

Leistungsbeschreibung vServer.

Stand: 05/2019

DreiBusiness.
Macht's einfach.



Inhalt.

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
3. Daten Backup (optional).....	4
4. Technische Realisierung Und Infrastruktur.....	4
4.1 Hardware.....	4
5. Verfügbarkeit und Störungsannahme.....	4
5.1 Reaktions- und Entstörungszeiten.....	4

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 Virtualisierungstechnologie ermöglicht es, mehrere voneinander unabhängige virtuelle Server auf einer physikalischen Server-Plattform zu betreiben. Die Server-Hardware wird in Drei Hochsicherheits-Rechenzentren am Standort Wien redundant 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 an den Drei High-Speed Backbone angebunden.

Drei behält sich vor im Rahmen einer Fair-Use-Policy bei übermäßiger und für das Sharedsystem unzulässigen Nutzung Dienste einzuschränken.

Folgende Speicherkapazitäten können gewählt werden:

Speicherkapazität	20 GB	40 GB	80 GB
Hauptspeicher	1 GB	2 GB	4 GB
Swap Disk	0,5 GB	1 GB	2 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 sind 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
- Ubuntu
- Fedora

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

3. Daten Backup (optional).

Daten Backup bietet professionelle Datensicherung. Im Falle eines Datenverlustes können einzelne Dateien oder auch der ganze Server wiederhergestellt werden.

Die redundante Speicher-Infrastruktur wird von Drei in unternehmenseigenen Rechenzentren 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 Volumens festgelegt.

Um eine vollständige Datensicherung zu gewährleisten, werden täglich alle Veränderungen (inkrementell) und wöchentlich alle zum Backup vorgesehenen Daten gesichert (Full Backup). Bei Bedarf sind zudem auch individuelle Backup-Strategien gegen Aufpreis möglich. Auf Wunsch werden einzelne Files innerhalb von 24 Stunden wiederhergestellt oder ein Full-Restore innerhalb von 48 Stunden durchgeführt. Der mit einem Restore verbundene Aufwand wird nach tatsächlich geleisteten Stunden in Rechnung gestellt. 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.

Spezifikationen:

- Täglich inkrementelles Backup
- Wöchentliches Full-Backup
- Restore einzelner Files innerhalb von 24 Stunden
- Restore einzelner Files in verschiedenen Versionen
- Monitoring des Backups 24/7
- Optional individuelle Backup-Strategien
- Optional Datenbank Hot-Backup
- Optional längere Speicherzeiten

Monatlich steht das gebuchte Volumen an Backup-Platz zur Verfügung. Es besteht die Möglichkeit zusätzlichen Backup-Platz nach Bedarf gegen Aufpreis zu beantragen.

4. Technische Realisierung Und Infrastruktur.

4.1 Hardware.

Die vServer Plattform befindet sich in einem Drei Rechenzentrum in Wien.

Jedes vServer Gastgeber-System ist redundant an den Drei High-Speed Backbone angebunden.

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.

5. Verfügbarkeit und Störungsannahme.

Beschreibung	Verfügbarkeit
Garantierte Strom-Verfügbarkeit am Standort	99,99%
Garantierte Backbone-Verfügbarkeit am Standort	99,95%
Störungsannahme	24x7

5.1 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

¹ Zeitspanne ab Eingang der Störungsmeldung bis zur Fehlereingrenzung

² Zeitspanne ab Fehlereingrenzung bis zur Behebung der Störung