



terra CLOUD

Description des prestations
Housing

Version : 06/2015

Powered by  Cloud
Technology

WORTMANN AG
IT. MADE IN GERMANY.

Sommaire

1	Description du produit	3
2	Éléments de prestations	3
2.1	Adresse IP publique	3
2.1.1	Location de rack	3
2.1.2	Location d'unités de hauteur	3
2.1.3	Location de Cages	3
2.2	Connexion internet et trafic	3
2.2.1	Location de rack	4
2.2.2	Location d'unités de hauteur	4
2.2.3	Location de Cages	4
2.3	Données d'accès / Mise à disposition	4
2.4	Administration et sauvegarde	4
2.5	Accès/Entrée	4
2.5.1	Accès/Entrée Cage	4
2.6	Prestations unitaires	5
3	Conditions préalables	5
4	Tarifs	6
5	Durée du contrat	6
6	Facturation	6
6.1	Facturation consommation électrique.....	6
6.1.1	Location de rack et d'emplacement	6
6.1.2	Location d'unités de hauteur	6
7	Licence	6
8	Pack de services	7
8.1	Horaires de services et coordonnées	8
8.2	Assistance.....	8
8.3	Incident Management (interruption du service/défaut technique)	8
8.4	2nd Level Support	9
9	SLA	9
9.1	Niveau de services	9
9.2	Service Reporting	10
10	Autres dispositions	10

1 Description du produit

TERRA CLOUD GmbH met à la disposition du client un emplacement protégé des accès extérieurs dans le centre TERRA CLOUD à Hüllhorst. En option, il est également possible de choisir le site du centre des données partenaire à Düsseldorf. La prestation de service se compose de l'emplacement en lui-même, des droits d'accès pour les travaux de maintenance, de la climatisation, d'un réseau hautement disponible, d'une protection anti-incendie, d'une alimentation électrique de secours et d'une vidéosurveillance. L'on distinguera les produits des gammes "location rack", "location d'unités de hauteur" et "location de surfaces" (voire Cages).

Lorsque l'on commande les composants principaux du Housing, l'on parle de Pack réseau. Un Pack réseau est composé d'un VLAN privé, d'au moins une adresse IP publique, et de deux ports réseau pour une connexion redondante au réseau dorsal du centre des données.

2 Éléments de prestations

2.1 Adresse IP publique

Le Pack réseau inclut une adresse IP publique. D'autres adresses IP peuvent être attribuées selon les directives du RIPE, et sous réserve de création d'un plan de réseau.

2.1.1 Location de rack

TERRA CLOUD GmbH met à la disposition du client un rack 48 U. Dans ce rack, le client peut utiliser librement 46 U. Il inclut une alimentation électrique redondante (hors consommation électrique) et une connexion réseau redondante de 2 x 10 GE au réseau dorsal du centre des données. La charge maximum est limitée par défaut à 4KW par rack (extension en option). Le rack est protégé par un verrou mécanique et peut, en option, être équipé d'un système de verrouillage à jetons. Une vidéosurveillance peut également être installée en option pour le seul rack.

2.1.2 Location d'unités de hauteur

TERRA CLOUD GmbH met le nombre souhaité d'unités de hauteur (à partir de 1) à la disposition du client en tant que Pack réseau. Il inclut une alimentation électrique redondante (hors consommation électrique) et une connexion réseau redondante de 2 x 1 GE au réseau dorsal du centre des données.

2.1.3 Location de Cages

Par Cage, l'on entend une surface fermée supplémentaire sur laquelle se trouvent plusieurs racks. Une Cage est connectée au réseau dorsal du centre des données par une connexion de 2 x 10 GE. La charge maximum est clairement définie pour chaque Cage, et est établie en fonction du nombre de racks (entre 20 et 50 KW).

2.2 Connexion internet et trafic

TERRA CLOUD GmbH garantit une bande passante d'un débit de 100 Mbit/s.

2.2.1 Location de rack

Dans le cadre de la location de rack, le trafic internet sortant de 5 TB est inclus. Si vous avez besoin de plus de trafic internet, un supplément de 1 TB sera automatiquement mis à votre disposition et vous sera facturé.

2.2.2 Location d'unités de hauteur

Dans le cadre de la location d'unités de hauteur/Housing, un trafic internet sortant de 1 TB par Pack réseau commandé est inclus. Si vous avez besoin de plus de trafic internet, un supplément de 1 TB sera automatiquement mis à votre disposition et vous sera facturé.

2.2.3 Location de Cages

Dans le cadre de la location de Cages, le trafic internet sortant de 5 TB est inclus. Si vous avez besoin de plus de trafic internet, un supplément de 1 TB sera automatiquement mis à votre disposition et vous sera facturé.

2.3 Données d'accès / Mise à disposition

Dès que la mise à disposition physique est effectuée, le client en est informé par e-mail. Si une clé ou un jeton est nécessaire à l'accès au domaine loué ou a été commandé, il sera délivré lors d'un rendez-vous sur place, dans le centre TERRA CLOUD de Hüllhorst. Les données d'accès pour les prestations en option seront communiquées par e-mail.

2.4 Administration et sauvegarde

L'administration, l'obtention de licences et la sauvegarde du système sont sous la responsabilité du client, et ne font pas partie des produits de "TERRA CLOUD Housing".

2.5 Accès/Entrée

L'accès au centre des données est possible en compagnie d'un collaborateur de TERRA CLOUD GmbH du lundi au vendredi de 8h à 17h ou selon accord. Les personnes ayant reçu une autorisation d'accès doivent obtenir une autorisation des clients et doivent être en mesure de s'identifier. Les coûts qui pourraient être engendrés seront calculés selon le tableau des prix, en jour-homme.

2.5.1 Accès/Entrée Cage

L'accès à la Cage est possible sans accompagnement du lundi au vendredi de 8h à 18h, puisque le client dispose de son propre jeton d'accès pour entrer dans son emplacement. Il est cependant nécessaire de demander un enregistrement et l'accès à Terra CLOUD.

2.6 Prestations unitaires

Des prestations unitaires peuvent être commandées sur le Service Desk ou sur le portail Terra CLOUD. Ces prestations seront facturées sous la forme de forfaits.

Parmi nos prestations unitaires figurent par ex. :

- Aide à l'installation
- Importation des données d'un VHD (sur un serveur FTP)
- Reset du système
- Montage du matériel livré
- Forfaits de câblage

3 Conditions préalables

Dans le cadre de TERRA CLOUD Housing, l'installation d'un serveur nécessite au moins 2 cartes réseau pour une connexion réseau redondante, ainsi que des cordons d'alimentation redondants pour une alimentation électrique redondante. La condition préalable à l'administration d'un "Housing server" est une connexion internet active.

Des serveurs propres doivent être transmis à Terra CLOUD, ainsi que des câbles de connexion si Terra CLOUD se charge de l'installation.

Dans le cadre des services de Terra Cloud Housing, les conditions préalables et obligations de collaboration suivantes sont en vigueur :

- Une connexion active à internet est nécessaire (cela peut représenter des frais supplémentaires)
- Le partenaire/client doit mettre à disposition les données nécessaires à la création du serveur d'hébergement
- Le partenaire/client a accès au portail Terra CLOUD et au réseau Terra CLOUD
- Le partenaire/client met à disposition un interlocuteur compétent et en mesure de prendre des décisions.
- Le client/partenaire remplit complètement et correctement la Check-liste pour la connexion au réseau du centre des données Terra CLOUD.
- Le client/partenaire signale au collaborateur de Terra CLOUD quels sont les accès au portail Terra CLOUD qui ne seront plus nécessaires ou utilisés à l'avenir, pour que ceux-ci soient bloqués ou supprimés
- Le client/partenaire accepte la suppression des données infectées parmi les données stockées.
- Le client/partenaire est responsable de la qualité des données personnelles et professionnelles mises à disposition.
- Le client/partenaire s'assure que les numéros de téléphone des utilisateurs transmis soient des lignes directes.

Si l'une des conditions préalables précédemment indiquées n'est pas respectée, Terra CLOUD n'est pas obligé de prester le service décrit au niveau de service convenu.

La qualité des éléments de l'obligation de collaboration doit être suffisante pour permettre à Terra CLOUD de remplir ses obligations contractuelles sans charge supplémentaire. Tout retard dans la prestation de service et/ou manquement au niveau de service convenu qui serait lié au non-respect de l'obligation de collaboration par le partenaire/client ou qui ne pourrait être attribué à Terra CLOUD, ne saurait être imputé à Terra CLOUD.

4 Tarifs

TERRA CLOUD GmbH preste ses services indirectement via le distributeur de WORTMANN AG. Vous trouverez tous les tarifs dans la liste des tarifs TERRA CLOUD, ou auprès de votre distributeur.

5 Durée du contrat

Le contrat commence au moment de la communication au client de la mise à disposition physique de l'emplacement qu'il a loué. Il n'y a aucune durée minimum de contrat. Le contrat peut être résilié après une période de préavis de 4 semaines, à la fin d'un mois calendaire.

6 Facturation

La facturation commence à la mise à disposition de l'emplacement loué. La durée de facturation pour TERRA CLOUD Housing est mensuelle. Tout mois commencé sera facturé le mois suivant. La facturation de tous les articles fixes est effectuée le premier jour ouvrable du mois. Tous les articles dépendant de la consommation seront communiqués le 15 du mois et ajoutés à la facture le premier jour ouvrable du mois suivant, tant que l'évaluation de la consommation n'est pas contestée par écrit sous 14 jours.

6.1 Facturation consommation électrique

6.1.1 Location de rack et d'emplacement

La facturation est effectuée en fonction de la consommation via la barre PDU existante, ou en option moyennant un supplément via une boîte de sortie séparée.

6.1.2 Location d'unités de hauteur

La facturation est effectuée en fonction de la distribution des clés. La puissance nominale du cordon d'alimentation relié à l'emplacement est ici déterminante. Plus d'informations dans la liste des tarifs mise à jour.

7 Licence

L'obtention des licences adaptées au système installé est entièrement sous la responsabilité du client. Il est à noter que pour les environnements partagés (différents clients utilisent le même matériel) dotés de

produits Microsoft, Microsoft prévoit à partir de maintenant une licence SPLA. Il est possible de se procurer lesdites licences via WORTMANN AG.

8 Pack de services

Des systèmes individuels étant installés dans le cadre du Housing, il n'est pas possible de commander des packs de services. Les conditions de services liées au matériel sont en vigueur. Une intervention est possible dans le respect des conditions précisées sous le point "Accès". Dans le cadre du Housing, pour les produits TERRA, une gestion des services par WORTMANN AG est possible. Cette gestion sera menée selon les niveaux de services convenus.

8.1 Horaires de services et coordonnées

L'assistance téléphonique est joignable 24/7, à tout moment, dimanches et jours fériés inclus. Il est possible de nous contacter par e-mail ou via le système de tickets du portail Terra CLOUD.

Horaires de services	24x7x365
Langues disponibles	Allemand, anglais

Assistance téléphonique au :

Téléphone :	+49 5744 944 850
E-mail	support@terracloud.de
Internet	Portail Terra CLOUD sur https://portal.terracloud.de

Hotline 24h/24 numéro indiqué lors de la mise à disposition du pack d'hébergement

Vous devez indiquer le numéro de client ainsi que le System ID du serveur dans votre message pour que la demande de service puisse être validée par le collaborateur du Service Desk.

8.2 Assistance

Le service d'assistance répond à vos questions par téléphone, e-mail ou sur le portail Terra CLOUD pendant les horaires de services convenus. Il vous faudra indiquer le numéro de client et le System ID du serveur. Grâce au numéro de client et au System ID, le collaborateur du Service Desk peut identifier le client et/ou partenaire dont les coordonnées sont introduites dans le système, et procède à la validation de la demande de service concernée.

La demande de service sera enregistrée dans une banque de données, puis pour chaque communication correspondante, un ticket doté d'un numéro de ticket (ID) clair sera émis par le système de tickets. Le numéro de ticket sera communiqué au client comme numéro de référence. Enfin, le collaborateur du Service Desk ordonnera la demande selon sa catégorie et sa priorité. Grâce à l'ordre de priorités, chaque dérangement bénéficiera du temps de réaction adapté de la part du service d'assistance.

En fonction de la classification comme Change Request ou Incident (interruption du service/défaut technique), d'autres étapes interviendront.

8.3 Incident Management (interruption du service/défaut technique)

En cas d'incident, le collaborateur du Service Desk procédera à un diagnostic technique et essaiera de trouver une solution immédiate à l'aide d'une banque de données de connaissances. La solution ainsi que ses étapes seront documentées, et l'incident sera clôturé une fois le problème éliminé. Le client sera informé de la réparation de la panne. Si aucune solution immédiate n'est possible, toutes les mesures entreprises seront documentées, et le dossier sera transféré à une instance supérieure (2nd Level Support ou System Management Center). Si l'incident est transféré, il sera surveillé activement pendant

toute la durée de service par le Service Desk afin de respecter le niveau de service convenu grâce à un processus évolutif défini. Après résolution de l'incident, et clôture du ticket dans le système, le client sera averti.

8.4 2nd Level Support

Le 2nd Level Support prend en charge les incidents et questions concernant la gamme de produits convenue, qui n'ont pu être résolus par le First Level Support. Les prestations du 2nd Level Support incluent :

- La gestion des demandes du Service Desk par des spécialistes de Terra CLOUD si elles n'ont pu être gérées par aucun autre fournisseur de services
- Le cas échéant le suivi et l'analyse de l'incident
- Le cas échéant un spécialiste Terra CLOUD rappelle la personne ayant indiqué le problème chez le client
- Le cas échéant assistance téléphonique du client pour des questions ou des incidents liés à la gamme de produits convenue
- Transfert des questions non-résolues à l'instance supérieure

9 SLA

Dans le cadre de TERRA CLOUD Housing, TERRA CLOUD GmbH garantit une disponibilité du réseau, de l'alimentation électrique et de la climatisation de 99,98 %.

9.1 Niveau de services

La signature de Service Level Agreements (SLA) représente une base contractuelle entre le donneur d'ordre et TERRA CLOUD GmbH concernant les services liés aux serveurs d'hébergement.

Afin de permettre une maintenance du système sous-jacent par Terra CLOUD, un créneau de maintenance hebdomadaire est prévu.

Horaires de services : 24/7

Horaires de services commandés : Lu-Ve 8:00-17:00 (heure d'Europe centrale)

Niveau de disponibilité : la disponibilité de l'infrastructure du centre des données de Terra CLOUD. Le niveau de disponibilité est mesuré à la sortie du centre des données Terra CLOUD (hors périodes de maintenance). Le niveau de disponibilité du système mis à disposition est mesuré chaque mois calendaire.

Créneau de maintenance prévu : Lu-Ve : 18:30 – 22:30
Sa : 6:00 – 10:00

Configurer de nouveaux clients : 3 jours ouvrables

Mise à disposition du serveur d'hébergement (pool de serveurs) : 3 jours ouvrables

Mise à disposition du serveur d'hébergement (configuration individuelle) : en fonction de la durée de production

Un serveur d'hébergement est considéré comme opérationnel lorsque Terra CLOUD communique au client/partenaire l'activation de l'accès. En fonction de la commande, les droits d'administrations sont alors transmis si nécessaire.

L'on considère qu'un serveur d'hébergement est disponible lorsque l'infrastructure serveur correspondante est accessible hors réseau Terra CLOUD ou que le système d'exploitation fonctionne. La disponibilité est mesurée en fonction de la surveillance de l'état et des performances du système serveur sur le System Management de Terra CLOUD.

Terra CLOUD peut effectuer des modifications sur les systèmes logiciels et/ou matériels en dehors des créneaux de maintenance si cela ne compromet pas le taux de disponibilité convenu.

9.2 Service Reporting

Les Service Reports réguliers apportent des informations sur la qualité des prestations de services. Ces rapports contiennent des détails sur les services prestés dans le respect des SLA convenus, mais également des informations sur les tendances ou les mesures spéciales qui ont été entreprises afin d'améliorer la qualité de service.

Les Services Reports sont communiqués chaque mois par courrier électronique au donneur d'ordre. Le Service Report est standardisé n'est pas adapté spécifiquement en fonction du donneur d'ordre. Il contient les informations suivantes :

- Rapport général
Nombre de serveurs virtuels/de systèmes serveurs dédiés et configuration
- Rapport sur le niveau de disponibilité
Disponibilité des services mis à disposition

10 Autres dispositions

Les conditions générales de vente de TERRA CLOUD GmbH, la liste de tarifs la plus récente ainsi que la description de services sont en vigueur.