

TELE2



Vernetzung



Internet
Access



Business
Telefonie



Business
Mobile



**Managed
Services**

Leistungsbeschreibung: Managed Services | Server Housing

Stand 05/2017

Inhaltsverzeichnis

1. Anwendungsbereich.....	3
2. Funktionalitäten im Rahmen von Tele2 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.....	4
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.....	7
4.4 Feuerlöschsystem	7
4.5 Zutritt & Security	7
5. Service Level Agreements (SLA).....	8
5.1 Allgemein	8
5.2 Anbindung Internet Shared.....	8
5.3 Anbindung Internet Medienhaus	8
5.4 Andere Anbindungen (TopInternet, TopNet, TopLine, BusinessDirekt).....	8
5.5 Managed Services.....	8
6. Managed Services.....	8
6.1 Hardware.....	8
6.2 Software.....	8

1. Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung sind die Dienstleistungen von Tele2 Telecommunication GmbH im Rahmen des Services **Tele2 Server Housing** an folgenden Standorten:

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

2. Funktionalitäten im Rahmen von Tele2 Server Housing

2.1 Allgemein

Die qualitativ hochwertigen Tele2 Housing Center bieten dem Kunden 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 des Kunden-Equipments.

Über den Netzwerk-Anschluss von Tele2, an welchem der Kunde mit einer Bandbreite von bis zu 10Gbits an den Tele2 High-Speed Backbone angebunden ist, ist die hochperformante Erreichbarkeit rund um die Uhr sichergestellt.

Die Verantwortung für das vom Kunden eingestellte Equipment (z.B. Server, etc.) trägt prinzipiell der Kunde. Im Zuge von Managed Services kann der Kunde Equipment von Tele2 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 Tele2 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 Tele2 High-Speed Backbone angebunden werden (Details siehe Kapitel 3.2 Verfügbare Netzwerkanbindungen).

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

In allen Tele2 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 Tele2 Standard Rack (Breite 19", Tiefe 90cm) ist durch verschließbare Türen nur für Berechtigte zugänglich. Das Equipment kann über die interne Verkabelung an den Tele2 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 Tele2 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 Tele2 zu erwerben und von Tele2 betreuen zu lassen. Details zu Managed Services siehe Kapitel 6 Managed Services.

3.2 Verfügbare Netzwerkanbindungen

Folgende Netzwerkanbindungen stehen dem Kunden an den Tele2 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 Internet-Anbindung am Housing Standort und ist in den Varianten 10Mbits und 100Mbits 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 10Mbits (Variante Internet Shared 10Mbits) oder mit bis zu 100Mbits (Variante Internet Shared 100Mbits)
- 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 100Mbit/s Internet-Anbindung (optional 1Gbit/s). Die Service-Übergabe erfolgt je nach gewähltem Serverplatz im Rack Space, Rack oder Kundenbereich.

Leistungsumfang:

- Symmetrische Bandbreite 100Mbit/s (optional 1Gbit/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 Tele2 TopNet wird dem Kunden eine Datenvernetzung basierend auf Tele2 Trägerservices wie ViPNet (MPLS-VPN) oder Topline zur Verfügung gestellt. Egal wie schnell die Anbindung des Standorts an das Corporate Network des Kunden erfolgen soll, mit TopNet realisieren wir Anbindungen von bis zu 1Gbits.

Nähere Informationen zu TopNet siehe „Leistungsbeschreibung Tele2 TopNet“.

3.2.5 TopLine

Tele2 TopLine ist ein transparentes, isochrones Punkt zu Punkt Service. Die Übertragungsbandbreite wird für den Kunden 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 BusinessDirekt siehe „Leistungsbeschreibung Business Telefonie“.

3.3 Optionale Services

3.3.1 Remote Hands Service

Für die Aufrechterhaltung des Betriebes der Kunden-Hardware besteht für den Kunden die Möglichkeit der Nutzung des Remote Hands Services.

Beim Remote Hands Service nimmt das Betriebspersonal am Standort für den Kunden 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 der Kunde dem Betriebspersonal Zutritt zur kundeneigenen Hardware gewährt.

3.3.2 Daten Backup auf Bandlaufwerk

Tele2 Daten Backup auf Bandlaufwerk ist als optionales Zusatzservice zu Server Housing in Verbindung mit Managed Service Leistungen von Tele2 (z.B. Installation und Wartung von Betriebssystem / Software) erhältlich. Die Speicher-Infrastruktur wird von Tele2 im unternehmenseigenen Rechenzentrum betrieben. Full-Backups werden wöchentlich durchgeführt, zusätzlich erfolgt täglich ein inkrementelles Band-Backup. Der Zugriff auf das Backup ist für den Kunden nicht vorgesehen, ein Recovery wird wenn erforderlich ausschließlich von Tele2 durchgeführt. Tele2 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 Tele2 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 Tele2 High-Speed Backbone angebunden:

Standort-Anbindung	Graz	Innsbruck	Linz	Wien 1190, Wien 1210
Bandbreite	400Mbits	2,4Gbits	10Gbits	10Gbits
Redundanz	nein	ja	ja	ja

4.2 Stromversorgung

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

An den Standorten Wien 1210 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 Wien 1190 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 Wien 1210 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

Für Kunden ist der Zutritt zum Housing Standort 7x24 möglich.

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

An den Standorten Wien 1210 und Graz gilt zusätzlich:

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

An den Standorten Innsbruck und Linz gilt zusätzlich:

- Die Alarmanlage am Standort ist vor Zutritt vom Tele2 NOC freischalten zu lassen
- Der eigentliche Zutritt erfolgt über einen in einem Schlüsseltresor befindlichen Schlüssel. Der Kunde verfügt über einen Schlüssel zum Entsperren des Schlüsseltresors während der gesamten Vertragslaufzeit

Am Standort 1190 Wien (Medienhaus) gilt zusätzlich:

Der Zutritt in das Datacenter ist Montag bis Freitag von 9.00 – 18.00 nach vorheriger Anmeldung möglich. Die Anmeldung kann per Telefon unter 059944-2010 oder per E-Mail an support@sil.at 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 Zugangset zu bekommen. Das von Tele2 ausgestellte Zutritts-Set verbleibt im Eigentum von Tele2 und ist nicht übertragbar. Der Kunde verpflichtet 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 Tele2 schriftlich zu melden. Tele2 veranlasst danach die sofortige Sperre des Zutritts-Sets. Der Kunde verpflichtet sich, Tele2 die Anzeigebestätigung in Kopie zukommen zu lassen. Die Kosten für die erneute Ausstellung eines Zutritts-Sets bzw. für den Wechsel der Rack-Schlösser trägt der Kunde. Kunden 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 Tele2 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, BusinessDirekt)

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 dem Kunden vereinbarten SLA Konditionen.

6. Managed Services

Im Zuge von Managed Services besteht die Möglichkeit, Beschaffung und laufende Betreuung von Kunden-Anlagen an Tele2 auszulagern.

Die konkreten Leistungen die Tele2 für den Kunden erbringt, werden in individuellen Vereinbarungen definiert.

6.1 Hardware

Es besteht die Möglichkeit, folgende Leistungen über Tele2 zu beziehen:

- Beschaffung von Hardware lt. individuellen Kundenanforderungen als Sofortkauf, Teilzahlung (Hardware geht nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit in das Eigentum des Kunden über) oder Miete
- Beschaffung und Management der Hardware: Tele2 übernimmt die Verantwortung für den ordnungsgemäßen Betrieb der Kunden-Hardware. Im Störfall sorgt Tele2 bzw. ein von Tele2 beauftragter Wartungspartner für die Entstörung der Hardware innerhalb des vereinbarten Service Levels. Der Kunde hat keinen Zutritt zur Hardware. Die Hardware wird am Tele2 Housing Standort in Wien eingestellt.

6.2 Software

Für Hardware, die von Tele2 gemanaged wird, besteht die Möglichkeit, folgende Software-Leistungen an Tele2 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 Tele2 die Wartung und laufende Betreuung des Betriebssystems übernimmt, erhält der Kunde keinen Root-Zugriff. Tele2 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. Der Kunde erhält Zugriff über Shell/FTP und kann mittels „Sudo“ bestimmte Programme als Root ausführen.

In Fällen, in denen Tele2 die Wartung und laufende Betreuung aller Software-Applikationen (z.B.: gesamtes LAMP System) übernimmt, erhält der Kunde ebenfalls keinen Root-Zugriff. Tele2 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. Der Kunde erhält Zugriff über FTP und kann die installierten Applikationen mittels entsprechender Admin-Zugänge (z.B.: phpMyAdmin) verwalten