



terra CLOUD

Description des prestations IaaS

Version : 06/2015



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 virtuel	3
2.4.1	Serveur virtuel	3
2.4.2	Serveur virtuel avec système d'exploitation	4
2.4.3	Autres versions des systèmes d'exploitation	4
2.5	Extension/modification des prestations	4
2.6	Prestations unitaires	5
2.7	Suppression des données sécurisée	5
2.8	Monitoring	5
2.9	Connexion internet et trafic	6
2.10	Données d'accès	6
2.11	Administration et sauvegarde	6
3	Conditions préalables et obligation de collaboration	6
4	Tarifs	7
5	Durée du contrat	7
6	Facturation	7
7	Licence	7
8	Pack de services	8
8.1	System Management	8
8.2	Monitoring System	8
8.3	Horaires de services et coordonnées	9
8.4	Assistance	9
8.5	Incident Management (interruption du service/défaut technique)	9
8.6	2nd Level Support	10
9	SLA	10
9.1	Niveau de services	10
9.2	Service Reporting	11
10	Autres dispositions	11

1 Description du produit

De nouveaux services et modèles de prestations permettent de prester des services efficaces aux infrastructures informatiques sur des systèmes de clusters hautement disponibles et redondants.

Avec Infrastructure-as-a-Service, TERRA CLOUD GmbH propose une utilisation très flexible des ressources informatiques grâce à une mise à disposition sur réseau. Sans devoir investir dans l'acquisition de leur propre structure, les partenaires et les entreprises utilisatrices peuvent utiliser tous les services rapidement, en fonction de leurs besoins à un moment précis et de façon très évolutive.

Notre solution repose ainsi sur une infrastructure hautement disponible avec des serveurs virtuels qui peuvent être étendus ou modifiés de façon modulaire en cas de croissance des besoins. Nos fondations sont à la fois un centre des données moderne et professionnel, mais également une équipe expérimentée et bien formée, ainsi que notre système d'administration.

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 avec des mesures de sécurité supplémentaires (voir également "description des prestations du pare-feu virtuel").

2.3 Adresse IP publique

Le Pack TERRA CLOUD IaaS 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 virtuel

2.4.1 Serveur virtuel

La plateforme de base est le serveur virtuel doté de différents niveaux de configuration à partir de la technologie de virtualisation Microsoft Hyper-V.

Le système est mis à disposition sur le centre des données de Wortmann AG. L'administration du système du client ou du partenaire commence après l'installation et dès le transfert des données d'accès par TERRA CLOUD GmbH.

Chaque serveur virtuel contient une partition système pour le système d'exploitation. Afin de pouvoir garantir la disponibilité technique du matériel sur la durée, au moins une partition données

supplémentaire doit être commandée pour les données et les applications. Le client/partenaire s'assure ainsi que la partition du système d'exploitation ne soit pas utilisée pour les données ou l'installation d'applications.

Selon les besoins, le client ou le partenaire peut installer et mettre en service des applications ou des bases de données. Toute modification des besoins, comme un agrandissement du système, doit, par défaut, faire l'objet d'une demande sur le portail Terra CLOUD. Afin d'obtenir un fonctionnement le plus fluide possible, les modifications doivent être prévues individuellement sur le portail. En cas de problème, ou si le portail Terra CLOUD n'est pas disponible, il est également possible d'envoyer l'information par e-mail ou via le système de tickets.

Les administrateurs nommés par le client ou le partenaire ont la possibilité, via le portail, d'administrer les systèmes (particulièrement le démarrage ou le redémarrage).

Les systèmes mis à disposition le sont dans le cadre d'une infrastructure informatique partagée. L'intégration à l'environnement système est effectuée par le client ou le partenaire. Il est possible de commander en option une assistance de la part de TERRA CLOUD GmbH.

La configuration des 4 modèles de base est reprise dans le tableau suivant :

Désignation du serveur virtuel	Équipement de base	
	vCores	RAM
VM1000	1	2
VM2000	2	4
VM3000	4	8
VM4000	8	32

Version : 01/2015

2.4.2 Serveur virtuel avec système d'exploitation

Les systèmes virtuels sont mis en service et surveillés par TERRA CLOUD GmbH à l'aide du Systems Management Center. Pour ce produit, une garantie de disponibilité est proposée sous la forme d'un niveau de service. TERRA CLOUD GmbH garantit une disponibilité de 99,95 % pour TERRA CLOUD IaaS.

2.4.3 Autres versions de systèmes d'exploitation

Sur demande, il est possible de mettre à disposition des "images" spécifiques aux clients. Ces "images" doivent être adaptées à notre procédé de mise à disposition. Ce service est payant, et sera facturé en fonction des frais engagés. Le client peut commander librement ce type de Pack automatisé ultérieurement, la plupart du temps sur le portail. Cette prestation dépend des ressources disponibles et sera prévue selon négociations.

2.5 Extension/modification des prestations

L'extension et la modification des prestations s'effectue sur le portail Terra CLOUD, à partir d'un catalogue prédéfini dans le cadre des paramètres de prestations indiqués ci-dessus. Les extensions possibles peuvent être l'ajout de mémoire vive, l'augmentation du stockage de la partition données et l'augmentation du nombre de processeurs virtuels (vCores).

Les modifications doivent être commandées sur le portail par le client ou par le partenaire, et seront confirmées au plus tard lors du créneau de maintenance suivant ou au moment fixé sur le portail Terra CLOUD.

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.

- 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-Dongles 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. Le RAC (Remote Access Console) est installé par défaut et permet un accès direct à la machine virtuelle. 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 pour tous les packs IaaS. 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 IaaS 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 IaaS".

3 Conditions préalables et obligation de collaboration

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

- Le système d'exploitation doit être installé sur une partition séparée. 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 Pack IaaS
- 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 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.
- Il convient de s'abstenir d'utiliser des scripts ou instruments de mesure qui exploitent les ressources au maximum sur la durée. Terra CLOUD se réserve le droit de réduire ce type de systèmes en fonction des performances.

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 transmission des données d'accès au client. La durée minimum du contrat pour une machine virtuelle TERRA CLOUD est d'un 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 IaaS 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 pré-installés 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) doivent être installées.

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

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 System 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 les contrôles suivants sur le système hôte :

- 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
- Un contrôle de l'utilisation du disque dur, du processeur et de la charge de sauvegarde
- 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 du journal du système pour identifier les états critiques du système au sein de la machine virtuelle
- Contrôle de l'utilisation des disques durs, du processeur et de la mémoire utilisée sur la machine virtuelle
- 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 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 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 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 Serviceprovider
- 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 IaaS, TERRA CLOUD GmbH garantit une disponibilité du réseau et une disponibilité du centre des données (électricité et climatisation) de 99,98 %. La disponibilité garantie des systèmes TERRA CLOUD IaaS est de 99,95 %.

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 Packs IaaS.

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 pool de serveurs virtuels : 3 jours ouvrables

Mise à disposition du serveur virtuel avec système d'exploitation : 3 jours ouvrables

Mise à disposition des autres versions des systèmes d'exploitation : en fonction de la charge de travail

Un Pack IaaS 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 le cas échéant.

L'on considère que le serveur IaaS 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.