



# terra CLOUD

Leistungsbeschreibung Housing

Stand: 10/2017



**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	Öffentliche IP	3
2.1.1	Rackmiete	3
2.1.2	Miete von Höheneinheiten	3
2.1.3	Miete von Cages	3
2.2	Internetanbindung und Traffic	3
2.2.1	Rackmiete	3
2.2.2	Miete von Höheneinheiten	4
2.2.3	Miete von Cages	4
2.3	Zugangsdaten/Bereitstellung	4
2.4	Administration und Backup	4
2.5	Zugang/Zutritt	4
2.5.1	Zugang/Zutritt Cage	4
2.6	Einmalleistungen	4
<b>3</b>	<b>Voraussetzungen</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Preise</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Vertragslaufzeit</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Abrechnung</b>	<b>6</b>
6.1	Abrechnung Stromverbrauch	6
6.1.1	Rackmiete und Raummiete	6
6.1.2	Miete von Höheneinheiten	6
<b>7</b>	<b>Lizenzierung</b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>Service Paket</b>	<b>6</b>
8.1	Servicezeiten und Kontaktdetails	7
8.2	Call-Annahme	7
8.3	Incident Management (Unterbrechung des Services/technischer Defekt)	7
8.4	2nd Level Support	8
<b>9</b>	<b>SLA</b>	<b>8</b>
9.1	Service Level	8
9.2	Service Reporting	9
<b>10</b>	<b>Sonstige Bestimmungen</b>	<b>9</b>

## 1 Produktbeschreibung

Die TERRA CLOUD GmbH stellt dem Kunden einen vor Fremdzugriff gesicherten Stellplatz im TERRA CLOUD Center in Hüllhorst zur Verfügung. Optional kann auch als Standort das Partnerrechenzentrum in Düsseldorf gewählt werden. Die Dienstleistung umfasst den Stellplatz an sich, eine Zugangsberechtigung für Wartungsarbeiten, Klimatisierung, hochverfügbares Netzwerk, Brandschutz, Notstrom und Videoüberwachung. Es wird zwischen den Produktbereichen „Rackmiete“, „Miete von Höheneinheiten“ und „Miete von Flächen“ (sog. Cages) unterschieden.

Bei Buchung der Hauptkomponente Housing sprechen wir von sog. Netzwerk-Paketen. Zu einem Netzwerk-Paket gehört ein privates VLAN, min. eine öffentliche IP-Adresse und zwei Netzwerkports für einen redundanten Anschluss an das Backbone des Rechenzentrums.

## 2 Leistungselemente

### 2.1 Öffentliche IP

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

#### 2.1.1 Rackmiete

Die TERRA CLOUD GmbH stellt dem Kunden ein 48HE-Rack zur Verfügung. In diesem Rack sind 46HE für den Kunden frei nutzbar. Es beinhaltet eine redundante Stromanbindung (exkl. Stromverbrauch) und eine redundante Netzwerkanbindung mit 2x 10 GE an das Backbone des Rechenzentrums. Die Maximallast ist standardmäßig auf 4KW pro Rack begrenzt (optional erweiterbar). Das Rack ist mit einem mechanischen Türschloss gesichert und kann optional um ein tokenbasierendes Schließsystem erweitert werden. Des Weiteren kann optional eine Kameraüberwachung für das einzelne Rack installiert werden.

#### 2.1.2 Miete von Höheneinheiten

Die TERRA CLOUD GmbH stellt dem Kunden die gewünschte Anzahl an Höheneinheiten (ab 1 HE) als Netzwerk-Paket zur Verfügung. Es beinhaltet eine redundante Stromanbindung (exkl. Stromverbrauch) und eine redundante Netzwerkanbindung mit 2x 1 GE an das Backbone des Rechenzentrums.

#### 2.1.3 Miete von Cages

Als Cage wird eine zusätzlich abgeschlossene Fläche bezeichnet in der sich mehrere Racks befinden. Ein Cage wird mit 2x10GE an das Backbone des Rechenzentrums angeschlossen. Die Maximallast ist pro Cage fest definiert und richtet sich nach der Anzahl der Racks (zwischen 20 und 50 KW).

### 2.2 Internetanbindung und Traffic

Für alle Housing-Pakete garantiert die TERRA CLOUD GmbH eine Peak-Bandbreite von 100 Mbit/s.

#### 2.2.1 Rackmiete

Im Bereich „Rackmiete“ ist entstehender Internettraffic von 5 TB inklusive. Sollten Sie mehr Internettraffic benötigen, so wird Ihnen dieser automatisch in 1-TB-Schritten bereitgestellt und berechnet.

### 2.2.2 Miete von Höheneinheiten

Im Bereich „Housing/Miete von Höheneinheiten“ ist entstehender Internettraffic von 1 TB pro gebuchtem Netzwerk-Paket inklusive. Sollten Sie mehr Internettraffic benötigen, so wird Ihnen dieser automatisch in 1-TB-Schritten bereitgestellt und berechnet.

### 2.2.3 Miete von Cages

Im Bereich „Miete von Cages“ ist entstehender Internettraffic von 5 TB inklusive. Sollten Sie mehr Internettraffic benötigen, so wird Ihnen dieser automatisch in 1-TB-Schritten bereitgestellt und berechnet.

## 2.3 Zugangsdaten/Bereitstellung

Sobald die physikalische Bereitstellung erfolgt ist, wird dies dem Kunden per Email mitgeteilt. Falls ein Schlüssel oder Token für den Zutritt zum angemieteten Bereich benötigt wird bzw. bestellt wurde, wird dieser bei einem Vor-Ort-Termin im TERRA CLOUD Center in Hüllhorst ausgehändigt. Zugangsdaten für optionale Leistungen werden gesondert per Email mitgeteilt.

## 2.4 Administration und Backup

Die anschließende Administration, die Lizenzierung und das Backup der Systeme liegen im Verantwortungsbereich des Kunden und sind nicht Bestandteil des Produktes „TERRA CLOUD Housing“.

## 2.5 Zugang/Zutritt

Der Zugang zum Rechenzentrum ist in Begleitung eines Mitarbeiters der TERRA CLOUD GmbH montags bis freitags von 8 bis 17 Uhr oder nach Absprache möglich. Zutrittsberechtigte Personen müssen zuvor kundenseitig autorisiert werden und sich ausweisen können. Die hieraus entstehenden Kosten werden nach Manntagen entsprechend der Preistabelle berechnet.

### 2.5.1 Zugang/Zutritt Cage

Der Zutritt zum Cage kann von Mo-Fr. von 8-18 Uhr ohne Begleitung erfolgen, da der Kunde über einen eigenen Zugangstoken zu seinem Bereich verfügt. Eine Anmeldung und der Zugang zum Rechenzentrum müssen trotzdem über die terra CLOUD erfolgen.

## 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.:

- Installationsunterstützung
- Datenimport (über einen FTP-Server) einer VHD
- Reset eines Systems
- Einbau der gelieferten Hardware
- Verkabelungspauschalen

### 3 Voraussetzungen

Für die Einstellung eines Servers im Bereich TERRA CLOUD Housing sind min. 2 Netzwerkkarten zur redundanten Netzwerkanbindung sowie redundante Netzteile zur redundanten Stromversorgung erforderlich. Voraussetzung für die Administration eines „Housing Servers“ ist eine aktive Internetverbindung.

Die Server sind in einem sauberen Zustand an die terra CLOUD zu übergeben und bei Inanspruchnahme der Installation durch die terra CLOUD ist eine Verkabelungsanleitung mit zu liefern.

Für die terra CLOUD Housing Leistungen gelten die folgenden Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten:

- 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

Der Vertrag beginnt mit der Mitteilung über die physikalische Bereitstellung des angemieteten Bereichs. Es besteht keine Mindestvertragslaufzeit. Der Vertrag ist mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende eines Kalendermonats kündbar.

## 6 Abrechnung

Die Berechnung erfolgt ab Bereitstellung des angemieteten Bereichs. Abrechnungszeitraum im Bereich TERRA CLOUD Housing 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 in Rechnung gestellt, sofern der Verbrauchsmessung nicht binnen 14 Tagen schriftlich widersprochen wird.

### 6.1 Abrechnung Stromverbrauch

#### 6.1.1 Rackmiete und Raummiete

Die Abrechnung erfolgt verbrauchsbasierend über die bereitstehenden PDU-Leisten, optional gegen Aufpreis über einen separaten Abgangskasten.

#### 6.1.2 Miete von Höheneinheiten

Die Berechnung erfolgt auf Basis einer Schlüsselverteilung, maßgebend ist hier die Nennleistung der im Stellplatz angeschlossenen Netzteile. Weitere Informationen entnehmen Sie der aktuellen Preisliste.

## 7 Lizenzierung

Die korrekte Lizenzierung der eingestellten Systeme liegt vollständig im Verantwortungsbereich des Kunden. Sobald geteilte Umgebungen (unterschiedliche Endkunden nutzen dieselbe Hardware) mit Microsoft-Produkten eingerichtet werden, weisen wir darauf hin, dass Microsoft ab diesem Zeitpunkt eine SPLA-Lizenzierung vorsieht. Entsprechende Lizenzen können Sie über die WORTMANN AG beziehen.

## 8 Service Paket

Da im Bereich Housing individuelle Systeme zum Einsatz kommen, besteht keine Möglichkeit, ein Servicepaket hinzubuchen. Es gelten die Servicebedingungen, die mit der Hardware erworben wurden. Ein Serviceeinsatz ist einhergehend mit den Bestimmungen unter dem Punkt „Zutritt“ möglich. Für TERRA Produkte im Bereich Housing ist eine Serviceabwicklung über die WORTMANN AG möglich. Diese wird gemäß des gebuchten Servicelevels durchgeführt.

## 8.1 Servicezeiten und Kontaktdetails

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

Service Zeiten	24x7x365 (Montags bis Freitags 08:00 – 18:00 Uhr, außer an bundeseinheitlichen Feiertagen)
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>

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.

## 8.2 Call-Annahme

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, die innerhalb der bedienten Arbeitszeiten liegt.

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

## 8.3 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.

## 8.4 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 Housing eine Verfügbarkeit von Netzwerk, Stromversorgung und Klimatisierung von 99,98%.

### 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.