



terra CLOUD

Leistungsbeschreibung SaaS
Exchange

Stand: 10/2017

Powered by  Cloud
Technology



WORTMANN AG
IT. MADE IN GERMANY.

Inhaltsverzeichnis

1	Produktbeschreibung	3
1.1	TERRA CLOUD SaaS Exchange	3
1.1.1	TERRA CLOUD SaaS Exchange Standard	3
1.1.2	TERRA CLOUD SaaS Exchange Plus	3
2	Leistungselemente	3
2.1	Netzwerkpaket	3
2.2	Firewall VM	4
2.3	Öffentliche IP	4
2.4	Domain Controller VM	4
2.5	20 GB Speicherplatz pro ausgewählten User	4
2.6	Virtueller Server mit vorinstalliertem Exchange Server 2013	4
2.7	Leistungserweiterungen/-änderungen	5
2.8	Einmalleistungen	5
2.9	Sichere Datenlöschung	5
2.10	Monitoring	6
2.11	Internetanbindung und Traffic	6
2.12	Zugangsdaten	6
2.13	Administration und Backup	6
3	Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten	6
3.1	Eigene Domain	6
3.2	Terracloud.de-Subdomain	6
3.3	Weitere Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten	6
4	Preise	7
5	Vertragslaufzeit	7
6	Abrechnung	7
7	Lizenzierung	7
8	Service Paket	8
8.1	System Management	8
8.2	Systems Monitoring	8
8.3	Servicezeiten und Kontaktdetails	9
8.4	Call-Annahme	9
8.5	Incident Management (Unterbrechung des Services/technischer Defekt)	9
8.6	2nd Level Support	10
9	SLA	10
9.1	Service Level	10
9.2	Service Reporting	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 bietet mit Software-as-a-Service zum einen die netzbasierte Bereitstellung einer sehr flexiblen Nutzung der IT-Ressourcen. Ohne hohe Anfangsinvestitionen in die eigene Infrastruktur können Partner und Anwenderunternehmen alle SaaS-Dienste kurzfristig entsprechend dem aktuellen Bedarf und hochgradig skalierbar nutzen.

Unsere Lösung setzt dabei auf eine flexible Infrastruktur mit virtuellen Servern, 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.

Das TERRA CLOUD SaaS Paket wird in zwei Varianten angeboten, die über unser web-basiertes Portal, das terra CLOUD Portal, bestellt und geändert werden können:

1.1 TERRA CLOUD SaaS Exchange

Die Leistung SaaS Exchange stellt dem Kunden / Partner ein komplettes, privates Netzwerk inklusive eines Exchange Servers bereit. Der Service umfasst die komplette Installation und Lizenzierung aller Komponenten, sowie die Konfiguration der Firewall für den Exchange Betrieb. Die Anlage der User, sowie die Konfiguration, Wartung und Administration des Servers sind nicht Bestandteil dieser Leistung.

1.1.1 TERRA CLOUD SaaS Exchange Standard

Die TERRA CLOUD GmbH stellt ein Netzwerkpaket mit folgenden virtuellen Maschinen: „Firewall, Domain Controller und Exchange Server“ zur Verfügung. Alle Systeme werden mit den dazugehörigen Betriebssystemen inklusive der zugehörigen Lizenz bereitgestellt. Die Installation des Betriebssystems, die Installation des Exchange Servers und die Konfiguration der Firewall erfolgen durch die TERRA CLOUD GmbH. Die Administration des Betriebssystems, die Einrichtung des Exchange Servers, sowie die Installation und Administration weiterer Komponenten werden durch den Partner oder Kunden durchgeführt. Der Abruf der E-Mails erfolgt über Outlook Web Access (OWA), die Lizenzen zum Abruf über den Outlook-Client sind nicht enthalten (siehe 1.1.2).

1.1.2 TERRA CLOUD SaaS Exchange Plus

Zusätzlich zu den im Standard Paket enthaltenden Leistungen werden hier für jeden Benutzer die Outlook Client Lizenzen von der TERRA CLOUD GmbH bereitgestellt.

2 Leistungselemente

2.1 Netzwerkpaket

Bei Buchung von Hauptkomponenten wie Hosting, IaaS und SaaS sprechen wir von sog. Netzwerkpaketen. 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 SaaS Paket 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-Abschnitt. Die Firewall VM kann optional um weitere Sicherheitsfunktionen ergänzt werden (siehe auch „Leistungsbeschreibung der Firewall VM“). Die Administration der Firewall erfolgt durch die TERRA CLOUD GmbH. Änderungswünsche sind durch ein Ticket zu beantragen. Eine dauerhafte externe Anbindung über einen verschlüsselten VPN-Tunnel an die SaaS Firewall ist nur mittels Cloud Connector möglich. Die Anbindung von internen Paketen (z. B. IaaS oder Hosting) ist über ein Ticket zu beantragen.

2.3 Öffentliche IP

Eine öffentliche IP-Adresse pro TERRA CLOUD SaaS Paket ist inklusive.

2.4 Domain Controller VM

In jedem TERRA CLOUD SaaS Paket ist ein Domain Controller als virtuelle Maschine inklusive. Die Installation des Domain Controllers wird durch die TERRA CLOUD GmbH durchgeführt, die anschließende Administration und weitere Konfiguration liegt auf Seiten des Kunden.

Zur Überprüfung der User Anzahl und des damit verbundenen Reportings unterhält die TERRA CLOUD einen Read-Only Account innerhalb der Kunden Active Directory. Dieser Account darf nicht gelöscht oder deaktiviert werden. Es wird nur die Anzahl der User ermittelt. Userdaten werden zu keinem Zeitpunkt abgefragt.

2.5 20 GB Speicherplatz pro ausgewählten User

Für jeden im Bestellprozess angegebenen Benutzer stellt die TERRA CLOUD GmbH dem Kunden 20 GB Speicherplatz auf der virtuellen Maschine mit dem Exchange Server zur Verfügung. Dieser Speicherplatz kann vom Kunden individuell auf die einzelnen Postfächer verteilt werden.

2.6 Virtueller Server mit vorinstalliertem Exchange Server 2013

Als Basisplattform wird ein virtueller Server mit vorinstalliertem Exchange Server 2013 angeboten, mit skalierbaren Ausbaustufen auf Basis von Microsoft Hyper-V Virtualisierungstechnologie.

Die Grundausstattung des Systems ist abhängig von der ausgewählten Benutzerzahl und kann dem terra CLOUD Portal entnommen werden.

Das System wird im Rechenzentrum der Wortmann AG zur Verfügung gestellt. Die Systemadministration des Kunden oder des Partners beginnt nach der Installation und ab Übergabe der Zugangsdaten durch die TERRA CLOUD GmbH.

Die vom Kunden oder Partner benannten Administratoren erhalten über eine Portallösung die Möglichkeit, die Systeme zu administrieren (insbesondere das Hochfahren bzw. Neu-Starten).

Die bereitgestellten Systeme werden im Rahmen einer „shared“ IT Infrastruktur zur Verfügung gestellt. Die Integration in die Systemlandschaft des Kunden erfolgt durch den Kunden oder Partner. Eine Unterstützung durch die TERRA CLOUD GmbH kann optional angeboten werden.

2.7 Leistungserweiterungen/-änderungen

Die Erweiterung und Änderung von Leistungen erfolgt über das terra CLOUD Portal aus einem vordefinierten Katalog im Rahmen der oben angegebenen Leistungsparameter. Mögliche Erweiterungen sind die Aufrüstung von Hauptspeicher, die Erweiterung von Storage auf Datenpartitionen und die Erhöhung der virtuellen Prozessor-Kerne (vCores).

Änderungen werden durch das terra CLOUD Portal vom Kunden bzw. Partner bestellt und spätestens im Rahmen des nächsten Wartungsfensters oder durch den im terra CLOUD Portal definierten Zeitpunkt bestimmt.

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.

2.8 Einmalleistungen

Einmalleistungen können über den Service Desk oder das terra CLOUD Portal beauftragt werden. Diese Leistungen werden als Pauschale verrechnet. Zu Einmalleistungen gehören z. B.:

- 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

2.9 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.

2.10 Monitoring

Über das TERRA CLOUD Portal und den Service Agent wird ein Monitoring für die TERRA CLOUD Server bereitgestellt. Der RAC (Remote Access Console) ist standardmäßig eingerichtet und ermöglicht einen direkten Zugriff auf die virtuelle Maschine. Weiterhin hat der Kunde die Möglichkeit, eine eigenständige Überwachung einzurichten.

2.11 Internetanbindung und Traffic

Für alle SaaS-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.

2.12 Zugangsdaten

Der Kunde bekommt bei Bereitstellung des TERRA CLOUD SaaS Pakets die nötigen Zugangsdaten per Email mitgeteilt.

2.13 Administration und Backup

Es werden volle Administrationsrechte an den Kunden übertragen (ausgenommen Firewall-VM). 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 SaaS“.

3 Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

3.1 Eigene Domain

Der Kunde muss Inhaber einer eigenen Domain sein und diese im Bestellprozess angeben. Der Kunde bestätigt mit Bestellung, dass er rechtskräftiger Inhaber der Domain ist und ihm die Thematiken MX-Record und Autodiscover bekannt sind.

3.2 Terracloud.de-Subdomain

Alternativ zur Nutzung einer eigenen Domain kann eine Subdomain der terracloud.de-Domain genutzt werden. Die Subdomain ist frei wählbar, sofern sie nicht bereits vergeben ist. Der notwendige MX-Record wird durch die terra CLOUD Administration erstellt.

3.3 Weitere Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

- Es besteht eine aktive Internetverbindung (hierdurch können weitere Kosten entstehen)
- Der Partner/Kunde hat die für die Einrichtung eines SaaS Pakets 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 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 Übergabe der Zugangsdaten an den Kunden. Die Mindestvertragslaufzeit einer TERRA CLOUD VM beträgt 1 Monat. 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 SaaS 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.

Sofern gebucht, werden zusätzlich Outlook Client Lizenzen und die benötigten Produkt-Keys über die SPLA-Lizenzierung von der TERRA CLOUD GmbH bereitgestellt.

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

<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, das Reporting und die Abrechnung der SPLA-Lizenzen erfolgen im SaaS-Paket über die TERRA CLOUD GmbH erfolgen. Falls der Bezug der Lizenz über die TERRA CLOUD GmbH.

Für alle eingesetzten Softwareprodukte gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen der Hersteller.

8 Service Paket

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
- Kontrolle der Festplattenausnutzung, Prozessor und 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 GmbH 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 GmbH buchbar)

8.3 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	support@terracloud.de
Internet	terra CLOUD Portal über https://portal.terracloud.de

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-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, siehe Punkt 8.1., liegt.

In Abhängigkeit der Klassifizierung nach Change Request oder Incident (Unterbrechung des Services/technischer Defekt) kommen weitere 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 SaaS eine Netzwerkverfügbarkeit und eine Rechenzentrumsverfügbarkeit (Strom und Klimatisierung) von 99,98%. Die garantierte Verfügbarkeit der TERRA CLOUD SaaS Systeme liegt bei 99,95%.

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 SaaS Pakete.

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 Virtueller Server Pool:	3 Arbeitstage
Bereitstellung Virtueller Server mit Betriebssystem:	3 Arbeitstage
Bereitstellung weiterer Betriebssystem-Varianten:	abhängig vom Arbeitsaufwand

Ein SaaS Paket 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 SaaS 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.