

Hosted Virtual Server

Leistungsbeschreibung

Diese Leistungsbeschreibung ist wesentlicher Bestandteil des Service-Vertrags für Hosted Virtual Server, Infrastructure as a Service (IaaS). Das Dokument gilt als verbindliches Service Level Agreement und regelt die im Service enthaltenen sowie optional erhältlichen Leistungen.

Allgemeine Service Beschreibung
Mit dem Hosted Virtual Server Abonnement stellt Ihnen achermann ICT-Ressourcen durch Virtualisierung und Standardisierung aus der achermann Datacenter-Plattform zur Verfügung.

- Standardleistungen (im Preis inbegriffen)
- Verrechnung nach Aufwand (optional)

1	Datacenter-Plattform für Hosted Services (IaaS)		
1.1	Datacenter	Service im Datacenter Luzern: TIER 3 Standard 99.982%	●
		Service im Datacenter Littau: TIER 4 Standard 99.999+%	○
1.2	Datenhaltung & Verantwortung	Die Datenhaltung ist ausschliesslich in der Schweiz und dadurch ausnahmslos in der Verantwortung unserer Mitarbeitenden	●
1.3	Serversysteme	Redundanter Hypervisor Cluster	●
1.4	Storage-Infrastruktur	High-End Performance Storage System	●
1.5	Netzwerk	Mit 10Gbit/s Ethernet redundant erschlossene Netzwerk-Infrastruktur	●
1.6	Connectivity & Internet	Mehrfachredundante Glasfaser-Zuleitungen, IP Multihoming Service mit IPv4/IPv6	●
1.7	Firewall	Redundante Firewall-Cluster, Betrieb nach aktuellen Sicherheitsstandards	●

2	Basis-Infrastruktur von IaaS			
2.1	Verfügbarkeit Generell	Allgemeine Verfügbarkeit der Infrastruktur	7x24h	●
2.2	Verfügbarkeit Infrastruktur	SLA-Verfügbarkeit (Services) ohne Wartungsfenster	99.70%	●
	i Bei Ereignissen, welche einen Totalausfall des DC LU zur Folge haben, erfolgt die Serviceerbringung nach Best-Effort.			
2.3	Maximale Ausfallzeit	Maximale Ausfallzeit des Systems im Jahr	26,28h / Jahr	●
2.4	Geplante Unterbrüche für Wartung	Maximale Anzahl von geplanten Systemunterbrüchen für Wartungen, Erweiterungen oder grössere Updateszenarien	1x monatlich	●
2.5	Wartungsfenster	Zeitbedarf für wartung der infrastrukturen (Hardware, Software, Komponenten, vServer, etc.)	max. 6h	●
	i Standardmässig wird das Patch-Management monatlich in fest vorgegebenen Wartungsfenstern ausserhalb der Büro Öffnungszeiten durchgeführt. Die Verschiebung des Termins innerhalb der verfügbaren Wartungsfenstern ist kostenfrei und mit einer Vorlaufzeit von min. 1 Woche möglich. Kundenspezifische Termine werden mit einem Zuschlag von CHF 600.00 exkl. MwSt. in Rechnung gestellt mit der Ausnahme von Schichtbetriebe. Hochrisiko-Sicherheitslücken werden separat beurteilt und Massnahmen nach Ermessen durch achermann eingeleitet.			

2.6	Backup & Recovery	Tägliche Backups der gesamten Infrastruktur im DC LU und DC LUZ Nord	3 Restore Points	●
2.7	Unterhalt	Kontinuierliches Betrieb- und LifeCycle-Management der Basis-Infrastruktur		●
2.8	Betreuung	Regelmässiges Einspielen von Windows Service-Packs, Updates und Sicherheits-Patches		●
2.9	Monitoring	Überwachung der gesamten Basis-Infrastruktur (7x24h Pikettoperation & Monitoring)		●

3	vServer Package und Storage			
3.1	CPU	1vCPU		
3.2	Memory	2GB		
3.3	Storage	inkl. 50GB		
3.4	RPO ¹	4h		
3.5	Veeam Backup	1x/Tag		
3.6	Backup Restore-Points	3		
3.7	Datacenter Standort	DC LU		

4	Storage Leistungen	
Leistungsmerkmal		
4.1	Performance	High
1.2	Array Snapshots	Alle 4h für 48h
4.3	IOPS pro TB ²	10'000

5	Setup und Installation			
5.1	Setup Hosted Virtual Services (IaaS)	Installation & Konfiguration des vertraglich definierten vServer Package mit Betriebssystem, Backup		○
5.2	Integration	Integration der Kunden-Spezialanforderungen auf der virtuellen Serverumgebung, Installation von Zusatzsoftware, Tools und Programmen		○
5.3	Migration	Integration und Migration der Kundendaten auf das neue System		○

6	Service Level Agreement			
6.1	Standard-Support	Mo bis Fr 08.00h – 12.00h und 13.00h – 17.00h ohne garantierte Reaktionszeit ³		●
6.2	Priorisierter-Support	Garantierte Reaktionszeiten inkl. 7x24h Pikettdienst ⁴		○
6.3	Monitoring	Standardüberwachung des Hosted Virtual Server		●
6.4	Monitoring Zusatz	Überwachung von Kunden-individuellen Sensoren und Parameter		○
6.5	Patch-Management	Schutz der Kunden-Umgebung durch regelmässiges Einspielen von Service-Packs, Updates und Sicherheits-Patches		●
6.6	Lifecycle-Management	Regelmässige Kontrollen der Aktualität von Firmware & Standardsoftware		●
6.7	Statusprüfung	Regelmässige Überprüfung der Event-Logs auf besondere Ereignisse		●
6.8	Managed Backup	Übernahme der Backup-Verantwortung und tägliche Sicherung der virtuellen Systeme und Dateien. 30 Tage Aufbewahrung im DC-Zürich		○

6.9	Jahres-Archiv	Auf Wunsch des Kunden und gemäss Vertrag wird ein Jahresarchiv der aktiven Kundendaten erstellt und dem Kunden übergeben oder im Safe	<input type="radio"/>
6.10	Persönliche Logins	Eigener Login-Account für Services Management Konsole (Monitoring, Netzwerk, etc.)	<input type="radio"/>
6.11	Alerting	E-Mail- / SMS-Alerting auf Kundenadresse / Smartphone	<input type="radio"/>
6.12	Dokumentation	Dokumentation der Infrastruktur und laufende Aktualisierung	<input checked="" type="radio"/>

7	Ausschlüsse und Bedingungen		
7.1	Internetverbindung	Die Gewährleistung einer stabilen Internetverbindung (kundenseitig) ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Für allfällige Probleme, welche auf eine instabile Verbindung zurückzuführen sind, kann achermann nicht belangt werden	
7.2	VPN-Verbindung	Firewall für IPSec Site-to-Site VPN-Tunnel zum DC LU ist nicht Gegenstand dieses Vertrages	
7.3	Remotezugang	Für den Remote- und Extranet-Zugang auf den Hosted Virtual Server ist ein Hosted Secure Access via zwei-Faktor-Authentifizierung erforderlich	
7.4	Lizenz-Verwaltung	Die Subscription- und Lizenz-Verwaltung der Standardsoftware (Antivirus & Microsoft Produkte) muss über achermann abgewickelt werden	

¹ Recovery Point Objective (Maximaler Datenverlust)

² Die IOPS-Limite ist abhängig von der effektiven Storage Kapazität; Pro VM werden maximal 50'000 IOPS à 4KB garantiert

³ Die Standard-Support-Leistungen entsprechen der Service-Level-Klasse Bronze

⁴ Die Priorisierten-Support-Leistungen (Silber, Gold, Platin) werden im Rahmenvertrag geregelt

Kriens, 23.09.2024 - Projektversion 1.0; Markus Gwerder - achermann ict-services ag

Der Kunde bestätigt diese Bestellung resp. diesen Vertrag mit seiner/n rechtsverbindlichen Unterschrift(en).

Ort / Datum	Unterschrift des Kunden	Ort / Datum	Unterschrift achermann ict-services ag
-------------	-------------------------	-------------	--