

Leistungsbeschreibung Server Housing.

Stand: 04/2022

DreiBusiness.
Macht's einfach.



Inhalt.

1. Anwendungsbereich.....	3
2. Funktionalitäten im Rahmen von Server Housing.....	3
2.1 Allgemein.....	3
2.2 Serverplatz.....	3
2.3 Netzwerkanbindung.....	4
2.4 Optionale Services.....	4
2.4.1 Remote Hands Service.....	4
2.4.2 Daten Backup.....	5
2.5 Voraussetzungen Kunden-Hardware.....	5
3. Standortmerkmale.....	5
3.1 ISO Zertifizierung.....	5
3.2 Stromversorgung.....	5
3.3 Klimatisierung.....	6
3.4 Feuerlöschsystem.....	6
3.5 Zutritt & Security.....	6
4. Service Level Agreements (SLA).....	7
4.1 Allgemein.....	7
4.2 Anbindung.....	7

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, 1190 Wien

2. Funktionalitäten im Rahmen von Server Housing.

2.1 Allgemein.

Die qualitativ hochwertigen Data Center bieten 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 höchstmöglichen 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 unserem umfangreichen Hosting Portfolio können Sie Equipment von Drei beziehen und betreuen lassen. Die jeweiligen Verantwortungen (z.B. Zutritt zum Equipment) werden dann gesondert vereinbart.

Wir beraten Sie gerne und finden individuelle Lösungen, die Ihren Vorstellungen entsprechen.

2.2 Serverplatz.

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.

Rackspace: 1 HE

- **Inkludierter Stromverbrauch/Monat:** 0,3 kW
- **Maße:** HE im 19" Rack Maße: BxT: 60x90cm
- **IP-Adressen:**
 - IPv4 /29 IP-Netzwerk inkludiert (5 IPs nutzbar), weitere kostenpflichtig
 - IPv6 /64 IP-Netzwerk inkludiert

Jede weitere HE (nur in 1190 Wien) (ohne Internetanbindung):

- **Inkludierter Stromverbrauch/Monat:** 0,2 kW
- **Maße:** HE im 19" Rack Maße: BxT: 60x90cm
- **IP-Adressen:**
 - IPv4 /29 IP-Netzwerk inkludiert (5 IPs nutzbar), weitere kostenpflichtig
 - IPv6 /64 IP-Netzwerk inkludiert

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 60 cm (19"), Tiefe 90 cm) oder (Breite 60 cm (19"), Tiefe 100 cm) ist durch verschließbare Türen nur für Berechtigte mit eigenem Zutritt-Set 24x7 zugänglich.

¼ Rack (10 HE):

- **Inkludierter Stromverbrauch/Monat:** 0,65 kW
- **Maße:** HE im 19" Rack Maße: BxT: 60x90cm
- **IP-Adressen:**
 - IPv4 /29 IP-Netzwerk inkludiert (5 IPs nutzbar), weitere kostenpflichtig
 - IPv6 /64 IP-Netzwerk inkludiert

½ Rack (21 HE):

- **Inkludierter Stromverbrauch/Monat:** 1 kW
- **Maße:** HE im 19" Rack Maße: BxT: 60x90cm
- **IP-Adressen:**
 - IPv4 /29 IP-Netzwerk inkludiert (5 IPs nutzbar), weitere kostenpflichtig
 - IPv6 /64 IP-Netzwerk inkludiert

1 Rack (47 HE):

- **Inkludierter Stromverbrauch/Monat:** 2 kW
- **Maße:** HE im 19" Rack Maße: BxT: 60x90cm (Auf Anfrage am Standort 1190 Wien auch andere Maße möglich)
- **IP-Adressen:**
 - IPv4 /29 (5 IPs nutzbar), /28 (13 IPs nutzbar) oder /27 (29 IPs nutzbar) IP-Netzwerk, weitere kostenpflichtig
 - IPv6 /64 IP-Netzwerk inkludiert

Jedes weitere Rack (47 HE):

- **Inkludierter Stromverbrauch/Monat:** 2 kW
- **Maße:** HE im 19" Rack Maße: BxT: 60x90cm (Auf Anfrage am Standort 1190 Wien auch andere Maße möglich)
- **IP-Adressen:**
 - IPv4 /29 (5 IPs nutzbar), /28 (13 IPs nutzbar) oder /27 (29 IPs nutzbar) IP-Netzwerk, weitere kostenpflichtig
 - IPv6 /64 IP-Netzwerk inkludiert

Private Cage (nur am Standort 1190 Wien):

- Individuelle Gestaltung des Serverraumes
- Auf Anfrage

2.3 Netzwerkanbindung.

Eine leistungsstarke 100 Mbit/s Internetanbindung ist bei allen Rackspace-Varianten (außer explizit anders vermerkt) inkludiert. Die Service-Übergabe erfolgt je nach gewähltem Serverplatz im gewählten Rackspace, Rack oder im Private Cage.

Leistungsumfang:

- Symmetrische Bandbreite 100 Mbit/s
- Unlimitiertes Transfervolumen
- Ständige Überwachung der Verbindungsqualität durch unser Network Operation Center

Nähere Informationen zu der Netzwerkanbindung können Sie der entsprechenden Leistungsbeschreibung entnehmen.

2.4 Optionale Services.

2.4.1 Remote Hands Service.

Für die Aufrechterhaltung des Betriebes Ihrer Hardware besteht für Sie am Standort 1190 Wien die Möglichkeit der Nutzung des Remote Hands Services.

Beim Remote Hands Service nimmt unser Betriebspersonal vor Ort für Sie gerne 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.

Das Service ist auf Anfrage auch für den Standort 1210 Wien möglich, da an diesem Standort kein Betriebspersonal vor Ort ist, wird der Einsatz nach Aufwand verrechnet.

2.4.2 Daten Backup.

Daten Backup ist als optionales Zusatzservice zu Server Housing in Verbindung mit Hosting- und Housing Leistungen von Drei erhältlich. Die Speicher-Infrastruktur wird von Drei im unternehmenseigenen Rechenzentrum betrieben. 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. Die Größe des Speicherbereichs (Speicherkapazität) wird so festgelegt, dass mehrere Full-Backups jeweils für ein allfälliges Recovery Szenario zur Verfügung stehen.

2.5 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 oder bei einem Netzteil ein Transferswitch notwendig

3. Standortmerkmale.

3.1 ISO Zertifizierung.



Die Housing Standorte in 1190 und 1210 Wien bieten mit der ISO Zertifizierung ISO 27001:2013 einen systemischen und strukturierten Standard für Informationssicherheit.

Durch eine Zertifizierung nach ISO 27001:2013 erhöht sich nicht nur die Datensicherheit, sondern der Standard trägt aktiv dazu bei, vertrauliche Daten vor missbräuchlichen Zugriffen, Hackerangriffen oder Datenverlust zu schützen. Eine rasche Wiederherstellung nach solchen Angriffen ist ebenfalls sichergestellt.

Der Standort 1210 Wien verfügt zusätzlich noch über die ISAE 3402 Zertifizierung.

Der Outsourcing Standard ISAE 3402 ist der derzeit höchste internationale Prüfungsstandard, der die Wirksamkeit internen Kontrollsysteme von Organisationen bewertet. Dieser stellt eine fundierte Bestätigung dar und sichert zu, dass bei ausgelagerten Anwendungen die gesetzlichen Anforderungen und die hohen Qualitätsstandards umfassend erfüllt werden.

3.2 Stromversorgung.

An allen Housing Standorten ist eine unterbrechungsfreie, redundante Stromversorgung gewährleistet. Im Falle eines Stromausfalls gewährleisten zusätzlich USV-Anlagen und Notstrom-Generatoren eine ausreichende Stromversorgung am Housing Standort.

Am Standort 1210 Wien gilt:

- Anspeisung auf zwei getrennten Wegen
- getrennte Trafostationen
- mehrere Notstromgeneratoren

- redundante Batterie-Stromversorgung (USV Anlagen)
- 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)
- getrennte Steigleitungen im Gebäude
- getrennte E - Verteiler am Standort
- zwei unabhängige Anspeisungen pro Rack bzw. Rackspace (USV/USV Anspeisung oder USV/Netzanschluss)
- Standard-Absicherung 16A, 230V

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.

3.3 Klimatisierung.

Um die ideale Betriebstemperatur zu gewährleisten ist die Klimatisierung an allen Standorten redundant ausgeführt.

Am Standort 1210 Wien gilt zusätzlich:

Die Raumbedingungen werden auf ca. 24°C und ca. 35% Luftfeuchtigkeit geregelt. 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 1190 Wien gilt zusätzlich:

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

3.4 Feuerlöschsystem.

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

3.5 Zutritt & Security.

Der Zutritt zum Housing Standort ist 24x7 möglich.

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

Am Standort 1210 Wien gilt zusätzlich:

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

Am Standort 1190 Wien (Medienhaus) gilt zusätzlich:

Der Zutritt in das Data Center ist Montag bis Freitag von 09.00 – 18.00 Uhr nach vorheriger Anmeldung möglich. Die Anmeldung kann per Telefon unter 050 660 7005 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 zwei Magnetkarten (Zugang ins Haus und zum Data Center) 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 verpflichten 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.

4. Service Level Agreements (SLA).

4.1 Allgemein.

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

4.2 Anbindung.

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