

Leistungsbeschreibung Server Management

1 Vertragsgegenstand

Die KEVAG Telekom GmbH (im Folgenden KTK genannt) erbringt als Internet Service Provider die hier näher beschriebene Leistung Server Management.

2 Realisierung

Die Leistungen werden von Mitarbeitern der KTK für Serversysteme der Firma Dell erbracht. Die KTK betreibt hierfür verschiedene Überwachungs- und Managementsysteme. Andere Hardware kann nach Rücksprache und unter Umständen mit Einschränkungen in den Leistungen in das Management aufgenommen werden.

3 Server Management

Unter dem Begriff Server Management sind die Leistungen zum Management von Servern zusammengefasst, die die KTK für ihre Kunden im eigenen Rechenzentrum erbringt. Dies umfasst Server, welche im Eigentum der KTK sind und dem Kunden vermietet werden, sowie Server, welche die KTK dem Kunden verkauft hat und welche im Rechenzentrum der KTK betrieben werden. Das Server Management von Systemen, welche nicht von KTK beschafft wurden, ist ebenfalls möglich aber mit gewissen Leistungseinschränkungen verbunden.

Für ein effizientes Server Management müssen die Server einige Voraussetzungen erfüllen:

- Für die Server muss ein gültiger Herstellersupport vorhanden sein, da sonst eine Ersatzteilversorgung nicht sichergestellt ist.
- Der Server muss über ein DRAC Modul (Dell Remote Management Card) verfügen und im Rechenzentrum der KTK betrieben werden, da sonst der Zugriff auf einige Remote Management Funktionen nicht sichergestellt ist.
- Für den Server sollte eine Datensicherungsleistung der KTK beauftragt sein, da sonst zentrale Leistungen des Managements nicht sicher erbracht werden können.
- Firmware und Software müssen gemäß Herstellervorgaben aktuell sein. Das Management veralteter Systeme ist nicht möglich.

4 Leistungsumfang

4.1 Updatemanagement für Firmware

Die KTK übernimmt für den Kunden sämtliche Firmwareupdates für den Server. Das Update wird auf Kundenwunsch oder bei bekannten Einschränkungen veranlasst. Für das Update ist ein Neustart der Hardware notwendig. Die Updates werden nach Rücksprache im Wartungsfenster gemäß 5.1 durchgeführt.

4.2 Installation/Konfiguration

Die Einrichtung des Servers umfasst die Partitionierung und Installation des Betriebssystems nach Kundenvorgaben, die Einrichtung der Überwachung (SNMP) und die Dokumentation der Installation.

Folgende Betriebssysteme werden aktuell unterstützt:

- Linux (gentoo, RedHat Enterprise)
- Windows (2003R2, 2008R2)

4.3 Anpassung der Konfiguration

Die Konfiguration der Server erfolgt nach Kundenvorgabe. Einfache Standardkonfigurationen sind vorhanden. Konfigurationsarbeiten finden nach Abstimmung mit dem Kunden zu üblichen Bürozeiten gemäß (5. SLA) statt. Beratung, Analyse und Audits sind Zusatzleistungen, welche im Servermanagement nicht enthalten sind und Kosten verursachen können.

4.4 weitere Dienste

Die Einrichtung und Konfiguration weiterer Dienste (im Lieferumfang des installierten Betriebssystems) erfolgt ebenfalls durch KTK.

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. Das Management kann individuell um einzelne Komponenten erweitert werden.

Für Linux-Systeme ist die Einrichtung und das Management folgender Dienste ist inklusive:

- MySQL, inkl. phpMyAdmin
- Apache, inkl. Webstatistik mit webalizer
- Scriptsprachen python, php, perl inkl. Bibliotheken

Für Windows-Systeme wird das Management der Dienste individuell vereinbart.

4.5 Updates

Generell werden wichtige und unproblematische Updates ohne Rücksprache eingespielt. Wenn Probleme befürchtet werden oder ein Reboot erforderlich ist, werden Updates nach Terminvereinbarung und ggf. im Wartungsfenster durchgeführt.

Für Windows-Systeme werden alle Sicherheitsupdates und alle wichtigen Updates ohne Rücksprache mit dem Kunden eingespielt.

Optionale Updates werden ebenfalls ohne Rücksprache eingespielt wenn der Kunde nicht widerspricht.

Für Linux-Systeme werden Sicherheitsupdates ohne Rücksprache eingespielt.

5 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.

5.1 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.