

Serverumzug ins datadock: Hosting im hochmodernen Rechenzentrum



Fragen und Antworten zur Erweiterung der Rechenzentrums- kapazitäten von Host Europe in das „datadock“

Fragen zu Details und zum Ablauf

Welche Host Europe-Produkte und Dienste ziehen in das datadock?

Alle virtuellen und dedizierten Serverprodukte inkl. Managed Storage FTP und FTP-Backup ziehen nach Straßburg. Alle anderen Produkte wie Shared Webhosting, Mail, Shopsysteme, KIS usw. werden weiterhin in unserem Rechenzentrum in Köln gehostet. Nach Straßburg werden im Detail folgende Produkte umziehen: Virtual Server, Root Server, Dedicated Server, Managed Server (Web-, Blog- und Mailserver), Managed Storage FTP und FTP-Backup.

Kunden mit Produkten der Marke PlusServer (z.B. Managed Hosting, Dedicated Server, Business Cloud) sind vom Umzug ausgeschlossen.

Ziehen auch Produkte der Marke PlusServer in das datadock?

Nein. Kunden mit folgenden Produkten der Marke PlusServer sind vom Umzug ausgeschlossen:

- Managed Switching
- Managed Switch
- Shared Switching
- Dedicated Server
- Backup PRO
- Backup 2.0
- Business Backup
- Virtual Backup auf Basis von vRanger
- Hybrid Cloud
- Business Cloud
- VMware Private Cloud

- Dedicated und shared iSCSI Storage
- Dedicated und shared NFS Storage
- Dedicated und shared Firewall
- Dedicated und shared Loadbalancer
- Colocation
- Dedizierte Switches
- Dedicated DDoS Protection

Wann findet der Umzug statt und wie lange dauert er?

Der Umzug aller genannten Produktgruppen in das datadock findet zeitlich gestaffelt ab dem 23.11.2015 in mehreren Etappen statt und wird voraussichtlich im ersten Quartal 2016 abgeschlossen sein. Etwa 3 Wochen bis mindestens eine Woche vor dem Umzug werden wir Sie per E-Mail kontaktieren und Ihnen genaue Details wie bspw. das Sie betreffende Zeitfenster mitteilen.

Gibt es eine spezielle Hotline für Fragen rund um den Umzug?

Ja. Wir haben Ihnen eine spezielle Hotline eingerichtet, auf der Sie uns persönlich Ihre Fragen speziell zum Umzug stellen können. Sie erreichen die Hotline unter der Nummer: 02203 1045 7171

Hat der Umzug eine Auswirkung auf die Erreichbarkeit meiner Webseite?

Die jeweiligen Umzüge werden nachts in einem Zeitfenster von 10-12 Stunden durchgeführt. Innerhalb dieses Zeitraums wird es leider unvermeidlich zu einer mehrstündigen Betriebsunterbrechung Ihres bei uns gehosteten Servers/Dienstes kommen. Wir tun selbstverständlich alles dafür, dass diese Unterbrechung so kurz wie möglich ausfällt.

Wie genau läuft der Umzug logistisch ab?

Der Umzug wird von einem erfahrenen Expertenteam, das schon viele Umzüge von Rechenzentren erfolgreich geplant und durchgeführt hat, an mehreren Tagen zeitlich gestaffelt in der Nacht durchgeführt. Ihr Server wird von unseren Rechenzentrumstechnikern kontrolliert heruntergefahren, abgebaut und transport-sicher in speziellen Umzugsracks verpackt. Diese Racks werden dann in Transporter verladen und auf schnellstmöglichem Weg in das Rechenzentrum nach Straßburg gebracht. Dort werden die Server ausgeladen und durch unsere Techniker vor Ort fachmännisch montiert, angeschlossen und in Betrieb genommen. Die Inbetriebnahme wird durch unsere Techniker vom Standort Köln begleitet.

Wie lange ungefähr dauert der Transport zwischen den Rechenzentren?

Wir gehen von einer reinen Fahrtzeit von etwa 4-5 Stunden aus. Hinzu kommt noch die Zeit für das Be- und Entladen unserer Fahrzeuge. Insgesamt rechnen wir mit einer reinen Transferzeit von ca. 7-8 Stunden.

Sind meine Server während des Umzugs versichert?

Selbstverständlich schließen wir für alle Server eine spezielle Versicherung für den Umzug ab. Das gilt sowohl für die Hardware selbst als auch für die Daten.

Werden nur die Daten übermittelt oder zieht auch die Hardware um?

Wir werden alle Server physisch von unseren Rechenzentren in Falkenstein und Köln in unser neues Rechenzentrum in Straßburg umziehen. Das bedeutet, dass die komplette Serverhardware transportiert wird.

Was passiert, wenn ich mehrere Server habe, die umziehen? Ziehen diese alle gleichzeitig um?

Wenn Sie mehrere Server oder Dienste bei uns in Betrieb haben, findet der Umzug nicht zwingend gleichzeitig statt. Wir ziehen Server abhängig von ihrem Standort bei uns im Rechenzentrum um und bitten um Verständnis, dass wir keine individuellen Absprachen bezüglich der Umzugsmodalitäten treffen können.

Haben Sie genügend Ersatzteile vor Ort, um evtl. defekte Hardware wie z.B. Netzteile zu ersetzen?

Wir haben schon mehrere Rechenzentrumsumzüge bewältigt und auch dieser Umzug wurde bis ins Detail durchgeplant und vorbereitet. Es sind in jedem Fall genügend Ersatzteile und Servicetechniker vorhanden.

Ist für alle Fälle ein Backup vorhanden?

Neben den Datensicherungen, die zu Ihrem Service gehören oder die sie manuell anlegen, hängt es von Ihrem Produkt ab, ob vor dem Umzug eine automatische Datensicherung erstellt wird. Bitte prüfen Sie hierzu die Leistungsbeschreibung Ihres Produkts oder nehmen Sie bei Unklarheiten Kontakt mit dem Kundensupport auf. Wir möchten Sie allerdings auch darauf hinweisen, dass es laut §3 (2) unserer AGB Pflicht des Kunden selbst ist, sich um tagesaktuelle Backups zu kümmern.

Haben Sie bereits Erfahrung mit Umzügen in dieser Größenordnung?

Die am Umzug beteiligten Mitarbeiter verfügen über umfassende Erfahrung im Bereich der Datacenter-Umzüge.

Wie erfahre ich weitere Details zum Ablauf?

Wir werden alle betroffenen Kunden etwa 3 Wochen vor dem Umzug per E-Mail informieren und weitere Details zum genauen Ablauf mitteilen.

Werde ich informiert, wenn der Umzug abgeschlossen ist? Wenn ja, auf welchem Wege?

Sobald der Umzug Ihres Servers/Dienstes abgeschlossen ist, werden wir Sie schnellstmöglich mit einer Statusmeldung in Ihrem KIS (Kunden Informations System) informieren.

Technische Fragen

Wie verändert sich meine Ping-Zeit?

Abhängig von der individuellen Route und dem Provider kann sich Ihre Ping-Zeit um wenige Millisekunden minimal verbessern oder verschlechtern. Diese Veränderung ist aber im Betrieb nicht spürbar.

Wie ist die Anbindung in Frankreich?

In Straßburg verfügen wir mit unserem europäischen Backbone über ein sehr leistungsfähiges Netzwerk und können Daten schnell und hochverfügbar in das Internet übergeben.

Ändert sich meine IP-Adresse?

Wenn Sie einen Dedicated Server nutzen, ändert sich Ihre IP-Adresse. Bei allen anderen Produkten/Services bleibt Ihre IP-Adresse auch im neuen Rechenzentrum bestehen.

Bekomme ich neue Zugangsdaten?

Nein, dies ist nicht nötig. Ihre Zugangsdaten bleiben unverändert auch im neuen Rechenzentrum bestehen.

Was geschieht mit meinen individuellen Einstellungen und Konfigurationen?

Ihre Einstellungen sind gespeichert und bleiben erhalten. Es wird lediglich die Hardware von Falkenstein/Köln nach Straßburg transportiert.

Muss ich den Server selbst herunterfahren?

Alle Server werden von unseren Mitarbeitern vollautomatisch heruntergefahren. Wenn Sie dies jedoch lieber manuell durchführen möchten, sorgen Sie bitte dafür, dass Ihr Server spätestens 10 Minuten vor der angegebenen Startzeit des Umzugs heruntergefahren ist.

Ist meine Anbindung redundant?

Ja, Ihre Anbindung im neuen Rechenzentrum ist voll redundant und auf dem neusten Stand der Technik. So können wir langfristig sicherstellen, dass Ihre Server immer mit optimaler Performance erreichbar sind.

Wie ist die Veränderung in den Latenzzeiten?

Es ist möglich, dass sich Ihre Latenzzeit abhängig vom Provider und der individuellen Route minimal verbessert oder verschlechtert. Diese Veränderung bewegt sich jedoch im Rahmen von wenigen Millisekunden und ist im Betrieb nicht spürbar.

Sind die SLAs die gleichen?

Ja, im neuen Rechenzentrum gelten dieselben SLAs wie im alten Rechenzentrum.

Ist eine Wasserkühlung nicht gefährlich?

Nein, eine Wasserkühlung ist völlig ungefährlich – Ihre Server kommen niemals mit Wasser in Berührung. Das Rechenzentrum arbeitet mit zwei getrennten Wasserkreisläufen zum Abtransport von Wärme. Die eigentliche Kühlung Ihrer Server erfolgt durch Luftklimageräte, die kalte Luft in Richtung Ihrer Server blasen.

Rechtliche Fragen

Bekomme ich eine Entschädigung durch die voraussichtliche Nichtverfügbarkeit?

Um Ihnen langfristig die gewohnte Qualität unserer Leistung erbringen zu können, ist es notwendig, diese ortsbedingte Änderung durchzuführen. Diese jedoch wird keinerlei Einbußen an dem Ihnen bekannten Service mit sich bringen. Bei dem Umzug handelt es sich zudem um eine geplante Wartungsarbeit im Rahmen unserer AGB und aufgrund der zwingenden Notwendigkeit des Umzugs zum Erhalt unserer Leistungen kommen Erstattungen für die Ausfallzeit nicht in Betracht.

Habe ich ein Sonderkündigungsrecht?

Da sich an unseren Leistungen und Services nichts ändert, besteht kein Sonderkündigungsrecht. Wir kommen auch nach dem Umzug allen unseren Vertragspflichten nach.

Unterliegen meine Daten den deutschen oder den französischen Datenschutzbestimmungen?

Für Ihre Daten gelten ohne jede Änderung weiterhin die deutschen Datenschutzbestimmungen.

Zur Erklärung: Das europäische Datenschutzrecht geht vom "Sitzlandprinzip" aus. Demnach richtet sich das anzuwendende nationale Recht nicht nach dem Ort der Verarbeitung, zum Beispiel der Datenspeicherung, sondern nach dem Sitz der verantwortlichen Stelle. Grundsätzlich besteht im Fall des Hostings keine Datenübermittlung an Host Europe im Sinne des BDSG, sondern eine Auftragsdatenverarbeitung i.S.d. § 11 BDSG, welche durch einen entsprechenden Auftragsdatenverarbeitungsvertrag abgesichert ist. Host Europe gilt in diesem Fall nicht als Dritter, sondern als Teil der verantwortlichen Stelle (§ 3 Abs. 8 BDSG), also aus rechtlicher Sicht als Teil des Auftraggebers für den wiederum das Datenschutzgesetz gemäß dem Sitzlandprinzip gilt. Unabhängig von den gesetzlichen Anforderungen, die für in Deutschland ansässige Kunden uneingeschränkt nationales Datenschutzrecht gewährleisten, ist es für Host Europe oberste Priorität, höchsten Anforderungen an den Datenschutz gerecht zu werden.

Verändert sich meine Vertragslaufzeit?

Nein, durch den Umzug verändert sich Ihre Vertragslaufzeit nicht.

Wurden Maßnahmen zur Betriebssicherheit von externer Seite bestätigt?

Ja. Mit dem Datacenter Star Audit (DCSA) des eco Verbandes wurden Maßnahmen zur Betriebssicherheit von externer Seite bestätigt und mit der höchstmöglichen Auszeichnung gewürdigt.

Allgemeine Fragen

Wird für das datadock von externen Lieferanten ausschließlich Ökostrom bezogen? Wie sieht es mit der CO2-Neutralität aus?

Für den Betrieb des datadock wird ausschließlich Ökostrom aus erneuerbaren Energiequellen wie Wasser- oder Windkraft bezogen. Fossile Energieträger finden keine Verwendung, so dass das Rechenzentrum komplett CO2-neutral arbeitet. Unser Stromlieferant „Energie Straßburg“ garantiert die ökologische Qualität des Stroms über verschiedene lokale Zertifizierungen und über europaweit gültige RECS-Zertifikate (Renewable Energy Certificate System).

Warum ziehen gerade diese Produkte/Dienste von Host Europe um?

Host Europe erweitert seine Rechenzentrumskapazitäten, um gemeinsam mit unseren Kunden weiter wachsen zu können und dabei gleichbleibend hohe Hosting-Qualität zu gewährleisten. Wir benötigen vor allem für die Server-Produkte zusätzliche Kapazitäten, da der Ressourcenbedarf bei den Kunden dieser Produkte deutlich wächst und wir auch zukünftige Nachfrage bedienen wollen.

Wieso wurde das Rechenzentrum in Straßburg gewählt?

Straßburg wurde aufgrund seiner zentralen europäischen Lage, der hervorragenden Anbindung an Glasfaserstrecken und des Grundwasserreichtums ausgewählt. Nur hier konnte das innovative und umweltfreundliche Kühlkonzept des Rechenzentrums umgesetzt werden.

Wo kann ich mich ausführlich über das neue Rechenzentrum informieren?

Auf der Homepage www.datadock.eu können Sie sich ausführlich über das Rechenzentrum in Straßburg informieren.

Kann ich das Rechenzentrum besichtigen?

Aufgrund der hohen Sicherheitsauflagen ist eine Besichtigung unseres Rechenzentrums leider nicht möglich. Aber auf unserer Webseite www.datadock.eu finden Sie unter anderem einen interaktiven Rundgang durch das Rechenzentrum.

Spricht der Kundensupport demnächst Französisch?

Alle unsere Mitarbeiter, außer den Technikern im Rechenzentrum selbst, werden auch nach dem Umzug unverändert an unseren Standorten in Köln und in München arbeiten. Wir sind und bleiben ein deutsches Unternehmen. Unser kompletter Support und auch sämtliche andere Abteilungen bleiben nach wie vor in Deutschland und sind jederzeit wie gewohnt erreichbar.

Wo genau liegt das neue Rechenzentrum?

Das Rechenzentrum liegt in Straßburg, ca. 300 m von der deutsch-französischen Grenze entfernt. In Luftlinie ist das Rechenzentrum 60 km von Freiburg, 100 km von Stuttgart, 140 km von Zürich, 180 km von Frankfurt, 260 km von Köln, 280 km von München und 400 km von Paris entfernt.

Welche Zertifizierungen gibt es für das Rechenzentrum?

Das datadock hat die Höchstwertung von fünf Sternen beim Datacenter Star Audit des eco erhalten.

Gehört das Rechenzentrum Host Europe selbst oder wird es von einer externen Firma betrieben?

Das datadock wird vollumfänglich von der HEG (Host Europe Group), zu der neben Host Europe auch noch andere Marken gehören, betrieben. Ursprünglich wurde das datadock durch die intergenia GmbH nach einer mehrjährigen Planungs- und Bauphase im Herbst 2010 in Betrieb genommen. Anfang 2015 wurde die intergenia GmbH mit ihren diversen Marken und somit auch das datadock von der HEG übernommen.

Verlegen Sie auch den Firmensitz?

Nein, der Haupt-Firmensitz von Host Europe ist und bleibt in Köln. Unsere Mitarbeiter werden auch nach dem Umzug am gewohnten Firmensitz arbeiten.

Wer ist künftig mein Ansprechpartner und welche Kontaktmöglichkeiten habe ich?

Es gibt keinerlei Änderung an unserem Service. Alle Mitarbeiter aus dem Support, dem Kundenservice und sämtlichen anderen Abteilungen arbeiten auch nach dem Umzug weiterhin an unserem alten Standort in Deutschland und helfen Ihnen wie gewohnt weiter.

Hat der Umzug in das Rechenzentrum nach Straßburg Auswirkungen auf die Servicequalität?

Nein. Die Betreuung und Entstörung der Server-Hardware im Rechenzentrum wird rund um die Uhr von einem erfahrenen Techniker-Team sichergestellt. Dabei gelten weiterhin die gewohnten vertraglich vereinbarten SLAs.