



# terra CLOUD

Leistungsbeschreibung Hosting

Stand: 01/2015



**WORTMANN AG**  
IT. MADE IN GERMANY.

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Produktbeschreibung</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Leistungselemente</b>	<b>3</b>
2.1	Netzwerkpaket	3
2.2	Firewall VM	3
2.3	Öffentliche IP	3
2.4	Hosting Server	3
2.4.1	Individuell konfigurierter Hosting Server	3
2.4.2	Hosting Pool-Server	3
2.4.3	Hosting Server mit Hyper-Visor	4
2.4.4	Dedizierter Storage Server	4
2.4.5	Hochverfügbarer Storage Cluster (Datacore)	4
2.4.6	VMWare-Cluster	4
2.5	Leistungserweiterungen/-änderungen	5
2.6	Einmalleistungen	5
2.7	Sichere Datenlöschung	5
2.8	Monitoring	6
2.9	Internetanbindung und Traffic	6
2.10	Zugangsdaten	6
2.11	Administration und Backup	6
2.12	Zugang/Zutritt	6
<b>3</b>	<b>Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Preise</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Vertragslaufzeit</b>	<b>7</b>
5.1	Individuell konfigurierter Hosting Server, Hosting Server mit Hyper-Visor und dedizierter Storage Server	7
5.2	Hosting Pool-Server	7
<b>6</b>	<b>Abrechnung</b>	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>Lizenzierung</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>Service Paket</b>	<b>8</b>
8.1	System Management	9
8.2	Systems Monitoring	9
8.3	Servicezeiten und Kontaktdetails	9
8.4	Call-Aannahme	10
8.5	Incident Management (Unterbrechung des Services/technischer Defekt)	10
8.6	2nd Level Support	10
<b>9</b>	<b>SLA</b>	<b>10</b>
9.1	Service Level	11
9.2	Service Reporting	12
<b>10</b>	<b>Sonstige Bestimmungen</b>	<b>12</b>

## 1 Produktbeschreibung

Die TERRA CLOUD GmbH stellt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten die gewählte Hardware mit dem gewünschten Betriebssystem in einer Standardinstallation zur Verfügung. Die Installation des Betriebssystems erfolgt immer auf zwei eigens hierfür vorgesehenen Festplatten. Nur in diesem Zustand ist eine Erbringung der zugesicherten Reaktionszeit möglich. Das Hosting der TERRA CLOUD Hosting Server erfolgt am Standort Hüllhorst in einem zugangsgesicherten und vollklimatisierten Rechenzentrum.

Der Stromverbrauch ist im Mietpreis der TERRA CLOUD Hosting Server inbegriffen. Der Server bleibt Eigentum der TERRA CLOUD GmbH und wird dem Fachhändler als Mietserver zur Verfügung gestellt. Microsoft Betriebssysteme werden nach SPLA-Liste lizenziert. Es wird zwischen individuell konfigurierten Hosting Servern und Hosting-Servern aus einem Hardware-Pool unterschieden.

## 2 Leistungselemente

### 2.1 Netzwerkpaket

Bei Buchung von Hauptkomponenten wie Hosting, IaaS und SaaS sprechen wir von sog. Netzwerk-Paketen. Zu einem Netzwerk-Paket gehört ein privates VLAN, sowie mindestens eine öffentliche IP-Adresse, eine private Firewall VM, ein privates Netz und zwei Netzwerkports für einen redundanten Anschluss an das Backbone des Rechenzentrums.

### 2.2 Firewall VM

Jeder neu gebuchte TERRA CLOUD Hosting Server erhält eine kostenlose Firewall VM, die das Netzwerk als ein privates Netzwerk in der Cloud ermöglicht und absichert. Zusätzlich erhält jedes Netzwerk zur Sicherheit einen separaten VLAN-Bereich. Die Firewall VM kann optional um weitere Sicherheitsfunktionen ergänzt werden (siehe auch „Leistungsbeschreibung der Firewall VM“).

### 2.3 Öffentliche IP

Eine öffentliche IP-Adresse pro TERRA CLOUD Hosting Server ist inklusive. Weitere IP-Adressen werden nach RIPE-Richtlinien vergeben, hierzu ist ein Netzplan erforderlich.

### 2.4 Hosting Server

#### 2.4.1 Individuell konfigurierter Hosting Server

Über das TERRA CLOUD Portal kann auf Basis von verschiedenen Servermodellen der TERRA CLOUD Server individuell konfiguriert werden, der monatliche Mietpreis errechnet sich aus der Konfiguration und der Laufzeit des Vertrages.

#### 2.4.2 Hosting Pool-Server

Die TERRA CLOUD GmbH hält einen Hardware-Pool bereit, um Server kurzfristig und ohne lange Vertragsbindung bereitstellen zu können. Eine individuelle Konfiguration dieser Server ist eingeschränkt möglich.

### 2.4.3 Hosting Server mit Hyper-Visor

Optional kann ein Hosting Server mit einem vorinstalliertem Hyper-Visor von VMware bestellt werden. Bei Windows Servern kann die Hyper-V-Rolle jederzeit selbstständig aktiviert werden. Die Installation ist ein Service der terra CLOUD und beinhaltet keine Lizenzen. Diese kann der Kunde über den Distributionsweg (WORTMANN AG) beziehen.

### 2.4.4 Dedizierter Storage Server

Ein dedizierter Storage Server kann über das Portal gebucht werden (z. B. Hosting Server 7220 mit max. Festplatten-Anzahl). Optional kann dieser Server als iSCSI-Storage auf Basis des Microsoft Storage Servers bereitgestellt werden.

Hinweis: Dieses Storage System ist nicht VMware zertifiziert.

Alternativ kann ein Storage Server auf Basis von Datacore (erfordert zusätzliche Lizenzen, Bezug über die terra CLOUD) beauftragt werden. Ein Datacore basierender Storage Server verfügt über eine VMware-Zertifizierung.

### 2.4.5 Hochverfügbarer Storage Cluster (Datacore)

Optional kann die Einrichtung und Bereitstellung eines hochverfügbaren Storage Clusters basierend auf Datacore mit folgenden Merkmalen beauftragt werden:

- Virtual Disk Pooling
- Caching
- Thin Provisioning
- Synchrone Spiegelung (2 Server)
- zentrales Management
- iSCSI
- Snapshot
- Storage Migration
- Automatisches Storage Tiering

### 2.4.6 VMWare-Cluster

Optional können 2 oder mehrere Server zu einem hochverfügbaren VMware-Cluster konfiguriert werden. Dieser kann mit folgenden Merkmalen über die TERRA CLOUD gebucht werden:

- ESX Server Installation
- vCenter Server Installation
- vCenter Server Konfiguration
- Storage Anbindung
- Dokumentation

## 2.5 Leistungserweiterungen/-änderungen

Die Erweiterung und Änderung von Leistungen erfolgt über das terra CLOUD Portal aus einem vordefinierten Leistungskatalog im Rahmen der oben genannten Leistungsparameter. Mögliche Erweiterungen sind die Aufrüstung von:

- CPU Anzahl
- Hauptspeicher
- Storage/Anzahl von Festplatten
- Zusatzkarten wie Netzwerk- oder RAID-Controller

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 oder Partners primär in den fest definierten Wartungsfenstern durchgeführt.

## 2.6 Einmalleistungen

Einmalleistungen können über den Service Desk oder das terra CLOUD Portal beauftragt werden. Diese Leistungen werden als Pauschale verrechnet.

Zu unseren Einmalleistungen gehören z. B.:

- Datenimport (über einen FTP-Server) einer VHD
- Reset eines Systems
- Wiederherstellung des Systems in den Auslieferungszustand
- Wiederherstellung eines gesicherten System-Backups innerhalb der vereinbarten Aufbewahrungszeit
- Bereitstellung von Userdaten bei Außerbetriebnahme auf einem mobilen Datenträger
- Bereitstellung eines IP basierenden USB-Dongles Anschlusses

## 2.7 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. Nach erfolgreichem Löschvorgang erhält der Kunde/Partner eine Löschbestätigung.

Optional können die Daten der Userlaufwerke auf einem mobilen Datenträger für den Kunden/Partner bereitgestellt werden. Diese Leistung muss vor Beendigung des Vertrages bei der TERRA CLOUD GmbH beauftragt werden. Die Beauftragung erfolgt über das terra CLOUD Portal oder 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 das terra CLOUD Portal und die remote Anbindung an das terra CLOUD Rechenzentrum deaktiviert. Zur Verfügung gestellte Hardware, wie z. B.

TERRA CLOUD Connector müssen an die TERRA CLOUD GmbH innerhalb von 14 Tagen zurückgegeben werden.

## 2.8 Monitoring

Über das TERRA CLOUD Portal und den Service Agent wird ein Monitoring für die TERRA CLOUD Server bereitgestellt. Der BMC Zugriff (Baseboard Management Controller) ist standardmäßig eingerichtet. Weiterhin hat der Kunde die Möglichkeit, eine eigenständige Überwachung einzurichten.

## 2.9 Internetanbindung und Traffic

Für alle Hosting-Pakete garantiert die TERRA CLOUD GmbH eine Peak-Bandbreite von 100 Mbit/s. Entstehender Internettraffic von 500GB pro Netzwerkpaket ist inklusive. Sollten Sie mehr Internettraffic benötigen, so wird Ihnen dieser automatisch in 1-TB-Schritten bereitgestellt und berechnet.

## 2.10 Zugangsdaten

Der Kunde bekommt bei Bereitstellung des TERRA CLOUD Hosting Servers die nötigen Zugangsdaten per Email mitgeteilt.

## 2.11 Administration und Backup

Es werden volle Administrationsrechte 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 Hosting Server“.

## 2.12 Zugang/Zutritt

Ein physikalischer Zugang zum Server ist aus sicherheitstechnischen Gründen nicht möglich. Standardmäßig kann über eine VPN-Verbindung ein Zugriff auf das BMC-Modul des Servers erfolgen.

# 3 Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

Für die terra CLOUD Hosting Server Leistungen gelten die folgenden Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten:

- Das Betriebssystem wird auf einem gesonderten Raid 1 Volume installiert. Der Kunde/Partner sorgt dafür, dass weitere Daten und Applikationen auf einer anderen Festplatte als der Betriebssystemplatte installiert werden.
- Es besteht eine aktive Internetverbindung (hierdurch können weitere Kosten entstehen)
- Der Partner/Kunde hat die für die Einrichtung eines Hosting Servers erforderlichen Daten zur Verfügung gestellt
- Der Partner/Kunde hat Zugriff auf das terra CLOUD Portal und das terra CLOUD Netzwerk
- Der Partner/Kunde stellt einen kompetenten und entscheidungsbefugten Ansprechpartner zur Verfügung
- Der Kunde/Partner füllt die vorgegebene Checkliste für die Netzwerkanbindung an das terra CLOUD Rechenzentrum, inhaltlich korrekt und vollständig aus.

- Der Kunde/Partner meldet der terra CLOUD Mitarbeiter, deren Zugänge in das terra CLOUD Portal in Zukunft nicht mehr benötigt bzw. genutzt werden pro aktiv, damit diese gesperrt bzw. gelöscht werden können
- Der Partner/Kunde akzeptiert die Löschung infizierter Dateien innerhalb der Datenablagen.
- Der Kunde/Partner trägt die Verantwortung für die Datenqualität der zur Verfügung gestellten Personen- und Organisationsdaten.
- Der Kunde /Partner stellt sicher, dass die Rufnummern von den Anwendern inkl. Durchwahl übertragen wird.

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 Partner/Kunde zurückzuführen sind oder die nicht von der terra CLOUD zu vertreten sind, gehen nicht zu Lasten der terra CLOUD.

## 4 Preise

Die TERRA CLOUD GmbH 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 Fachhändler.

## 5 Vertragslaufzeit

### 5.1 Individuell konfigurierter Hosting Server, Hosting Server mit Hyper-Visor und dedizierter Storage Server

Der Vertrag beginnt mit Übergabe der Zugangsdaten an den Kunden. Die Mindestvertragslaufzeit eines TERRA CLOUD Servers beträgt 24, 36, 48 oder 60 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt 4 Wochen zum Ende der 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.

### 5.2 Hosting Pool-Server

Der Vertrag beginnt mit Übergabe der Zugangsdaten an den Kunden. Die Mindestvertragslaufzeit eines TERRA CLOUD Pool-Servers beträgt 3 Monate. Die Kündigungsfrist beträgt 4 Wochen zum Ende der 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 Hosting ist monatlich. Angefangene Monate werden als volle Monate berechnet. Die Rechnungsstellung für alle feststehenden Artikel erfolgt am ersten Werktag des Monats. Alle verbrauchsbasierenden Artikel werden zum 15. des Monats ermittelt und am ersten Werktag des Folgemonats, sofern der Verbrauchsmessung nicht binnen 14 Tagen schriftlich widersprochen wird, in Rechnung gestellt.

## 7 Lizenzierung

Im Rahmen unseres Leistungsangebotes stellen wir eine Auswahl an Betriebssystemen und Betriebssystemvarianten zur Verfügung, die durch die TERRA CLOUD GmbH vorinstalliert werden. Eine Übersicht der unterstützten Betriebssysteme kann dem terra CLOUD Portal entnommen 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, für den Dedicated Server können ggf. andere Lizenzmodelle angewendet werden. Stellt ein Hosting Server Dienste für unterschiedliche Kunden zur Verfügung, müssen auch hier SPLA-Lizenzen eingesetzt werden. Dies gilt für das Betriebssystem.

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 <http://www.microsoftvolumelicensing.com/userights/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=2>).

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 GmbH erfolgen. Falls der Bezug der Lizenz über die TERRA CLOUD GmbH erfolgt, erfolgt auch das Reporting und die Abrechnung über die TERRA CLOUD GmbH. Ein eigener SPLA-Vertrag ist nicht erforderlich. Soll der Bezug der Lizenzen nicht über die TERRA CLOUD GmbH erfolgen, muss der Kunde/Partner selbst SPLA-Partner 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

Die Server im Bereich TERRA CLOUD Hosting sind bereits mit einem TERRA SERVER Premium Service ausgestattet. Dieser umfasst eine Hotline von Montag bis Sonntag von 0:00 bis 24:00 Uhr. Die Reaktionszeiten betragen von Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage) zwischen 8:00 und 17:00 Uhr 60 Minuten, außerhalb dieser Zeiten 4 Stunden. Für Vor-Ort-Leistungen gelten die Bestimmungen des TERRA 4-Stunden-Services.



## 8.1 System Management

Die TERRA CLOUD GmbH 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 montags bis freitags 8:00 – 17:00 Uhr – ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage – statt.

## 8.2 Systems Monitoring

Eine kontinuierliche Überwachung der Systemzustände durch das Systems Management Center ermöglicht eine frühzeitige Erkennung von kritischen Zuständen der Serversysteme. In diesem Rahmen führen wir unter anderem folgende Überwachungen durch:

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

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

- Kontrolle der Datensicherungsprotokolle
- Installation und Kontrolle einer Anti-Viren-Software
- Patch-Management
- Backup (optional über die TERRA CLOUD GmbH buchbar)

## 8.3 Servicezeiten und Kontaktdetails

Die telefonische Call-Annahme erfolgt 24/7, also rund um die Uhr, auch an Sonn- und Feiertagen. Calls können auch per Email oder über das Ticketsystem des terra CLOUD Portals abgesetzt werden.

Service Zeiten	24x7x365
Verfügbare Sprachen	Deutsch, Englisch
Call-Annahme über:	
Telefon	+49 5744 944-850
Email	<a href="mailto:support@terracloud.de">support@terracloud.de</a>
Internet	terra CLOUD Portal über <a href="https://portal.terracloud.de">https://portal.terracloud.de</a>

**24 Stunden Hotline** wird mit der Bereitstellung eines Hosting-Paketes mitgeteilt

Bei der Meldung ist die Kundennummer und die System ID des Servers anzugeben, um den Anspruch der Serviceleistung durch den Service Desk Mitarbeiter validieren zu können.

## 8.4 Call-Aannahme

Die Call Annahme nimmt die Anfrage via Telefon, Email oder terra CLOUD Portal innerhalb der vereinbarten Service Zeiten entgegen. Dazu muss der Störungsmelder die Kundennummer und die System ID des Servers angeben. Anhand der Kundennummer und der System ID identifiziert der Service Desk Mitarbeiter den Kunden und/oder Partner mit den im System hinterlegten Kontaktdaten und führt die Validierung des Anspruchs auf die betroffene Service Leistung durch.

Der Service Request wird in einer Datenbank erfasst, für jede eingehende Meldung wird im Ticketsystem 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 der Störung angemessene Support-Reaktionszeit festgelegt.

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

## 8.5 Incident Management (Unterbrechung des Services/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 GmbH garantiert im Bereich TERRA CLOUD Hosting eine Netzwerkverfügbarkeit und eine Rechenzentrumsverfügbarkeit (Strom und Klimatisierung) von 99,98%. Die garantierte Verfügbarkeit der TERRA CLOUD Server liegt bei 99,9%.

## 9.1 Service Level

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

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

Service-Betrieb: 24/7

Bediente Service-Zeit: Mo-Fr 8:00-17:00 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). Der Service Level Verfügbarkeit wird pro Kalendermonat für das bereitgestellte System gemessen.

Geplante Wartungsfenster:	Mo.-Fr.: 18:30 – 22:30 Uhr Sa.: 6:00 – 10:00 Uhr
Einrichten neuer Kunden:	3 Arbeitstage
Bereitstellung Hosting Server (Pool-Server):	3 Arbeitstage
Bereitstellung Hosting Server (individuelle Konfiguration):	abhängig von Produktionszeiten

Ein Hosting Server gilt als betriebsfähig bereitgestellt, wenn dem Kunden/Partner durch die terra CLOUD die Freischaltung des Zugangs mitgeteilt wurde. Entsprechend der Bestellung werden zu diesem Zeitpunkt ggf. die Administrationsrechte übergeben.

Die Verfügbarkeit eines Hosting 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 Hardware Systemen außerhalb der Wartungsfenster durchführen, wenn diese nicht zur Beeinträchtigung der vereinbarten Verfügbarkeit führen.

## 9.2 Service Reporting

Regelmäßige Service Reports dokumentieren die Qualität der Service-Leistungen. Die Reports enthalten Einzelheiten der erbrachten Services unter Berücksichtigung der vereinbarten SLA sowie Einzelheiten zu Trends oder speziellen Aktivitäten, die unternommen werden, um die Service-Qualität zu verbessern.

Die Service Reports werden in monatlichen Intervallen elektronisch dem Auftraggeber verfügbar gemacht. Der Service Report ist standardisiert und hat keine auftraggeberspezifische Ausprägung. Er besteht aus folgenden Inhalten:

- Allgemeiner Report  
Anzahl und Konfiguration Virtual Server / Dedicated Server Systeme
- Report zum Service Level Verfügbarkeit  
Verfügbarkeit der bereitgestellten Services

## 10 Sonstige Bestimmungen

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