

redNET Server Housing/Dedicated & Virtual Server

Leistungsbeschreibung

1 Einleitung

Vorliegendes Dokument beschreibt die redNET Hosting Services von redIT. Das redNET Server Housing dient dabei auch als Basis für redNET Dedicated- und redNET Virtual -Server. Der in Kapitel 6 beschriebene Leistungsumfang gilt dabei für sämtliche redNET Hosting Services und ist zwingend oder optional erhältlich.

2 redNET Server Housing

Mit redNET Server Housing bieten wir Ihrem Unternehmen die Möglichkeit, Ihre Server im redIT Datacenter in sicherer Umgebung professionell betreiben und überwachen zu lassen.

Durch die redundante Anbindung, permanente Netzwerküberwachung, Zutrittskontrolle, zwei unabhängige Stromkreise und unterbrechungsfreie Stromversorgung sowie Einbruchs-, Brand- und Wassermeldeanlagen stellen wir ein hochqualitatives Server Housing sicher – ohne teure Investitionen in ein eigenes Datacenter.

2.1 Leistungsumfang

Basis Leistungsumfang redNET Server Housing -> Siehe Kapitel 5

Optionaler Leistungsumfang redNET Server Housing -> Siehe Kapitel 6

2.2 Technische Voraussetzungen

- Jedes TCP/IP unterstützte Betriebssystem
- Rechner muss ohne Tastatur und Maus booten
- Benötigt werden Anschlüsse für Tastatur und Grafikkarte
- Ethernet-Anbindung mittels RJ45
- Rackfähiger Server (Schienen müssen mit Server mitgeliefert werden)
- Um die redundante Stromversorgung nutzen zu können sind Geräte mit zwei Netzteilen notwendig

3 redNET Dedicated Server

redNET Dedicated Server stellt dedizierte Rechenleistung auf der Basis von modernsten HP ProLiant Servern aus der DL-Serie auf Mietbasis zur Verfügung. redIT betreibt die Server im eigenen redIT Data Center und stellt mittels redundanter Stromversorgung der Server, eine redundante Anbindung an USV-Anlagen, eine durchgehende Netzwerküberwachung, Zutrittskontrolle und Einbruchs-, Brand- und Wassermeldeanlage im redIT Data Center den professionellen Serverbetrieb sicher.

Die Wahl des passenden Modells und der einzelnen Komponenten wie Memory, Diskspace, Prozessor(en) erfolgt in Zusammenarbeit mit dem Kunden.

3.1 Leistungsumfang

Basis Leistungsumfang redNET Dedicated Server -> Siehe Kapitel 5

Optionaler Leistungsumfang redNET Dedicated Server -> Siehe Kapitel 6

4 redNET Virtual Server

redNET Virtual Server stellt virtualisierte Hardwareleistung inkl. Anschluss und Betrieb auf der Basis von modernen HP ProLiant Mehrprozessor Servern und der Virtualisierungssoftware auf Mietbasis zur Verfügung. redIT betreibt die skalierbare Serverplattform im eigenen Data Center. Der Kunde mietet Serverleistung in Abstufungen von 1GB Arbeitsspeicher und 25GB Harddisk.

Die redundante und unterbrechungsfreie Versorgung der Server, die durchgehende Netzwerküberwachung sowie eine Zutrittskontrolle und Einbruchs-, Brand- und Wassermeldeanlage im redIT Data Center gewähren den professionellen Serverbetrieb. Dadurch entfallen für den Kunden Investitionen in eigene Hardware und Data Center Infrastruktur, er mietet diese Leistungen nach seinem Bedarf.

Voraussetzung für den erfolgreichen Betrieb ist die Zertifizierung und Freigabe der eingesetzten Hard- und Software durch den Virtualisierungssoftwarehersteller.

4.1 Leistungsumfang

Folgende Leistungen sind im Service redNET Virtual Server enthalten:

- Bereitstellung von virtualisierter Serverleistung in Abstufungen von Basiseinheiten auf einer Multicore-Server-Hardware im klimatisierten redIT Data Center.
- Server-Hardware und Virtualisierungs-Software
- Strom- und Kühlungskosten
- Redundante Versorgung (Internet-Anbindung, Strom, USV)
- 1 fixe IP-Adresse
- Instandhaltung der virtualisierten Server (Hardware und VMware Produkte)

Zusätzlich ist folgender Basis Leistungsumfang aus Kapitel 5 zwingend notwendig:

- Internet-Access
- Shared Firewall

Optionaler Leistungsumfang redNET Virtual Server -> Siehe Kapitel 6

5 Basis Leistungsumfang redNET Housing Services

5.1 Höheneinheiten (redNET Server Housing/redNET Dedicated Server)

Platz für Kundenserver ist in folgenden Einheiten erhältlich:

- 1 Höheneinheiten [HE] in einem shared Rack
- 2 Höheneinheiten [HE] in einem shared Rack
- 10 Höheneinheiten [HE] in einem shared ¼ Rack
- 21 Höheneinheiten [HE] in einem shared ½ Rack
- 42 Höheneinheiten [HE] in einem ganzen Rack

19" Industrie Standard-Rack mit 90cm Tiefe, 1 Höheneinheit entspricht 4.45 cm. Monitor/Keyboard/Mouse sind vorhanden.

5.2 Internet-Access

Eine redundante Internetanbindung mit unlimitedem Datentransfer ist ab 512 kBit/s erhältlich.

5.3 IP-Adressen

1 statische IP-Adresse ist inklusiv, zusätzliche sind optional erhältlich.

5.4 Stromversorgung für Server/Klima (redNET Server Housing/redNET Dedicated Server)

Für die Stromversorgung stellen wir im redIT Data Center 230 Volt Netzstrom mit redundanter Anbindung an die USV-Anlage zur Verfügung, warten und unterhalten diese während der gesamten Mietzeit. Im Falle eines Stromausfalles überbrückt die USV die Stromversorgung bis zum Wiederanlauf des Normalstroms. Eine Klimaanlage gewährleistet eine konstante betriebsgerechte Temperatur.

5.5 Shared Firewall

Eine Firewall arbeitet als Filter zwischen Internet und Netzwerk des Kunden. Mögliche Angriffe, welche sich auf IP/ICMP [Netzwerk-Layer] oder TCP/UDP [Transport-Layer] beziehen, werden innerhalb der Firewall erkannt und abgewehrt. Dies gilt für Angriffe auf die Firewall und die zu schützenden Netzwerke.

5.5.1 Leistungsumfang

Der Service basiert auf einer shared Firewall, welche dem Kunden für die Dauer des Vertragsverhältnisses bereitgestellt wird. Der Service umfasst, soweit nicht anders ausdrücklich festgelegt, folgende Leistungen:

- Konfiguration und Nutzung der Firewall
- Automatische Updates der Firewall -Software
- Automatisches Update der Firewall -Signaturen
- Sicherung der aktuellen Firewall Konfiguration

5.5.2 Konfiguration

Die Konfiguration der Firewall erfolgt auf Basis der mit dem Kunden abgestimmten Security Policy. redNET Shared Firewall beinhaltet die zur Verfügungsstellung einer Hardware Firewall inkl. deren Konfiguration, Wartung und Reaktion im Bedrohungsfall. Das Gerät bleibt im Eigentum von redIT. Der Kunde hat keine Möglichkeit, die Konfiguration der Firewall selber zu verändern.

5.5.3 Konfigurationsänderungen

Eine Änderung der Konfiguration kann nur schriftlich per E-Mail an redNET.services@redNET.ch beantragt werden, für die Bestätigung wird redIT den Kunden kontaktieren.

Änderungen können nur innerhalb der Betriebszeiten durchgeführt werden. Die Reaktionszeit beträgt werktags acht Stunden.

5.5.4 Haftung

Datentransfers, welche nicht die Firewall durchlaufen, entziehen sich der Kontrolle durch die Firewall. Ebenso kann die Firewall keine verschlüsselten oder mehrfach komprimierten Inhalte nach schadhafte Bedrohungen untersuchen. Eine Firewall kann keinen Schutz vor unbekanntem Angriffen geben. redIT übernimmt keine Haftung für entstandene Schäden.

6 Optionaler Leistungsumfang redNET Housing Services

6.1 Monitoring/Alarmierung

Permanente Überwachung des virtuellen Servers durch redIT inkl. automatischer Alarmierung per SMS, Pager oder E-Mail.

6.2 Serverwartung

Alle redNET Hosting Services werden in den Varianten «Managed» und «Unmanaged» angeboten:

6.2.1 Managed Server

Die Option «Serverwartung» der Kundenserver erfolgt durch einen redIT Mitarbeiter und beinhaltet folgende Arbeiten:

- Periodisches Einspielen von Windows Updates und Service Packs
- Überwachung der Eventlogs
- Periodische Überprüfung der Leistungskapazität
- Vorschläge für allfällige Massnahmen zur Optimierung/Fehlerbehebung

6.2.2 Unmanaged Server

Die Serverwartung wird via Remote-Access durch den Kunden selber ausgeführt.

6.3 redNET Backup

redNET Backup ist die Datensicherung für die redNET dedicated Server, redNET Server Housing- und redNET Virtual Server-Produkte. Im Falle eines Datenverlustes können einzelne Dateien oder auch der ganze Server wiederhergestellt werden.

Um eine vollständige Datensicherung zu gewährleisten, werden täglich alle Veränderungen (inkrementell) und wöchentlich alle zum Backup vorgesehenen Daten auf Bandlaufwerken gesichert (Full Backup). Die Tages-Bänder werden alle 7 Tage, die Wochen-Bänder alle 4 Wochen, die Monats-Bänder alle 12 Monate überschrieben. Im Fall von Datenverlusten werden einzelne Files innerhalb von 24 Stunden wiederhergestellt. Die Datenwiederherstellung wird nach Aufwand verrechnet.

6.4 redNET Secure Server (Virenschutz)

Die Software Produkte für redNET Secure Client und Server bieten den notwendigen Schutz vor Viren und ähnlichen Angriffen aus dem Internet. Die entsprechenden Scan-Engines sorgen dafür, dass neue Bedrohungen rasch erkannt und professionell eliminiert werden, bevor sie Schaden anrichten können.

Spezifikationen:

- Schützt vor bekannten Viren und Würmern
- Erkennt und beseitigt SpyWare
- Schützt gegen Hackerangriffe
- Kontrolliert alle Programme, welche ins Internet kommunizieren möchten
- Überwacht Ihren Browser, damit Sie nicht heimlich ausspioniert werden
- Blockiert unerlaubte Veränderungen der Windows Installation
- Informiert über neue Virenwellen und den Stand Ihrer Sicherheit
- Automatische Aktualisierung und Überwachung durch redIT

6.5 Pikettbereitschaft 7x24h

Diese Option erlaubt es dem Kunden das Pikett-Team der redIT bei Störung ausserhalb der Bürozeiten anzubieten. Die Pikettorganisation der redIT ist rund um die Uhr (7x24) auf Abruf einsatzbereit. Die geleisteten Arbeitsstunden werden zu einem erhöhten Stundensatz (Nacht- oder Sonntagszuschlag) und nach effektivem Aufwand in Rechnung gestellt.

7 Zugriff- und Zutrittsrecht

Der Zutritt zum redIT Data Center ist nur in Begleitung eines redIT Mitarbeiters nach Voranmeldung während der redIT Bürozeiten möglich.

Zusätzlich für redNET Virtual Server: Der Zugriff auf die virtuellen Instanzen erfolgt ausschliesslich Remote nach den Vorgaben der redIT. Auf die Serverhardware und Virtualisierungskonsole hat der Kunde keinen Zugriff. Die virtuellen Instanzen werden ausschliesslich durch redIT installiert, kontrolliert und überwacht.

8 Service Levels

Garantierte Verfügbarkeit	99.5%
Monitoring/Alarmierung	7x24h (falls Option Monitoring/Alarmierung)
Störungsannahme	7x24h
Reaktionszeiten (Mo – Fr von 08.00 – 12.00 und 13.00 – 17.00)	Max. 2h
Reaktionszeiten (Mo – Fr von 17.00 – 08.00, Sa, So, Feiertage)	Max. 4h (falls Option Pikettbereitschaft)

Im Störfall ist der Helpdesk von Montag bis Freitag von 08.00 – 12.00 und 13.00 – 17.00 Uhr (ausgenommen gesamtschweizerische und lokale Feiertage) unter Telefon 0848 000 801 erreichbar. Ausserhalb dieser Zeiten kann jederzeit eine E-Mail an redNET.services@redIT.ch geschickt werden.

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden und der Bestätigung der Störungsannahme durch das für die Störungsbehebung verantwortliche Team.

9 Wartungsarbeiten an den redIT Anlagen

Die periodische Wartung an den Support- und Überwachungseinrichtungen der redIT kann eine geplante Unterbrechung der redNET Services bewirken. Die Wartungen werden während einem definierten Zeitraum, dem so genannten Wartungsfenster durchgeführt und mindestens 2 Tage im Voraus angekündigt.

Die Wartungsfenster sind auf den ersten und dritten Mittwoch des Monats von 18.00 bis 06.00 Uhr festgelegt. In dringenden Fällen kann eine ungeplante Wartung ausserhalb des offiziellen Wartungsfensters notwendig sein. In solchen Fällen werden die Kunden über den Beginn und das voraussichtliche Ende der Wartung sofort informiert.

10 Sicherheit der Daten

redIT unternimmt alles Mögliche, um die Datensicherheit zu gewährleisten und den Zugriff von/vor unberechtigten Dritten zu unterbinden. redIT kann jedoch nicht für z.B. Konfigurations- oder Manipulationsfehler des Kunden oder Dritten haftbar gemacht werden.