



Sicherer Bestellprozess und Serviceauftrag am Produktbeispiel Root Server:

1. Bestellung

Der Kunde bestellt auf www.hetzner.de über eine sichere Verbindung seinen gewünschten Root Server. Dabei kann er wählen, ob er auf den Server per Passwort oder **SSH-Schlüssel** zugreifen will.

2. Installation

Start der **automatischen Installation** und Inbetriebnahme des Servers. Ggf. individuelle Konfiguration und Montage des gewünschten Servers.

3. Bereitstellung

Der Kunde erhält bei Bereitstellung des Servers eine E-Mail. Sollte er bei der Bestellung den Zugriff per Passwort gewählt haben, wird darauf hingewiesen dieses umgehend zu ändern. Ab der Bereitstellung hat Hetzner Online keinen Zugriff mehr auf den Server und kann somit keine Wartungsarbeiten ohne Auftrag des Kunden durchführen.

4. Passwortgeschützter Support

Im Servicefall stehen dem Kunden verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung, einen Supportauftrag zu erteilen:

- Anfrage über passwortgeschützte Administrationsoberfläche. Das Passwort wird bei Bestellung vom Kunden selbst gewählt. **2-Faktor-Authentifizierung** zusätzlich möglich.
- Telefonischer Auftrag mittels Passwort-Authentifizierung.