

Allgemeine Leistungsbeschreibung „PCNet Cloud Dienste“

Produkt Profil

Die PCNet Cloud Dienste sind von PCNet bereitgestellte Dienste auf gehosteten Servern im Internet. Die Leistungen beziehen sich auf die Bereitstellung, Funktion und Wartung dieser Dienste, je nach abgeschlossenem Vertrag. Bei nicht gemanagten Diensten oder Servern ist die Wartung dem Kunden überlassen.

Preise und Leistungsdaten werden durch den Einrichtungsvertrag bestimmt. Hier gilt die zu dem Datum des Vertragsabschlusses aktuelle Preisliste.

Alle Dienste werden auf Servern von PCNet bereitgestellt. Serverstandort ist Deutschland. Einrichtungs-, Konfigurations- und Wartungsleistungen beziehen sich ausschließlich auf die von PCNet bereitgestellten Server und Dienste.

1. Geltungsbereich

Die hier beschriebenen allgemeinen Leistungsbeschreibungen beziehen sich auf die „PCNet Cloud Dienste“ und können durch die jeweiligen „Produkt Leistungsbeschreibungen“ geändert, erweitert oder aufgehoben werden.

2. Hosted Exchange

PCNet ist verantwortlich für die Bereitstellung und Wartung des Emailsystems, der Spam- & Virenprüfung, des Archivierungssystems und des vereinbarten Speicherplatzes. Einrichtung, Konfiguration und Änderung des Postfaches erfolgt durch PCNet. Es gibt keine Endkundenverwaltung. Ein tägliches Backup wird für 7 Kalendertage aufbewahrt. Eine Rücksicherung erfolgt nach schriftlichem Auftrag und wird gesondert abgerechnet.

3. PCNet CloudSync

PCNet ist verantwortlich für die Bereitstellung und Wartung des PCNet Store Datenspeichersystems und des vereinbarten Speicherplatzes. Einrichtung und Konfiguration des Speicherplatzes erfolgt durch PCNet. Ein tägliches Backup wird für 7 Kalendertage aufbewahrt. Rücksicherung erfolgt nach schriftlichem Auftrag und wird gesondert abgerechnet.

4. Remote Desktop Server (Managed-Server)

PCNet ist verantwortlich für die Bereitstellung und Wartung der Remote Desktop Server inkl. Windows Server Betriebssystems. Einrichtung und Konfiguration erfolgt durch PCNet. Ein tägliches Backup wird für 7 Kalendertage aufbewahrt.

Bereitgestellt wird der Zugriff auf ein Shared-User Serversystem. Installation, Betrieb oder Ausführung von eigener oder nicht von PCNet bereitgestellter Software ist untersagt. Der Umfang der angebotenen Software ist durch die „Leistungsbeschreibung für Remote Desktop Server“ beschrieben. Der Kundenzugriff erfolgt über den Microsoft Remote Desktop Client oder eine kompatible Anwendung. Diese werden nicht von PCNet bereitgestellt.

5. Remote Desktop Server (vServer)

PCNet ist verantwortlich für die Bereitstellung des Remote Desktop Server inkl. Windows Server Betriebssystems. Wartung kann optional durch eine Vertragserweiterung gebucht werden. Einrichtung und Grundkonfiguration erfolgt durch PCNet. Installation und Inbetriebnahme kundenspezifischer Software erfolgt durch den Kunden oder kann über PCNet beauftragt werden. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die verwendete Software Terminalserver fähig ist und kompatibel zu dem genutzten Windows Server Betriebssystems ist. Der Kunde muss im Besitz einer gültigen Lizenz der jeweiligen Software sein. Aufgrund lizenzrechtlicher Bestimmungen darf nicht jede Microsoft Software

auf gemieteten Servern installiert werden. Vor der Installation muss der Kunde mit PCNet Rücksprache halten um die Lizenzbedingungen prüfen zu lassen.
Ein tägliches Backup wird für 7 Kalendertage aufbewahrt.
Der Kundenzugriff für Nutzung und Administration erfolgt über den Microsoft Remote Desktop Client oder eine kompatible Anwendung. Diese werden nicht von PCNet bereitgestellt.

6. Virtuelle Server

PCNet ist verantwortlich für die Bereitstellung des virtuellen Server. Der Leistungsumfang der virtuellen Hardware und der installierten Software richtet sich nach dem Vertrag. Ist im Vertrag keine Software vereinbart, so wird der Server ohne Betriebssystem an den Kunden übergeben. Nach Übergabe an den Kunden obliegt die Funktion und Sicherheit dem Kunden.
Wartung und Installationssupport kann optional durch eine Vertragserweiterung gebucht werden.
Ein tägliches Backup wird für 7 Kalendertage aufbewahrt.
Der Kundenzugriff für Nutzung und Administration erfolgt über den Microsoft Remote Desktop Client oder eine kompatible Anwendung. Diese werden nicht von PCNet bereitgestellt.

7. Sicherheit, Wartung & Ausfälle

PCNet kann nicht für Ausfälle im Rechenzentrum haftbar gemacht werden. Softwaresysteme unterliegen einem individuellen Updatezyklus. Diese werden mindestens 3 Werktagen zuvor per E-Mail (es gilt die bei Vertragsabschluss angegebene, oder nachträglich, schriftlich geänderte E-Mail Adresse) bekanntgegeben. Bei systemkritischen oder sicherheitsgefährdenden Problemen behält sich PCNet ein sofortiges Handeln vor.
Softwaresysteme werden nur so lange betrieben, wie der Hersteller Sicherheitsupdates veröffentlicht. Wird der Support seitens des Herstellers eingestellt, stellt PCNet eine Alternative zur Verfügung.
Sollte dies aus technischen oder lizenzrechtlichen Gründen nicht möglich sein, besteht die Möglichkeit zur Aufhebung des Vertrages zwischen PCNet und dem Kunden.
Um eine optimale Systemperformance während der Hauptgeschäftszeit von Montag bis Freitag zu erreichen und unplanmäßige Serverneustarts zu vermeiden, werden die „PCNet Cloud Dienste“ Server montags morgens in der Zeit zwischen 3 Uhr und 5 Uhr automatisiert neugestartet. RDS vServer und Kunden vServer können von dieser Funktion auf Kundenwunsch ausgeschlossen werden.

7.1 Wartung, Windows Updates & Monitoring bei RDS vServer und vServer

Wenn der Kunde für einen RDS vServer oder vServer die „Wartung, Windows Updates & Monitoring“ Option bucht, werden folgende Leistungen für die davon betroffenen Server zu den im Vertrag vereinbarten Zeiten erbracht:

- Installation von Windows und MS Office Updates
- Systemmonitoring
- Supportanfragen via Hotline (betrifft nur Funktionalität des Servers und Software die über den Vertrag mit dem Server bereitgestellt wird)

7.2 Windows und MS Office Updates

Windows und MS Office Updates werden auf einem Kundenserver Zeitnah nach Herausgabe durch den Hersteller installiert. Dies bezieht sich nur auf die mit dem Server, durch den Vertrag festgelegte, bereitgestellt Software. Für Kundenspezifische Software kann eine Kompatibilität nicht gewährleistet werden.

8. Lizenzbestimmungen und Funktionen

Die von PCNet bereitgestellten Dienste und Software unterliegen den Lizenzbestimmungen des Herstellers, des Produktes und der jeweilig eingesetzten Version. Weitergabe oder Vervielfältigung ist dem Kunden untersagt. PCNet kann nicht für eine Zuwiderhandlung des Kunden haftbar gemacht

werden. Die bereitgestellten Funktionen sind abhängig von der jeweiligen Software und Version des Herstellers.

8.1 Preisänderungen

PCNet behält sich vor, Lizenzen und Dienste die dem Kunden im Mietverfahren zur Verfügung gestellt werden, preislich anzupassen, wenn der Hersteller/Provider Preisänderungen durchführt. Diese Änderungen und Beginn der neuen Preise werden nach Bekanntgabe durch den Hersteller unmittelbar dem Kunden kommuniziert. Wenn der Kunde der Preisänderung nicht innerhalb von 4 Wochen widerspricht gilt die Änderung als akzeptiert. Im Falle einer Preiserhöhung wird dem Kunden ein Kündigungsrecht von 4 Wochen zum in Kraft treten der Preisänderung eingeräumt.

9. Allgemeine Richtlinien für die Nutzung der Internet-Anbindung

9.1. Allgemein

Diese Richtlinien dienen dazu unsere Kunden und alle Teilnehmer des Internets sowie unsere Services vor einer unangemessenen, missbräuchlichen und/oder illegalen Nutzung zu schützen und eine höchstmögliche Qualität unserer Dienste zu gewährleisten. Es wird von Ihnen erwartet, dass Sie unsere Services auf eine angemessene Weise nutzen und die allgemeinen Gepflogenheiten der Internet-Gemeinschaft respektieren und einhalten.

Um diese Richtlinien einzuhalten genügen in den meisten Fällen eine vernünftige Einstellung und ein bedachtes Handeln. Diese Richtlinien stellen lediglich eine Orientierungshilfe für eine angemessene Nutzung und keinesfalls eine vollständige Liste dar, sind gleichwohl aber rechtsverbindlich.

9.2. Sorgfaltspflichten des Kunden

Sie sind als Kunde unserer Services verpflichtet, die von Ihnen genutzten Systeme und Services vertragsgemäß zu nutzen und vor Angriffen angemessen von außen zu schützen.

Vertragsgemäße Benutzung und Wartung bedeutet insbesondere: Zeitnahe und regelmäßige Installation von Sicherheitsupdates sowie der Einsatz einer Firewall.

9.3. Rechte von PCNet

Bei einer Nutzung unserer Services, die gegen diese Richtlinien verstößt, illegal oder auf andere Weise unangemessen ist, kann PCNet die erbrachten Services ohne Ankündigung Ihnen gegenüber einschränken, vorübergehend oder endgültig einstellen.

PCNet ist erst dann verpflichtet die Services Ihnen gegenüber wieder aufzunehmen, sofern Sie den Nachweis erbracht haben, dass die unsererseits angezeigten Mängel behoben sind.

In der Regel werden wir Sie über eine Nutzung, die gegen diese Richtlinien verstößt, informieren und Sie bitten diese Aktivitäten/Nutzung zu unterlassen.

Außerdem behalten wir uns das Recht vor bei Verstößen gegen diese Richtlinien angemessene Maßnahmen juristischer oder anderer Art einzuleiten. Wir übernehmen nicht die Verpflichtung die Nutzung und Aktivitäten auf Basis unserer Services zu überwachen oder zu regulieren.

Entsprechen durch Sie bereitgestellte oder übermittelte Inhalte nicht den rechtlichen Anforderungen oder verstoßen gegen diese Richtlinien, so ist PCNet außerdem berechtigt, (i) Ersatz jeglichen hieraus erwachsenden Schadens und Freistellung von jeglichen Ansprüchen Dritter, einschließlich der Kosten einer angemessenen Rechtsverteidigung und -verfolgung, zu verlangen sowie (ii) nach erfolgloser Abmahnung oder im Wiederholungsfall, bei besonders schwerwiegenden Fällen jedoch unmittelbar, das Vertragsverhältnis fristlos zu kündigen.

Sollten die von Ihnen im Rahmen des Vertrages mit PCNet genutzte Rechnerkapazitäten und/oder Speicherplätze durch Dritte angegriffen werden (DoS-Attacke, Cracks o.ä.) und hierdurch die Lauf- und/oder Funktionsfähigkeit oder die Sicherheit der Systeme von PCNet beeinträchtigt oder gefährdet werden, behält sich PCNet vor ohne Vorankündigung, die Ihnen gegenüber erbrachten Services einzuschränken, vorübergehend oder endgültig einzustellen. PCNet wird versuchen Sie über ergriffene Maßnahmen zeitnah zu informieren. Hierbei steht es Ihnen frei, geeignete Maßnahmen zur

Beseitigung des beeinträchtigenden oder gefährdenden Zustandes zu ergreifen und PCNet gegenüber nachzuweisen.

Kommt es zu einer Unterbrechung der Services, weil Sie gegen diese Richtlinien verstoßen, unsere Services unangemessen oder für illegale Aktivitäten nutzen, so berührt dies nicht Ihre Verpflichtung zur Leistung der vereinbarten Vergütung.

9.4. Unbefugter Zugang/Störungen/Port-Scans usw.

Sie sind verpflichtet, es zu unterlassen, (i) von PCNet oder Dritten vorgesehene Sicherheitsvorkehrungen auf Sicherheitslücken (z.B. Port Scan) zu untersuchen, (ii) solche Sicherheitsvorkehrungen auf nicht autorisierte Weise (z.B. Cracking oder Hacking) zu umgehen oder zu überwinden, (iii) Internetdienste von PCNet oder Dritten übermäßig oder unsachgemäß zu nutzen (z.B. Denial of Service Angriffe) sowie (iv) in sonstiger störender oder verfälschender Weise auf den Geschäftsbetrieb von PCNet oder eines Dritten einzuwirken oder in diesen einzugreifen. Eine Überprüfung bestehender Sicherheitsvorkehrungen durch den Kunden bedarf stets der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch PCNet.

9.5. Elektronische Kommunikation

Sie dürfen keine E-Mails an Personen schicken, die einen Empfang solcher E-Mails nicht wünschen. Es ist ausdrücklich untersagt, derartige "Bulk Mail" Nachrichten ("Junk-Mail" oder "SPAM-Mail") jedweder Art zu versenden (kommerzielle Werbung, Ankündigungen etc.) oder diese oder ähnliche Nachrichten an eine Vielzahl von Newsgroups zu versenden (übermäßiges "Cross Posting" oder "Multiple Posting", auch "USENET-SPAM" genannt).

Sie dürfen keine Kettenbriefe oder E-Mails böswilligen Inhalts weiterleiten oder verbreiten.

Diese Regeln gelten für alle Verteilungsmedien im Internet und gleichsam für auf alle auf dem Internet basierenden Anwendungen (z.B. Usenet News, Telefax ähnliche Dokumente).

Kunden, die einen eigenen Mailserver einsetzen, sind verpflichtet, diesen so zu konfigurieren, dass er nicht von unberechtigten Nutzern als Fremd-Relay genutzt werden kann.

Dem Kunden ist es untersagt, Header-Informationen in E-Mails oder News-Artikeln zu fälschen.

9.6. IRC und verwandte Dienste

IRC und verwandte Dienste stellen eine außergewöhnliche Gefahr für die allgemeine Stabilität des Netzes von PCNet dar. Wir behalten uns daher das Recht vor diesen und verwandte Dienste für einzelne Server oder ganze Netzsegmente zu sperren. IRC und verwandte Dienste sind daher nicht bei PCNet zu betreiben.

9.7. Illegale Nutzung/Aktivitäten

Die Nutzung der Services ist nur im Rahmen des geltenden Rechts gestattet. Sie verpflichten sich insbesondere, die Dienste nicht zur öffentlichen Wiedergabe oder Verbreitung von Inhalten zu verwenden, die (i) sitten- oder rechtswidrig sind (z.B. pornographischer, beleidigender, propagandistischer oder gewaltverherrlichender Natur), (ii) geeignet sind, den Bestand oder den Betrieb nicht Ihnen gehörender Software oder Systeme oder Teilen hiervon zu beeinträchtigen oder zu gefährden (z.B. Viren, Würmer), oder (iii) Schutzrechte Dritter verletzen oder wettbewerbswidrig sind. Außerdem verpflichten Sie sich, (i) die geltenden Jugendschutzvorschriften und Datenschutzbestimmungen zu beachten.

9.8. Zusammenarbeit mit Behörden

Wir verpflichten uns zur Zusammenarbeit mit Polizeibehörden oder anderen Behörden, die mit der Untersuchung illegaler oder unangemessener Aktivitäten beschäftigt sind.

10. Änderungen

PCNet behält sich das Recht vor, diese Richtlinien von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen zu ändern. PCNet wird den Kunden über solche Änderungen zwei Wochen vor in Kraft treten dieser per E-Mail informieren und eine aktualisierte Fassung dieser Richtlinien auf unserer Website veröffentlichen.

11. Benutzersperrung und Server Abschaltung

PCNet behält sich das Recht vor, Benutzer die nicht gemäß der vertraglich festgelegten Bestimmungen handeln, zu sperren. Dies gilt ins Besondere bei Lizenzverstößen. Bei „RDS vServer“ Servern kann dies zur Sperrung des gesamten Servers führen.

vServer die nicht gemäß der vertraglich festgelegten Bestimmungen betrieben werden, werden vom Netz genommen.

Erst nach persönlicher Rücksprache mit dem Kunden werden die Benutzer/Server wieder freizugeben. Hierfür werden pauschal 49€ berechnet. Bei mehrfacher Zuwiderhandlung behält PCNet sich das Recht der außerordentlichen Kündigung vor.

12. Hard- und Software Begrenzungen

Um ein Höchstmaß an Flexibilität und Effizienz zu erhalten stellt PCNet die Dienste und Funktionen auf virtuellen Systemen bereit. Der Kunde hat bei Änderungen bestehender Verträge kein Anrecht alle optionalen Zusatzleistungen in Anspruch nehmen zu können, wenn diese durch die physische Hardware begrenzt ist oder technische Bedenken seitens von PCNet dagegen sprechen. Aufgrund der verwendeten Virtualisierungstechnologie ist PCNet berechtigt ein Verhältnis von 1:1,5 zwischen physikalischer und virtueller Hardware zu betreiben.

13. Angaben bezüglich Prozessorgeschwindigkeit, Arbeitsspeicher und Speicherplatz

Alle Angaben bezüglich Prozessorgeschwindigkeit, Arbeitsspeicher und Speicherplatz liegt die Basis 10 zu Grunde. Es gilt folgende Umrechnung: 1GB (Gigabyte) entsprechen 1000MB (Megabytes).

14. Einrichtungsgebühren

Die laut Vertrag erhobenen Einrichtungsgebühren umfassen die Bereitstellung der im Vertrag angegebenen Server und Dienste. Individuelle Kunden Software und Anpassungen führt PCNet nach Aufwand und Nachweis durch.

15. Supportzeiten

PCNet leistet Kundensupport während der Geschäftszeiten von 9:00 bis 17:00Uhr. Anfragen können über das Kontaktformular auf der Homepage www.pcnet-service.net gestellt oder per E-Mail an technik@pcnet-service.net gesendet werden.

Stand Januar 2013