

Leistungsbeschreibung der TeleData GmbH für die Produktgruppe TeleData DC Storage

1 Allgemeine Bestimmungen - Geltungsbereich - Definitionen

Die TeleData GmbH, im folgenden TeleData genannt, erbringt ihre Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Produkt

- TeleData DC Storage vServer
- TeleData DC Storage Center
- TeleData DC Storage SVM
- TeleData DC Storage S3

für den Kunden aufgrund der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie dieser Leistungsbeschreibung, die Bestandteil des Vertrages ist und der Preisliste in der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung.

Bestandteil des Vertrags sind daneben mögliche Anlagen zum Vertrag, die TeleData dem Kunden zusammen mit dem Auftragsformular übermittelt. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Anlagen ausgefüllt an TeleData zurückzusenden. Der Vertragsbeginn bleibt hiervon unberührt.

2 Produktbeschreibung

Das TeleData DC Storage ist eine Infrastructure-as-a-Service (IaaS) Cloud-Lösung, welche IT-Infrastruktur (Storage) als Dienst zur Verfügung stellt. Dabei stehen folgende Storage Systeme zur Verfügung:

- TeleData DC Storage vServer
- TeleData DC Storage Center
- TeleData DC Storage SVM
- TeleData DC Storage S3

Die zur Verfügung gestellten IT-Ressourcen können damit flexibel in Form von virtuellen Storages genutzt werden.

2.1 DC Storage vServer

TeleData stellt innerhalb des TeleData DC Storage vServer, Speicherplatzkontingente auf hochverfügbaren und leistungsstarken Speichersystemen zur Verwendung als virtuelle Festplatte in VMs (DC vServer) zur Verfügung. Für jede VM können eine oder mehrere Festplatten hinzugefügt werden. Alle Daten werden auf den zentralen, zuverlässigen und leistungsstarken Speichersystemen gespeichert.

Je VM Disk und Art des Speichers gibt es eine Limitierung der maximalen IOPS (Input/Output Operations Per Second).

2.2 Standard Storage

Das Standard Storage ist auf die Ausführung von Betriebssystemen hin optimiert und bietet mit seinem intelligenten Cache die optimale Basis.

- Bis zu 1000 IOPS (limitiert)
- Im Mittel 200 IOPS (4k seq. Read/Write)
- Max. 4.000 GB Speicherplatz

2.2.1 Performance Storage

Das Performance Storage ist für die Ausführung von IO intensiven Workloads vorgesehen. Optimal für den Betrieb von Datenbanksystemen oder VMs mit hohen IO Anforderungen.

- Bis zu 5000 IOPS (limitiert)
- Im Mittel 1000 IOPS (4k Read/Write)
- Max. 4.000 GB Speicherplatz

2.2.2 Value Storage

Das Value Storage ist ein Low Budget Speicher, bei dem keine bestimmte IOPS Anzahl zur Verfügung steht. Es steht pro Value Speicher eine max. Kapazität von 5.000 GB zur Verfügung.

2.2.3 Optionen Storage

Als Option kann zu den Speichern der Güteklasse Standard und Performance ein Snapshot (min. 7 Tage, jeweils um weitere 7 Tage erweiterbar)

hinzugefügt werden. Die Instanz muss dafür heruntergefahren werden bzw. während der Erstellung des Snapshots wird die Instanz pausiert. Ein Snapshot ersetzt kein Backup.

Als weitere Option steht für den Snapshot ein zweiter Standort zur Verfügung.

2.3 DC Storage Center

TeleData stellt innerhalb des TeleData DC Storage Center, Speicherplatzkontingente auf hochverfügbaren und leistungsstarken Speichersystemen zur Verwendung als Speicherplatz für Images innerhalb eines DC Centers zur Verfügung. Die Einteilung des Speicher zur Ablage verschiedener Images obliegt dem Kunden. Alle Daten werden auf den zentralen, zuverlässigen und leistungsstarken Speichersystemen gespeichert.

Je DC Storage Center und Art des Speichers gibt es eine Limitierung der maximalen IOPS (Input/Output Operations Per Second).

2.3.1 Standard Storage

Das Standard Storage ist auf die Ausführung von Betriebssystemen hin optimiert und bietet mit seinem intelligenten Cache die optimale Basis.

- Bis zu 1000 IOPS (limitiert)
- Im Mittel 200 IOPS (4k seq. Read/Write)
- Max. 4.000 GB Speicherplatz

2.3.2 Performance Storage

Das Performance Storage ist für die Ausführung von IO intensiven Workloads vorgesehen. Optimal für den Betrieb von Datenbanksystemen oder VMs mit hohen IO Anforderungen.

- Bis zu 5000 IOPS (limitiert)
- Im Mittel 1000 IOPS (4k Read/Write)
- Max. 4.000 GB Speicherplatz

2.3.3 Value Storage

Das Value Storage ist ein Low Budget Speicher, bei dem keine bestimmte IOPS Anzahl zur Verfügung steht. Es steht pro Value Speicher eine max. Kapazität von 5.000 GB zur Verfügung.

2.3.4 Optionen Storage

Als Option kann zu den Speichern der Güteklasse Standard und Performance ein Snapshot (min. 7 Tage, jeweils um weitere 7 Tage erweiterbar) hinzugefügt werden. Die Instanzen muss dafür heruntergefahren werden bzw. während der Erstellung des Snapshots wird die Instanz pausiert. Ein Snapshot ersetzt kein Backup.

Als weitere Option steht für den Snapshot ein zweiter Standort zur Verfügung.

2.4 DC Storage SVM

TeleData stellt innerhalb des TeleData DC Storage SVM, einen Server zur Ablage von Files auf hochverfügbaren und leistungsstarken Speichersystemen zur Verfügung. Alle Daten werden auf den zentralen, zuverlässigen und leistungsstarken Speichersystemen gespeichert.

Je DC Storage SVM und Art des Speichers gibt es eine Limitierung der maximalen IOPS (Input/Output Operations Per Second).

2.4.1 Standard Storage

Das Standard Storage ist auf die Ausführung von Betriebssystemen hin optimiert und bietet mit seinem intelligenten Cache die optimale Basis.

- Bis zu 1000 IOPS (limitiert)
- Im Mittel 200 IOPS (4k seq. Read/Write)
- Max. 4.000 GB Speicherplatz

2.4.2 Performance Storage

Das Performance Storage ist für die Ausführung von IO intensiven Workloads vorgesehen. Optimal für den Betrieb von Datenbanksystemen oder VMs mit hohen IO Anforderungen.

- Bis zu 5000 IOPS (limitiert)
- Im Mittel 1000 IOPS (4k Read/Write)
- Max. 4.000 GB Speicherplatz

2.4.3 Value Storage

Das Value Storage ist ein Low Budget Speicher, bei dem keine bestimmte IOPS Anzahl zur Verfügung steht. Es steht pro Value Speicher eine max. Kapazität von 5.000 GB zur Verfügung.

Für den Zugriff auf ein TeleData DC Storage SVM kann das Protokoll CIFS oder NFS verwendet werden.

Als Option kann zu den Speichern der Güteklasse Standard und Performance ein Snapshot (min. 7 Tage, jeweils um weitere 7 Tage erweiterbar) hinzugefügt werden. Die Instanz muss dafür heruntergefahren werden bzw. während der Erstellung des Snapshots wird die Instanz pausiert. Ein Snapshot ersetzt kein Backup.

Als weitere Option steht für den Snapshot ein zweiter Standort zur Verfügung.

2.5 DC Storage S3

TeleData stellt innerhalb des TeleData DC Storage S3, einen Speicherkontingent mit einer S3 kompatiblen Schnittstelle für den Zugriff auf hochverfügbaren und leistungsstarken Speichersystemen zur Verfügung. Alle Daten werden auf den zentralen, zuverlässigen und leistungsstarken Speichersystemen gespeichert.

Als Option kann zur Verwaltung des gebuchten S3 Speichers der Zugriff über eine Web-Oberfläche oder einer IAM Schnittstelle dazugebucht werden.

Eine WORM Option (nicht veränderbarer Speicher, Object Lock) steht ebenfalls zur Verfügung. Hier gilt die Laufzeit des Speichers automatisch äquivalent zur eingestellten Object Lock Zeit.

3 Annahme der Störungsmeldung & Servicebereitschaft

Die TeleData beseitigt unverzüglich Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Hierbei erbringt sie als Standard-Service insbesondere folgende Leistungen:

3.1 Störungsannahme

TeleData hält im Rahmen des Produktes TeleData DC Storage täglich von 0 - 24 Uhr eine Störungsannahme zur Entgegennahme von Störungsmeldungen bereit.

3.2 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit auf eingehende Störungsmeldungen beträgt 1 Stunde.

3.3 Entstörfist

Die Entstörfist für TeleData DC Storage Produkte beträgt 24 Stunden von Montag bis Freitag, sonst 36 Stunden.

Kann eine Störung nicht eindeutig lokalisiert oder ursächlich bestimmt werden, erfolgt die Störungsbeseitigung schnellstmöglich unter Wahrung der Verhältnismäßigkeit. Die Störung wird innerhalb der Regelentstörfist zumindest soweit beseitigt, dass die Dienste (ggf. übergangsweise mit Qualitätseinschränkungen) wieder genutzt werden kann.

Von der Entstörfist ausgenommen sind Schäden, die durch höhere Gewalt (z.B. Naturkatastrophen) verursacht wurden. Ist der/die vom Kunden genannte Ansprechpartner/in für Störungsfälle nicht erreichbar, kann eine Störungsbehebung seitens TeleData nicht gewährleistet werden. Bei

einem nicht durch den Kunden gemeldeten Fehler (z.B. durch Monitoringssysteme der TeleData) wird im ersten Schritt der Kunde um eine Funktionsprüfung gebeten. Erst mit der vom Kunden bestätigten Störung beginnt die Entstörfist.

Nach Behebung der Störung informiert TeleData den Kunden über die Funktionsfähigkeit.

3.4 Servicebereitschaft

Der Kunde erhält Support durch die TeleData Hotline von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr, Freitag von 08.00 Uhr – 16.00 Uhr, außer an regionalen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

3.5 Wartung

Erforderliche Wartungsarbeiten für die Erbringung der Dienstleistung werden, soweit dies möglich ist, zwischen 02:00 Uhr und 07:00 Uhr durchgeführt. Eine Nichtverfügbarkeit in diesem Zeitraum wird nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet.

Wartungsarbeiten die eine vorübergehende Leistungseinstellungen oder Beschränkungen erfordern, wird TeleData den Kunden 14 Kalendertage zuvor unterrichten, sofern zur Behebung von bereits eingetretener Unterbrechungen oder kritischen Störungen keine Verzögerung entsteht.

TeleData behält sich vor, je nach Dringlichkeit, auch außerhalb dieser Zeiten Wartungsarbeiten durchzuführen.

Wartungsarbeiten, die einen planbaren Ausfall kleiner 15 Minuten verursachen, werden nicht angekündigt.

3.6 Verfügbarkeit

Die TeleData gewährleistet eine Verfügbarkeit des virtuellen Datacenters (Storage) von 99,8% im Jahresmittel. Für das Self Service Portal wird eine Verfügbarkeit von 99,5% im Jahresmittel gewährleistet. Ausgenommen sind Wartungsfenster (3.5) und technische oder sonstige Probleme die nicht im Einflussbereich der TeleData liegen (u. a. Verschuldung Dritter, höhere Gewalt).

Zur Sicherstellung des Betriebs können Leistungen vorübergehend eingestellt oder reduziert werden.

4 Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

„Der Inhalt der empfangenen und versandten Daten ist nicht Gegenstand der vereinbarten Leistung und unterliegt keiner Kontrolle durch TeleData. TeleData weist darauf hin, dass der Kunde aufgrund der technischen Struktur des Internets zur Gewährleistung der Vertraulichkeit und Integrität der Nachrichteninhalte eigene Vorkehrungen treffen muss. Hierzu sollte er sich z.B. marktüblicher Verschlüsselungssoftware bedienen.

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass er eigene Sicherheitsmaßnahmen ergreifen sollte, um Schäden oder Beeinträchtigungen durch schadensstiftende Software oder anderweitige rechtswidrige Daten Dritter zu verhindern. Derartige Maßnahmen sind über die zum Schutz des eigenen Gefahrenbereichs von TeleData gegen unbefugten Zugriff Dritter eingerichtete Schutzmechanismen (z.B. Firewalls) hinaus nicht Gegenstand der vertraglichen Leistungen.

Der Kunde stellt TeleData insoweit von Ersatzansprüchen Dritter frei, die sich aus schuldhaften Verstößen des Kunden gegen Schutzrechte Dritter ergeben.

Der Kunde hat Passwörter, die ihn zur Nutzung des Dienstes berechtigen, sorgfältig aufzubewahren und geheim zu halten, um Missbrauch zu vermeiden. Sobald der Kunde Grund zu der Annahme hat, dass unberechtigte Dritte Kenntnis von seinem Passwort erlangt haben, muss er dieses unverzüglich ändern. Wird die vertragliche Leistung unter Verwendung des Passwortes von Dritten genutzt, treffen den Kunden dieselben Pflichten wie bei eigener Nutzung. Das gilt insbesondere für die Zahlungspflicht. Soweit der Kunde nachweist, dass ihm die Inanspruchnahme

von Leistungen der TeleData nicht zugerechnet werden kann, hat TeleData keinen Anspruch auf Entgelt gegen den Kunden.

TeleData ist nach den Voraussetzungen des § 14 der AGB bzw. § 45k TKG berechtigt, den Netzzugang ganz oder teilweise zu unterbinden (Sperrung). Die Sperrung wird im Rahmen der technischen Möglichkeiten auf den betreffenden Dienst beschränkt und unverzüglich aufgehoben, sobald die Gründe entfallen sind.

Der Kunde muss TeleData mindestens zehn Werktage im Voraus über die Durchführung von Penetrationstests (Pentests) informieren.

5 Versionshistorie und Gültigkeit dieser Leistungsbeschreibung

Diese Leistungsbeschreibung ist für alle Angebote und Aufträge ab dem entsprechenden Datum gültig. Bei Erscheinen einer neuen Version bleiben bestehende Verträge unberührt.

Version	Gültigkeit ab	Gültigkeit bis
1.0	01.12.2023	30.06.2025
1.01	01.07.2025	28.02.2026
1.02	01.03.2026	Offen

TeleData GmbH