

Zentraler Informatikdienst der Universität Innsbruck

Technikerstraße 23

A-6020 Innsbruck

Telefon: 0512/507-23003

Telefax: 0512/507-23901

E-Mail-Adresse: zid-sekretariat@uibk.ac.at

Dienstleistungsvereinbarung zwischen ZID und

Auftraggeber

Bestandteile

Leistungsvereinbarungen (Formular bzw. Zusatzvereinbarung)

*1. Linux Server Hosting – virtuelle Maschinen für Organisationseinheiten

Falls noch nicht vorliegend:

Leistungsbeschreibungen für oben mit * markierte Dienste

Allgemeine Bedingungen für Dienstleistungsvereinbarungen des ZID

Betriebs- und Benutzungsordnung

Für den Auftraggeber	Für den Auftragnehmer (ZID)
_____, am _____	Innsbruck, am _____

Leistungsvereinbarung

Linux Server Hosting – virtuelle Maschinen für Organisationseinheiten

1 Kontakt

		Name	Telefonnr.	Email-Adresse
Auftraggeber	Primär			
	Vertretung			
ZID	Primär			
	Vertretung			

2 Vereinbarte Leistungen

- Bereitstellung virtueller Maschinen (VMs) mit fix definierten Systemressourcen (vCPUs, RAM, Systempartitionen), Linux Betriebssystem
- Einrichtung von Zugangsberechtigungen zum Administrationsportal für einen oder mehrere vom Auftraggeber benannte verantwortliche technisch-administrative Ansprechpartner
- Basisberechtigungen auf den virtuellen Maschinen (root-Zugang)
- Backup der Systempartitionen oder Möglichkeit einer limitierten Anzahl von VM Snapshots zur Systemsicherung auf Wunsch

3 Kostenersatz

Kosten fallen für diejenigen Kapazitäten an, die über die aktuellen Freikontingente für Organisationseinheiten hinausgehen.

Maximale Freikontingente für interne Organisationseinheiten – Stand 01.01.2021:

# VMs	vCPUs	RAM [GB]	Systempartitionen [GB]
4	8	16	100 GB

Standard-Maschinentypen – Stand 01.01.2021

	vCPUs	RAM [GB]	Systempartitionen [GB]
Tiny VM – kleinste Einheit	1	2	20
Standard VM	2	4	20
Large VM	4	8	20

Die Preise werden jährlich evaluiert und angepasst.

Aktuelle Preise – Stand 01.01.2021

	Interne Organisationseinheiten	Externe Organisationseinheiten
Tiny VM	30 € (jährlich)	120 € (jährlich)
Standard VM	54 € (jährlich)	216 € (jährlich)
Large VM	102 € (jährlich)	408 € (jährlich)
vCPU	8 € (jährlich)	32 € (jährlich)
1 GB RAM	8 € (jährlich)	32 € (jährlich)
1 GB Block Storage	0,3 € (jährlich)	1,2 € (jährlich)

Neben der jährlichen Abrechnung, besteht die Möglichkeit einer mehrjährigen Vorabinvestition in feste Ressourcenkontingente.

4 Kapazitätsänderungen und Kapazitätsverrechnung

Nach Maßgabe der verfügbaren Ressourcen und technischen Möglichkeiten können Ressourcen- und Kapazitätserweiterungen jederzeit erfolgen. Bitte beachten Sie, dass insbesondere größere Erweiterungen eine längerfristige Planung erfordern.

Verrechnet werden quartalsweise die jeweils maximal genutzten Ressourcen.

5 Zahlungsmodalitäten

Einmalinvestitionen sind für die vereinbarte Laufzeit im Voraus zu tätigen. Laufende Kosten werden einmal jährlich im Nachhinein in Rechnung gestellt.

Zahlungsfrist: 14 Tage nach Rechnungslegung.

Leistungsbeschreibung

Linux Server Hosting – virtuelle Maschinen für Organisationseinheiten

1 Übersicht

Der ZID bietet für Organisationseinheiten der Universität Innsbruck Virtualisierungstechnologien an, die den Betrieb virtueller Linux Serverinstanzen ermöglichen.

Im Vorfeld dieser Serviceerbringung werden im Rahmen einer eingehenden Klärung des Bedarfs die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen erhoben.

Im Rahmen des Service wird ein zentral verwalteter, virtueller Linux Server (VM) auf Basis des CentOS Betriebssystemes bereitgestellt. Weitergehende Betriebssystemwünsche werden im Vorfeld abgeklärt.

Es erfolgt eine regelmäßige, automatische Systemaktualisierung (Dienstag 3:00 Uhr, gerade Kalenderwochen), die auf Kundenwunsch deaktiviert und selbständig durchgeführt werden kann.

Die Verantwortung für die in der Serverinstanz laufenden Applikationen, Datenbanken, etc., sowie der Erhalt der (Daten)Integrität über Backups und sonstige erforderliche Maßnahmen liegt beim jeweiligen Systemverantwortlichen.

Um Sicherheitsrisiken im Betrieb zu minimieren

- wird nur der Betrieb solcher Linux-Distributionen und -Versionen unterstützt, für die aktiv Wartungs- und Sicherheitsupdates vom jeweiligen Distributor vorgenommen werden.
- müssen detektierte Sicherheitslücken vom zuständigen Systembetreuer umgehend geschlossen werden.
- können Systeme, die Sicherheitsrisiken aufweisen, temporär außer Betrieb genommen und erst nach Behebung der Probleme durch den Systembetreuer wieder freigegeben werden.

1.1 Zugänge und Administration

Bereitgestellte Linux VMs sind standardmäßig via SSH zugänglich. Administrative Privilegien sind via „sudo“ für einen oder mehrere vom Kunden benannte Administratoren eingerichtet.

Den Administratoren steht ein Web-Portal zur Steuerung der virtuellen Maschinen, sowie zur Ausübung von Routinetätigkeiten zur Verfügung. Unter anderem umfasst dies die folgenden Administrationsaufgaben:

- Starten und Stoppen von VMs
- Bereitstellen eines Konsolen-Zuganges
- Optional VM Snapshots auslösen

1.2 Datenspeicher

1.2.1 Interner Datenspeicher (ausfallsichere Systempartitionen)

Für den Systemspeicher kommt ein auf SSD-Technologie basiertes Enterprise Storage-System zum Einsatz. Dieses ist durch Standortreplikation gegen Ausfall eines Rechenzentrumsstandorts abgesichert sind.

1.2.2 Speichererweiterung via externer Netzlaufwerke (ZIDshare)

Größere Speicherkapazitäten stehen in Form von Netzlaufwerken über unseren ZIDshare Service zur Verfügung. Diese können mittels der Protokolle SMB/CIFS oder NFS in die virtuellen Maschinen eingebunden werden. Für weitere Details sehen Sie bitte die Dokumentation zu [ZIDshare - Netzlaufwerke für Organisationseinheiten](#).

Bitte beachten Sie, dass es für diese ZIDshare Speicherbereiche **keine Standortreplikation** gibt und dies im Falle eines Betriebes im hochverfügbaren Modus berücksichtigt werden muss.

1.3 System- und Datensicherung

Auf Wunsch kann eine Systemsicherung des zentral verwalteten Linux Server eingerichtet werden.

2 Kontakt

Für den Bezug des Dienstes Linux Server Hosting, bei allgemeinen Fragen zur Dienstleistung oder zur Meldung von Störungen wenden Sie sich bitte an unseren BenutzerInnenservice:

- Service-Hotline: +43 512 507-23999
- E-Mail: ZID-Service@uibk.ac.at

Für darüberhinausgehende Fragen steht das Ticketsystem unter <https://zid-ts.uibk.ac.at> Queue: **Zentrale Systeme Linux Server** zur Verfügung.

3 Erklärung zur Service-Qualität

Der Service ist grundsätzlich auf durchgängige Verfügbarkeit ausgelegt. Kundenanfragen, Störungen und Probleme werden im Rahmen der Arbeitszeiten behandelt und schnellstmöglich behoben.

Wartungen und Ausfallzeiten werden auf dem üblichen Weg, und sofern keine dringenden Maßnahmen erforderlich sind, mindestens 10 Tage im Voraus angekündigt.

4 Pflichten des Auftraggebers

Ein administrativ-technischer Ansprechpartner, sowie ein Stellvertreter sind zu benennen, die dem ZID bei Fragen und Problemen zeitnah zur Verfügung stehen. Änderungen sind dem ZID unverzüglich mitzuteilen.

Im Falle von Sicherheitszwischenfällen können betroffene virtuelle Maschinen bis zur Behebung der zugrundeliegenden Probleme vom ZID isoliert werden.

Im Übrigen ist die Benutzungsordnung des ZID einzuhalten, siehe <https://www.uibk.ac.at/zid/regeln/>