

Leistungsbeschreibung RZ-Dienste

1 Vertragsgegenstand

Die KEVAG Telekom GmbH (im Folgenden KTK genannt) erbringt als Internet Service Provider die hier näher beschriebenen Rechenzentrumsdienste Footprint und Rackspace. Diese Leistungen werden im Folgenden unter dem Begriff Homing zusammengefasst.

2 Realisierung

Die Leistungen Footprint und Rackspace werden in den Rechenzentren der KTK erbracht.

3 Produkte

3.1 Homing

Unter dem Begriff Homing sind Leistungen zum Betrieb von Servern und ggf. anderen Netzkomponenten zusammengefasst, die die KTK für ihre Kunden in eigenen Rechenzentren erbringt.

3.1.1 Footprint

Die KTK bietet Stellflächen für Kundenracks an. Optional kann der Schrank mit angeboten werden. Die Stellfläche ist für Schränke mit Außenmaß 60x100cm vorgesehen.

Für die Netzwerkanbindung stehen Gigabit Ethernet Schnittstellen zur Verfügung. Es können Verbindungen zum Internet-Backbone der KTK oder auch zu dedizierten Gegenstellen (via Standleitung) zur Verfügung gestellt werden.

3.1.2 Rackspace

Die KTK bietet Rackspace in 19" Schränken (DELL Racks) mit 100cm Tiefe (Außenabmessung) an. Die Berechnung erfolgt pro belegter Höheneinheit. Geeignete ausziehbare Montageschienen für DELL Racks müssen vom Kunden gestellt oder ggf. erworben werden (Viele Montageschienen anderer namhafter Hersteller von Rackservern sind geeignet).

4 Leistungen

4.1 Stromanschluss

Es wird ein 230V Wechselstrom Anschluss zur Verfügung gestellt. Weitere Anschlüsse (mit getrennten Zuführungen und USV-Absicherungen), sind möglich. Eine Absicherung über ein Dieselselagregat steht ebenfalls zur Verfügung.

4.2 Netzwerk

Es wird ein 100/1000 MBit/s Ethernetanschluss (Kupfer) zur Verfügung gestellt. Weitere Netzwerkanschlüsse (Kupfer oder Glasports) können gegen Berechnung bereitgestellt werden.

Es wird eine Verbindung zum Internet Backbone der KTK geschaltet.

4.2.1 Internet Backbone

Im Falle einer Anbindung an den Internet Backbone der KTK werden IPv4 bzw. auch IPv6 Adressen für die eingesetzten Komponenten vergeben. Es gilt die Leistungsbeschreibung Internetanbindung.

4.2.2 Secure Homing

Die Option Secure Homing bietet einen Netzwerkanschluss (100/1000 MBit/s Ethernetanschluss (Kupfer)), der via VLAN auf ein Firewallcluster geschaltet ist. Damit ist eine Absicherung und die Einbindung in VPNs möglich. Hier stehen keine IPV6 Adressen zur Verfügung.

4.3 Zugang

Zu Bürozeiten gewährt KTK ihren Kunden nach Voranmeldung Zutritt zum Rechenzentrum. Personen müssen namentlich angemeldet sein.

4.4 Remote Hands

Die KTK führt auf Anfrage einfache Aktionen an den Kundengeräten durch. Sie ist weiterhin behilflich bei der Analyse von Störungssituationen. Weitere Aktionen erfordern ggf. den Abschluss eines Managementvertrages.

4.4.1 Reboot

Die KTK führt auf Kundenwunsch Reboots via Reset oder Power Cycle durch.

4.4.2 Hardwaresupport

Die KTK unterstützt ihre Kunden bei der Abwicklung von Störungen und Ausfällen. Dies umfasst die Kommunikation mit den Herstellern und die Hilfestellung bei der Anlieferung und beim Einbau von Ersatzteilen.

5 SLA

Alle Server und Systemkomponenten, die zum Betreiben der beschriebenen Internetdienste erforderlich sind, werden in einem abgesicherten Rechenzentrum der KTK betrieben. Eine explizite Anbindung an nationale Internet-Peeringss insbesondere DeCIX, ist gegeben.

Es gilt Servicelevel Silber, wenn nicht im Vertrag abweichend vereinbart.

5.1 Verfügbarkeit

DNS Dienste werden mit einer Verfügbarkeit von 99,9 % betrieben.

Maildienste werden mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % betrieben.

Die Netzwerkverbindung zum Internet wird mit einer Verfügbarkeit von 99,9% betrieben.

5.2 Wartung

Zur Sicherung der Betriebsqualität, insbesondere zur Aktualisierung von Hard- und Softwarekomponenten, können die Leistungen ganz oder teilweise außer Betrieb genommen werden (Wartungsfenster). Wartungsfenster fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein. Wartungen werden üblicherweise mindestens 48 Stunden vorher per E-Mail angekündigt. Sicherheitsrelevante Maßnahmen können auch ohne Ankündigung und in dringenden Fällen auch außerhalb des Wartungsfensters durchgeführt werden.

Wartungsfenster liegen üblicherweise werktags zwischen 3:00 und 6:00 Uhr.