



terra CLOUD

Description des prestations
Hosting

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	Pack réseau	3
2.2	Pare-feu virtuel	3
2.3	Adresse IP publique	3
2.4	Serveur d'hébergement	3
2.4.1	Serveur d'hébergement configuré individuellement	3
2.4.2	Pool de serveurs d'hébergement	3
2.4.3	Serveur d'hébergement avec Hyper-Visor	4
2.4.4	Serveur de stockage dédié	4
2.4.5	Cluster de stockage à haute disponibilité (Datacore)	4
2.4.6	Cluster VMware	4
2.5	Extension/modification des prestations	5
2.6	Prestations unitaires	5
2.7	Suppression des données sécurisée	5
2.8	Monitoring	6
2.9	Connexion internet et trafic	6
2.10	Données d'accès	6
2.11	Administration et sauvegarde	6
2.12	Accès/Entrée	6
3	Conditions préalables et obligation de collaboration	6
4	Tarifs	7
5	Durée du contrat	7
5.1	Serveur d'hébergement configuré individuellement, serveur d'hébergement avec Hyper-Visor et serveur d'hébergement dédié	7
5.2	Pool de serveurs d'hébergement	7
6	Facturation	8
7	Licence	8
8	Pack de services	8
8.1	System Management	9
8.2	Monitoring System	9
8.3	Horaires de services et coordonnées	9
8.4	Assistance	10
8.5	Incident Management (interruption du service/défaut technique)	10
8.6	2nd Level Support	10
9	SLA	11
9.1	Niveau de services	11
9.2	Service Reporting	12
10	Autres dispositions	12

1 Description du produit

Dans le cadre des possibilités techniques et commerciales actuelles, TERRA CLOUD GmbH met à la disposition du client le matériel sélectionné assorti du système d'exploitation choisi, dans une installation standard. L'installation du système d'exploitation est toujours effectuée sur deux disques durs exclusivement destinés à cet effet. C'est la condition sine qua none pour garantir un temps de réaction optimal. Le serveur d'hébergement TERRA CLOUD est situé dans notre site de Hüllhorst, dans un centre des données à accès surveillé et totalement climatisé.

La consommation électrique est incluse dans le prix de location du serveur d'hébergement TERRA CLOUD. Le serveur reste la propriété de TERRA CLOUD GmbH et est mis à la disposition du distributeur en tant que serveur de location. Les systèmes d'exploitation Microsoft doivent être accompagnés d'une licence selon la liste SPLA. L'on distinguera les serveurs d'hébergement configurés individuellement des serveurs d'hébergement sur un pool matériel.

2 Éléments de prestations

2.1 Pack réseau

L'on entend par Pack réseau la commande de composants principaux comme l'hébergement, IaaS et SaaS. Un Pack réseau est composé d'un VLAN privé, d'au moins une adresse IP publique, d'un pare-feu virtuel privé, d'un réseau privé et de deux ports réseau pour une connexion redondante au réseau dorsal du centre des données.

2.2 Pare-feu virtuel

Tout serveur d'hébergement TERRA CLOUD nouvellement commandé inclut un pare-feu virtuel gratuit qui permet de créer et de protéger le réseau comme un réseau privé sur le Cloud. D'autre part, pour assurer la sécurité, chaque réseau reçoit un environnement VLAN séparé. En option, le pare-feu virtuel peut être complété de plusieurs mesures de sécurité (voir également "description des prestations du pare-feu virtuel").

2.3 Adresse IP publique

Le serveur d'hébergement TERRA CLOUD 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.

2.4 Serveur d'hébergement

2.4.1 Serveur d'hébergement configuré individuellement

Le serveur TERRA CLOUD peut être configuré individuellement sur le portail TERRA CLOUD, sur la base de différents modèles de serveurs. Le prix de location mensuel dépend de la configuration et de la durée du contrat.

2.4.2 Pool de serveurs d'hébergement

TERRA CLOUD GmbH dispose d'un pool matériel afin de pouvoir mettre le serveur à disposition rapidement et pour une durée d'engagement faible. Une configuration individuelle de ces serveurs est possible, dans certaines limites.

2.4.3 Serveur d'hébergement avec Hyper-Visor

En option, il est possible de commander un serveur d'hébergement avec Hyper-Visor de VMware préinstallé. Sur les serveurs Windows, il est possible d'activer le rôle Hyper-V à tout moment de manière autonome. L'installation est un service Terra CLOUD et n'inclut aucune licence. Le client peut se la procurer sur le réseau de distribution (WORTMANN AG).

2.4.4 Serveur de stockage dédié

Un serveur de stockage dédié peut être commandé sur le portail (par exemple Hosting Server 7220 avec un nombre maximum de disques durs). En option, ce serveur peut être mis à disposition comme stockage iSCSI sur la base des serveurs de stockage Microsoft.

Remarque : Ce système de stockage n'est pas certifié VMware.

Il est également possible d'opter pour un serveur de stockage sur la base de Datacore (des licences supplémentaires doivent être commandées auprès de Terra CLOUD). Un serveur de stockage basé sur Datacore dispose d'une certification VMware.

2.4.5 Cluster de stockage à haute disponibilité (Datacore)

Il est possible de commander la création et la mise à disposition d'un cluster de stockage à haute disponibilité basé sur Datacore et doté des caractéristiques suivantes :

- Virtual Disk Pooling
- Caching
- Thin Provisioning
- Miroir synchrone (2 serveurs)
- Gestion centralisée
- iSCSI
- Snapshot
- Migration de stockage
- Hiérarchisation auto du stockage

2.4.6 Cluster VMware

En option, il est possible de configurer deux ou plusieurs serveurs sur un cluster VMware à haute disponibilité. Il peut être commandé auprès de TERRA CLOUD, et présente les caractéristiques suivantes :

- Installation serveur ESX
- Installation serveur vCenter
- Configuration serveur vCenter
- Connexion stockage
- Documentation

2.5 Extension/modification des prestations

L'extension et la modification des prestations s'effectuent sur le portail Terra CLOUD, à partir d'un catalogue prédéfini dans le cadre des paramètres de prestations indiqués ci-dessus. Les extensions possibles sont l'ajout de :

- processeurs
- mémoire vive
- disques durs (nombre/stockage)
- cartes supplémentaires comme une carte réseau ou un contrôleur RAID

Les modifications seront effectuées lors d'un rendez-vous convenu avec le client, en fonction de la durée des opérations ainsi que de la disponibilité des composants nécessaires.

Les modifications ou extensions peuvent mener à une courte période d'indisponibilité du système ou à un redémarrage de ce dernier. Cette durée d'interruption prévue est retirée des calculs de disponibilité et, selon accord avec le client ou le partenaire, sera effectuée en priorité lors des créneaux de maintenance prédéfinis.

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 exemple :

- Importation des données d'un VHD (sur un serveur FTP)
- Reset du système
- Restauration du système à l'état initial
- Restauration d'un système de sauvegarde sécurisé pendant la période de validité convenue.
- Mise à disposition des données utilisateur lors de la mise hors service d'un support de données mobile
- Mise à disposition d'un port USB-Dongle basé sur IP

2.7 Suppression des données sécurisée

14 jours après la fin du contrat particulier, les disques durs du serveur, les volumes de stockage attribués et les lecteurs utilisateur seront supprimés. La suppression des données utilisateur est effectuée selon DOD 5220.22-M. Les données de sauvegarde éventuellement présentes seront également supprimées. Après la suppression des données, le client/partenaire reçoit une confirmation de suppression.

En option, les données des lecteurs utilisateur peuvent être mises à la disposition du client/partenaire sur un support de données mobile. Ce service doit être demandé avant la fin du contrat avec TERRA CLOUD GmbH. La demande doit être effectuée sur le portail Terra CLOUD ou sur le Service Desk. La mise à disposition des données de l'utilisateur sera facturée selon les frais engagés. Le support de données sera commandé auprès de WORTMANN AG et facturé au tarif mis à jour. Après envoi, le support de données reste chez le client.

À la fin du contrat-cadre, l'accès au portail Terra CLOUD et l'accès à distance au centre des données Terra CLOUD seront désactivés. Le matériel mis à disposition, par exemple le connecteur TERRA CLOUD doit être rendu à TERRA CLOUD GmbH dans un délai de 14 jours.

2.8 Monitoring

Un monitoring pour le serveur TERRA CLOUD est mis à disposition sur le portail TERRA CLOUD ou le Service Agent. L'accès à BMC (Baseboard Management Controller) est installé par défaut. Le client a également la possibilité d'installer son propre moyen de surveillance.

2.9 Connexion internet et trafic

TERRA CLOUD GmbH garantit une bande passante d'un débit de 100 Mbit/s. Chaque Pack réseau inclut un trafic internet sortant de 500 GB. Si vous avez besoin de plus de trafic internet, un supplément de 1 TB sera automatiquement mis à votre disposition et vous sera facturé.

2.10 Données d'accès

Lors de la mise à disposition du Pack SaaS Backup TERRA CLOUD, le client reçoit les données d'accès nécessaires par e-mail.

2.11 Administration et sauvegarde

Tous les droits d'administration sont transférés au client. L'administration et la maintenance des logiciels, l'obtention de licences et la sauvegarde du système sont donc sous la responsabilité du client, et ne font pas partie des produits de "TERRA CLOUD Hosting Server".

2.12 Accès/Entrée

Hors opérations techniques de sécurité, l'accès physique au serveur n'est pas possible. Par défaut, il est possible d'avoir accès au module BMC du serveur via la connexion VPN.

3 Conditions préalables et obligation de collaboration

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

- Le système d'exploitation doit être installé sur un volume Raid 1 séparé. Le client/partenaire s'assure que les données et applications soient installées sur un autre disque dur que le système d'exploitation.
- 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 obligée 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

5.1 Serveur d'hébergement configuré individuellement, serveur d'hébergement avec Hyper-Visor et serveur d'hébergement dédié

Le contrat commence au moment de la transmission des données d'accès au client. La durée minimum de contrat d'un serveur TERRA CLOUD est de 24, 36, 48 ou 60 mois. La durée de préavis de résiliation est de 4 semaines avant la fin du contrat minimum. Le contrat est automatiquement prolongé d'un mois tant qu'il n'a pas été résilié avec un préavis de 4 semaines avant la fin de la durée minimum du contrat ou avant l'échéance du contrat suivant.

5.2 Pool de serveurs d'hébergement

Le contrat commence au moment de la transmission des données d'accès au client. La durée minimum de contrat d'un pool de serveurs TERRA CLOUD est de 3 mois. La durée de préavis de résiliation est de 4 semaines avant la fin du contrat minimum. Le contrat est automatiquement prolongé d'un mois tant qu'il n'a pas été résilié avec un préavis de 4 semaines avant la fin de la durée minimum du contrat ou avant l'échéance du contrat suivant.

6 Facturation

La facturation commence au moment de la transmission des données d'accès au client. La durée de facturation pour TERRA CLOUD SaaS Backup 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.

7 Licence

Dans le cadre de notre gamme de prestations, nous mettons à disposition une série de systèmes d'exploitation et leurs versions, qui seront préinstallés par TERRA CLOUD GmbH. Vous pouvez avoir un aperçu des systèmes d'exploitation acceptés sur le portail Terra CLOUD.

Dans un environnement utilisé (shared) par différents clients (Virtual Server, Virtual Windows Server), lors de l'utilisation de produits Microsoft, des licences Service Provider Licence Agreement (SPLA) sont nécessaires. Pour les serveurs dédiés, d'autres modèles de licences peuvent être utilisés. Si un service de serveur d'hébergement est mis à la disposition de différents clients, une licence SPLA est également nécessaire. C'est également le cas pour le système d'exploitation.

Dans un environnement partagé, pour toutes les licences de produits Microsoft y compris sur le système d'exploitation (par exemple MS SQL, Exchange, etc.) des licences SPLA doivent aussi être utilisées dès lors qu'elles sont installées sur l'infrastructure. Il ne doit donc pas y avoir de mélange de différents modèles de licences différents de produits Microsoft. Tout preneur de licence est responsable de la bonne acquisition des licences, et doit respecter les conditions de licences correspondantes (voir également Service Provider Use Rights sous <http://www.microsoftvolumelicensing.com/userights/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=2>).

Chaque client est responsable de l'exactitude et de la durabilité des informations (particulièrement le nombre d'utilisateurs).

Il est possible d'obtenir la licence SPLA auprès de TERRA CLOUD GmbH. Si la licence est obtenue auprès de TERRA CLOUD GmbH, le reporting ainsi que la facturation seront également effectués par TERRA CLOUD GmbH. Un contrat SPLA séparé n'est pas nécessaire. Si la licence n'est pas obtenue via TERRA CLOUD GmbH, le client/partenaire doit lui-même devenir ou être partenaire SPLA et est lui-même responsable de l'élaboration des rapports de licences vis-à-vis du "revendeur SPLA" (par exemple WORTMANN AG).

Pour tous les produits logiciels installés, les conditions de licences des fabricants sont en vigueur.

8 Pack de services

Les serveurs de TERRA CLOUD Hosting sont déjà équipés d'un pack TERRA SERVER Premium Service. Il intègre une assistance téléphonique du lundi au dimanche de 0:00 à 24:00. Du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 8:00 à 17:00, le temps de réaction est de 60 minutes, et de 4 heures en dehors de ces horaires. Les prestations sur place sont réalisées dans le cadre des conditions des services 4 heures TERRA.

8.1 System Management

TERRA CLOUD GmbH utilise un Systems Management Center (SMC) sur lequel toutes les tâches quotidiennes sont effectuées. Le SMC permet de faire fonctionner les systèmes clients 365 jours par an, 24h/24 (24/7).

Le Systems Management Center met en service et administre les systèmes de serveurs et de stockage dans les limites convenues. Nos collaborateurs sont présents du lundi au vendredi de 8:00 à 17:00, sauf jours fériés nationaux).

8.2 Monitoring System

La surveillance continue de l'état du système par le Systems Management Center permet de détecter rapidement l'état critique du système de serveurs. Dans ce cadre, nous effectuons entre autres les contrôles suivants :

- Une surveillance continue et centralisée des systèmes informatiques, du matériel et des services
- Un contrôle du journal du système pour rechercher les éventuelles pannes du système
- Une surveillance en direct des systèmes et composants physiques
- Récupération des Simple Network Management Protocols (SNMP) – Traps et des réactions non-uniformes

Ne faisant pas partie des prestations de TERRA CLOUD GmbH, mais étant nécessaires pour garantir une utilisation sans problèmes, les prestations suivantes doivent être effectuées par le client :

- Contrôle des protocoles de sauvegarde des données
- Installation et contrôle d'un logiciel antivirus
- Patch Management
- Backup (peut être commandé en option auprès de TERRA CLOUD)

8.3 Horaires de services et coordonnées

L'assistance téléphonique est joignable 24/7, à tout moment, dimanches et jours fériés inclus. Il est également 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.

8.4 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.

8.5 Incident Management (interruption du service/défaut technique)

En cas d'incident, le collaborateur du Service Desk procédera à un diagnostic technique et essayera 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 clôt 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.

8.6 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 Hosting, TERRA CLOUD GmbH garantit une disponibilité du réseau et une disponibilité du centre des données (électricité et climatisation) de 99,98 %. La disponibilité garantie du serveur TERRA CLOUD est de 99,9 %.

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 prestations liées 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 que le 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 et 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.