

STORAGE AS A SERVICE IN DER RHEIN-NECKAR CLOUD

Leistungsbeschreibung der PFALZKOM GmbH

Dieses Dokument enthält die Leistungsbeschreibung für das Produkt Storage as a Service der PFALZKOM GmbH, nachfolgend die Gesellschaft genannt. Neben dieser Leistungsbeschreibung gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Gesellschaft.

1. BESCHREIBUNG DES ZENTRALEN STORAGE-SYSTEMS STAAS – SHARED STORAGE

1.1 STORAGE AS A SERVICE

Die Gesellschaft stellt dem Kunden für den Dienst „Storage“ (Datenspeicherung) einen zentralen Speicherplatz (Festplattenkapazität) für Daten bereit. Hierbei handelt es sich um eine zentrale Shared Storage Infrastructure, auf der verschiedene, jeweils voneinander getrennte Kunden ihre Daten speichern und verwalten können. Der Speicher ist über eine Netzwerkanbindung zu erreichen.

1.2. DATENSPEICHER / REPLIKATION

Das Speichersystem besteht aus mehreren Servern und Festplattensystemen, die im DATACENTER Rhein-Neckar® über zwei Brandabschnitte verteilt aufgestellt sind. Die Daten werden innerhalb des Datenspeichers verteilt abgelegt. Nach der Speicherung werden von allen Daten innerhalb des Speichersystems Replikationen durchgeführt, sodass jeder Datenblock zweimal vorhanden ist. Die Funktion darf nicht mit einem Backup gleichgestellt werden. Snapshots und Backup sind nicht enthalten und müssen vom Kunden in eigener Verantwortung durchgeführt werden.

1.3 STORAGE-STANDORT

Die für die Realisierung des Dienstes plattformseitig erforderlichen Komponenten sind im DATACENTER RHEIN-NECKAR® (DCRN) untergebracht. Weitere Einzelheiten entnehmen Sie den separaten Produktbeschreibungen für das DATACENTER RHEIN-NECKAR®.

1.4 ANBINDUNG

Zur Nutzung des Storage bedarf es einer separaten Leitungsanbindung via Internet, VPN-Verbindung (IPsec oder OpenVPN), einer Fixed-Line-Verbindung oder einer dedizierten Leitungsverbindung innerhalb des DATACENTER RHEIN-NECKAR®. Diese können über die Gesellschaft optional gegen gesondertes Entgelt bestellt werden. Zugriff auf das Storage erfolgt standardmäßig mit den Protokollen für CEPH Speicher iSCSI, S3 oder SMB. Für SAS- und SSD Speicher iSCSI.

2. LEISTUNGEN

2.1 LEISTUNGEN DER GESELLSCHAFT

Die Gesellschaft erbringt folgende Leistungen:

- Bereitstellung und Betrieb von Hardware und Software (Speichermedien) für das Storage (Speichersystem). Standardmäßig werden folgende Protokolle/Technologien unterstützt: iSCSI, S3 und SMB. Hierfür gelten die RFC-Spezifikationen.
- RFC 1001, 1002
- iSCSI 3720, 3980, 4850, 5048
- S3 2616
- Administration des Speichersystems (Konfiguration, Fehlerbehebung und Überwachung des Betriebs)

2.2 ERWEITERUNGEN

Der Kunde kann den zur Verfügung gestellten Speicherplatz dynamisch gemäß seinem Bedarf gegen Aufpreis erweitern. Außerplanmäßige Speichererweiterungen von über 50 % sind möglich und bedürfen einer Mitteilung an die Gesellschaft mindestens 24 Stunden vorab gemäß den Servicezeiten, siehe Punkt 5.3 „Standard“.

2.3 NUTZUNG DES STORAGE (SPEICHERS)

Die Gesellschaft stellt dem Kunden standardmäßig einen zentralen Speicher zur Verfügung, um Daten sicher abzulegen. Die Nutzung des Speichers hängt von der Anforderung an die Leistungsfähigkeit der Kundenapplikation und von der Infrastruktur des Kunden ab. (Beispiel: Datenbankanwendungen, MS SQL, Oracle, SAP). Es müssen die Hinweise und Anforderungen des jeweiligen Software-Herstellers vom Kunden beachtet werden.

2.4 OBLIEGENHEITEN DES KUNDEN

Die Auswahl, Einrichtung und der Betrieb eines geeigneten Programms zur lokalen, regelmäßigen Sicherung oder Archivierung der Kundendaten und die Übertragung der zu speichernden Daten auf die Storage-Infrastruktur liegen ausschließlich im Verantwortungsbereich des Kunden und sind nicht Gegenstand der hier beschriebenen Leistungen.

3. VERFÜGBARKEIT

Die Verfügbarkeit wird durch eine virtualisierte Speicherplattform im Rechenzentrum der Gesellschaft sichergestellt. Hierbei handelt es sich um eine zentrale Shared Server- und Storage Infrastructure, auf der verschiedene, jeweils voneinander getrennte Kunden ihre Daten speichern und verwalten können. Der Service der Gesellschaft steht dem Kunden mit 99,9 % im Jahresmittel zur Verfügung.

4. WARTUNG

4.1 WARTUNGSFENSTER

Wartungsarbeiten an den Systemen werden im Regelfall mindestens 24 Stunden im Voraus angekündigt. Hierbei wird die voraussichtliche Länge der Wartungsarbeiten in Form eines Wartungsfensters mitgeteilt. Das Storage-System steht während Wartungs- und Erweiterungsarbeiten nicht zur Verfügung.

5. ENTSTÖRUNG

Die Gesellschaft beseitigt Störungen eigener technischer Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei werden Leistungen in Abhängigkeit des vom Kunden gewählten Servicelevels erbracht.

5.1 SERVICELEVEL

Die Leistung Standard-Service ist mit dem Grundpreis abgegolten.

5.2 ANNAHME DER STÖRUNGMELDUNG

Die Gesellschaft nimmt Störungsmeldungen innerhalb der Servicebereitschaftszeit telefonisch unter der Rufnummer **0800-2233244** entgegen.

5.3 SERVICEBEREITSCHAFT

Standard-Service: montags bis freitags von 8.00 bis 18.00 Uhr, sofern diese Tage keine gesetzlichen Feiertage in Rheinland-Pfalz sind.

Premium-Service: montags bis sonntags sowie an gesetzlichen Feiertagen von 0.00 bis 24.00 Uhr.

5.4 REAKTIONSZEIT

Standard Service: in der Regel innerhalb von einer (1) Stunde während der in 5.3 definierten Servicebereitschaft.

Premium Service: in der Regel innerhalb von einer (1) Stunde während der in 5.3. definierten Servicebereitschaft.

5.5 ENTSTÖRUNGSFRIST

Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der unter 5.3 definierten Servicebereitschaftszeit eingehen, wird nach folgenden Störungsklassen kategorisiert:

SK1:

Fehler, durch die die zweckmäßige Nutzung des Dienstes nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt ist (System arbeitet nicht).

SK2:

Fehler, durch die die zweckmäßige Nutzung des Dienstes zwar beeinträchtigt ist, der produktive Betrieb jedoch fortgeführt werden kann (System arbeitet eingeschränkt).

SK3:

Fehler, durch die die zweckmäßige Nutzung nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt ist.

Die Störungen werden in der Regel innerhalb folgender Zeiten (abhängig vom Servicelevel) beseitigt:

SK1: innerhalb von acht Stunden

SK2: am darauf folgenden Arbeitstag

SK3: keine garantierte Zeit

Die Störungsdauer errechnet sich aus der Zeitdifferenz zwischen dem Eingang der Störungsmeldung bei der zuständigen Ansprechstelle der Gesellschaft und dem Zeitpunkt der Störungsbeseitigung. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der definierten Servicebereitschaft eingehen, beginnt die Entstörungsfrist am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) um 08.00 Uhr. Fällt das Ende der Entstörungsfrist auf einen gesetzlichen Feiertag, Samstag oder Sonntag, wird die Entstörungsfrist ausgesetzt und am folgenden Werktag (Montag bis Freitag) fortgesetzt. Verspätungen, die vom Kunden zu vertreten sind, vermindern die errechnete Störungsdauer entsprechend.

Die Gesellschaft beseitigt eine Störung während der Servicebereitschaftszeit innerhalb der angegebenen Entstörungsfristen und abhängig von der Serviceklasse.

5.6 RÜCKMELDUNG

Die Gesellschaft teilt dem Kunden die erfolgreiche Beseitigung der Störung unverzüglich telefonisch, per Fax oder E-Mail mit. Ist der Kunde am Tag der Entstörung in der Zeit der Servicebereitschaft nicht erreichbar, erfolgt die Benachrichtigung erst am Folgetag.

6. PFLICHTEN DES KUNDEN

6.1 VIREN UND SCHADOBJEKTE

Bevor eine Datenübertragung auf die zentrale Infrastruktur der Gesellschaft stattfindet, sorgt der Kunde im Rahmen des regelmäßigen IT-Betriebs durch Nutzung branchenüblicher Virenschutzsoftware nach besten Kräften für die Freiheit der zu sichernden Daten von Viren und anderen Schadobjekten (siehe AGB).

6.2 DATENINHALTE

Der Kunde sichert zu, keine Daten zu übermitteln, welche Dritte in ihren Rechten verletzen, gegen das geltende Recht oder die guten Sitten verstoßen oder welche pornografische oder extremistische Inhalte beinhalten (siehe AGB).

6.3 ZUGANGSDATEN

Der Kunde erhält von der Gesellschaft initial die Zugangsdaten und verpflichtet sich, diese gesichert aufzubewahren (siehe AGB).

7. VERTRAGSBEENDIGUNG

Bei Vertragsbeendigung (Kündigung / Ablauf / Aufhebung / etc.) wird die Gesellschaft die Zugänge unverzüglich sperren. Die Daten und die Logfiles werden gelöscht. Das Wiederherstellen der Daten ist nicht möglich.