



TERRA CLOUD

Leistungsbeschreibung IaaS

Stand: 09/2020

Powered by  Cloud
Technology



WORTMANN AG
IT. MADE IN GERMANY.

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | Produktbeschreibung..... | 3 |
| 2 | Leistungselemente..... | 3 |
| 2.1 | Firewall VM..... | 3 |
| 2.2 | VLAN | 3 |
| 2.3 | Öffentliche IP | 3 |
| 2.4 | Virtueller Server | 3 |
| 2.4.1 | Virtueller Server mit Betriebssystem | 4 |
| 2.4.2 | Virtueller Server Migration | 4 |
| 2.4.3 | Virtueller Server Disaster Recovery..... | 4 |
| 2.5 | Maximale Größen für VMs und Kundenpaket..... | 4 |
| 2.6 | Leistungserweiterungen/-änderungen | 5 |
| 2.7 | Einmalleistungen | 5 |
| 2.8 | Sichere Datenlöschung..... | 5 |
| 2.9 | Administratives Portal | 6 |
| 2.10 | Internetanbindung und Traffic | 6 |
| 2.11 | Zugangsdaten/Bereitstellung | 6 |
| 2.12 | Administration und Backup | 6 |
| 2.13 | Zusatzoptionen | 6 |
| 2.13.1 | Mail-Archivierung..... | 6 |
| 2.13.2 | Zertifikate..... | 6 |
| 2.13.3 | USB Dongle..... | 6 |
| 2.13.4 | Snapshot | 7 |
| 3 | Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten..... | 7 |
| 4 | Preise | 8 |
| 5 | Vertragslaufzeit..... | 8 |
| 6 | Abrechnung | 8 |
| 7 | Lizenzierung..... | 8 |
| 8 | Service Paket..... | 9 |
| 8.1 | System Management | 9 |
| 8.2 | Systems Monitoring | 9 |
| 8.3 | Servicezeiten und Kontaktdetails..... | 9 |
| 8.4 | Call-Annahme | 10 |
| 8.5 | Incident Management (Unterbrechung des Service/technischer Defekt) | 10 |
| 8.6 | 2nd Level Support | 10 |
| 9 | SLA..... | 11 |
| 9.1 | Service Level | 11 |
| 10 | Sonstige Bestimmungen | 11 |

1 Produktbeschreibung

Neue Services und Liefermodelle ermöglichen eine effiziente Erbringung von Services für IT Infrastrukturen auf hochverfügbaren und redundanten Cluster-Systemen.

Die TERRA CLOUD GmbH (im Folgenden TERRA CLOUD genannt) bietet mit Infrastructure-as-a-Service die Bereitstellung und Betrieb von virtualisierten Servern an. Ohne hohe Anfangsinvestitionen in die eigene Infrastruktur zu investieren, können Partner (im Folgenden Kunde genannt) und Anwenderunternehmen (im Folgenden Kunde genannt) virtuelle Infrastrukturen bedarfsgerecht flexibel und hochgradig skalierbar buchen und nutzen.

Unsere Lösung setzt dabei auf eine hochverfügbare Infrastruktur mit virtuellen Servern (im Folgenden VM genannt), die bei steigenden Anforderungen erweitert und modular ausgebaut werden kann. Die Basis stellt neben unserem modernen und professionellen Rechenzentrum eine erfahrene und gut ausgebildete Betriebsmannschaft sowie Systemadministration dar.

2 Leistungselemente

2.1 Firewall VM

Jedes gebuchte Paket enthält eine Firewall VM, um die Umgebung des Kunden zu sichern. Die Firewall VM kann optional um weitere Sicherheitsfunktionen, einem Management oder zusätzlichen Hardware-Ressourcen ergänzt werden. Den genauen Leistungsumfang entnehmen Sie bitte der „Leistungsbeschreibung der Firewall“.

2.2 VLAN

Zur Erhöhung der Sicherheit erhält jedes gebuchte Paket ein eigenes VLAN innerhalb des Rechenzentrums. Jeder Kunde betreibt ein privates Netzwerk für seine Umgebung und stellt dadurch die Trennung von anderen Netzwerken sicher. Die Definition des internen IP-Netzwerkes erfolgt durch den Kunden.

2.3 Öffentliche IP

Eine öffentliche IP-Adresse pro Paket ist inklusive. Weitere IP-Adressen werden nach RIPE-Richtlinien kostenpflichtig vergeben, hierzu ist ein Netzplan erforderlich.

2.4 Virtueller Server

Auf Basis der skalierbaren Microsoft Hyper-V Virtualisierungstechnologie werden dem Kunden virtuelle Systeme zur Verfügung gestellt.

Die virtuellen Server werden im Rechenzentrum der TERRA CLOUD oder optional je nach Auswahl des Standortes durch den Kunden in einem Partnerrechenzentrum zur Verfügung gestellt. Die Systemadministration des Kunden beginnt nach der Installation und ab Übergabe der Zugangsdaten durch die TERRA CLOUD.

Je nach Kundenanforderung können auf den virtuellen Servern durch den Kunden Applikationen installiert und betrieben werden. Änderungsanforderungen, wie z.B. die Erweiterung des virtuellen

Servers werden standardmäßig über das TERRA CLOUD Center beauftragt. Um einen möglichst reibungslosen Betrieb zu erreichen, können die Veränderungen individuell terminiert werden.

Die vom Kunden benannten Administratoren erhalten über eine Portallösung die Möglichkeit, die virtuellen Server zu administrieren.

Die bereitgestellten virtuellen Server werden im Rahmen einer „shared“ IT Infrastruktur zur Verfügung gestellt. Die Integration in die Systemlandschaft des Kunden erfolgt durch den Kunden. Eine Unterstützung durch die TERRA CLOUD kann optional kostenpflichtig hinzugebucht werden.

2.4.1 Virtueller Server mit Betriebssystem

Die TERRA CLOUD stellt aus einem vordefinierten Katalog an Betriebssystem-Varianten eine vorinstallierte Virtuelle Maschine (VM) bereit. Die möglichen Betriebssystem-Varianten können dem TERRA CLOUD Center entnommen werden. Jeder virtuelle Server erhält eine 100 GB Systempartition die ausschließlich für das Betriebssystem genutzt werden darf. Optional können weitere Partitionen gebucht werden. Es wird dringend empfohlen, Applikationsdaten auf einer zusätzlichen Partition zu speichern. Den genauen Leistungsumfang der Storage-Arten entnehmen Sie bitte der „Leistungsbeschreibung Storage“.

2.4.2 Virtueller Server Migration

Es ist möglich bestehende (virtuelle) Server in die TERRA CLOUD Umgebung zu migrieren. Voraussetzung ist, dass der Kunde die nötige VHDX an die TERRA CLOUD übergibt. Der Kunde bestätigt mit der Übergabe, dass die von ihm bereitgestellte VM unter der jeweiligen Microsoft Hyper-V Version welche im Buchungsprozess dargestellt wird, lauffähig ist und getestet wurde. Hierfür wird im Rahmen der Bereitstellung von der TERRA CLOUD ein FTP-Account bereitgestellt auf dem die VHDX(s) abgelegt werden können. Optional ist nach Absprache auch das Einsenden über einen externen USB-Datenträger kostenpflichtig möglich. Bei der Buchung muss vom Kunden die korrekte VM-Generation (GEN1/GEN2) ausgewählt werden. Fehlerhafte Angaben während des Buchungsprozess können zusätzliche Kosten verursachen.

2.4.3 Virtueller Server Disaster Recovery

Die TERRA CLOUD stellt dem Kunden eine Notfall-Wiederherstellungs-VM zur Verfügung. Voraussetzung für die Nutzung einer solchen VM ist ein bereits bestehender und eingerichteter TERRA CLOUD Backup Account. Der virtuelle Server wird mit dem Restore-ISO der TERRA CLOUD Backup Lösung bereitgestellt, sodass der Kunde in der Lage ist selbstständig eine Wiederherstellung des Systems vorzunehmen. Der Wiederherstellungsprozess obliegt in der Verantwortung des Kunden.

2.5 Maximale Größen für VMs und Kundenpaket

Die virtuellen Server werden in einer „Shared“ Infrastruktur zur Verfügung gestellt. Aus diesem Grund wurden die folgenden Begrenzungen für die virtuellen Systeme festgelegt.

Die Grenzen pro virtuelles System lauten wie folgt:

- CPU: maximal 12 Standard vCores / maximal 8 Enterprise vCores
- RAM: maximal 128 GB pro VM.

- Storage: maximal 9 TB

Gesamtgröße pro gebuchten Kundenpaket – die hier dargestellten Werte beziehen sich auf die Summe aller VMs innerhalb von einem Kundenpaket: maximal 56 vCore aller Standard VMs oder maximal 32 vCores aller Enterprise VMs & maximal 10 TB Storage & maximal 712 GB RAM.

Sollten Sie VMs oder Kundenpakete mit höheren Anforderungen als den hier dargestellten notwendig sein, empfehlen wir den Kontakt mit dem TERRA CLOUD Vertrieb zur Erarbeitung einer passenden Lösung.

2.6 Leistungserweiterungen/-änderungen

Die Erweiterung und Änderung von Leistungen erfolgt über das TERRA CLOUD Center aus einem vordefinierten Leistungskatalog. Durch die Änderungen entstehen für die zu ändernden Komponenten weitere Kosten, ggf. sind Einmalkosten für die Bearbeitung notwendig. Die möglichen Erweiterungen, Änderungen und Kosten können dem TERRA CLOUD Center entnommen werden.

Die Änderungen werden zu einem mit dem Kunden individuell vereinbarten Termin durchgeführt und sind abhängig von der Dauer des Umbaus sowie der Verfügbarkeit der benötigten Komponenten.

Änderungen und Erweiterungen können zu einer kurzfristigen Nichtverfügbarkeit des Systems bzw. zu einem Neustart des Systems führen. Diese geplante Ausfallzeit ist von der Verfügbarkeitsberechnung ausgenommen und wird mit Einverständnis des Kunden durchgeführt.

2.7 Einmalleistungen

Einmalleistungen können über das TERRA CLOUD Center oder den Service Desk beauftragt werden. Diese Leistungen werden als Pauschale verrechnet, ein Katalog der verfügbaren Einmalleistungen kann dem TERRA CLOUD Center entnommen werden.

2.8 Sichere Datenlöschung

Bei Beendigung des Einzelauftrags werden nach 14 Tagen automatisch die Festplatten des Servers, die zugeordneten Storage-Volumes und die entsprechenden Userlaufwerke gelöscht. Das Löschen der Userdaten erfolgt nach DOD 5220.22-M. Eventuell vorhandene Backup-Daten werden ebenfalls gelöscht.

Optional können die Daten der Userlaufwerke auf einem mobilen Datenträger für den Kunden bereitgestellt werden. Diese Leistung muss vor Beendigung des Vertrages bei der TERRA CLOUD beauftragt werden. Die Beauftragung erfolgt über den Service Desk. Die Bereitstellung der Userdaten wird nach Aufwand verrechnet. Der Datenträger wird über die WORTMANN AG bereitgestellt und zum aktuellen Tagespreis berechnet. Der Datenträger verbleibt nach Zusendung beim Kunden.

Bei Beendigung des Rahmenvertrags wird der Zugriff auf die remote Anbindung an das TERRA CLOUD Rechenzentrum deaktiviert. Zur Verfügung gestellte Hardware, wie z. B. der TERRA CLOUD Connector müssen an die TERRA CLOUD innerhalb von 14 Tagen zurückgegeben werden.

2.9 Administratives Portal

Der Kunde erhält bei Bereitstellung einen separaten Zugang zum IaaS Admin Portal. Der RAC (Remote Access Console) ist standardmäßig eingerichtet und ermöglicht einen direkten Zugriff auf die virtuellen Maschinen. Aus dem Portal heraus können Server verwaltet werden (Start, Stopp, Neustart) sowie eine Konsolen-Verbindung aufgebaut werden.

2.10 Internetanbindung und Traffic

Für alle IaaS-Pakete garantiert die TERRA CLOUD eine Peak-Bandbreite von 100 Mbit/s. Der entstehende Internet-Traffic ist bis zu 1 TB Datenvolumen inklusive und wird im Bedarfsfall verbrauchsbasierend in 1 TB Schritten rückwirkend abgerechnet.

2.11 Zugangsdaten/Bereitstellung

Der Kunde wird über die Fertigstellung des TERRA CLOUD IaaS Pakets per Email informiert. Die nötigen Zugangsdaten werden im TERRA CLOUD Center hinterlegt.

2.12 Administration und Backup

Es werden volle Administrationsrechte auf den virtuellen Servern an den Kunden übertragen. Die anschließende Administration und Softwarewartung, die Lizenzierung und das Backup der Systeme liegen im Verantwortungsbereich des Kunden und sind nicht Bestandteil des Produktes „TERRA CLOUD IaaS“.

2.13 Zusatzoptionen

Dem Grundpaket können innerhalb des Bestellprozesses weitere Zusatzoptionen hinzugefügt werden um somit den Funktionsumfang zu erweitern.

2.13.1 Mail-Archivierung

Optional kann der Kunde ein Unified Mail Archive (UMA) hinzubuchen, die eine kostengünstige und effiziente Möglichkeit zur permanenten Archivierung der Emails darstellt. Sie erfolgt gesetzeskonform nach BSI Richtlinien. Die Preise können der aktuellen Preisliste entnommen werden.

2.13.2 Zertifikate

Optional kann der Kunde SSL-Zertifikate erwerben. Die TERRA CLOUD bietet verschiedene Modelle von Zertifikaten an, diese können dem Buchungsportal entnommen werden. Es gelten die SLAs der jeweiligen Zertifikatsvergabestelle, welche im Buchungsportal verlinkt sind.

2.13.3 USB Dongle

Dem Kunden wird ein IP-basierender USB Steckplatz innerhalb des Rechenzentrums bereitgestellt. Das USB-Gerät muss für die Bereitstellung an die TERRA CLOUD übergeben werden, es sind ausdrücklich nur USB Sticks für die Software-Lizenzierung erlaubt. Die USB Schnittstelle steht im kompletten Paket (VLAN) des Kunden zur Verfügung und kann an jedem unterstützten System genutzt werden. Die nötige Software zur Einbindung des USB Dongles wird von der TERRA CLOUD zum Download bereitgestellt.

2.13.4 Snapshot

Optional kann der Kunde eine Snapshot-Funktion aktivieren. Diese Funktion kann nur pro Umgebung aktiviert werden in der Höhe der gebuchten virtuellen Systeme. Ein Snapshot ist ein virtuelles Abbild eines Systems, was zu einem gewünschten Zeitpunkt erstellt werden kann. Es kann maximal ein Snapshot gleichzeitig pro System erstellt werden. Die Aufbewahrungsfrist eines Snapshots beträgt 7 Tage. Nach Ablauf der 7 Tage wird der Snapshot durch die TERRA CLOUD automatisch gelöscht.

Achtung: Snapshots sind kein Ersatz für Backups. Der Snapshot dient nur zur Absicherung bei Wartungsarbeiten. Es wird zum Beispiel empfohlen vor größeren Updates oder Erneuerungen von Applikationen ein Snapshot zu erstellen. Sind die Updates nicht erfolgreich, kann auf den Ursprungszustand – sprich Zustand vor dem Update – zurückgegangen werden als Fallback Option. Nach den Wartungsarbeiten muss der Snapshot gelöscht werden, da es ansonsten zu Leistungseinbußen kommen kann.

3 Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

Für die TERRA CLOUD IaaS Paket Leistungen gelten die folgenden Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten:

- Es besteht eine aktive Internetverbindung (hierdurch können weitere Kosten entstehen).
- Der Kunde hat Zugriff auf das TERRA CLOUD Center und das TERRA CLOUD Netzwerk.
- Der Kunde stellt einen kompetenten und entscheidungsbefugten Ansprechpartner zur Verfügung.
- Der Kunde meldet pro aktiv die Mitarbeiter, deren Zugänge in das TERRA CLOUD Center in Zukunft nicht mehr benötigt bzw. genutzt werden, damit diese gelöscht werden können.
- Der Kunde akzeptiert die Löschung infizierter Dateien innerhalb der Datenablagen.
- Der Kunde trägt die Verantwortung für die Datenqualität der zur Verfügung gestellten Personen- und Organisationsdaten.
- Der Kunde stellt sicher, dass die Rufnummern von den Anwendern inkl. Durchwahl korrekt hinterlegt werden.
- Der Kunde hat die für die Einrichtung eines IaaS Pakets erforderlichen Daten zur Verfügung gestellt.
- Der Betrieb von Skripten oder Messtools, die die Performance dauerhaft maximal ausreizen, sind zu unterlassen. Die TERRA CLOUD behält sich vor, solche Systeme leistungsmäßig zu drosseln.

Trifft eine der hier beschriebenen Voraussetzungen nicht zu, ist die TERRA CLOUD nicht verpflichtet, den beschriebenen Service mit den vereinbarten Service Leveln zu erbringen.

Diese Mitwirkungspflichten werden grundsätzlich in einer Qualität erbracht, die es der TERRA CLOUD erlaubt, ohne Mehraufwand die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen. Verzögerungen der Leistungserbringung und/oder Verletzungen der vereinbarten Service Level, die auf die Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten durch den Kunden zurückzuführen sind oder die nicht von der TERRA CLOUD zu vertreten sind, gehen nicht zu Lasten der TERRA CLOUD.

4 Preise

Die TERRA CLOUD stellt ihre Leistungen indirekt über den Fachhandel der WORTMANN AG zur Verfügung. Sämtliche Preise entnehmen Sie bitte der aktuellen Preisliste oder erhalten Sie über Ihren TERRA Fachhändler.

5 Vertragslaufzeit

Der Vertrag beginnt mit Übergabe der Zugangsdaten an den Kunden. Es besteht keine Mindestvertragslaufzeit. Der Vertrag verlängert sich automatisch um einen Monat sofern er nicht mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende der Mindestvertragslaufzeit bzw. zum Ende der Folgelaufzeit gekündigt wird.

6 Abrechnung

Die Berechnung erfolgt ab Übergabe der Zugangsdaten an den Kunden. Abrechnungszeitraum im Bereich TERRA CLOUD IaaS ist monatlich. Angefangene Monate werden als volle Monate berechnet. Die Rechnungsstellung für alle feststehenden Artikel erfolgt am ersten Werktag des Folgemonats. Alle verbrauchsbasierenden Artikel werden zum 15. des Monats ermittelt und am ersten Werktag des Folgemonats in Rechnung gestellt, sofern der Verbrauchsmessung nicht binnen 14 Tagen schriftlich widersprochen wird.

7 Lizenzierung

Im Rahmen unseres Leistungsangebotes stellen wir eine Auswahl an Betriebssystemen und Betriebssystemvarianten zur Verfügung, die durch die TERRA CLOUD vorinstalliert werden.

Bei der Verwendung von Microsoft Produkten müssen in einer von mehreren Kunden gemeinsam genutzten (shared) Umgebung (Virtual Server, Virtual Windows Server) sog. Service Provider Licence Agreement (SPLA) Lizenzen eingesetzt werden.

In der Shared Umgebung müssen für alle Folgelizenzen für Microsoft Produkte auch über das Betriebssystem hinaus (z. B. MS SQL, Exchange, etc.) ebenfalls SPLA-Lizenzen genutzt werden, sofern sie auf der Infrastruktur eingesetzt werden. Es darf also keine Vermischung von unterschiedlichen Lizenzmodellen von Microsoft Produkten geben. Jeder Microsoft Lizenznehmer ist für die korrekte Lizenzierung verantwortlich und muss sich an die jeweiligen Lizenzbestimmungen halten (siehe auch Service Provider Use Rights unter <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products>).

Jeder Kunde ist für die nachhaltige und korrekte Angabe der Lizenzen (insbesondere der User-Zahlen) selbst verantwortlich.

Der Bezug der SPLA-Lizenzen kann über die TERRA CLOUD erfolgen. Falls der Bezug der Lizenz über die TERRA CLOUD erfolgt, erfolgt auch das Reporting und die Abrechnung über die TERRA CLOUD. Ein eigener SPLA-Vertrag ist nicht erforderlich. Soll der Bezug der Lizenzen nicht über die TERRA CLOUD erfolgen, muss der Kunde selbst SPLA-Vertragspartner werden bzw. sein und ist für die Lizenzberichterstattung gegenüber dem „SPLA Reseller“ (z. B. der WORTMANN AG) selbst verantwortlich.

Für alle eingesetzten Softwareprodukte gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen der Hersteller.

8 Service Paket

8.1 System Management

Die TERRA CLOUD betreibt ein Systems Management Center (SMC), in dem alle Aufgaben des täglichen Betriebes abgewickelt werden. Das SMC ermöglicht den Betrieb von Kunden-Systemen an 365 Tagen im Jahr, 24 Stunden pro Tag (7*24 Stunden).

Das Systems Management Center betreibt und administriert die Server- und Storage-Systeme im vereinbarten Umfang. Der bediente Betrieb findet von Montag bis Freitag von 8:00 – 17:00 Uhr statt (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage).

8.2 Systems Monitoring

Eine kontinuierliche Überwachung der Systemzustände durch das Systems Management Center ermöglicht eine frühzeitige Erkennung von kritischen Zuständen der einzelnen Komponenten. In diesem Rahmen führen wir unter anderem folgende Überwachungen der Host Systeme, auf denen die virtuellen Systeme betrieben werden, durch:

- Kontinuierliche und zentrale Überwachung der IT-Systeme, deren Hardware und Dienste
- Kontrolle des System Eventlogs auf kritische Systemzustände
- Kontrolle der Festplattenausnutzung, des Prozessors und der Speicherauslastung
- Live-Überwachung der physikalischen Systeme und Komponenten
- Sammeln der Simple Network Management Protocols (SNMP) – Traps und abgestufte Reaktion

Nicht zum Leistungsumfang der TERRA CLOUD aber zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebs sind folgenden Leistungen durch den Kunden zu erbringen:

- Kontrolle der Systemeventlogs auf kritische Systemzustände innerhalb der virtuellen Maschine
- Kontrolle der Festplattenausnutzung, Prozessor und Speicherauslastung innerhalb der virtuellen Maschine
- Kontrolle der Datensicherungsprotokolle
- Installation und Kontrolle der Anti-Viren-Software
- Patch-Management
- Backup (optional über die TERRA CLOUD buchbar)

8.3 Servicezeiten und Kontaktdetails

Die Call-Annahme erfolgt 24/7, auch an Sonn- und Feiertagen. Calls können per Email oder über das Ticketsystem abgesetzt werden.

Service Zeiten

Allgemeine Ticket Annahme: 24x7x365
Ticket Annahme mit Support-Unterstützung:
12x7x365 (Montag bis Sonntag 08:00 – 20:00 Uhr)

Verfügbare Sprachen

Deutsch, Englisch

Call-Annahme über:

Telefon

+49 5744 944-850

Email

support@terracloud.de

8.4 Call-Annahme

Die Call Annahme nimmt die Anfrage via Telefon oder Email innerhalb der vereinbarten Servicezeiten entgegen. Für die Call Annahme muss die Kundennummer, Paketnummer und die System ID des Servers angegeben werden. Anhand der angegebenen Daten identifiziert der Service Desk Mitarbeiter den Kunden mit den im System hinterlegten Kontaktdaten und führt die Validierung des Anspruchs auf die betroffene Service Leistung durch.

Jede Email oder Telefongespräch wird automatisch als Service Request in einer Datenbank erfasst. Jede eingehende Meldung wird im Ticketsystem als ein Ticket mit einer eindeutigen Ticketnummer (ID) erstellt. Die Ticketnummer wird dem Melder als Referenznummer mitgeteilt. Anschließend führt der Service Desk Mitarbeiter eine Kategorisierung und Priorisierung der Anfrage durch. Anhand der Priorisierung wird eine angemessene Support-Reaktionszeit festgelegt, die innerhalb der bedienten Arbeitszeiten liegt.

In Abhängigkeit der Klassifizierung nach Change Request oder Incident (Unterbrechung des Service/technischer Defekt) kommen weitere Prozessschritte zum Tragen.

8.5 Incident Management (Unterbrechung des Service/technischer Defekt)

Im Falle eines Incidents wird der Service Desk Mitarbeiter die technische Diagnose durchführen und versuchen mit Hilfe einer Knowledge Datenbank sofort eine Lösung zu finden. Die erfolgreiche Lösung sowie die durchgeführten Lösungsschritte werden dokumentiert und nach Beseitigung der Störung wird der Incident geschlossen. Der Kunde wird über die Behebung der Störung informiert. Sollte eine sofortige Lösung nicht möglich sein, werden alle bisherigen Maßnahmen dokumentiert und der Vorgang an nachgelagerte Instanzen (2nd Level Support oder System Management Center) weitergeleitet. Bei einer Weiterleitung wird der Incident vom Service Desk über die gesamte Service Zeit proaktiv überwacht, um anhand eines definierten Eskalationsprozesses die Einhaltung der vereinbarten Service Level sicherzustellen. Nach erfolgreicher Lösung eines Incidents und Schließung des Tickets im System wird der Kunde darüber informiert.

8.6 2nd Level Support

Der 2nd Level Support bearbeitet Incidents und Fragen zum vereinbarten Produktumfang, die nicht im First Level Support gelöst werden konnten. Die Leistungen des 2nd Level Supports beinhalten:

- Bearbeiten von Anfragen vom Service Desk durch Spezialisten der TERRA CLOUD sofern sie nicht durch andere Serviceprovider bearbeitet werden.
- Ggf. Nachstellen der Fehlersituation und Durchführen von Incident-Analysen.
- Ggf. Rückruf des Incident-Melders beim Kunden durch einen Spezialisten der TERRA CLOUD.
- Ggf. telefonische Unterstützung des Kunden bei Incidents und Bedienerfragen zum vereinbarten Produktumfang.
- Weiterleiten der nicht gelösten Anfragen an nachgelagerte Instanzen.

9 SLA

Die TERRA CLOUD garantiert im Bereich TERRA CLOUD IaaS eine Verfügbarkeit von Netzwerk, Stromversorgung und Klimatisierung von 99,98 % zum Monatsmittel. Die garantierte Verfügbarkeit der TERRA CLOUD IaaS Systeme liegt bei 99,95 % zum Monatsmittel.

9.1 Service Level

Die Vereinbarung von Service Level Agreements (SLA) bildet eine vertragliche Basis zwischen dem Auftraggeber und der TERRA CLOUD bzgl. der Leistungserbringung der IaaS Leistungen.

Service-Betrieb: 24/7

Bediente Service-Zeit: Mo-Fr 8:00-20:00 MEZ

Service Level Verfügbarkeit: Die Verfügbarkeit der Infrastruktur im Rechenzentrum der TERRA CLOUD. Messpunkt der Verfügbarkeit ist der Ausgang des TERRA CLOUD Rechenzentrums (außerhalb der Wartungszeiten). Die Service Level Verfügbarkeit wird pro Kalendermonat für die bereitgestellte Leistung gemessen.

Um eine Wartung der zugrundeliegenden Systeme durch die TERRA CLOUD zu ermöglichen ist ein wöchentliches Wartungsfenster eingerichtet.

Geplante Wartungsfenster: Mo.-Fr.: 18:30 – 22:30 Uhr

Sa.: 6:00 – 10:00 Uhr

Bereitstellung Virtueller Server: unmittelbar, maximal bis zu 3 Arbeitstage

Ein IaaS Paket gilt als betriebsfähig bereitgestellt, wenn dem Kunden durch die TERRA CLOUD die Freischaltung des Zugangs mitgeteilt wurde. Entsprechend der Bestellung werden zu diesem Zeitpunkt ggf. die Administrationsrechte übergeben.

Die Verfügbarkeit eines IaaS Servers gilt als gegeben, wenn die entsprechende Serverinfrastruktur aus dem Netz der TERRA CLOUD erreichbar ist bzw. das Betriebssystem läuft. Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt auf Basis der Performance- und Statusüberwachung der Serversysteme über das System Management der TERRA CLOUD.

Die TERRA CLOUD kann Änderungen an der Software und/oder den Hardware Systemen außerhalb der Wartungsfenster durchführen, wenn diese nicht zur Beeinträchtigung der vereinbarten Verfügbarkeit führen.

10 Sonstige Bestimmungen

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der TERRA CLOUD die jeweils aktuelle Preisliste und die Leistungsbeschreibungen.