adminrechte an den Kunden übertragen. Ein Zugang ist dann z.B. per SSH oder Remote Desktop möglich. Zusätzlich ist ein Zugriff über das ServerView/iRMC System von Fujitsu-Siemens auf das webbasierte Management-System des Servers möglich. Hier können umfangreiche Informationen zum Status der Server-Hardware abgerufen werden und hardwareseitige Einstellungen vorgenommen werden.

Nachdem der Kunde die Zugangsdaten erhalten hat, ist er selbst für die anschließende Administration und Konfiguration des Servers verantwortlich. Diese sind kein Bestandteil der Dienstleistung.

4. NIC- und Domain-Dienste

Die nachfolgend beschriebenen NIC-Dienste (Network Information Center) werden im Rahmen des Produktes serverloft Root-Server angeboten.

4.1. IP-Adressen

Der Kunde erhält im Rahmen des serverloft Root-Servers unter Berücksichtigung der geltenden Vergabe-Richtlinien eine offiziell registrierte IP-Adresse zugeteilt. Auf Wunsch können kostenfrei bis zu 4 IP-Adressen vergeben werden. Sofern dem Kunden IP-Adressen aus dem PA-Adressraum (Provider Aggregate) von serverloft zur Verfügung gestellt werden, dürfen diese nach Vertragsende durch den Kunden nicht mehr genutzt werden.

4.2. Domains

Domains (TLD) können über das Kundeninterface beauftragt werden, in dem auch eine Preisübersicht hinterlegt ist. Bei der Domainregistrierung wird der Kunde automatisch als Admin-C (Administrative Contact) eingetragen. Auf dieselbe Weise erfolgen Nameservereinträge, welche auf den Server verweisen. Über das Kundeninterface kann der Kunde auch entsprechende KK-Anträge durchführen. In diesem Interface wird bei der Auftrags eingabe automatisch ein Fax erzeugt, das der Kunde abrufen kann.

In allen namens- oder markenrechtlichen Streitigkeiten zwischen den Kunden und Dritten, die mit der Beanspruchung, Nutzung oder Registrierung eines Domain-Namens verbunden sind, ist der Kunde für die rechtmäßige Nutzung des von ihm gewählten Namens allein verantwortlich. Sollten Dritte entsprechende Ansprüche gegen serverloft geltend machen, so wird der Kunde serverloft von allen Ansprüchen des/der Dritten freistellen.

4.3. Domain Name Service (DNS)

serverloft betreibt für die Domains des Kunden standardmäßig den Primary und einen Secondary DNS und gewährleistet, dass die Domain-Namen im Internet aktiviert werden. Optional kann der Kunde den Primary DNS auch selbst betreiben.

4.4. Freigabe von Domains

serverloft wird nach Beendigung des Vertragsverhältnisses keine Rechte an der Internet-Domain geltend machen. Die Domain bleibt bis zum Ende der vom Kunden bezahlten Periode auf diesen angemeldet. Sofern der Kunde danach nicht selbst für die weitere Delegation der Domain sorgt, wird serverloft diese freigeben.

5. Service Level

Für serverloft Root-Server wird eine Service-Level-Vereinbarung angeboten. Diese beinhaltet Dienstverfügbarkeiten, maximale Wiederherstellungszeiten und Dienstbereitstellungszeiten. Die Service-Level-Vereinbarung wird als gesondertes Dokument zur Verfügung gestellt.

5.1. Verfügbarkeiten und Wiederherstellungszeiten

Die Verfügbarkeit der Dienstleistung serverloft Root-Server wird über den Zeitraum eines Betriebsjahrs (d.h. ab Bereitstellung) berechnet. Die Verfügbarkeit ist definiert als Verhältnis der Betriebszeit, an dem der Dienst verfügbar ist, und dem Betriebsjahr.

Die Wiederherstellungszeit (Time-for-Service-Restoration, TSR) ist definiert als der Zeitraum zwischen Fehlermeldung und Wiederherstellung des Dienstes. Die Fehlermeldung erfolgt durch den Kunden.

Die Verfügbarkeiten und maximalen Wiederherstellungszeiten des angebotenen Service Levels sind in der folgenden Tabelle angegeben:

Service Level	Verfügbarkeit	TSR
Netzverfügbarkeit	> 99,90%	4h
Hardwaretausch		4h

6. Servicemanagement und Support

6.1. Hardware

serverloft garantiert für die Serverhardware und sagt bei technischem Defekt einen Hardwareaustausch innerhalb von 4 Stunden zu. Diese Garantie erstreckt sich über 365 Tage im Jahr und 24 Stunden am Tag.

6.2. Software

serverloft richtet sich mit seinem Angebot an erfahrene Nutzer und stellt den Server als reinen Root-Server ohne technischen Support für die Software-Konfiguration des Servers zur Verfügung. Kunden erhalten vollen Root-Zugriff und verwalten den Server komplett eigenverantwortlich. Mitarbeiter von serverloft werden sich nicht auf den Server des Kunden einloggen und keine Fragen zur Software-Konfiguration beantworten.

6.3. Management

Das Management des Servers obliegt alleine dem Kunden. serverloft räumt Kunden vollen Root-Zugriff zur Verwaltung der Software-Konfiguration des Servers ein. Zusätzlich erhalten Kunden Zugriff auf das ServerView/iRMC-System des Servers und können so Einstellungen an der Server-Hardware vornehmen.

Darüber hinaus können Kunden über das serverloft Kundeninterface folgende automatisierten Operationen durchführen:

- Reboot des Servers (hard/soft)
- Neuinstallation des Servers
- Starten des Servers in einem Rescue-System

6.4. Hotline

serverloft ist an 365 Tagen im Jahr für die Kunden rund um die Uhr über die Hotline erreichbar. Die Rufnummer wird dem Kunden mit der Bereitstellung des Dienstes bekannt gegeben. serverloft bestätigt eingegangene Fehlermeldungen des Kunden in der Regel innerhalb einer Stunde und informiert den Kunden regelmäßig über den Status der Entstörmaßnahmen.

6.5. Planbare Arbeiten

serverloft kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die den Dienst des Kunden beeinflussen oder unterbrechen, mindestens drei Werktage im Voraus an. Planbare Arbeiten werden in der Regel zwischen 6.00 und 9.00 Uhr durchgeführt.

I serverloft ist eine Marke der PlusServer AG.

Anschrift:
BSB Service GmbH
Daimlerstraße 9-11
50354 Hürth

Kontakt:
Tel.: 0800 - 100 40 82*
Fax: 0800 - 664 55 35
www.serverloft.de

Geschäftsführer:
Jochen Berger
Thomas Strohe

Gerichtsstand:
HRB 42945, Amtsgericht Köln

USt-ID:
DE 216 740 823

*kostenfrei aus dem Festnetz der DTAG, Mobilfunk ggf. abweichend.

7. Backup

Der Dienst FTP-Backup-Server bietet den Kunden die Möglichkeit, jederzeit kostenlos ihre wichtigsten Daten auf einen separaten Backup-Server zu kopieren. Dafür betreibt serverloft zahlreiche Systeme mit jeweils einem Hardwareraid 5, auf welche der Kunde seine Daten sichern kann. Jeder Backup-Server hat mehrere Terabyte Speicherkapazität und ist jeweils mit einem Gbit-Uplink an das serverloft-Netzwerk angeschlossen. Der Kunde kann über sein Powerpanel einen Account anlegen und mit den dort gewählten Zugangsdaten auf den Backup-Server (IP wird im Powerpanel angezeigt) zugreifen. Die Systeme werden 24/7 durch das serverloft-Monitoring überwacht. Um eine Überlastung der Systeme zu vermeiden und die reibungslose Funktion zu gewährleisten, migrieren die Techniker die Backups bei Bedarf zwischen den Maschinen hin und her.

I serverloft ist eine Marke der PlusServer AG.

Anschrift:
BSB Service GmbH
Daimlerstraße 9-11
50354 Hürth

Kontakt:
Tel.: 0800 - 100 40 82*
Fax: 0800 - 664 55 35
www.serverloft.de

Geschäftsführer:
Jochen Berger
Thomas Strohe

Gerichtsstand:
HRB 42945, Amtsgericht Köln

USt-ID:
DE 216 740 823

*kostenfrei aus dem Festnetz der DTAG, Mobilfunk ggf. abweichend.