

manitu

Leistungsbeschreibung
für
Storage-System

Stand: 01.01.2011

Inhaltsverzeichnis

1. Vorwort	3
1.1 Allgemeines	3
1.2 Begriffe	3
2. Voraussetzungen	4
3. Leistungsbeschreibung	5
3.1 Zusammenfassung	5
3.2 Einschränkungen	5
3.3 Zugriffsmöglichkeiten	5
3.3.1 Zugriffsprotokolle.....	5
3.3.2 Authentifizierungsmechanismen.....	5
3.4 Verfügbarkeit, Wartung, Störungen	5
3.4.1 Mittlere Verfügbarkeit im Jahresmittel, Verfügbarkeits-Garantie	5
3.4.1.1 Mittlere Verfügbarkeit.....	5
3.4.1.2 Keine Verfügbarkeits-Garantie.....	6
3.4.2 Wartungsarbeiten	6
3.4.3 Störungen.....	6
3.4.3.1 Erkennung und Anzeigepflicht	6
3.4.3.2 Reaktionszeit, Entstörzeit, Kosten der Entstörung, Zeitpunkt der Entstörung.....	6
3.4.3.3 Notwendigkeit und Art der Entstörung	6
3.4.4 Status-Seite.....	7
3.5 Technische Betreuung (Support).....	7
3.5.1 Kostenlos enthaltene Betreuung	7
3.5.2 Weitergehende Betreuung.....	7
3.6 Haftung	7
3.6.1 Haftung des Kunden	7
3.6.2 Haftung von manitu.....	7
3.6.2.1 Allgemeines.....	7
3.6.2.2 Datensicherheit	7
3.6.2.3 Geschäftsinhaltsversicherung	7
3.7 Zusatzleistungen.....	7

1. Vorwort

1.1 Allgemeines

Diese Leistungsbeschreibung beschreibt ein von der manitu GmbH (nachfolgend „manitu“ genannt) angebotenes Produkt. Die Leistungsbeschreibung ist verbindlicher Bestandteil des Vertrages zwischen dem Kunden und manitu.

Grundlage dieser Leistungsbeschreibung sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von manitu. Regelungen in dieser Leistungsbeschreibung ersetzen thematisch gleichwertige Regelungen in den AGB von manitu.

1.2 Begriffe

Die folgenden Begriffe werden in dieser Leistungsbeschreibung wie nachfolgend erklärt verwendet, weitere Begriffe werden in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von manitu erklärt:

- **Maßangaben:** Die Maßangaben sind – sofern nicht anders angegeben – in der Notation als Dezimalpräfixe nach DIN 1301 angegeben (die Umrechnung erfolgt auf Basis von 1.000).

2. Voraussetzungen

Für die Nutzung dieses Produkts sind alle nachfolgend genannte Voraussetzungen durch den Kunden zu erfüllen. Der Kunde hat vor Beauftragung sicherzustellen, dass alle genannten Voraussetzungen gegeben sind:

- ein Serverhousing- oder Root-Server-Vertrag
- eine Netzwerkverbindung des Servers des Kunden an das öffentliche Netzwerk von manitu
- die Unterstützung für VLANs auf der öffentlichen Netzwerkverbindung durch das vom Kunden auf seinem Server eingesetzte Betriebssystem
- die Unterstützung für mindestens eines der Netzwerk-Dateisystem-Protokolle NFS (in Version 3), iSCSI oder CIFS („Samba“) durch das vom Kunden auf seinem Server eingesetzte Betriebssystem sowie aller evtl. dazu nötigen Firewall-Einstellungen

manitu ist im Falle der Undurchführbarkeit berechtigt, das Produkt nicht oder nur im technisch möglichen Rahmen zu liefern.

3. Leistungsbeschreibung

3.1 Zusammenfassung

manitu stellt dem Kunden auf einem Storage-System nach Wahl von manitu die vom Kunden beantragte Kapazität an Speicherplatz zur Nutzung mit einem oder mehreren Servern zur Verfügung.

3.2 Einschränkungen

Die vom Kunden beantragte Kapazität ist brutto abzgl. einer zwingend nötigen internen System-Reserve von 20% zu sehen. Auf dem Speicherplatz können je GB Kapazität maximal 30.000 Dateien abgelegt werden.

Die Kapazität des Speicherplatzes wird durch manitu begrenzt. Ein Überschreiten, auch zeitweise, ist nicht möglich.

3.3 Zugriffsmöglichkeiten

3.3.1 Zugriffsprotokolle

Auf den Speicherplatz kann der Kunde über das Netzwerk im Rechenzentrum von manitu je nach Beantragung über eines der Protokolle

- NFS (in Version 3)
- iSCSI
- CIFS („Samba“)

aus zugreifen.

3.3.2 Authentifizierungsmechanismen

Die Zugriffsbeschränkung auf den Speicherplatz erfolgt nach Wahl von manitu mit Hilfe einer oder mehrerer der nachfolgenden Methoden:

- durch eine Authentifikation auf Basis der **IP-Adresse** des Servers des Kunden
- durch die **Bezeichnung** des Speicherplatzes (des Namen des sog. *shares*)
- durch die **Netzwerkverbindung**, physikalisch oder per VLAN
- mittels im genutzten Protokoll vorgesehenen **Authentifizierungsmechanismen**

3.4 Verfügbarkeit, Wartung, Störungen

3.4.1 Mittlere Verfügbarkeit im Jahresmittel, Verfügbarkeits-Garantie

3.4.1.1 Mittlere Verfügbarkeit

Das Storage-System steht dem Kunden in der Regel 24 Stunden täglich an 7 Tagen in der Woche zur Verfügung.

Die erfahrungsgemäße mittlere Verfügbarkeit der einzelnen Produktbestandteile im Jahresmittel ist der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen:

Komponente	Mittlere Verfügbarkeit p.a.
Storage-System	99,00%

Die mittleren Verfügbarkeiten bedeuten umgerechnet folgende zu erwartenden Ausfallzeiten pro Jahr:

Mittlere Verfügbarkeit	Ausfallzeit pro Jahr
97,00%	ca. 11 Tage
98,00%	ca. 7 Tage
99,00%	ca. 4 Tage
99,50%	ca. 1,8 Tage
99,70%	ca. 1 Tag
99,90%	ca. 9 Stunden
99,99%	ca. 1 Stunde

3.4.1.2 Keine Verfügbarkeits-Garantie

manitu gewährleistet oder garantiert dem Kunden keinerlei Verfügbarkeit, auch nicht die vorangehenden zu erwartenden mittleren Verfügbarkeiten im Jahresmittel.

3.4.2 Wartungsarbeiten

manitu wird planbare Wartungsarbeiten i.d.R. mit Vorankündigung und einer angemessenen Vorlaufzeit durchführen.

In dringenden Fällen ist manitu berechtigt, Wartungsmaßnahmen zu jeder Zeit, mit einer kürzeren Vorlaufzeit, gänzlich ohne Vorankündigung oder ohne nachträgliche Information durchzuführen.

3.4.3 Störungen

3.4.3.1 Erkennung und Anzeigepflicht

manitu führt nur eine grundlegende Überwachung des Storage-Systems durch. manitu beginnt mit der Prüfung der Notwendigkeit einer Entstörung erst nach Information durch den Kunden.

3.4.3.2 Reaktionszeit, Entstörzeit, Kosten der Entstörung, Zeitpunkt der Entstörung

manitu gewährleistet oder garantiert dem Kunden keinerlei Reaktionszeit (Zeit bis zur Aufnahme der Entstörung).

manitu wird Störungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten binnen 3 Werktagen nach Kenntnisnahme auf eigene Kosten beheben (Entstörzeit).

Die Entstörung findet nur während der regulären Arbeitszeiten von manitu statt. Den Zeitpunkt der Entstörung bestimmt manitu nach eigenem Ermessen.

3.4.3.3 Notwendigkeit und Art der Entstörung

Die Notwendigkeit, ob eine Entstörung nötig ist, bestimmt manitu nach eigenem Ermessen

3.4.4 Status-Seite

manitu unterhält auf `status.manitu.de` eine Status-Seite, auf der Wartungsarbeiten und allgemeine Störungen bekannt gegeben werden.

3.5 Technische Betreuung (Support)

3.5.1 Kostenlos enthaltene Betreuung

manitu bietet dem Kunden eine kostenlose Betreuung per E-Mail für den Leistungsumfang gemäß dieser Leistungsbeschreibung während der regulären Arbeitszeiten an.

3.5.2 Weitergehende Betreuung

Jegliche weitergehende Betreuung (z.B. telefonisch) ist kostenpflichtig und wird gemäß der Stundensätze von manitu in Abhängigkeit der Dauer und des Zeitpunkts der Betreuung abgerechnet.

3.6 Haftung

3.6.1 Haftung des Kunden

Der Kunde wird in regelmäßigen Abständen, die der Bedeutung der abgelegten Daten angemessen sind, auf eigene Kosten und eigenes Risiko Sicherungen der auf dem Storage-System befindlichen Daten durchführen und diese ggf. kostenlos zurückspielen (siehe auch 3.6.2.2).

3.6.2 Haftung von manitu

3.6.2.1 Allgemeines

Es gelten die Regelungen zur Haftung von manitu aus den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von manitu.

3.6.2.2 Datensicherheit

Die Sicherheit der Daten auf dem Storage-System erfolgt ausschließlich durch einen RAID-4-Verbund. Eine weitergehende Sicherung (z.B. eine Sicherung auf ein externes System, durch Streamer oder in Form von Snapshots) der auf dem Storage-System befindlichen Daten durch manitu erfolgt nicht.

3.6.2.3 Geschäftsinhaltsversicherung

manitu schließt für die Hardware des Storage-Systems eine Geschäftsinhaltsversicherung ab. Diese Versicherung deckt lediglich eine Feuerversicherung, eine Einbruchdiebstahl-Versicherung, eine Leitungswasser-Versicherung sowie eine Sturm-Versicherung ab, jedoch keine Betriebsunterbrechungs-Versicherung, keine Versicherung gegen Vermögensschäden oder für Datenwiederherstellung.

Der Kunde ist angehalten, sich über die vorgenannten Risiken hinaus selbständig zu versichern, insbesondere gegen Datenverlust.

3.7 Zusatzleistungen

Das Angebot von einmaligen oder dauerhaften Zusatzleistungen, insbesondere der Möglichkeit, den ursprünglich vom Kunden beantragte Kapazität an Speicherplatz zu erweitern, ist freibleibend.