

Leistungsbeschreibung vServer, -Management, -Internet-Uplink

KEVAG Telekom GmbH

1. Leistungsgegenstand

Die KEVAG Telekom GmbH (im Folgenden KTK genannt) erbringt als Internet Service Provider die hier näher beschriebene Leistungen:

- vServer
- vServer-Management
- vServer Internet-Uplink

2. Realisierung

2.1. vServer

Das vServer Produkt ist ein virtueller Server, welcher auf der Virtualisierungsplattform der KTK im Rechenzentrum der KTK betrieben wird.

2.2. vServer-Management

Das vServer-Management wird mit Hilfe verschiedener Überwachungs- und Managementsysteme durchgeführt.

2.3. vServer Internet-Uplink

Die Anbindung vServers erfolgt über eine virtuelle Internetanbindung.

3. Leistungsumfang

3.1. vServer

Dem Kunden wird ein virtueller Server mit einem von der KTK angebotenen Betriebssystem bereitgestellt. Dieser Server hat die im Produktvertrag angegebene Anzahl an CPU, RAM und HDD/SSD-Platz.

Auf den verfügbaren HDD/SSD Platz werden die Kundendaten, die Konfigurationsdateien und die Logdateien des Kunden angerechnet. Der Platzbedarf des Betriebssystems wird nicht vom Platz der HDD/SSD abgezogen.

Eine Administration durch den Kunden über SSH- oder Webzugriff ist nicht möglich. Auf Wunsch kann dem Kunden ein in seinen Rechten beschränkter SSH-Zugang bereitgestellt werden.

Der vServer verfügt über eine virtuelle Netzwerkkarte.

Der vServer verfügt über keinen automatischen DDoS-Schutz und kein automatisches Backup.

3.2. vServer-Management

Unter dem Begriff vServer-Management sind die Leistungen zum Management von virtuellen Servern zusammengefasst, die die KTK

für ihre Kunden im eigenen Rechenzentrum auf der Virtualisierungsplattform erbringt.

- **Monitoring/Überwachung**
Die wichtigen Systemparameter der gemanagten Systeme und der inkludierten Dienste werden kontinuierlich protokolliert und überwacht. Dadurch können kritische Zustände schnell erkannt werden und Ausfälle unter Umständen verhindert werden.
- **Installation/Konfiguration**
Die Einrichtung des Servers umfasst die Partitionierung und Installation des Betriebssystems sowie die Einrichtung der Überwachung.
- **Anpassung der Konfiguration**
Konfigurationsarbeiten finden nach Abstimmung mit dem Kunden zu üblichen Bürozeiten gemäß Punkt 5.1. statt. Beratung, Analyse und Audits sind Zusatzleistungen, welche im Servermanagement nicht enthalten sind und Kosten verursachen können.
- **Inkludierte Dienste**
Die Einrichtung und Konfiguration von Diensten (im Lieferumfang des installierten Betriebssystems) erfolgt ebenfalls durch die KTK. Das Management folgender Dienste ist inklusive:
 - MariaDB inkl. phpMyAdmin
 - Apache inkl. Webstatistiken und Logs
 - Scriptsprachen python, php, perl
 - Eingeschränkte SSH-Zugänge (kein root)
- **Weitere Dienste**
Weitere Dienste und Anwendungen sind vom Leistungsumfang im Standard nicht abgedeckt. Dies gilt sowohl für die in der Distribution enthaltenen Softwarekomponenten als auch für Software von Dritten.
- **Updates**
Die KTK aktualisiert selbständig das Betriebssystem und die inkludierten Dienste und spielt Sicherheitsupdates ein. Generell werden wichtige und voraussichtlich unproblematische Updates ohne Rücksprache eingespielt. Wenn Probleme befürchtet werden oder ein Reboot erforderlich ist, werden Updates nach Rücksprache mit dem Kunden durchgeführt.

- **Zusätzliche Dienstleistungen**

Nicht in dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Dienstleistungen können gesondert bestellt werden und werden nach Aufwand abgerechnet. Dies beinhaltet insbesondere Remote-Hands-Arbeiten oder weitere IP-Adressen oder IP-Netze.

3.3. vServer Internet-Uplink

Der vServer Internet-Uplink ist eine Anbindung an den Internet Backbone. Wenn nicht explizit anders beauftragt, ist der vServer über eine IPv4 Adresse erreichbar. Das Trafficvolumen ist unbegrenzt. Die verfügbare Bandbreite beträgt 100 Mbit/s symmetrisch. Es gilt die Leistungsbeschreibung „Internetanbindung“.

4. Voraussetzungen

4.1. vServer

Für das Produkt vServer sind vServer-Management und vServer Internet-Uplink zwingend erforderlich.

4.2. vServer-Management

Der Kunde nennt mindestens einen Ansprechpartner, der regelmäßig per Email und telefonisch erreichbar ist.

5. Serviceanfragen, Wartung und Entstörung

5.1. SLA

Das Management erfolgt an Werktagen von Montag bis Freitag zwischen 8.00 Uhr und 16:30 Uhr. Es gilt der Service Level Silber, sofern der Vertrag nichts anderes regelt.

Die Überwachung der Server erfolgt 24x7 und die zentralen Managementsysteme werden ebenfalls 24x7 betrieben. Der vServer wird auf einer hochverfügbaren Virtualisierungsplattform betrieben.

5.2. Wartung

Zur Sicherung der Betriebsqualität des Managementsystems, 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. Sicherheitsrelevante Maßnahmen können in dringenden Fällen auch außerhalb des Wartungsfensters durchgeführt werden.

Im Rahmen der Wartung können auch wichtige Aktualisierungen und Wechsel auf neue Versionen von Softwareumgebungen durchgeführt. Dadurch kann es erforderlich sein, dass kundeneigene Software, Scripte und Konfigurationen durch den Kunden geändert werden müssen. Wartungsfenster liegen üblicherweise werktags zwischen 3:00 und 6:00 Uhr.

5.3. Support

Der Kunden erhält Zugriff auf den Geschäftskundensupport (NOC). Dieser ist für den Kunden Ansprechpartner in Störungsfällen. Der Support ist telefonisch und per E-Mail zu den Geschäftszeiten der KTK erreichbar. Die Telefonnummer und E-Mailadresse sind unter Punkt 6. Ansprechpartner aufgeführt.

6. Ansprechpartner

- **NOC / Geschäftskundensupport**
 - Telefon: 0261/20162233
 - E-Mail: NOC@kevag-telekom.de