



LEISTUNGSBESCHREIBUNG

envia TEL V-SERVER

1 Standardleistungen

Die envia TEL GmbH (im Folgenden envia TEL genannt) bietet ihren Kunden mit **envia TEL v-server** eine professionelle Lösung, um Serverstrukturen virtualisiert auf der Infrastruktur der envia TEL zu betreiben. Dazu wird dem Kunden entsprechend der gewählten Variante Speicherplatz, Arbeitsspeicher und Rechenleistung zur Verfügung gestellt. Der Kunde erhält volle Administratorenrechte auf dem System, welche die Installation von eigener Software erlauben. Die Wahl der betriebenen Anwendungen auf der virtuellen Maschine wird dem Kunden freigestellt. Die beim Kunden benötigte Software und Hardware sind nicht Gegenstand dieses Vertrages, soweit der Kunde nicht die Nutzung einer Lizenz für Microsoft-Software bestellt.

2 Rechenzentren

Stromversorgung

Alle Stromanschlüsse in den Rechenzentren der envia TEL werden über eine unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV) gespeist. Bei einem Ausfall der primären Stromversorgung springt die USV bis zum Anlaufen der Notstromversorgung als Puffer ein. Die verwendete USV schützt außerdem vor Spannungsschwankungen im öffentlichen Stromnetz. Das Entgelt für die Stromversorgung ist im monatlichen Grundpreis des Produkts enthalten.

Klimatisierung

envia TEL sichert die Klimatisierung der Raumtemperatur gemäß ETS-Norm 300019. Danach wird die Raumtemperatur auf 27 °C (+/- 10%) gehalten. Die Luftfeuchtigkeit beträgt 60% (+/- 10%).

Feuerschutz

Die Feuermeldung in den Rechenzentren erfolgt automatisch durch Rauch- und Brandmeldeanlagen, welche verteilt über die Räumlichkeiten angebracht sind.

Sonstiges

Die Netzinfrastruktur der Rechenzentren wird durch das Netzmanagementcenter der envia TEL 24 Stunden pro Tag an 365 Tagen im Jahr überwacht. envia TEL-Rechenzentren werden durch organisatorische und technische Maßnahmen rund um die Uhr bewacht. Alle Zugänge werden durch Sicherheitspersonal kontrolliert. Der Zutritt zu den Serverräumen ist nur für schriftlich benannte Personen möglich, welche sich mit Bildausweis identifizieren.

3 Produktvarianten

Das Produkt **envia TEL v-server** ist in drei Ausprägungen verfügbar. Diese unterscheiden sich im verfügbaren Arbeitsspeicher, dem verfügbaren Festplattenplatz und der Priorisierung der CPU.

v-server basis:

512 MB RAM, 80 GB Festplattenspeicher, 1-Stern CPU.

v-server standard:

1 GB RAM, 160 GB Festplattenspeicher, 3-Sterne CPU.

v-server premium:

2 GB RAM, 320 GB Festplattenspeicher, 5-Sterne CPU.

envia TEL betreibt die Plattform mit einer Gesamtrechenleistung von aktuell rund 32 GHz. Sofern die verfügbaren Ressourcen aufgebraucht sind, wird entsprechend der Server-Sterne-Kategorie priorisiert. Die Produktvarianten **envia TEL v-server basis** und **envia TEL v-server standard** bekommen jeweils eine CPU zugewiesen. Die Produktvariante **envia TEL v-server premium** beinhaltet 2 CPUs. Zum Einsatz kommt Markenhardware von bewährten Herstellern wie IBM für die Hostsysteme und Netapp für die Storage-Systeme. Der Festplattenspeicher ist über ein Fibre-Channel-SAN an das Serversystem angebunden.

4 Installation

Die Installation des Kundensystems wird entsprechend der Bestellung vor der Übergabe an den Kunden durchgeführt. Sofern für den Betrieb notwendig, wird die Software beim Hersteller durch envia TEL registriert.

Zur Auswahl stehen, sofern nicht anders vereinbart:

- OpenSUSE
- SUSE Linux Enterprise
- Windows Server 2003
- Windows Server 2008

Die Nutzung von Microsoft-Produkten unterliegt speziellen Lizenzbedingungen, die envia TEL an den Kunden weitergeben muss. Windows Server Betriebssysteme werden, sofern verfügbar und nicht anders vereinbart, im aktuellen Release-Stand, mit aktuellem Servicepack und in der deutschen 32 bit-(Windows Server 2008: 64 bit-)Version zur Verfügung gestellt. Für genauere Informationen zu verfügbaren Versionen und Sprachen stehen wir Ihnen gern zur Verfügung. Für die Wartung nach dem anerkannten Stand der Technik und alle Updates nach der Installation ist der Kunde eigenverantwortlich. Zusätzliche Vereinbarungen mit dem Hersteller (Update-Service etc.) liegen in der Verantwortung des Kunden. Für Anwendungen, die der Kunde auf den bereitgestellten virtuellen Servern installiert, betreibt und wartet, trägt envia TEL keine Verantwortung. Projektbezogen ist die Umsetzung von kundenspezifischen Einrichtungsanforderungen möglich. Diese muss in einem separat zu beauftragenden Projekt mit envia TEL abgestimmt werden.

5 IP-Anbindung / Erreichbarkeit

Für die IP-Anbindung wird mindestens ein Produkt **envia TEL v-server zugang** benötigt. Mit diesem separat zu beauftragenden Produkt können mehrere **envia-TEL v-server** einen gemeinsamen Internetzugang zur Verfügung gestellt bekommen. Der Verkehr, der unter den verschiedenen virtuellen Servern anfällt, wird bei der Berechnung des Datenvolumens nicht mit betrachtet. Standardmäßig wird der **envia TEL v-server** mit einem IP-Netz mit 4 Adressen übergeben, wobei die erste Adresse die Netzwerk IP, die zweite das default Gateway, die dritte den Kundenserver selbst und die vierte die Broadcast-Adresse darstellt. Auf Wunsch und entsprechend der gültigen Preisliste können weitere IP-Adressen bestellt werden. Die virtuellen Server sind mit einer Bandbreite von 1 Gbit/s angebunden. Die Bandbreite wird bei Überschreitung des Inklusivvolumens nicht gedrosselt. Bei der Beauftragung kann eine bei envia TEL gehostete Domain/Subdomain angegeben werden, unter der der v-server erreichbar ist. Wenn keine Angabe gemacht wird, ist dieser unter [Produkt-Nr.].vs.enviatel.net erreichbar. Der

envia TEL GmbH

Friedrich-Ebert-Straße 26
04416 Markkleeberg

T +49 800 0101600
F +49 800 3684283
E info@enviatel.de
I www.enviatel.de

sichere Zugriff zum Zeitpunkt der Einrichtung wird bei Linux-Betriebssystemen standardmäßig mittels SSH und bei Windows-Betriebssystemen über RDP bereitgestellt. Der Kunde ist verpflichtet das nach der Einrichtung übergebene Administrator-Passwort eigenverantwortlich zu ändern. Der zu konfigurierende DNS-Server ist der Homepage der envia TEL in den FAQ unter dem Punkt: „Welche Nameserver (DNS) stellt envia TEL zur Verfügung?“ zu entnehmen. Als Hostname ist ein Fully-Qualified Host Name in Form eines Fully-Qualified Domain Name anzugeben. Die Form gilt entsprechend des gültigen Bestellformulars.

6 Daten-Backup

Zur Sicherung des Datenbestandes wird in einem vollautomatischen Prozess täglich ein Backup erstellt. Die Backup-Software erstellt je Woche ein Vollbackup und sechs inkrementelle Backups, wobei nur die Änderungen seit dem letzten Vollbackup gesichert werden. Die gesicherten Daten werden durch envia TEL 30 Tage lang vorgehalten. Eine Wiederherstellung kann durch schriftliche Meldung des Bedarfs (per E-Mail oder Fax) unter exakter Angabe der wiederherzustellenden Daten angefordert werden. Die angeforderten Wiederherstellungen werden Montag bis Donnerstag in der Arbeitszeit von 08.00 bis 17.00 Uhr und Freitag von 08.00 bis 14.00 Uhr durchgeführt. Wenn eine Wiederherstellung außerhalb dieser Zeiten gewünscht wird, kann dies bei separater Berechnung lt. Preisliste „Allgemeine Leistungen“ (Serviceleistungen) beauftragt werden.

7 Entstörung und Servicelevel Agreements (SLA)

envia TEL beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Informationen über Störungen nimmt envia TEL täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr über die kostenlose Rufnummer 0800 / 0 10 16 00 bzw. Fax 0800 / 27 28 666 entgegen.

Sofern nicht einzelvertraglich anders geregelt, gelten die Angaben des Dokuments „Servicelevel-Agreement“. Der dort aufgeführte Servicelevel „Premium“ ist bereits kostenfrei in das Produkt integriert.

Um technische Anfragen entgegen zu nehmen, steht die folgende Adresse einem namentlich benannten Vertreter des Kunden oder einem namentlich benannten Stellvertreter zur Verfügung. Weitere Nutzer des Systems sind dazu nicht berechtigt. Anfragen sind an support@enviatel.de zu richten.

8 Zusätzliche Leistungen

envia TEL erbringt weitere Leistungen gegen ein gesondertes Entgelt. Dazu zählen neben projektbezogenen Erstinstallationen, Konfigurationsänderungen und Server-Reset auch die Einbindung von weiteren Produkten der envia TEL wie zum Beispiel **envia TEL domain hosting**.