

vServer

Leistungsbeschreibung

INHALT:

- I. Beschreibung
- II. Leistungsumfang
- III. Technische Spezifikation
- IV. Pflichten des Kunden
- V. Störungen & Wartung
- VI. Service Level Agreement

I. BESCHREIBUNG

Das Produkt vServer (Single/Redundant) richtet sich an Kunden, die keine/n eigene/n Serverraum/-landschaft betreiben wollen, keine hohen Investitionen tätigen möchten und hohe Skalierbarkeit benötigen.

Um die hohe Verfügbarkeit der Virtualisierungsumgebung zu gewährleisten, wird im Hardwarebereich auf IBM Bladecenter, Storage und Backupsystem zurückgegriffen. Die Bladecenter und Storage Systeme stehen in 2 voneinander unabhängigen Datencentern. Virtualisiert wird mittels Vmware ESX Software. Features wie HA, VMotion und DRS werden verwendet um einen stabilen und hochverfügbaren Betrieb zu gewähren. Als Backup Software ist der bewährte IBM Tivoli Storage Manager in Verwendung.

Hochverfügbar:

Das verteilte Server/Storagesystem ist eine Fiber Channel SAN-Lösung von IBM mit räumlich getrennten, physikalisch redundant angebotenen Standorten wie folgt: das Hauptsystem im Datacenter I (Augasse 4, Hall in Tirol), das redundant gespiegelte System im ca. 4 km entfernten Datacenter II (Walderstrasse, Absam).

Auch das Serversystem ist ein doppelt ausgeführtes, räumlich getrenntes und redundant verbundenes IBM-Bladesystem, das durch eine Server-Virtualisierungssoftware (VMware ESX) ausfallsicher und „loadbalanced“ gestaltet ist. Die Datenübertragung erfolgt über das redundante Hochleistungs-LWL-Netz der STW.

Hochsicher:

Die Standorte sind klimatisiert, notstromversorgt, brand- und alarmgesichert sowie videoüberwacht ausgeführt.

Hochskalierbar:

Das System ist so ausgelegt, dass sowohl Server als auch Speicher jederzeit erweitert werden kann (in größerem Umfang nach entsprechender Aufrüstung).

vServer werden über die Infrastruktur der STW betrieben und sind vorbehaltlich technischer Realisierbarkeit verfügbar.

II. LEISTUNGSUMFANG

Der Kunde erhält Speicherplatz auf nicht für ihn ausschließlich bestimmter Serverhardware. Die dem Kunden eingeräumten Serverfunktionen werden softwaregesteuert zur Verfügung gestellt.

STW vServer umfassen, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen:

- Herstellung und Nutzung eines oder mehrerer vServer mit definiertem Arbeits- und Festplattenspeicher
- Support Hotline
- Störungsbehebung und Wartung gemäß nachstehenden SLA's.

Herstellung:

- Nach der Bestellung des Kunden bei STW bestätigt dieser dem Kunden die Bestellung und veranlasst die Herstellung.

- Sobald der Dienst von STW konfiguriert ist (und ggf. die Datenverbindung/en zu den Clients hergestellt ist/sind), ist der Dienst für den Kunden verfügbar.

Herstellungsdauer

Die Herstellungsdauer für vServer wird bei Angebotslegung bekanntgegeben.

Inbetriebnahme:

Die Erstinbetriebnahme erfolgt durch einen STW-Techniker gemeinsam mit dem IT-Verantwortlichen des Kunden. Bei Problemen und_zusätzlichen Fragen steht die telefonische Support Hotline während der allgemeinen Supportzeiten unter der Rufnummer 05223/5855-154 zur Verfügung. Falls es sich bei dem Problem nicht um eine Störung oder einen Fehler seitens STW handelt, kann die telefonische Support Hotline je Störfall für maximal 20 Min. in Anspruch genommen werden.

Optionen:

- **Diensteredundanz (vServer Redundant)**
Redundante Spiegelung der Produktivdaten im ca. 4 km entfernten Storage-System der STW. Bei Ausfall von Serverlandschaft im Datacenter I übernimmt innerhalb weniger Minuten das Datacenter II die Aufgaben.
- **Snap-Shot Sicherung**
Sicherung der virtuellen Maschine mittels Snap-Shot Technologie (Vmware, VCB).
- **Kundenstandort (Client-/Serveranbindung)**
Der Kunde erhält ein eigenes, logisch getrenntes, virtuelles Netz zwischen vServer und Kundenstandort. (100 Mbit/s shared)
- **Internetanbindung**
Siehe Leistungsbeschreibung DualSpeed-Business LWL

III. TECHNISCHE SPEZIFIKATIONEN:

vServer:

- Der Kunde erhält Speicherplatz für nicht ausschließlich für ihn bestimmter Serverhardware, um Linux- und Windows-Betriebssysteme mit darauf aufgesetzten Applikationen betreiben zu können (64 oder 32-bit)
- Es sind bis zu 4 virtuelle Prozessoren möglich.
- Für die Administration des virtuellen Kundenservers wird von STW eine Software zur Verfügung gestellt. Die Verbindung zur Administrationsoberfläche erfolgt mittels VPN Verbindung.
- Unterstützte Betriebssysteme:
Windows XP Prof. (32, 64-bit), Vista (32, 64-bit), 2K-, 2003- (32, 64-bit), 2008- (64-bit)
Server Linux (32, 64-bit): Ubuntu, Suse Enterprise, Redhat Enterprise, Open Enterprise

Übergabeschnittstellen:

- Kundenstandort: (Switch) 100Mbit/s, Fast Ethernet: Standards: acc.IEEE 802.3, Übertragungskapazität: 100Mbit/s, Typen: 100BaseT
- vServer-Anbindung an das STW-LWL-Netz: 1000Mbit/s, Gigabit Ethernet: Standards: acc. IEEE 802.3, Übertragungskapazität: 1000Mbit/s, Typen: 1000BaseT

Konfiguration:

- Ethernet Port Settings: 100/1000 Half/Full Duplex
- vServer mit bestellten Parametern (Arbeitsspeicher, Prozessoren, Festplatte etc.)
- Das Fernwartungstool stellt STW zur Verfügung.
- Die Einrichtung vom virtuellen Kundennetz zwischen Serverfarm und Kundenstandort führt STW durch.
- In Abstimmung mit dem IT-Verantwortlichen des Kunden werden am Kundenstandort die Schnittstellenparameter fixiert. (100/1000 Half/Full duplex)
- Die Definition sämtlicher Parameter erfolgt – im Rahmen des Auftrages - gemeinsam zwischen STW Techniker und IT-Verantwortlichen des Kunden.

IV. PFLICHTEN DES KUNDEN

- Ein Server mit Administrations-Rechten erfordert fundierte Vorkenntnisse zur Administration von Serversystemen. Der Kunde, bzw. dessen IT-Beauftragter, ist als Server-Administrator allein verantwortlich für die Sicherheit des Servers. (Schutz vor Zugriffen und Manipulationen durch Dritte über das Internet, Schutz der Daten vor Verlust etc.) STW hat keine reguläre Möglichkeit, den Inhalt des vServers zu bestimmen, insbesondere hat STW keinen administrativen Zugang. Die vServer-Angebote enthalten - ohne gesonderte Vereinbarung - keine Zugriffs- und Datensicherung, STW sind daher nicht verpflichtet, Datensicherungen vorzunehmen. STW empfiehlt den Kunden dringend, selbst zuverlässige Schutzsoftware (zB. Firewall oder Virenschutzprogramme) zu installieren und ständig zu aktualisieren. Nicht oder nicht ausreichend gesicherte "offene" Server sind eine Einladung zur missbräuchlichen Nutzung durch Hacker. Sollte STW feststellen, dass der Server im erheblichen Maße missbräuchlich durch Dritte genutzt wird (zB. im Zuge eines Hackerangriffes), ist STW berechtigt, den Server ohne Vorankündigung vom Netz zu trennen. STW wird den Kunden unverzüglich von einer solchen Maßnahme unterrichten.
- Der Betrieb offener Mail-Relays oder ähnlichen Systemen, über die zB. SPAM-Mails verbreitet werden können, berechtigt die STW, den Server sofort vom Netz zu trennen. Der Kunde wird von STW unverzüglich informiert, sobald er Anhaltspunkte dafür hat, dass Dritte unbefugt seinen Server nutzen. Im Übrigen verbleibt es bei der Regelung der Haftung gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Stadtwerke Hall in Tirol GmbH, Fachbereich IT.

- Es obliegt allein dem Kunden, die auf dem Server installierte Betriebs- und Anwendungssoftware zu aktualisieren. Der Kunde muss sich daher selbständig über die Verfügbarkeit von Updates und neuen Versionen informieren und entsprechende Aktualisierungen ebenso selbständig sowie auf eigene Kosten und Gefahr durchführen.
- Der Kunde verpflichtet sich, urheberrechtlich geschützte Inhalte unberechtigt weder anzubieten noch zu verbreiten. Das Betreiben von sogenannten P2P-Tauschbörsen, Download-Services oder Streaming-Diensten, über die urheberrechtlich geschützte Inhalte unberechtigt verbreitet werden können, ist nicht gestattet. Darüber hinaus ist es untersagt, entsprechende Links, die auf P2P-Tauschbörsen, Download-Services, Streaming-Dienste oder deren Inhalte verweisen, zur Verfügung zu stellen. Bei Verstößen behalten sich die STW das Recht vor, den Server ohne Vorankündigung vom Netz zu trennen und den Vertrag fristlos zu kündigen.
- Der Kunde ist verpflichtet, seine Programme so zu konfigurieren, dass sie bei einem Neustart der Hardware oder des Betriebssystems automatisch gestartet werden.

V. STÖRUNGEN & WARTUNG

Störungen:

Unsere Stördienstzeiten: Mo-Do. 07:30 - 12:00 und 13:00 - 19:00
 Fr. 07:30 - 12:00 und 13:00 - 17:00
 Sa. 10:00 - 12:00

Kontaktdaten: Tel: 05223 5855-154
 Mail: support@cnh.at

Wartungen:

Wartungsfenster: Wartungsarbeiten werden grundsätzlich angekündigt und sofern möglich, innerhalb des Standardwartungsfensters (Mi, 23:00 bis Do, 04:00) durchgeführt. (ausgenommen bei Gefahr in Verzug)

Reaktionszeit: Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team der STW. Die Bestätigung der Störungsübernahme erfolgt telefonisch oder auf elektronischem Weg. Kann eine Bestätigung der Störungsübernahme aus Gründen, die nicht von den STW zu vertreten sind, nicht erfolgen, gilt dies als Fremdverzögerung. Nach der Bestätigung der Störungsübernahme wird unverzüglich mit der Störungseingrenzung begonnen.

Entstörzeit: Als Entstörzeit gilt der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und dem Abschluss der Störungsbehebung, welche durch die Gutmeldung an den Kunden bestätigt wird. Eventuelle Verzögerungszeiten bei der Entstörung, die nicht durch STW verursacht werden, sind in der Entstörungszeit nicht berücksichtigt und gelten als Fremdverzögerung.

Ermittlung der Entstörzeiten sowie der nicht verfügbaren Zeiten:

Bei der Ermittlung bleibt unberücksichtigt der Zeitraum der Nichtverfügbarkeit durch:

- Vom Kunden zu vertretende Störungen bzw. Verzögerungen

- Höhere Gewalt
- Angekündigte Wartungsarbeiten bzw. Wartungsarbeiten während der Standardwartungsfenster.
- Störungen, die aufgrund der mangelnden Information durch den Kunden bzw. Zutrittsbeschränkungen nicht beseitigt werden können.
- Störungen, die durch externe Dritte verursacht werden.
- Notwendige Verlegungen oder Änderung von Spezifikationen auf Grund behördlicher Auflagen oder Genehmigungen.
- Beschädigung durch Dritte, zB. Kabelbruch

Der Kunde hat an der Störungsbeseitigung mitzuwirken.

VI. SERVICE LEVEL AGREEMENT

	Standard SLA	Sonder SLA*
Garantierte Verfügbarkeit	99,4%	99,8%
max. nicht verfügbare Zeit	53,00 h/Jahr	17,52 h/Jahr
STW Backbone	24x7	24x7
Störungsannahme (h/d)	24x7**	24x7
Reaktionszeiten [Mo-Fr 09.00-18.00]	max 3 h	max 1 h
Reaktionszeiten [Mo-Fr 18.00-9.00, Sa, So, Feiertage]	max 12 h	max 4 h

*Aufpreis von 15 % der Gesamtmonatsbeträge (mind. € 35,00, max. € 124,00)

**Nicht Sonder SLA-Kunden wird je Anruf eine Pauschalgebühr von 35 € verrechnet.
Alle angegebenen Preise verstehen sich exkl. MwSt.

Außerhalb der unter Punkt IV angeführten Stördienstzeiten ist für Notfälle ein 24x7 Telefonsupport erreichbar. Der Kunde erhält einen eigenen PIN, dieser wird durch das automatische Telefonsystem abgefragt und validiert, nach erfolgreicher Überprüfung wird der Kunde automatisch zum 24x7 Support verbunden. Die Weitergabe des PIN an andere Kunden ist untersagt.

Garantierte Verfügbarkeit: Die Messperiode beträgt ein Jahr, beginnend mit dem Datum der ersten Dienstbereitstellung und wiederholt sich jeweils zum Jahrestag der ersten Dienstbereitstellung. Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = \frac{\text{Messperiode} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Messperiode}} \times 100$$

Hands-on-Service: Für Einsätze unserer Techniker innerhalb der Betriebszeiten werden unsere Standard-Stundensätze verrechnet, für Einsätze außerhalb dieser Zeiten und nachts werden zusätzlich zu den Standard-Stundensätzen 150 % Aufpreis und die Fahrtkosten verrechnet.

Monitoring am Backbone

STW überwacht sein Netz 24 Stunden, 7 Tage in der Woche, 365 Tage im Jahr. Der Dienst ist verfügbar, wenn das Übertragen von Daten zwischen dem Netzabschlusspunkt und dem STW Netz möglich ist. Unter STW Netzabschlusspunkt versteht man die Schnittstelle zwischen den

technischen Einrichtungen von STW beim Kunden und der Kommunikationsanlage des Kunden.

Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem STW Netzabschlusspunkt und der Kommunikationsanlage des Kunden liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden.