



Leistungs- beschreibung

Virtual Private Cloud

PYUR
Business

Leistungsbeschreibung

Virtual Private Cloud

1. Allgemeines

Mit der Virtual Private Cloud (nachfolgend VPC) überlässt die HL komm Telekommunikations GmbH (nachfolgend PÿUR Business) dem Kunden eine IaaS (Infrastructure as a Service) Umgebung im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten.

PÿUR Business erbringt die Dienstleistungen auf der Basis einer durchgehenden Server- und Storage-Virtualisierung („virtuelles Rechenzentrum“).

Das virtuelle Rechenzentrum ist georedundant auf zwei Rechenzentrumsstandorte verteilt.

2. Leistungsumfang

Im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten erbringt PÿUR Business gegenüber dem Kunden die folgenden Leistungen:

- Bereitstellung eines virtuellen Ressourcenpools entsprechend den gebuchten Leistungen (CPU, Arbeitsspeicher, Storage, Netzwerk). Der Storage wird stets georedundant realisiert. Georedundant bedeutet die parallele Datenhaltung in mindestens zwei Rechenzentren an verschiedenen Standorten von PÿUR Business in Deutschland. Virtuelle Server werden im Fehlerfall auf einem anderen Host-System erneut gestartet (der Inhalt des Arbeitsspeichers bleibt nicht erhalten).
- Administration, Überwachung und Wartung der VPC-Umgebung, ausgenommen Kunden-Betriebssysteme und Kunden-Anwendungen.
- Bereitstellung des administrativen Zuganges zur VPC-Umgebung (Self-Service-Portal) erfolgt über ein Webportal (HTML5). Der Zugang erfolgt nach Freischaltung einer festen Quell-IP-Adresse.
- Erstellung und Wiederherstellung von Snapshots durch den Kunden unter Verwendung und im Rahmen der Möglichkeiten der Snapshot-Funktionalität von VMware vSphere. Snapshots stellen eine Möglichkeit zur Prüfung von Konfigurationsänderungen dar und stellen kein Backupkonzept dar. Die Anzahl der Snapshots ist je virtuellem Server auf 3 begrenzt. Die Snapshots werden bis zu 7 Tage vorgehalten und dann automatisch gelöscht.

2.1 Optionale Leistungen

2.1.1 Veeam Backup für VPC

- Die gesamte oder Teile der VPC-Umgebung können per integriertem Veeam Backup Service an einem dritten PÿUR Business Rechenzentrumsstandort gesichert werden.
- Die Abrechnung erfolgt nach gebuchtem Backup-Storage (HDD) und gebuchter Anzahl an zu sichernden virtuellen Maschinen.
- Der Kunde erhält von PÿUR Business einen personalisierten Zugang für den Zugriff auf das Self-Service-Backup-Portal der VPC zur Verwaltung von individuellen Backup-Zeitplänen. Intervall und Vorhaltezeit können frei gewählt werden. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die von ihm benötigte Anzahl virtueller Maschinen und Backup-Storage (HDD) entsprechend seines Bedarfs zu buchen. Nutzt der Kunde Leistungen die über den gebuchten Umfang hinaus gehen, so hat er diese entsprechend zu vergüten.
- Die Wiederherstellung der über das Self-Service-Backup-Portal gesicherten Daten erfolgt ausschließlich durch den Kunden.

2.1.2 Anbindung der VPC-Umgebung

Optional können eine oder mehrere der folgenden Services von PÿUR Business zur Anbindung der VPC-Kundenumgebung gegen gesondertes Entgelt beauftragt werden:

- Erweiterte Datenanbindungen gemäß „Preisliste Data Center Access“. Es gilt die aktuelle Fassung der „Leistungsbeschreibung Data Center Access“.
- Die Einbindung in ein Private IP-Netz.



Leistungsbeschreibung

Virtual Private Cloud

2.1.3 Weitere optionale Leistungen

Weitere optionale Services von PÿUR Business können die VPC optional und gegen gesondertes Entgelt ergänzen:

- Firewall-Systeme zur Absicherung des Netzwerkes zentral im Data Center oder am Standort des Kunden können gesondert beauftragt werden.
- Microsoft SPLA-Lizenzen (z. B. für Microsoft-Server-Betriebssysteme) können von PÿUR Business bereitgestellt und gesondert beauftragt werden.

2.2 Produkt-Voraussetzungen

Im Leistungsumfang ist keine Anbindung der Virtual Private Cloud enthalten. Um die Virtual Private Cloud erreichen zu können, ist eine Anbindung gemäß „Preisliste Data Center Access“ oder eine Standortvernetzung notwendig.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

Für die Nutzung des Management-Zugangs benötigt der Kunde einen Internetzugang und einen geeigneten Webbrowser. PÿUR Business stellt dem Kunden die Systemanforderungen auf Anfrage zur Verfügung.

Der Kunde ist für Installation und Betrieb der gesamten Software auf der Virtual Private Cloud inklusive Betriebssystem verantwortlich, es wird kein Support für diese Software und die Betriebssysteme durch PÿUR Business erbracht. Eine Übersicht der unterstützten Betriebssysteme auf den virtuellen Servern stellt PÿUR Business auf Anfrage zur Verfügung.

Der Kunde hat eine zuverlässige, zeitnahe und umfassende Datenroutine zur Sicherung seiner Daten gegen Verlust zu gewährleisten. Die Datensicherungsintervalle und die Art und Weise der Datensicherung sind dabei so zu wählen, dass im Falle eines Datenverlustes die Daten mittels der Sicherungskopien ohne nennenswerte Datenverluste wiederhergestellt werden können. Die Sicherungskopien hat der Kunde außerhalb der Virtual Private Cloud Plattform aufzubewahren. Der Kunde hat alle Server gegen unbefugten Zugriff abzusichern. Für eine missbräuchliche Nutzung der Server und der dort eingerichteten Dienste haftet der Kunde.

Alle auf den Servern befindlichen Daten verbleiben im Eigentum des Kunden. Nach Vertragende werden die Daten auf den Servern gelöscht. Der Kunde ist für die Übertragung der Daten an einen anderen Speicherort verantwortlich. PÿUR Business kann hierbei unterstützen. Dabei gelten die Konditionen laut „Preisliste Allgemeine Serviceleistungen“.

Durch die Ausübung der Nutzungsrechte können Kosten entstehen, die dem Kunden in Rechnung gestellt werden. Der Kunde bzw. der vom Kunden benannte Administrator ist verpflichtet, die Nutzer darauf hinzuweisen, dass eventuell entstehende Kosten dem Kunden detailliert bekannt sind.

Leistungsbeschreibung

Virtual Private Cloud

4. Dienstverfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Dienstes „Virtual Private Cloud“ liegt bei 99,98% im Jahresdurchschnitt.

4.1 Definition der Verfügbarkeit

Unter der Verfügbarkeit wird der prozentuale Anteil eines Kalenderjahres verstanden, währenddessen der Dienst nicht von Störungen betroffen ist, die PÿUR Business zu vertreten hat.

4.2 Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit in Prozent wird auf jährlicher Basis und nach folgender Formel berechnet:
 $100 \times (\text{Gesamtzeit eines Jahres} - \text{Summe aller Entstörzeiten für Störungen}) / \text{Gesamtzeit des betreffenden Jahres}$.

Bei der Berechnung der Verfügbarkeit werden geplante Wartungsarbeiten sowie Ausfälle und Fehler, die im Verantwortungsbereich des Vertragspartners oder Dritter liegen, nicht berücksichtigt.

5. SLA-Zuordnung

Dem Dienst Virtual Private Cloud ist, sofern nicht anders vereinbart, im Standard das Service Level „Premium“ zugeordnet. Die weiteren Informationen zu den unterschiedlichen SLAs entnehmen Sie dem separaten und aktuell gültigen „Service Level Agreement“ von PÿUR Business.

6. Allgemeine Bestimmungen

Es gelten ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für PÿUR Business Telekommunikationsdienstleistungen der HL komm Telekommunikations GmbH.

Wir sind für Sie da.

HL komm Telekommunikations GmbH
Nonnenmühlgasse 1, 04107 Leipzig
Telefon: + 49 (3 41) 86 97 0
Telefax: + 49 (3 41) 86 97 4 99
E-Mail: business@pyur.com
www.pyur.com/business

pyur.com/business

PYUR
Business