



Leistungsbeschreibung vServer.

Stand: 09/2018

Inhaltsverzeichnis.

1. Anwendungsbereich.....	3
2. Leistungsumfang.....	3
2.1 Allgemein.....	3
2.2 Hardware und Netzwerkanbindung.....	3
2.3 Variante Managed.....	3
2.4 Variante Unmanaged.....	3
2.5 Daten Backup auf Bandlaufwerk (optional).....	4
3. Technische Realisierung Und Infrastruktur.....	4
3.1 Hardware.....	4
3.2 Virtualisierung und Betriebssysteme.....	4
4. Verfügbarkeit und Störungsannahme.....	4
4.1 Reaktions- und Entstörungszeiten.....	4
5. Kontakt.....	5

1. Anwendungsbereich.

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung sind die Dienstleistungen von Drei im Rahmen des Services vServer am Standort Wien.

2. Leistungsumfang.

2.1 Allgemein.

Das Service vServer ermöglicht Ihnen die Nutzung einer professionellen Server Infrastruktur bei geringstem Aufwand. Sie brauchen bei diesem Service nicht in die Anschaffung eigener Server Hardware zu investieren, sondern erhalten diese von Drei zur Verfügung gestellt. Das Service vServer wird in den Varianten „Managed“ und „Unmanaged“ angeboten.

2.2 Hardware und Netzwerkanbindung.

Ein vServer verhält sich wie ein „echter“ Server mit eigenem Betriebssystem, ist jedoch in Wirklichkeit ein sogenannter „virtueller“ Server. Der Einsatz einer speziellen Virtualisierungstechnologie ermöglicht es, mehrere voneinander unabhängige virtuelle Server auf der selben physikalischen Server-Hardware zu betreiben. Die Server-Hardware wird in einem Drei Hochsicherheits-Rechenzentrum (Standort Wien) zur Verfügung gestellt und rund um die Uhr betreut.

Jeder virtuelle Server erhält eine statische IP-Adresse aus dem Drei IP-Adress-Pool zugewiesen und ist mit einer garantierten Bandbreite von 50 Mbit/s an den Drei High-Speed Backbone angebunden.

Folgende Speicherkapazitäten können gewählt werden:

Speicherkapazität	10 GB	20 GB	50 GB
Hauptspeicher	1 GB	1,75 GB	3 GB
Swap Disk	0,5 GB	0,8 GB	1,5 GB

2.3 Variante Managed.

Bei der Variante vServer Managed übernimmt Drei sowohl die Erstinstallation, als auch die Wartung und laufende Betreuung des Linux-Betriebssystems und aller Software-Applikationen.

Der Root-Zugriff ist 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 „Major-Release-Updates“.

Die Wartung und Betreuung folgender Software-Applikationen ist bei der Variante „Managed“ inkludiert:

- Linux-Betriebssystem: CentOS oder Debian
- Datenbank: MySQL oder Postgresql
- WebServer: Apache
- Scripting: PHP, Perl, Python

Minor-Release-Updates werden nach Prüfung automatisch von Drei durchgeführt. Andere Konfigurationen auf Anfrage möglich.

Die Wartung und Betreuung anderer Applikationen kann nicht im Vorhinein zugesichert werden, wird aber auf Anfrage geprüft.

2.4 Variante Unmanaged.

Bei der Variante vServer Unmanaged übernimmt Drei die Erstinstallation des Betriebssystems, und die Installation anderer Applikationen, nicht jedoch die Wartung und laufende Betreuung des Betriebssystems und der installierten Applikationen. Nach Abschluss der Betriebssystem-Erstinstallation sind Sie für den laufenden Betrieb der Software verantwortlich.

Folgende Linux-Distributionen stehen in der jeweils aktuellen und supporteten Version zur Verfügung:

- CentOS
- Debian

Sie erhalten für Ihren vServer Root-Zugriff und können auf diesen mittels SSH zugreifen.

2.5 Daten Backup auf Bandlaufwerk (optional).

Daten Backup auf Bandlaufwerk ist als optionales Zusatzservice zu vServer erhältlich und ermöglicht Unternehmen die Nutzung einer professionellen Speicher-Infrastruktur zum Sichern wichtiger Daten. Die Speicher-Infrastruktur wird von Drei im unternehmenseigenen Rechenzentrum betrieben. Da mehrere Full-Backups jeweils für ein allfälliges Recovery-Szenario zur Verfügung stehen müssen, wird das erforderliche Backup-Volumen mit circa dem 4-fachen des gewählten vServer Volumens festgelegt. Full-Backups werden wöchentlich durchgeführt, zusätzlich erfolgt täglich ein inkrementelles 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.

3. Technische Realisierung Und Infrastruktur.

3.1 Hardware.

Die vServer Plattform befindet sich in einem Drei Rechenzentrum in Wien. Als Hardware kommen für jedes vServer Gastgeber-System HP ProLiant oder Dell 730xd Server zum Einsatz. Jedes Gastgeber-System besitzt Intel Xeon-Prozessoren und ist mit redundanten Netzteilen und

Lüftern ausgestattet. Jedes vServer Gastgeber-System ist mit 1 Gbit/s redundant an den Drei High-Speed Backbone angebunden. Drei kann die verwendete Hardware jederzeit ohne Rückfrage auf ein auf ein technisch gleichwertiges Produkt eines anderen Herstellers ersetzen.

Unterbrechungsfreie Stromversorgung, Doppelboden, automatisches Feuerüberwachungs- und Feuerlöschsystem, Klimaanlage, Zutrittskontrollen, diverse Sicherheitseinrichtungen und eine voll redundante Netzwerk-Anbindung gewährleisten den höchst möglichen Standard für den Betrieb der Server-Hardware.

3.2 Virtualisierung und Betriebssysteme.

Ein vServer verhält sich wie ein echter Rechner mit eigenem Betriebssystem, ist jedoch in Wirklichkeit eine von mehreren sogenannte Domänen (Gast) eines übergeordneten Gastgeber-Systems (Host). Beim dem Service vServer wird OpenVZ als Virtualisierungslösung eingesetzt. Xen läuft dabei direkt auf der Hardware des Hosts-Systems (sogenanntem Typ 1 virtueller Maschinen-Monitor). Dabei wird eine sehr hohe Performance erzielt, da die Hardware nicht emuliert wird, sondern diese den Gastsystemen mit einem sehr kleinen Overhead zur Verfügung gestellt wird. Innerhalb des Gastsystems können bei vServer verschiedene 64-Bit Linux-Distributionen installiert werden. Drei kann die verwendete Virtualisierungslösung jederzeit ohne Rückfrage auf ein auf ein technisch gleichwertiges Produkt eines anderen Herstellers ersetzen.

4. Verfügbarkeit und Störungsannahme.

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

4.1 Reaktions- und Entstörungszeiten.

Fehler in den zentralen Komponenten im Drei-Netzwerk werden von Drei von Mo - So von 00.00 - 24:00 Uhr proaktiv überwacht und behoben.

Im Falle einer Service-Störung ist Drei bemüht, den ordnungsgemäßen Betrieb schnellstmöglich, jedoch mindestens innerhalb u.a. Zeiträume, wiederherzustellen.

Supportzeit	Mo – So: 07.00 – 23.00 Uhr
Reaktionszeit/Diagnose ¹	< 2 Stunden
Fehlerbehebung bei Hardware-Störungen ²	< 6 Stunden

5. Kontakt.

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

¹ Zeitspanne ab Eingang der Störungsmeldung bis zur Fehlereingrenzung

² Zeitspanne ab Fehlereingrenzung bis zur Behebung der Störung