

Leistungsbeschreibung Server-Homing

KEVAG Telekom GmbH

1. Vertragsgegenstand

Die KEVAG Telekom GmbH (im Folgenden KTK genannt) erbringt als Internet Service Provider die hier näher beschriebenen Rechenzentrumsdienste Server-Homing.

2. Realisierung

Das Server-Homing wird 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.

3.2. Rackspace

Die KTK bietet Rackspace in 19" Schränken mit 100cm Tiefe (Außenabmessung) an. Die Berechnung erfolgt pro belegter Höheneinheit. Geeignete ausziehbare Montageschienen müssen vom Kunden gestellt oder ggf. erworben werden. Montageschienen namenhafter 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 gegeben. Eine Absicherung über ein Diesellagregat steht ebenfalls zur Verfügung.

In angemieteten halben und ganzen Racks von Kunden werden Stromzähler durch die KTK gestellt.

4.2. Klimatisierung

Die Klimatisierung des Rechenzentrums erfolgt durch eine entsprechende dimensionierte und überwachte Klimaanlage inkl. einer Redundanz.

4.3. 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.

4.3.1. Internet Backbone

Die eingesetzten Komponenten erhalten IPv4- und IPv6-Adressen. Es gilt die Leistungsbeschreibung Internetanbindung.

4.4. Zugang

Zu Bürozeiten gewährt die KTK ihren Kunden nach Voranmeldung über die technische Geschäftskundenhotline mit zwei Werktagen Vorlaufzeit Zutritt zum Rechenzentrum. Personen müssen namentlich angemeldet werden.

Der Zugang ins Rechenzentrum wird durch eine Kamera überwacht. Ein Zutritt zum Rechenzentrum außerhalb der Geschäftszeiten ist mit Abschluss eines Managementvertrages möglich.

4.5. Remote Hands

Die KTK führt auf Anfrage folgende Aktionen an den Kundengeräten durch:

- Neustart eines Gerätes per Knopf bzw. Stecker
- Tausch bzw. Umstecken eines Kabels
- Visuelle Zustandsprüfung eines Gerätes
- Tausch von Hot-Swap fähigen Festplatten

Die KTK ist behilflich bei der Analyse von Störungssituationen. Die Aufwände werden in Rechnung gestellt. Weitere Aktionen erfordern ggf. den Abschluss eines Managementvertrages.

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-Peering, insbesondere DeCIX, ist gegeben. Es gilt Servicelevel Silber, wenn nicht im Vertrag abweichend vereinbart.

5.1. Verfügbarkeit

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. Das Wartungsfenster liegt üblicherweise werktags zwischen 03:00 Uhr und 6:00 Uhr.