



Leistungsbeschreibung Server Housing.

Stand: 09/2018

Inhaltsverzeichnis.

1. Anwendungsbereich	3
2. Funktionalitäten im Rahmen von Drei Server Housing	3
2.1 Allgemein	3
3. Leistungsumfang	3
3.1 Serverplatz.....	3
3.1.1 Rack Space (einzelne Höheneinheiten)	3
3.1.2 Racks (¼ Rack, ½ Rack, ganzes Rack)	3
3.1.3 Bereich.....	3
3.1.4 Managed Services	3
3.2 Verfügbare Netzwerkanbindungen	4
3.2.1 Internet Shared	4
3.2.2 Internet Medienhaus	4
3.2.3 TopInternet	4
3.2.4 TopNet	5
3.2.5 TopLine	5
3.2.6 BusinessDirekt.....	5
3.3 Optionale Services.....	5
3.3.1 Remote Hands Service.....	5
3.3.2 Daten Backup auf Bandlaufwerk	5
3.4 Voraussetzungen Kunden-Hardware	5
4. Standortmerkmale	6
4.1 Datenanbindung	6
4.2 Stromversorgung	6
4.3 Klimatisierung	6
4.4 Feuerlöschsystem.....	7
4.5 Zutritt & Security	7
5. Service Level Agreements (SLA)	7
5.1 Allgemein	7
5.2 Anbindung Internet Shared.....	7
5.3 Anbindung Internet Medienhaus.....	8
5.4 Andere Anbindungen (TopInternet, TopNet, TopLine, Business Direkt).....	8
5.5 Managed Services	8
6. Managed Services	8
6.1 Hardware	8
6.2 Software.....	8
7. Kontakt.....	8

1. Anwendungsbereich.

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung sind die Dienstleistungen von Drei im Rahmen des Services Server Housing an folgenden Standorten:

- Richard-Neutra-Gasse 10, 1210 Wien
- Heiligenstädter Lände 27c (Medienhaus), 1190 Wien
- Löwenzahnweg 11, 4020 Linz
- Duilestraße 32, 6020 Innsbruck
- Raiffeisenplatz 1, 8074 Graz-Raaba

2. Funktionalitäten im Rahmen von Server Housing.

2.1 Allgemein.

Die qualitativ hochwertigen Housing Center bieten dem Ihnen die Möglichkeit Rackspace, Racks oder einen ganzen Bereich für das eigene Equipment zu mieten.

Unterbrechungsfreie Stromversorgung, Doppelboden, automatisches Feuerüberwachungs- und Feuerlöschsystem, Klimaanlage, Zutrittskontrollen, diverse Sicherheitseinrichtungen und eine voll redundante Anbindung gewährleisten den höchst möglichen Standard für die Unterbringung Ihres Equipments.

Über den Netzwerk-Anschluss von Drei, an welchem Sie mit einer Bandbreite von bis zu 10 Gbit/s an den Drei High-Speed Backbone angebunden werden, ist die hochperformante Erreichbarkeit rund um die Uhr sichergestellt.

Die Verantwortung für das von Ihnen eingestellte Equipment (z.B. Server, etc.) tragen Sie selbst. Im Zuge von Managed Services können Sie Equipment von Drei beziehen und betreuen lassen. Die jeweiligen Verantwortungen (z.B. Zutritt zum Equipment) werden dann individuell vereinbart.

3. Leistungsumfang.

3.1 Serverplatz.

3.1.1 Rack Space (einzelne Höheneinheiten).

Am Drei Standort 1190 Wien sind einzelne Höheneinheiten (HE) inkl. Stromversorgung und Netzwerkanbindung in einem shared 19" Rack verfügbar, in welchen Server und anderes Equipment untergebracht werden können. Das Equipment kann über die interne Verkabelung an den Drei High-Speed Backbone angebunden werden (Details siehe Kapitel 3.2 Verfügbare Netzwerkanbindungen).

3.1.2 Racks (¼ Rack, ½ Rack, ganzes Rack).

In allen Drei Housing Standorten besteht die Möglichkeit, ein versperrbares ¼ Rack (10 HE), ein versperrbares ½ Rack (21 HE), oder ein versperrbares ganzes Rack (47 HE) inkl. Stromversorgung und Netzwerkanbindung zu mieten, um eigenes Equipment einzustellen. Das Drei Standard Rack (Breite 19", Tiefe 90cm) ist durch verschließbare Türen nur für Berechtigte zugänglich. Das Equipment kann über die interne Verkabelung an den Drei High-Speed Backbone angebunden werden (Details siehe Kapitel 3.2 Verfügbare Netzwerkanbindungen).

3.1.3 Bereich.

Es besteht die Möglichkeit, Bereiche (cages) für die Aufstellung eigener Racks zu mieten. Das Equipment kann über die interne Verkabelung an den Drei High-Speed Backbone angebunden werden (Details siehe Kapitel 3.2 Verfügbare Netzwerkanbindungen).

3.1.4 Managed Services.

Es besteht die Möglichkeit, bestimmte Hardware und Software über Drei zu erwerben und von Drei betreuen zu lassen. Details zu Managed Services siehe Kapitel 6 Managed Services.

3.2 Verfügbare Netzwerkanbindungen.

Folgende Netzwerkanbindungen stehen dem Kunden an den Drei Housing Standorten zur Verfügung:

Anbindung	Graz	Innsbruck	Linz	Wien 1210	Wien 1190
Internet Shared	ja	nein	nein	ja	nein
Internet Medienhaus	nein	nein	nein	nein	ja
TopInternet	ja	ja	ja	ja	ja
TopNet	ja	ja	ja	ja	ja
TopLine	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage
Business Direkt	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage

3.2.1 Internet Shared.

Internet Shared bietet eine leistungsstarke und kostengünstige Internetanbindung am Housing Standort und ist in den Varianten 10 Mbit/s und 100 Mbit/s verfügbar. Die Service-Übergabe erfolgt je nach gewähltem Serverplatz im Rack Space, Rack oder Kundenbereich.

Zu beachten ist, dass bei diesem Service die Bandbreite von mehreren Benutzern geteilt (geshared) wird. Übersteigt die durchschnittliche monatliche Auslastung der Gesamtbandbreite einen Wert von 80%, erfolgt ein Upgrade der Gesamtbandbreite in 10%-Schritten.

Leistungsumfang:

- Symmetrische Bandbreite mit bis zu 10 Mbit/s (Variante Internet Shared 10 Mbit/s) oder mit bis zu 100 Mbit/s (Variante Internet Shared 100 Mbit/s)
- Unlimitiertes Transfervolumen
- Ständige Überwachung der Verbindungsqualität durch unser Network Operation Center
- 8 fixe IP-Adressen, weitere IP-Adressen auf Anfrage möglich.
- Provider Independent IP-Adressen und Autonomous Systems nicht möglich; hierfür empfehlen wir TopInternet

3.2.2 Internet Medienhaus.

Internet Medienhaus ist nur am Standort Wien 19. Medienhaus verfügbar und beinhaltet eine leistungsstarke 100 Mbit/s Internetanbindung (optional 1 GBit/s). Die Service-Übergabe erfolgt je nach gewähltem Serverplatz im Rack Space, Rack oder Kundenbereich.

Leistungsumfang:

- Symmetrische Bandbreite 100 Mbit/s (optional 1 GBit/s)
- Unlimitiertes Transfervolumen
- Ständige Überwachung der Verbindungsqualität durch unser Network Operation Center
- 8 fixe IP-Adressen, weitere IP-Adressen auf Anfrage möglich.
- Provider Independent IP-Adressen und Autonomous Systems möglich

3.2.3 TopInternet.

TopInternet ist das Managed Internet Service für Unternehmen, die bei ihren Internetlösungen Wert auf hohe Performance, Sicherheit und Qualität legen.

Leistungsumfang:

- Symmetrische Bandbreite unüberbucht
- Unlimitiertes Transfervolumen
- Ständige Überwachung der Verbindungsqualität durch unser Network Operation Center
- 5 GB Mailhost mit bis zu 100 E-Mail-Adressen
- Virus- und Spamfilter
- 8 fixe IP-Adressen, weitere IP-Adressen auf Anfrage möglich
- 1 Domain

Nähere Informationen zu TopInternet siehe „Leistungsbeschreibung TopInternet“.

3.2.4 TopNet.

Mit TopNet wird dem Kunden eine Datenvernetzung basierend auf Drei Trägerservices wie ViPNet (MPLS-VPN) oder TopLine zur Verfügung gestellt. Egal wie schnell die Anbindung des Standorts an Ihr Corporate Network erfolgen soll, mit TopNet realisieren wir Anbindungen von bis zu 1 Gbit/s.

Nähere Informationen zu TopNet siehe „Leistungsbeschreibung TopNet“.

3.2.5 TopLine.

TopLine ist ein transparentes, isochrones Punkt zu Punkt Service. Die Übertragungsbandbreite wird für Sie permanent und exklusiv zwischen den beiden Endpunkten bereitgestellt. Datenübertragung erfolgt in Echtzeit und ist daher optimal für die Übertragung von Sprache und Video geeignet.

Nähere Informationen zu TopLine siehe „Leistungsbeschreibung TopLine“.

3.2.6 BusinessDirekt.

Nähere Informationen zu Business Direkt siehe „Leistungsbeschreibung Business Telefonie“.

3.3 Optionale Services.

3.3.1 Remote Hands Service.

Für die Aufrechterhaltung des Betriebes Ihrer Hardware besteht für Sie die Möglichkeit der Nutzung des Remote Hands Services.

Beim Remote Hands Service nimmt das Betriebspersonal am Standort für Sie die im folgenden aufgelisteten Tätigkeiten vor:

- Ablesen von Statusanzeigen
- Reboot eines Servers
- Überprüfung und geringe Veränderungen an der Kundenverkabelung

Voraussetzung zur Inanspruchnahme des Remote Hands Services ist, dass Sie dem Betriebspersonal Zutritt zur Hardware gewähren.

3.3.2 Daten Backup auf Bandlaufwerk.

Daten Backup auf Bandlaufwerk ist als optionales Zusatzservice zu Server Housing in Verbindung mit Managed Service Leistungen von Drei (z.B. Installation und Wartung von Betriebssystem / Software) erhältlich. Die Speicher-Infrastruktur wird von Drei im unternehmenseigenen Rechenzentrum betrieben. Full-Backups werden wöchentlich durchgeführt, zusätzlich erfolgt täglich ein inkrementelles Band-Backup. Der Zugriff auf das Backup ist nicht vorgesehen, ein Recovery wird, wenn erforderlich ausschließlich von Drei durchgeführt. Drei übernimmt keine Haftung sollte ein Recovery aufgrund der Datenqualität nicht oder nicht vollständig möglich sein, für ein Recovery stehen nur Backups der letzten 3 Wochen zur Verfügung. Die Größe des Speicherbereichs (Speicherkapazität) wird so festgelegt, dass mehrere Full-Backups jeweils für ein allfälliges Recovery Szenario zur Verfügung stehen.

3.4 Voraussetzungen Kunden-Hardware.

- Für Drei Standard Rack: Kundeneigene-Hardware kompatibel für 19-Zoll-Rack
- Verwendung CE-konformer Geräte
- Einhaltung der Hausordnung am Housing Standort
- TCP/IP unterstütztes Betriebssystem
- Selbstständiger Reboot muss möglich sein
- Rechner muss ohne Tastatur und Maus booten
- Anschlüsse für Tastatur und Grafikkarte
- TCP/IP Netzwerk muss vorinstalliert sein
- Ethernet-Anbindung mittels RJ45
- Rackfähig auf Schienen
- Gängige Sicherheitsstandards sind einzuhalten (regelmäßige Updates, Schutz vor Viren...)
- Um die redundante Stromversorgung nutzen zu können sind Geräte mit zwei Netzteilen notwendig

4. Standortmerkmale.

4.1 Datenanbindung.

Die Housing Standorte sind wie folgt an den Drei High-Speed Backbone angebunden:

Standort-Anbindung	Graz	Innsbruck	Linz	Wien 1190, 1210
Bandbreite	400 Mbit/s	2,4 Gbit/s	10 Gbit/s	10 Gbit/s
Redundanz	nein	ja	ja	ja

4.2 Stromversorgung.

An allen Housing Standorten ist eine unterbrechungsfreie, redundante Stromversorgung gewährleistet.

An den Standorten 1210 Wien und Graz gilt:

- Anspeisung auf zwei getrennten Wegen
- getrennte Trafostationen
- mehrere Notstromgeneratoren
- redundante Batterie-Stromversorgung (USV Anlagen): zur Absicherung bei kurzen Stromausfällen
- getrennte Steigleitungen im Gebäude
- getrennte E - Verteiler am Standort
- zwei unabhängige Anspeisungen pro Rack bzw. Rackspace
- Standard-Absicherung 16A, 230V

Am Standort 1190 Wien gilt:

- mehrere Notstromgeneratoren
- Batterie-Stromversorgung (USV Anlagen): zur Absicherung bei kurzen Stromausfällen
- getrennte Steigleitungen im Gebäude
- getrennte E - Verteiler am Standort
- zwei unabhängige Anspeisungen pro Rack bzw. Rackspace (USV/USV Anspeisung oder USV/NON-USV)
- Standard-Absicherung 16A, 230V

An den Standorten Innsbruck und Linz gilt:

- Batterie-Stromversorgung: zur Absicherung bei Stromausfällen bis zu 4 Stunden
- zwei unabhängige Anspeisungen pro Rack bzw. Rackspace
- Standard-Absicherung 16A, 230V oder 48V DC

Die Auslegung beträgt:

- pro Rack 2kW redundant, das entspricht max. 1460 kWh Stromversorgung pro Monat
- pro ½ Rack 1kW redundant, das entspricht max. 730 kWh Stromversorgung pro Monat
- pro ¼ Rack 0,65kW redundant, das entspricht max. 475 kWh Stromversorgung pro Monat
- für einzelne HE im Shared Rack pro HE 0,3kW redundant, das entspricht max. 219kWh Stromversorgung pro Monat

Höhere Leistungen können auf Anfrage und mit entsprechender Vorlaufzeit gegen Aufpreis realisiert werden.

4.3 Klimatisierung.

Alle Standorte sind mit Klimaschränken und Kältemaschinen redundant ausgestattet. Auch bei Ausfall eines Klimaschranks kann die Temperatur unter dem kritischen Bereich für die Geräte gehalten werden.

An dem Standort 1210 Wien gilt zusätzlich:

Die Raumbedingungen werden auf ca. 24°C und ca. 35 % Luftfeuchtigkeit geregelt. Im Falle eines Stromausfalls gewährleisten zusätzlich Notstrom-Generatoren eine ausreichende Stromversorgung am

Housing Standort. Die Kältemaschinen am Dach werden bis zur Versorgung durch die Notstromgeneratoren durch einen Eisspeicher ersetzt, d.h. auch die Klimatisierung ist ohne Unterbrechung sichergestellt.

Am Standort Wien 1190 (Medienhaus) gilt zusätzlich:

Die Klimatisierung erfolgt über einen Anschluss an die besonders umweltfreundliche Fernkälte, sowie über Kältemaschinen am Dach. Es wird eine Serveransaugtemperatur von 18° bis 23° Celsius und eine Luftfeuchtigkeit von 40-60% gewährleistet.

4.4 Feuerlöschsystem.

Alle Housing Standorte sind mit Brandmeldern, Brandfrüherkennung und automatischen Löschanlagen ausgestattet. Die Brandmelder sind in die Meldeanlage des gesamten Hauses eingebunden.

4.5 Zutritt & Security.

Der Zutritt zum Housing Standort ist 7x24 möglich.

Sämtliche Standorte verfügen über Alarmanlagen und Video-Überwachungsanlagen, die von einer Alarmzentrale kontrolliert werden.

An den Standorten 1210 Wien und Graz gilt zusätzlich:

- Sämtliche Gebäudeeingänge sind durch Kameras überwacht
- Personell besetzte Zutrittsüberwachung (Portier am Eingang), die den Zutritt kontrolliert
- Vereinzlungsschleusen beim Portier mit eigener Zutrittskontrolle

An den Standorten Innsbruck und Linz gilt zusätzlich:

- Die Alarmanlage am Standort ist vor Zutritt vom Drei NOC freischalten zu lassen
- Der eigentliche Zutritt erfolgt über einen in einem Schlüsseltresor befindlichen Schlüssel. Sie verfügen während der gesamten Vertragslaufzeit über einen Schlüssel zum Entsperren des Schlüsseltresors.

Am Standort 1190 Wien (Medienhaus) gilt zusätzlich:

Der Zutritt in das Datacenter ist Montag bis Freitag von 09.00 – 18.00 Uhr nach vorheriger Anmeldung möglich. Die Anmeldung kann per Telefon unter 059944 2010 oder per E-Mail an housing@drei.com erfolgen.

Kunden mit ¼, ½ oder ganzen Racks steht nach Erwerb entsprechender Zugangssets die Möglichkeit eines 24x7 Zugangs zur Verfügung. Ein Zugangsset besteht aus Magnetkarte (Zugang ins Datacenter) und Schlüssel (öffnet die vordere und hintere Türe des Racks). Für Kunden im shared Rack mit einzelnen HE besteht keine Möglichkeit ein Zugangsset zu bekommen. Das von Drei ausgestellte Zutritts-Set verbleibt im Eigentum von Drei und ist nicht übertragbar. Sie verpflichten sich bei der Übernahme des Zutritt-Sets den ausgestellten PIN-Code geheim zu halten. Ein Verlust bzw. Diebstahl des Zutritts-Sets ist jedenfalls und unverzüglich polizeilich anzuzeigen und Drei schriftlich zu melden. Drei veranlasst danach die sofortige Sperre des Zutritts-Sets. Sie verpflichtet sich, Drei die Anzeigebestätigung in Kopie zukommen zu lassen. Die Kosten für die erneute Ausstellung eines Zutritts-Sets bzw. für den Wechsel der Rack-Schlösser sind von Ihnen zu tragen. Sie werden bei der Übernahme des Zutritt-Sets in die Bedienung des Zutrittskontrollsystems eingeschult. Wird durch Fehlbedienung des Systems ein Bereitschaftseinsatz ausgelöst, so kann dieser durch Drei in Rechnung gestellt werden.

5. Service Level Agreements (SLA).

5.1 Allgemein.

Garantierte Strom-Verfügbarkeit am Standort:	99,99%
Garantierte Backbone-Verfügbarkeit am Standort:	99,95%
Störungsannahme:	7x24

5.2 Anbindung Internet Shared.

Garantierte Wiederherstellungszeit im Störfall:	nein
Quality of Service (QoS):	nein
Monitoring:	nein
SLA Berichte:	nein
Proaktive Kundeninformation:	nein

5.3 Anbindung Internet Medienhaus.

Garantierte Wiederherstellungszeit im Störfall:	nein
Quality of Service (QoS):	nein
Monitoring:	ja
SLA Berichte:	nein
Proaktive Kundeninformation:	nein

5.4 Andere Anbindungen (TopInternet, TopNet, TopLine, Business Direkt).

Es gelten die SLA Konditionen, die für die jeweilige Anbindungsart gewählt werden.

Nähere Informationen siehe „Leistungsbeschreibung SLA für TopNet/TopInternet/BusinessDirekt“.

5.5 Managed Services.

Es gelten die jeweils individuell mit Ihnen vereinbarten SLA Konditionen.

6. Managed Services.

Im Zuge von Managed Services besteht die Möglichkeit, Beschaffung und laufende Betreuung von Kunden-Anlagen an Drei auszulagern.

Die konkreten Leistungen die Drei erbringt, werden in individuellen Vereinbarungen definiert.

6.1 Hardware.

Es besteht die Möglichkeit, folgende Leistungen über Drei zu beziehen:

- Beschaffung von Hardware lt. individuellen Kundenanforderungen als Sofortkauf, Teilzahlung (Hardware geht nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit in Ihr Eigentum über) oder Miete
- Beschaffung und Management der Hardware: Drei übernimmt die Verantwortung für den ordnungsgemäßen Betrieb der Kunden-Hardware. Im Störfall sorgt Drei bzw. ein von Drei beauftragter Wartungspartner für die Entstörung der Hardware innerhalb des vereinbarten Service Levels. Sie haben keinen Zutritt zur Hardware. Die Hardware wird am Drei Housing Standort in Wien eingestellt.

6.2 Software.

Für Hardware, die von Drei gemanaged wird, besteht die Möglichkeit, folgende Software-Leistungen an Drei auszulagern:

- Installation Linux-Betriebssystem
- Installation Datenbank- und Server-Applikationen (z.B.: LAMP-System)
- Wartung und laufende Betreuung Linux-Betriebssystem
- Wartung und laufende Betreuung Datenbank- und Server-Applikationen (z.B.: LAMP-System)

Wenn Drei die Wartung und laufende Betreuung des Betriebssystems übernimmt, ist der Root-Zugriff kundenseitig nicht möglich. Drei übernimmt die Verantwortung für den ordnungsgemäßen Betrieb des Betriebssystems. Dazu zählt insbesondere die Installation aktueller Sicherheits-Updates, nicht jedoch die Installation neuer Main-Release-Updates. Sie erhalten Zugriff über Shell/FTP und können mittels „Sudo“ bestimmte Programme als Root ausführen.

In Fällen, in denen Drei die Wartung und laufende Betreuung aller Software-Applikationen (z.B.: gesamtes LAMP System) übernimmt, ist der Root-Zugriff kundenseitig nicht möglich. Drei übernimmt die Verantwortung für den ordnungsgemäßen Betrieb der Software-Applikationen. Dazu zählt insbesondere die Installation aktueller Sicherheits-Updates, nicht jedoch die Installation neuer Main-Release-Updates. Sie erhalten Zugriff über FTP und können die installierten Applikationen mittels entsprechender Admin-Zugänge (z.B.: phpMyAdmin) verwalten.

7. Kontakt.

Drei BusinessService
0800 800 882
business@drei.at
www.drei.at/business