

SERVERHOUSING

Leistungsbeschreibung

INHALT:

- I. Beschreibung
- II. Leistungsumfang
- III. Zusatzleistungen
- IV. Technische Spezifikation
- V. Voraussetzungen
- VI. Zutritt
- VII. Störungen & Wartung
- VIII. Service Level Agreement

I. BESCHREIBUNG

Serverhousing ermöglicht Unternehmen ihr Firmenserver-, Internet- und Telekommunikations-Equipment in einem modernst ausgestatteten Datacenter unterzubringen.

Die Datacenter von STW sind mit leitfähig geerdeten doppelten Böden, abgeschlossenen Bereichen mit Trenngittern, USV-Anlagen, Klimatisierungen, Brandfrühwarnanlagen, Raumüberwachungs- und Alarmanalgen und Online-Zutrittssystemen ausgestattet. Die redundante Ausführung der Verbindung ins Internet und in das eigene LWL-Netz kann eine hohe Verfügbarkeit garantiert werden.

Es stehen zwei Datacenter von STW zur Verfügung:

Datacenter I : Augasse 4, 6060 Hall in Tirol

Datacenter III : Eduard-Bodem-Gasse 2, 6020 Innsbruck

II. LEISTUNGSUMFANG

- Einzelne Höheneinheiten [HE] in einem shared 19" Rack
- 10 HE in einem versperrbaren ¼ Rack
- 21 HE in einem versperrbaren ½ Rack
- 42 HE in einem versperrbaren ganzen Rack
- redundante Stromversorgung (1x USV, 1x Netz)
- Internet und Standleitung über redundanten Ethernet-Backbone
- statische IP-Adressen
- Unterstützung beim Setup durch STW -Techniker vor Ort (1 Stunde, € 110,00)
- optional 24x7 Zugang

III. ZUSATZLEISTUNGEN

1. Stromversorgung Erweiterung

Zusätzliche Stromversorgung ist optional als Netz-Leistung und USV-Leistung erhältlich.

2. Zusätzlicher Switchport

Zusätzlich zu dem inkludierten 10/100 MBit/s Switchport können weitere 10/100 MBit/s bzw. optional 1000 MBit/s Switchports bestellt werden.

3. Traffic Upgrade

Entsprechend der Fair-Use Regelung von STW muss bei dauernder Überschreitung des Fair-Use Transferlimits ein Traffic-Upgrade bestellt werden.

4. Höhere Verfügbarkeit

Es können auch höhere Verfügbarkeiten (siehe Tabelle unten - Sonder SLA) und Notstromüberbrückungszeiten (in 30 min Einheiten) bestellt werden.

IV. TECHNISCHE SPEZIFIKATIONEN

- Ein Rack hat die Abmessungen 800x2000x1000 [BHT] mm, eine HE entspricht 4,45 cm.
- Kunden mit einer oder mehreren HE wird Platz in einem Rack zur Verfügung gestellt.
Kunden mit ¼ Rack wird ein versperrbares Teil (10 HE) eines Racks,
Kunden mit ½ Rack wird ein versperrbares Teil (21 HE) eines Racks,
Kunden mit 1/1 Rack ein ganzes versperrbares Rack zur Verfügung gestellt.
- Kunden mit einer oder mehreren HE im Shared Rack erhalten
pro 2 HE 1x0,3 kVA USV + Netz Leistung,
Kunden mit ¼ Rack erhalten 1x0,3 kVA USV + Netz Leistung;
Kunden mit ½ Rack erhalten 1x0,5 kVA USV + Netz Leistung und
Kunden mit 1/1 Rack 1x0,8 kVA USV + Netz Leistung
an Strom zur Verfügung gestellt. Erweiterungen sind gegen Aufpreis möglich.
- Ab 0,3kVA Geräte-Anschlusswert kann der Betreiber den Strom mittels Stromzähler nach tatsächlichem Verbrauch zählen und gesondert verrechnen. Im verrechneten Stromtarif ist auch der anteilige Stromverbrauch für die Wärmeabfuhr eingerechnet. Diese Stromtarif (0,217 € je kWh zum 1.1.2008) ist an den Energiepreisindex der Österreichischen Energieagentur (EPI 2005, Dez2007=118,7) gebunden und wird jährlich angepasst.
- Für die Stromversorgung stellt STW 230 Volt Netzstrom und redundant aus einer USV-Anlage zur Verfügung und wartet und unterhält diese während der gesamten Mietzeit, so dass zusammen mit dem Batterie-Backup eine Stromverfügbarkeit von 99,4% gewährleistet ist. Im Fall eines Stromausfalles stellt die USV-Anlage für 30 Minuten Strom zur Verfügung. Nach dieser Zeit (Erhöhung optional) kann die USV-Versorgung ausgeschaltet werden.
- Eine Klimaanlage gewährleistet eine konstante Temperatur von 22,5°Celsius [± 2°C], Luftfeuchtigkeit 45-60% im Raum.
- Der Doppelboden hat eine Plattengröße von 60 x 60 mm, ist antistatisch und geerdet.
- Brandfrühwarnsystem
- Zutritt zum Serverraum mittels freigeschaltetem Transponder 24x7 (optional)
- Zugänglichkeit für sperrige Güter gewährleistet.
- Ausreichend Beleuchtung vorhanden.
- Monitor/Keyboard/Mouse vorhanden.

V. VORAUSSETZUNGEN

- Jedes TCP/IP unterstützte Betriebssystem
- TCP/IP Netzwerk muss vorinstalliert sein
- Ethernet-Anbindung mittels RJ45
- rackfähig auf Schienen
- Gängige Sicherheitsstandards sind einzuhalten
- regelmässige Updates, Schutz vor Viren...
- Um die redundante Stromversorgung nutzen zu können sind Geräte mit zwei Netzteilen notwendig.
- Unabhängig aller Schutzmaßnahmen sind alle eingebrachten Geräte selbst zu versichern.
- Für die Datensicherung hat der Kunde selbst zu sorgen.

VI. ZUTRITT

Der Zutritt in die Datacenter ist Montag bis Freitag von 9.00 – 17.00 nach vorheriger Anmeldung möglich.

Die Anmeldung kann per Telefon unter 05223/5855-154 oder per E-Mail an support@cnh.at erfolgen.

Den Kunden steht optional die Möglichkeit eines 24x7 Zugangs zur Verfügung. Um einmalig € 90,00 erhält der Kunde ein Zugangssset, bestehend aus Transponder (Zugang ins Datacenter) und Schlüssel (öffnet die vordere und hintere Türe des Racks).

Im Falle eines Verlustes des Sets bzw. Teilen des Sets ist der Kunde verpflichtet, diesen unverzüglich per E-Mail an support@cnh.at oder telefonisch unter 05223/5855-154 zu melden.

VII. 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.

VIII. 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
Notstromüberbrückungszeit	30 min	2x30 min
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)

**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. (Leitungsschaltungen, Patchgebühren siehe Tarifblatt)

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 [NAP] und dem STW Netz möglich ist. Unter STW Netzabschlusspunkt [NAP] versteht man die Schnittstelle zwischen den technischen Einrichtungen von STW beim Kunden und der Kommunikationsanlage des Kunden. Allfällige Verbindungsleitungen zwischen dem STW Netzabschlusspunkt [NAP] und der Kommunikationsanlage des Kunden liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden.