



## terra CLOUD

Leistungsbeschreibung SaaS  
Backup

Stand: 01/2015

Powered by  Cloud  
Technology



**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	Standardleistungen	3
2.2	Speicherplatz	4
2.3	terra CLOUD SaaS Backup	4
2.3.1	terra CLOUD SaaS Backup Tier 1	4
2.3.2	terra CLOUD SaaS Backup Tier 2	4
2.3.3	terra CLOUD SaaS Backup Tier3	4
2.4	Aufbewahrungsfristen	4
2.5	Überschreitung der gebuchten Kontingente	4
2.6	Client-Software	5
2.7	Verschlüsselung der Daten	5
2.8	Wiederherstellung der gesicherten Dateien	5
2.9	Reporting	5
2.10	Arbeiten mit Volume Shadow Copy Service	5
2.10.1	VSS von Drittanbietern	6
2.10.2	Ansprechpartner im Fehlerfall	6
2.11	Leistungserweiterungen/-änderungen	6
2.12	Einmalleistungen	6
2.13	Sichere Datenlöschung	6
2.14	Betreiben der Server und System-Komponenten	7
2.15	Zugangsdaten	7
2.16	Administration und Backup	7
<b>3</b>	<b>Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Preise</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Vertragslaufzeit</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Abrechnung</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>Service Paket</b>	<b>9</b>
7.1	System Management	9
7.2	Systems Monitoring	9
7.3	Servicezeiten und Kontaktdetails	10
7.4	Call-Aannahme	10
7.5	Incident Management (Unterbrechung des Services/technischer Defekt)	10
7.6	2nd Level Support	11
<b>8</b>	<b>SLA</b>	<b>11</b>
8.1	Service Level	11
8.2	Service Reporting	12
<b>9</b>	<b>Sonstige Bestimmungen</b>	<b>12</b>

## 1 Produktbeschreibung

Die TERRA CLOUD GmbH (im Folgendem TERRA CLOUD genannt) überlässt dem Kunden mit TERRA Online Backup ein Datensicherungssystem über das Internet. Mit Online Backup ermöglicht die TERRA CLOUD dem Kunden und den von ihm dazu autorisierten Nutzern (im Folgenden Clients genannt) die Sicherung der in ihren Systemen vorhandenen Daten auf einer von der TERRA CLOUD betriebenen zentralen Online Backup-Plattform. Im Rahmen dieses Vertrages können ein oder mehrere Endgeräte (z. B. PC, Laptop, Tablet-Computer, Server) für die Nutzung von Online Backup konfiguriert und die hierfür jeweils erforderlichen Zugangsberechtigungen und Client-Softwarepakete abgerufen werden.

## 2 Leistungselemente

### 2.1 Standardleistungen

Online Backup wird für die folgenden Anwendungsbereiche erbracht:

- Online Backup PC-Client für PC und Laptop (Verfügbar Q2/2015)
- Online Backup Server-Client für Server
- Satelliten Backup mit lokaler Zwischenspeicherung der Daten (optional, Verfügbar Q2/2015)

Die in der Tabelle dargestellten Pakete definieren jeweils den Leistungsumfang für das Online Backup.

Die Preise für die Pakete entnehmen sie bitte der aktuellen TERRA CLOUD Preisliste, bzw. erhalten diese von Ihrem TERRA Fachhändler.

Die „zu sichernde Datenmenge“ bezieht sich auf die unkomprimierte Datenmenge der in den Jobs definierten Daten. Berücksichtigt werden dabei die Gesamtmenge der Daten, die in den jeweils neuesten Safeset zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung erfasst wurden. Der jeweils aktuelle Stand ist damit Grundlage für die Berechnung.

<b>Backup Standard</b>	<b>Tier 1</b>	<b>Tier 2</b>	<b>Tier 3</b>
zu sichernde Datenmenge	500 GB		
max. Anzahl der Server	5		
<b>Backup Basic</b>	<b>Tier 1</b>	<b>Tier 2</b>	<b>Tier 3</b>
zu sichernde Datenmenge	nicht verfügbar	50 GB	
max. Anzahl der Server		50 GB	
Merkmale	Daten befinden sich auf einem Stagesystem	Daten werden innerhalb des terra CLOUD Rechenzentrums automatisch auf ein zweites Stagesystem repliziert.	Daten werden georedundant nach Düsseldorf in das Partner Rechenzentrum der Freenet repliziert.

## 2.2 Speicherplatz

Die TERRA CLOUD stellt dem Kunden zum Abspeichern seines Backup-Datenvolumens auf ihrer zentralen Online Backup-Plattform einen Speicherplatz (auch Paket genannt) entsprechend des gewählten zu sichernden Datenvolumens bereit:

- Je Endkunde muss ein eigenes Paket gebucht werden, um sicherzustellen dass die Endkundendaten sauber voneinander getrennt werden.
- ein Basis Paket umfasst 50GB zu sichernde Datenmenge bei max. 2 Agenten, Pakete können dynamisch an den Bedarf angepasst werden.
- ein Standard Paket umfasst 500GB zu sichernde Datenmenge bei max. 5 Agenten, Pakete können dynamisch an den Bedarf angepasst werden.

## 2.3 terra CLOUD SaaS Backup

Die Speicherung der Backup-Daten des Kunden auf der Online Backup-Plattform erfolgt in komprimierter Form. Nach erfolgreichem Backup des Kunden werden die Daten entsprechend der gewählten Tier Klasse auf redundant aufgebauten Speichersystemen gesichert:

### 2.3.1 terra CLOUD SaaS Backup Tier 1

Sicherung auf einem redundanten Speichersystem.

### 2.3.2 terra CLOUD SaaS Backup Tier 2

Speicherung auf zwei, in getrennten Brandabschnitten aufgebauten, Speicher-systemen.

### 2.3.3 terra CLOUD SaaS Backup Tier3

Speicherung auf einem System im Rechenzentrum der TERRA CLOUD und einem weiteren Speichersystem in unserem Partner Rechenzentrum. Beide Rechenzentren befinden sich in Deutschland.

## 2.4 Aufbewahrungsfristen

Da die Berechnungsgrundlage für das Online Backup das zu sichernde Datenvolumen ist, sind folgende Einschränkungen festgelegt:

- Die maximale Aufbewahrungsfrist für einen Backup Job beträgt 365 Tage
- Die maximale Anzahl der Wiederherstellungs-punkte (Safesets) ist auf 41 festgelegt

Der Kunde darf eigene Aufbewahrungsfristen definieren, sofern die oben genannten Werte nicht überschritten werden. Im Gegenzug stellt die TERRA CLOUD sicher, dass eine entsprechende Speichermenge für die definierte Anzahl an Kopien bereitgestellt wird. Dem Kunden entstehen hierdurch keine weiteren Kosten.

## 2.5 Überschreitung der gebuchten Kontingente

Überschreitet der Kunde das von Ihm gebuchte Kontingent indem er z.B. mehr Daten sichert als in dem festgelegten Datenvolumen definiert, so werden automatisch im nächsten Monat weitere Pakete hinzugefügt bis die Datenmenge gedeckt ist. Die Backup Jobs und Restore Funktionalitäten bleiben in vollem Umfang erhalten.

## 2.6 Client-Software

Die TERRA CLOUD überlässt dem Kunden sowie den von ihm autorisierten Nutzern die für den Zugang und die Nutzung von Online Backup erforderliche Client-Software kostenfrei per Download aus der Online Backup-Plattform Internet. Die Installation dieser Software auf den Client erfolgt durch den Kunden.

Die Clientsoftware muss mit dem TERRA CLOUD Backup-Portal verknüpft werden. Dies dient zur zentralen Administration aller Server. Es ist daher nicht erforderlich den Agenten lokal zu administrieren.

## 2.7 Verschlüsselung der Daten

Mittels der Client-Software wird eine vollständige Verschlüsselung des Backup-Datentransfers (AES 128 bit) und der auf der Online Backup-Plattform gespeicherten Daten mittels aktuellem Verschlüsselungsstandards (AES 256 bit) sicher-gestellt.

Bei der Erstellung des Backupjobs muss ein Passwort vergeben werden. Dieses Passwort schützt den Datenbestand vor unberechtigten Zugriff.

Der Nutzer muss sein Verschlüsselungspasswort sicher aufbewahren, da dieses nicht rekonstruiert werden kann. Die TERRA CLOUD ist weder in der Lage Backups einzusehen oder dessen Inhalt zu verändern noch das Verschlüsselungspasswort auszulesen.

Eine Überprüfung der Daten auf eine evtl. Virenverseuchung oder ähnliches ist durch den Kunden sicherzustellen und kann nicht durch die TERRA CLOUD erfolgen. Virenverseuchte Daten können bei einer späteren Wiederherstellung ggf. andere Clients infizieren.

## 2.8 Wiederherstellung der gesicherten Dateien

Die Nutzer können jederzeit eine Wiederherstellung der auf ihrem nutzerbezogenen Datenkonto gesicherten und verschlüsselten Dateien durchführen. Bei dem Wiederherstellungsvorgang muss sich der Kunde mit dem Passwort des Jobs authentifizieren.

## 2.9 Reporting

Der Fachhändler erhält zum 15. des Monats automatisch einen Report per Mail. Der Report listet für jeden Endkunden die genutzten Ressourcen wie folgt auf:

- Anzahl der Server
- Anzahl der aktiven Safesets
- Unkomprimierte zu sichernde Datenmenge in GB

## 2.10 Arbeiten mit Volume Shadow Copy Service

Der Sicherungsagent verwendet für die Sicherung im laufenden Betrieb Microsoft VSS-Provider. Für die ordnungsgemäße Funktion der VSS-Provider ist der Kunde zuständig. Es werden keine eigenen VSS-Provider durch den Sicherungsagenten installiert.

### 2.10.1 VSS von Drittanbietern

VSS-Provider von Drittanbietern können nicht genutzt werden und führen zu Fehlern. Sie müssen für eine Ordnungsgemäße Funktion vom System entfernt werden.

### 2.10.2 Ansprechpartner im Fehlerfall

Die TERRA CLOUD ist bestrebt im Fehlerfall den Kunden bestmögliche Unterstützung zu leisten. Tiefgreifende Problemanalysen bzw. Hilfestellungen in Bezug auf VSS-Fehler können nur durch Microsoft erfolgen. Die Supportkosten trägt der Kunde.

## 2.11 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 Erhöhung des Speicherplatzes.

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.

## 2.12 Einmalleistungen

Einmalleistungen können über den Service Desk oder das terra CLOUD Portal beauftragt werden. Diese Leistungen werden als Pauschale verrechnet.

- Zurücksetzen des Passwortes zum Backup-Portal
- Einsendung eines vorhandenen Datenbestands als Initial-Backup.
- Consulting bzw. Konzepterstellung für die Datensicherung beim Kunden
- Administratoren- und Nutzer-Schulungen
- Zusendung der Backup-Daten des Kunden auf Datenträgen
- Hotline-Support für die Beantwortung von Fragen zur Nutzung von Online Backup sowie zur Installation/Deinstallation der Client-Software
- Anträge auf Datenlöschung

## 2.13 Sichere Datenlöschung

Nach einer Kündigung einzelner oder aller Clients kann der Kunde beziehungsweise die autorisierten Nutzer den gespeicherten gesamten Datenbestand der betreffenden Datenkonten noch innerhalb eines Zeitraumes von 14 Tagen abrufen. Nach dieser Frist ist ein Abruf der Daten nicht mehr möglich und die Daten werden von der TERRA CLOUD unwiderruflich gelöscht.

Das Löschen der Userdaten erfolgt nach DOD 5220.22-M. 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.

## 2.14 Betreiben der Server und System-Komponenten

Alle Server und Systemkomponenten, die zum Betreiben von Online Backup notwendig sind, werden in einem technisch und organisatorisch abgesicherten, hochperformanten Rechnerverbund betrieben, der durch mehrere Firewall Systeme vor Angriffen und unberechtigten Zugriffen aus dem Internet geschützt ist. Die Leistung Online Backup steht mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99,8 % im Jahresdurchschnitt zur Verfügung. Die Internet-Anbindung des Rechnerverbundes erfolgt über das Internet mit einer dem Stand der Technik entsprechenden Übertragungsgeschwindigkeit und ist redundant ausgelegt. Für Betrieb und System-Management gelten folgende Leistungsmerkmale:

- Betriebszeit täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr;
- Automatische Erkennung von Störungen innerhalb des Rechnerverbundes;
- Annahme von Störungsmeldungen täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr (per Email oder Ticket);
- Spiegelung der Daten in einem zweiten räumlich getrennten Rechenzentrum der TERRA CLOUD (bei Tier II und Tier III).

## 2.15 Zugangsdaten

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

Der Zugang zur Online Backup-Plattform erfolgt über das Internet. Voraussetzung für jeden Zugang zu Online Backup ist die Authentifizierung des Kunden bzw. der von ihm zur Nutzung von Online Backup autorisierten Nutzer mittels Benutzername (in Form einer E-Mailadresse) und eines Passwortes.

Ein Zurücksetzen oder Rekonstruieren des Verschlüsselungspassworts eines Jobs ist bei Verlust nicht möglich! Die TERRA CLOUD hat keine Einsicht in die Backupdaten.

## 2.16 Administration und Backup

Der Kunde bzw. ein vom Kunden benannter Administrator kann über das TERRA CLOUD Backup Portal weitere Nutzer anlegen und durch verschiedene Nutzerrollen unterschiedliche Rechte festlegen. So können „Read Only“ Benutzer angelegt werden, denen lediglich Lesezugriff auf Jobkonfigurationen erlaubt werden. Zusätzlich erhält der Kunde bzw. Administrator Informationen und Warnhinweise per E-Mail, sofern dies konfiguriert wurde. Dies erfordert einen eigenen SMTP-Server.

### 3 Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

Für die terra CLOUD SaaS Backup Leistungen gelten die folgenden Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten:

- Es besteht eine aktive Internetverbindung mit ausreichender Upload-Bandbreite (hierdurch können weitere Kosten entstehen)
- Ausgehende Verbindungen vom Agent zu den TERRA CLOUD Backup-Systemen (Portale und Vaults)
- Endgerät (Client) mit einem unterstützten Betriebssystem
- Funktionsfähige VSS-Provider auf dem System (Ziffer 5)
- Der Partner/Kunde hat die für die Einrichtung eines SaaS Backup 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 füllt die vorgegebene Checkliste für die Netzwerkanbindung an das terra CLOUD Rechenzentrum, inhaltlich korrekt und vollständig aus. Diese Checkliste wird dem unterschriebenen Rahmenvertrag als Anlage beigefügt.
- 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.

Die TERRA CLOUD stellt den Kunden auf der Internetseite des Cloud Backup Portals eine aktuelle Liste mit den Betriebssystemen zur Verfügung, die von der Client-Software von Online Backup unterstützt werden. Die für die Nutzung von Online Backup erforderlichen Anschlüsse und Verbindungen sowie die Hardware und Software (mit Ausnahme der Client-Software) sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

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 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 Backup 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 Service Paket

### 7.1 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.

### 7.2 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 Datensicherungsprotokolle
- Installation und Kontrolle der Anti-Viren-Software
- Patch-Management
- Backup (optional über die TERRA CLOUD GmbH buchbar)

### 7.3 Servicezeiten und Kontaktdetails

Calls können per Email oder über das Ticketsystem des terra CLOUD Portals abgesetzt werden.

Service Zeiten	24x7x365
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.

### 7.4 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.

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

### 7.5 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.

## 7.6 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

## 8 SLA

Die garantierte Verfügbarkeit des TERRA CLOUD SaaS Backups liegt bei 99,8%.

### 8.1 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 Backup Pakete.

Um eine Wartung der zugrundeliegenden Systeme durch die terra CLOUD zu ermöglichen ist ein wöchentliches Wartungsfenster eingerichtet.

Service-Betrieb: Mo-Fr 8:00-17:00 MEZ

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 SaaS Backup: 3 Arbeitstage

Ein SaaS Backup Paket gilt als betriebsfähig bereitgestellt, wenn dem Kunden/Partner durch die terra CLOUD die Freischaltung des Zugangs mitgeteilt wurde.

Die Verfügbarkeit eines SaaS Backup Paketes 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.

## 8.2 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

## 9 Sonstige Bestimmungen

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der TERRA CLOUD GmbH die jeweils aktuelle Preisliste und die Leistungsbeschreibungen.