

WOB COM Data Center IaaS (Infrastructure as a Service)

1. Allgemeines

Die WOB COM erbringt auf Basis ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) die nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen.

Im Rahmen des Produkts IaaS (Infrastructure as a Service) stellt WOB COM durch entsprechende Leistungspakete dem Kunden eine Möglichkeit zur Verfügung, seine IT-Komponenten im Data Center WNT aufzustellen (IT-Stellfläche oder 19" Rack). Es ist nicht Bestandteil des Produkts, IT-Komponenten für Kunden zu beschaffen, zu konfigurieren oder den Kunden hierbei zu unterstützen.

2. Sicherheitslevel im Data Center WNT

Die Sicherheitsräume verfügen über eine Brandfrüherkennung mittels Rauchansaugsystem und Brandmeldeanlage. Nach Branderkennung wird eine automatische Löschung nach ca. 15 Sekunden durch Fluten des Raumes mit einem sauerstoffverdrängenden Gas ausgelöst. Das Rechenzentrum ist mit einer Netzersatzanlage ausgerüstet, die innerhalb von 12-15 Sekunden im Notfall 72 Stunden lang Strom liefern kann. Außerdem ist jedes Rack in dem Rechenzentrum an zwei unterbrechungsfreien, jeweils redundant ausgelegten Stromversorgungen (USV) angeschlossen. Die Verfügbarkeit der Stromversorgung an einem Rack beträgt insgesamt 99,98 %, vorausgesetzt, in dem Rack werden beide USV verwendet. Die Sicherheitsräume sind mit Klimatechnik und verschiedenen Kältemittelkreisläufen ausgestattet. Die Parameter der Luft an den Einlassöffnungen der IT-Geräte liegt zwischen 22 und 27°C und zwischen 40 und 60% rF. Die Sicherheitsräume verfügen über eine personifizierte Zutrittsberechtigung, unterstützt durch eine Einbruchmeldeanlage mit Alarmsicherung. In den Sicherheitsräumen erfolgt ein Systemmonitoring aller betriebs- und sicherheitskritischen Systeme (USV, Klimaanlage, Strom, Zugangskontrollsystem, Netzwerk etc.) rund um die Uhr (24/7). Die WOB COM sorgt für eine Zutrittssicherung des Rechenzentrums. Aus Sicherheitsgründen begleitet in diesen Fällen ein Mitarbeiter der WOB COM den Kunden zu Service- und Entstörungsarbeiten an dessen IT-Komponenten. WOB COM rechnet die Begleitung des Kunden als Service- bzw. Entstörungsdienstleistung gemäß der aktuell gültigen Servicepreisliste ab. Nur der im Auftragsformular genannte Ansprechpartner des Kunden hat Zutritt zum Rechenzentrum.

3. Leistungen und Servicemöglichkeit

WOB COM stellt dem Kunden zwei Stromanschlüsse je IT-Komponente zur Verfügung, die durch redundante Auslegung und Einbindung von unterbrechungsfreien Stromversorgungen (~230V) abgesichert werden. Die Stromanschlüsse sind zum Anschluss von VDE-zugelassenen Systemen zu nutzen. Ein Umbau oder eine Erweiterung der Stromanschlüsse, zum Beispiel durch Mehrfachsteckdosen, ist nicht erlaubt. Wird zusätzliches Netzwerk-Equipment benötigt (z.B. ein Switch), ist dieses vom Kunden in einer dafür zu beauftragenden Höheneinheit zu stellen und zu installieren. Die Vernetzung von Systemen untereinander innerhalb eines Racks kann der Kunde selbst vornehmen. Eine Vernetzung zwischen den Racks muss der Kunde bei WOB COM gesondert beauftragen. Der Kunde muss das Montagematerial (Käfigmutter, Schrauben, Rack-Mount-Kit etc.) selbst bereitstellen. Service-Arbeiten an den Systemen sind nach Terminvereinbarung frühestens am nächsten Werktag möglich. Für Entstörungsarbeiten ist eine 24-Stunden-Bereitschaft eingerichtet. Maximal sind je Rack 5 kW Stromleistung als effektive Nutzleistung verfügbar.

4. Internet Access

Eine Anbindung an das Internet-Backbone ist nicht Bestandteil von IaaS und muss vom Kunden separat bei WOB COM bestellt werden.

WOBCOM Data Center IaaS (Infrastructure as a Service)

5. Leistungen Remote Hands

Der Kunde kann WOBCOM damit beauftragen, an unmittelbar auf seiner IT-Stellfläche untergebrachtem IT-Equipment einfache, nicht sicherheitskritische Tätigkeiten (z.B. Hardwareinstallation, Server-Resets, Verkabelungen) durchzuführen. Hierfür muss der Kunde der WOBCOM die notwendigen Instruktionen schriftlich bereitstellen. WOBCOM rechnet die Leistung als Service- bzw. Entstörungsdienstleistung gemäß der aktuell gültigen Servicepreisliste ab.

6. Störungen/Reaktionszeiten

Treten im Betrieb Störungen auf, obliegt es dem Kunden, WOBCOM hierüber unverzüglich zu informieren. Hat der Kunde die Störung zu vertreten oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist WOBCOM berechtigt, dem Kunden, die ihm durch die Entstörung bzw. den Entstörungsversuch entstandenen Kosten, in Rechnung zu stellen. Die Entstörzeit wird durch die vom Kunden angenommene SLA geregelt. Im Fall höherer Gewalt oder durch Zuliefern des Anbieters verursachten Störungen kann die Regelentstörzeit überschritten werden. Verzögerungen durch mangelnde Mitwirkung des Kunden werden auf die Entstörzeit nicht angerechnet. Die Störung gilt als behoben, wenn sie dem Kunden durch WOBCOM abgemeldet wird oder wenn die Funktionalität wiederhergestellt ist und der Kunde den Dienst wieder nutzen kann.