



A1 Cloud Storage

Servicebeschreibung und Servicebedingungen

Version: 1.2

Datum: 04.11.2019



Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeines	2
2.	Standard Leistungen	3
2.1.	Marketplace Administration	3
Dashboard		3
2.2.	Messung und Verrechnung	4
Freieinheiten		4
Tatsächlich belegter Speicherplatz (Parameter 1)		4
Aus dem Speicher heruntergeladene Datenmenge (Parameter 2)		4
2.3.	Entgelte	4
2.4.	Systemzugang Storage	4
2.5.	Betrieb Storage	5
2.6.	Serviceauskunft	5
3.	Service Level Agreement (SLA)	5
3.1.	Qualitätslevel Betrieb	5
3.2.	Begriffsdefinitionen	5
4.	Mitwirkungspflichten und Regelungen	6
4.1.	Nutzungsrecht	6
4.2.	Systemzugang	6
4.3.	Storage-Infrastruktur	6
4.4.	Vertragsende und Außerbetriebnahme	7
5.	Anhang	7
5.1.	Liste empfohlener Software	7

1. Allgemeines

A1 Cloud Storage umfasst die Bereitstellung und den Betrieb von Speicherkapazität auf einer georedundanten Storage-Infrastruktur in Rechenzentren der A1 Telekom Austria AG in Österreich. Es handelt sich dabei um einen Objektspeicher (StorageGRID von NetAPP) nach dem S3-Standard.

Sofern nicht abweichend geregelt, kommen die AGB für Cloud und Software Solutions der A1 Telekom Austria AG zur Anwendung.

2. Standard Leistungen

2.1. Marketplace Administration

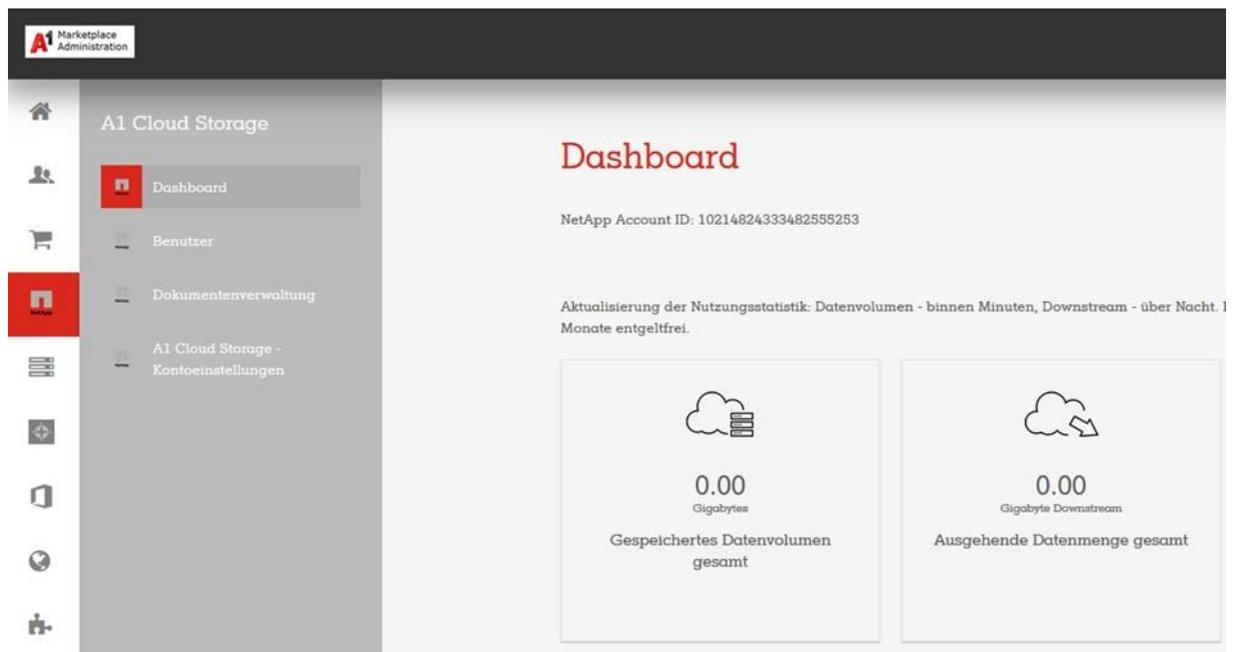
A1 Cloud Storage wird über den A1 Marketplace als Abonnement bestellt. Vollautomatisch wird im A1 Rechenzentrum ein entsprechender Mandant eingerichtet. Die Verwaltung des A1 Cloud Storage und aller weiteren Marketplace Abonnements erfolgt über eine einheitliche Benutzeroberfläche. Diese wird mittels Login über eine sichere Internetverbindung (https) erreicht.

Dashboard

Im Dashboard werden die folgenden beiden Parameter dargestellt:

1. Die gesamte aktuell gespeicherte Datenmenge des vorliegenden Abonnements
2. Das gesamte Datenvolumen, dass von diesem Abonnement aus dem Speicher ins Internet heruntergeladen wurde.

Die Aktualisierung der Ansicht aus dem Dashboard erfolgt für Datenmenge minütlich und für Download täglich um 01:00 Uhr.





2.2. Messung und Verrechnung

Das Service wird nach dem Pay-Per-Use-Modell betrieben: Zwei Parameter werden gemessen und verrechnet: der von Ihnen tatsächlich belegte Speicherplatz in Gigabyte-Stunden (GBh), sowie die aus dem Speicher heruntergeladene Datenmenge in Gigabyte.

Freieinheiten

Jedem Abonnement stehen monatlich 3660 GB-Stunden an Datenspeicher kostenfrei zur Verfügung. Dies erlaubt Ihnen ca. 5 GB an Daten ein Monat lang zu speichern. Die Menge ist grundsätzlich flexibel nutzbar, Sie könnten ebenso 3660 GB für eine Stunde speichern. Darüber hinaus sind die ersten 10 GB an Downloads kostenfrei. Bei unsachgemäßer Verwendung, sowie bei Ausbleiben einer messbaren Nutzung behalten wir uns das Recht vor, den Account jederzeit zu löschen.

Nach Überschreitung der Freieinheiten beginnt die Verrechnung der nachfolgenden Parameter.

Tatsächlich belegter Speicherplatz (Parameter 1)

Beim verwendeten Speicher wird der Verbrauch in GB-Stunden abgerechnet. Der Dienst erfasst und speichert im Hintergrund die aktuelle Nutzung. Am Ende eines Abrechnungszyklus wird die Gesamtnutzung für den Abrechnungszyklus in Form von GB-Stunden geliefert, mit dem festgelegten Preis pro Einheit multipliziert und zur automatisierten Abrechnung geschickt.

Aus dem Speicher heruntergeladene Datenmenge (Parameter 2)

Jeder Download wird in Protokolldateien registriert. Am Ende eines Abrechnungszyklus wird die Gesamtmenge der heruntergeladenen Daten innerhalb des Abrechnungszyklus mit dem festgelegten Preis pro Einheit multipliziert und zur automatisierten Abrechnung geschickt.

2.3. Entgelte

Die aktuell gültigen Entgelte sind unter <https://www.a1.net/marketplace-cloud-storage> ersichtlich.

Für die Herstellung dieses Service fallen keine Kosten an.

Alle Preise „...pro Monat“ beziehen sich auf einen Durchschnittlichen Monat = 30,5 Tage = 732 Stunden. Der tatsächlich verrechnete Preis pro Monat variiert daher in der Praxis je nach Anzahl der Tage des jeweiligen Monats geringfügig.

Beispiel: Die monatlichen Kosten / GB gespeicherter Daten wird mit 0,018€ veröffentlicht. Nebenrechnung: $0,018\text{€} / 732\text{h} = 0,00002459\text{€}$ pro GB - Stunde.

Der Monat Mai hat 31 Tage = 744 Stunden. Daher kostet das GB gespeicherter Daten im Mai 0,0183 €. Der Monat Juni hat 30 Tage = 720h. Das GB kostet im Juni 0,0177 €.

2.4. Systemzugang Storage

Der Zugriff auf den Speicher erfolgt über das Simple Storage Service (S3), in der Regel über eine Applikation. Diese stellt mittels der 3 Komponenten URL, Zugriffsschlüssel und geheimer Zugriffsschlüssel eine SSL-Verbindung über das Internet ins A1 Datacenter her. Eine Liste der empfohlenen Software finden Sie im Anhang.



2.5. Betrieb Storage

Für einen sicheren Betrieb der A1 Storage-Infrastruktur und Ihrer dort bereitgestellten Speicherkapazität werden von A1 diese Aufgaben erfüllt:

- Proaktives Monitoring
- Monitoring und Event Management
- Incident Management auf Ebene der A1 Storage-Infrastruktur
- High Availability (HA) – die A1 Storage-Infrastruktur beinhaltet systeminterne Redundanzmechanismen gegen Ausfall (Single Point of Failure) einzelner Hardware-Komponenten.
- Standort Redundanz – wir konfigurieren und betreiben eine synchrone Spiegelung Ihrer Daten (Mirror) auf einen zweiten Storage. Der zweite Storage befindet sich in einem anderen A1 Datacenter Standort.

2.6. Serviceauskunft

Dieses Service beinhaltet Auskunft über die Serviceverfügbarkeit und behandelt sämtliche Fragen zu Rechnungen und Datenschutz. Sie kontaktieren die Nummer +43 800 664 810 oder senden eine E-Mail an A1marketplace@A1.net und erhalten Auskunft über:

- Serviceverfügbarkeit
- Die erhaltene Rechnung
- Datenschutz

Hinweis: In diesem Service sind keine technischen Unterstützungsleistungen enthalten.

3. Service Level Agreement (SLA)

3.1. Qualitätslevel Betrieb

Nutzungszeit: Mo–So, 0–24 Uhr
 Beobachtungszeitraum: Kalendermonat
 Verfügbarkeit (Daten auf NetApp StorageGRID): 99,99%
 Beständigkeit (Fehlerfreie Datenspeicherung): 99,999999999999 (11x 9 im Kommabereich)

3.2. Begriffsdefinitionen

Nutzungszeit: Zeitraum, in dem die vereinbarte Leistung dem Kunden zur Nutzung zur Verfügung steht.

Beobachtungszeitraum: Kalendarischer Zeitraum, in dem die Verfügbarkeit gemessen wird.

Verfügbarkeit: In Prozent ausgedrücktes Verhältnis zwischen der Zeit, in der eine vereinbarte Leistung vertragskonform nutzbar war und dem Beobachtungszeitraum.

$$\text{Verfügbarkeit [\%]} = \frac{\text{Beobachtungszeitraum} - \text{Nichtverfügbare Zeit}}{\text{Beobachtungszeitraum}} \times 100$$



Nichtverfügbare Zeit: Summe aller von A1 verschuldeten Ausfallszeiten im definierten Beobachtungszeitraum. Bei der Ermittlung der nichtverfügbaren Zeit werden somit Fremdverzögerungen und Wartungszeiten nicht berücksichtigt.

Fremdverzögerungen: Zeiträume, in denen die Leistungserbringung aus nicht von A1 zu vertretenden Gründen unterbleibt.

Wartungszeit: Zeit, in der tatsächliche Wartungsarbeiten durchgeführt werden, die Auswirkungen auf Qualitätslevels haben.

Wartungsfenster: Regelmäßig wiederkehrender Zeitraum, während dem Wartungen grundsätzlich durchgeführt werden können. Unterbrechungen innerhalb des Wartungsfensters werden für die Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Außerordentliche Wartungsarbeiten: Die außerhalb des Wartungsfensters betriebsnotwendig sind, werden dem Kunden vorangekündigt, wobei diese Arbeiten, wenn möglich, in die „betriebsschwache Zeit“ des Kunden gelegt werden. Durchgeführte außerordentliche Wartungsarbeiten werden für die Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

4. Mitwirkungspflichten und Regelungen

4.1. Nutzungsrecht

Sie erwerben mit A1 Cloud Storage weder Hard- oder Software noch dazugehörige Lizenzen. A1 stellt Ihnen ein Nutzungsrecht zur Verfügung. A1 behält sich das Recht vor, die bereitgestellten Komponenten entsprechend der technischen Entwicklung und der Verfügbarkeit eines Hersteller-Supports einseitig anzupassen und abzuändern, sofern der Leistungsumfang gleichbleibt oder verbessert wird. Die Auswahl der Komponenten (Fabrikat, Hersteller) und die Parametrisierung des Funktionsumfangs der Storage-Infrastruktur ist ausschließlich A1 vorbehalten.

4.2. Systemzugang

Sie haben per S3 Protokoll Zugang zum externen Speicher und sind dementsprechend für den Betrieb und die Funktionsfähigkeit darauf aufsetzender Applikationen verantwortlich. Es obliegt Ihnen, sich regelmäßig über bekanntwerdende Sicherheitslücken Ihrer Applikationen zu informieren und bekannte Sicherheitslücken zu schließen. Bei Beeinträchtigungen, welche z.B. durch Fehlkonfigurationen oder unbeabsichtigte Datenlöschung aufgetreten sind, haben Sie die volle Verantwortung für die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft. A1 steht für Hilfestellungen im Rahmen Ihrer technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen Verrechnung nach Aufwand entsprechend der Liste für sonstige Dienstleistungen zur Verfügung.

Über die A1 Marketplace Administration können Sie weitere User für den Systemzugang berechtigen. Sie haften für die Handlungen und etwaige Schäden von diesen durch Sie berechtigten Personen.

4.3. Storage-Infrastruktur

Der von A1 angebotene Speicherplatz auf der A1 Storage-Infrastruktur ist für eine revisionssichere Archivierung nicht geeignet. Durch die technische Abhängigkeit zwischen



der Storage-Infrastruktur (Verantwortung von A1) und den darauf aufsetzenden Applikationen (Ihre Verantwortung, sofern nicht durch andere A1 Services abgedeckt) ist Ihre Mitwirkung bei der Behebung von Störungen und Problemen erforderlich. Die im Service Level Agreement (SLA) von A1 angegebene Verfügbarkeit bezieht sich auf die A1 Storage-Infrastruktur und nicht auf die Applikationen sowie die Anbindung – z.B. über das Internet – ans A1 Datacenter.

4.4. Vertragsende und Außerbetriebnahme

Das Vertragsende erfolgt durch Kündigung Ihres Abonnements in der A1 Marketplace Administration. Mit Vertragsende sperren wir den Systemzugang. Danach führt das System – nach einer Haltefrist von 1 Woche unwiederbringlich – eine vollautomatische Außerbetriebnahme und Datenlöschung durch. Im Zuge dessen wird der externe Speicher samt den damit verbundenen Daten und Einstellungen auf der A1 Storage-Infrastruktur gelöscht.

Achtung: Sie tragen selbst dafür Sorge, dass alle für Sie relevanten Daten so gesichert sind, dass Sie ohne Zugriff auf das abgeschaltete System über diese verfügen können. Alle in dem Abonnement gespeicherten Daten werden unwiederbringlich gelöscht!

5. Anhang

5.1. Liste empfohlener Software

Enterprise Backup	
Archive / Storage Management	
Enterprise Content Management	
Media Asset Management	
Healthcare and Life Sciences	
File Gateway, Sync and Share	
HPC	
Accelerated File Transfer	
Geo Seismic Archive	