

TELE2



Vernetzung



Internet
Access



Business
Telefonie



Business
Mobile



Managed
Services

Leistungsbeschreibung: Managed Services | vServer

Stand 05/2017

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.....	4
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. Wartung und Support.....	5
4.1 Reaktions- und Entstörungszeiten.....	5

1. Anwendungsbereich

Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung sind die Dienstleistungen von Tele2 im Rahmen des Services Tele2 vServer am Standort Wien.

2. Leistungsumfang

2.1 Allgemein

Das Service Tele2 vServer ermöglicht Unternehmen die Nutzung einer professionellen Server-Infrastruktur bei geringstem Aufwand. Der Kunde braucht bei diesem Service nicht in die Anschaffung eigener Server Hardware zu investieren, sondern erhält diese von Tele2 zur Verfügung gestellt. Das vServer Service wird in den Varianten „Managed“ und „Unmanaged“ angeboten.

2.2 Hardware und Netzwerkanbindung

Ein Tele2 vServer verhält sich wie ein „echter“ Server mit eigenem Betriebssystem, ist jedoch in Wirklichkeit ein sog. „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 Tele2 Hochsicherheits-Rechenzentrum (Standort Wien) zur Verfügung gestellt und rund um die Uhr betreut.

Jeder virtuelle Server erhält eine statische IP-Adresse aus dem Tele2 IP-Adress-Pool zugewiesen und ist mit einer garantierten Bandbreite von 50Mbps an den Tele2 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 Tele2 vServer Managed übernimmt Tele2 sowohl die Erstinstallation, als auch die Wartung und laufende Betreuung des Linux-Betriebssystems und aller Software-Applikationen. Der Kunde erhält 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 „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 Tele2 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 Tele2 vServer Unmanaged übernimmt Tele2 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 ist ausschließlich der Kunde für den laufenden Betrieb der Software verantwortlich.

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

- CentOS
- Debian

Der Kunde erhält für seinen vServer Root-Zugriff und kann auf diesen mittels SSH zugreifen.

2.5 Daten Backup auf Bandlaufwerk (optional)

Tele2 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 Tele2 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 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

3. Technische Realisierung und Infrastruktur

3.1 Hardware

Die Tele2 vServer Plattform befindet sich in einem Tele2 Rechenzentrum in Wien. Als Hardware kommen für jedes Tele2 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 Tele2 vServer Gastgeber-System ist mit 1Gbits redundant an den Tele2 High-Speed Backbone angebunden. Stand Mai 2017. Tele2 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 Tele2 vServer verhält sich wie ein echter Rechner mit eigenem Betriebssystem, ist jedoch in Wirklichkeit eine von mehreren sog. Domänen (Gast) eines übergeordneten Gastgeber-Systems (Host). Beim Tele2 vServer wird OpenVZ als Virtualisierungslösung eingesetzt. Xen läuft dabei direkt auf der Hardware des Hosts-Systems (sog. 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 Tele2 vServer verschiedene 64-Bit Linux-Distributionen installiert werden. Tele2 kann die verwendete Virtualisierungslösung jederzeit ohne Rückfrage auf ein auf ein technisch gleichwertiges Produkt eines anderen Herstellers ersetzen.

4. Wartung und Support

Zur Meldung von technischen Störungen steht dem Kunden die kostenlose Service-Hotline unter 0800 800 882 von Mo-So von 0-24:00, sowie die Email-Adresse businessline@tele2.com zur Verfügung.

	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 Tele2-Netzwerk werden von Tele2 von Mo-So von 0-24:00 proaktiv überwacht und behoben.

Im Falle einer Service-Störung ist Tele2 bemüht, den ordnungsgemäßen Betrieb schnellstmöglich, jedoch mindestens innerhalb u.a. Zeiträume, wiederherzustellen

Supportzeit	Mo – So: 07h – 23h
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