

Leistungsbeschreibung virtueller Server

1. Leistungsgegenstand

Die KEVAG Telekom GmbH (im Folgenden KTK genannt) erbringt die hier näher beschriebene Leistungen bzgl. virtuellen Servern (vServer).

2. Realisierung

Das vServer Produkt ist ein virtueller Server, welcher auf einer Virtualisierungsplattform der KTK, bestehend aus mehreren Serversystemen, im Rechenzentrum der KTK betrieben wird. Die Anbindung erfolgt über das Netz der KTK.

3. Voraussetzungen

Für die Anbindung an den Internet-Backbone ist ein zusätzliches Uplink-Produkt der KTK zwingend notwendig. Je nach Anwendungsfall ist auch ein Produkt für öffentliche IP-Adressbereiche notwendig. Für den erweiterten Support, bspw. Erweiterung des SLA Zeitraumes oder das Management des Systemes, können Managed Services zusätzlich eingekauft werden.

4. Leistungen

4.0 Plattform

Die vServer werden auf Virtualisierungsplattformen mit Proxmox betrieben. Der Aufbau der Stromzufuhr zu den Plattformen gewährleistet eine unterbrechungsfreie Stromversorgung. Durch die Virtualisierungsplattform wird eine Hochverfügbarkeit des vServers gewährleistet, sodass dieser auf einem anderen Knoten innerhalb der Virtualisierungsplattform bei Bedarf wieder automatisch hochgefahren werden kann. Beim Neustarten des vServer auf einem anderen Knoten kommt es zu einer kurzen Ausfallzeit.

4.1. vServer

Dem Kunden wird ein vServer mit einem von der KTK angebotenen Betriebssystem laut Produktbeschreibung bereitgestellt. Die einmaligen Kosten für die Bereitstellung des vServers sind am Produkt definiert. Dieser vServer hat die am Produkt beschriebene angegebene Anzahl an vCPU, vRAM und vStorage. Eine individuelle Vorgabe dieser Parameter, unter Prüfung der technischen Möglichkeiten, ist ebenfalls möglich.

Die Storage-Technologie und Kapazität wird ebenfalls am Produkt beschrieben und definiert. Eine Vergrößerung des Storage ist möglich. Die Daten werden mehrfach redundant auf dem Storage-System gespeichert.

Der vServer verfügt über eine virtuelle Netzwerkkarte und eine inkludierte Traffic Flat ins Internet. Es werden automatische, rollierende Backups zur möglichen Wiederherstellung eines Zustandes auf KTK Backup-Lösungen vorgehal-

ten. Es werden die letzten vier Sonntage und die letzten sieben Werktage vorgehalten. Die Backups erfolgen innerhalb des Wartungsfensters (siehe Abschnitt 5) und umfassen stets den gesamten Serverinhalt. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Herausgabe der Sicherung, sondern lediglich auf Rückübertragung der gesicherten Inhalte auf den virtuellen Server.

Die Wiederherstellung eines Zustandes per Backup kann durch einen Administrator durchgeführt werden. Der vServer wird während des SLA Zeitraumes durch die KTK überwacht. Die KTK wird innerhalb des SLA Zeitraumes alarmiert. Der vServer verfügt über keinen automatischen DDoS-Schutz. Ein Neustarten des vServers muss schriftlich bei der KTK beauftragt werden.

4.2 vServer unter Linux

Bei durch die KTK verwalteten vServern wird auf den verfügbaren Speicherplatz die Kundendaten, die Konfigurationsdateien und die Logdateien des Kunden angerechnet. Der Speicherplatz des Betriebssystems wird nicht angerechnet. Das Betriebssystem ist auf einer separaten Partition gespeichert.

Bei nicht durch die KTK verwalteten vServer wird auch das Betriebssystem dem Speicherplatz angerechnet.

Eine Administration per SSH durch den Kunden ist auf den durch die KTK verwalteten vServern eingeschränkt möglich. Bei nicht durch die KTK verwalteten vServer hat der Kunde per SSH entsprechende root-Rechte.

4.3 vServer unter Windows

Im Falle von MS-Windows übernimmt die KTK die Beauftragung des entsprechenden Betriebssystems sowie der benötigten Lizenzen. Eine Lizenzierung durch den Kunden ist nicht möglich. Die von der KTK bereitgestellte Software unterliegt der Lizenzbestimmung des Herstellers, des Produktes und der jeweilig eingesetzten Version. Mit der Beauftragung eines Windows-vServers wird die Endkundenlizenzvereinbarung (End User License Terms) von Microsoft Vertragsbestandteil zwischen KTK und dem Kunden. Der Kunde verpflichtet sich, die dort beschriebenen Regeln und Pflichten hinsichtlich der Benutzung von Microsoft Software einzuhalten.

Als MS-Windows Betriebssystem kommen Versionen der sogenannten Datacenter Edition zum Einsatz. Im Auftrag wird spezifiziert, welche aktuelle Version des Windows Betriebssystems installiert wird.

Bei einem nicht durch die KTK verwalteten vServer hat der Kunde per RDP und SSL VPN Zugriff mit entsprechenden admin-Rechten. Anderweitige Zugriffsmöglichkeiten können nach technischer Analyse und Rücksprache gegen Berechnung bereitgestellt werden. Grundsätzlich bietet die

KTK MS-Windows Betriebssysteme an, welche von Microsoft zum Zeitpunkt des Auftrages gepflegt werden. Im Betriebssystem sind unlimitierte Zugriffslizenzen sowie kostenlose Upgrades auf das neueste, freigegebene Betriebssystem von Windows enthalten.

4.4 Bestimmungen

Auf nicht durch die KTK verwalteten vServern ist der Kunde sowohl für regelmäßige Updates des Betriebssystems als auch der Dienste verantwortlich. Für die vom Kunden genutzten und auf dem vServer installierten Softwaresysteme als auch Betriebssysteme ist der Kunde verantwortlich, wenn er keinen Managed Service Vertrag abgeschlossen hat. Dies beinhaltet die Berücksichtigung des individuellen Updatezyklus der Softwareprogramme. Der Kunde verpflichtet sich, die von ihm genutzten Systeme vertragsgemäß zu nutzen und vor Angriffen von außen zu schützen. Vertragsgemäße Benutzung und Wartung bedeutet insbesondere die zeitnahe und regelmäßige Installation von Sicherheitsupdates sowie der Einsatz einer Software-Firewall sowie eines aktuellen Virenschutzes.

Die KTK behält sich im Falle von Sicherheitslücken und Nichthandeln des Kunden vor, die vServer Leistungen als auch Zugänge einzuschränken bzw. zu deaktivieren.

Die KTK verpflichtet sich dazu, den Zugang auf dem vServer wieder freizuschalten, sofern der Kunde den Nachweis erbringt, dass die von der KTK angezeigten Mängel beseitigt sind. Der Kunde bleibt in diesem Fall zur Entgeltfortzahlung verpflichtet. Die Einschränkung stellt in diesem Fall keine Störung dar und hat keinen Einfluß auf die Verfügbarkeit.

Soweit die KTK in Notfällen zur Abwehr von Betriebsstörungen oder sonstigen schwerwiegenden Gefahren für sich selbst, den Kunden oder Dritte, die vom vServer des Kunden ausgehen, tätig wird, trägt der Kunde alle daraus entstehenden Kosten.

Updates des Betriebssystems als auch inkludierter (System-) Dienste können über die KTK als Managed Services eingekauft werden.

Bei Überschreiten von 2000 GB/Monat behält die KTK sich vor, die Traffic Flat bei eingekauften Uplink-Produkt auf 50 M/Bits Bandbreite für den restlichen Monat zu drosseln.

5. Wartung

Zur Sicherung der Betriebsqualität der Systeme und Dienste 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 der Virtualisierungsplattform durchgeführt.

Wartungsfenster liegen üblicherweise werktags zwischen 0:00 und 6:00 Uhr.

6. Verfügbarkeit

vServer werden mit einer Verfügbarkeit von 99,9 % betrieben. Ein vServer gilt als verfügbar, wenn auf Virtualisierungsplattform der KTK das vom Kunden ausgewählte Betriebssystem geladen ist und ausgeführt wird.

7. SLA und Support

Es gilt SLA Bronze, wenn nicht durch das Produkt oder dem entsprechenden Vertrag abweichend geregelt. Falls erweiterter Support (Administration, Consulting) nach technischer Analyse durch die KTK möglich und gewünscht ist, wird der Aufwand nach dem Stundensatz berechnet, wie in der aktuell gültigen Preisliste definiert.

7.1 Ansprechpartner

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

Die Geschäftszeiten können der Webseite <https://ktk.de> entnommen werden.