



# A1 Cloud Storage

---

## Servicebeschreibung und Servicebedingungen

Version: 1.0

Datum: 22.08.2018



# Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeines .....	2
2.	Standard Leistungen .....	2
2.1.	Marketplace Administration .....	2
2.2.	Bereitstellung Speicherkapazität.....	3
2.3.	Systemzugang Storage .....	3
2.4.	Betrieb Storage.....	3
2.5.	Serviceauskunft .....	3
2.6.	Außerbetriebnahme .....	3
3.	Service Level Agreement (SLA) .....	4
3.1.	Qualitätslevel Betrieb.....	4
3.2.	Begriffsdefinitionen.....	4
4.	Mitwirkungspflichten und Regelungen .....	4
4.1.	Nutzungsrecht .....	4
4.2.	Systemzugang .....	5
4.3.	Storage-Infrastruktur.....	5
4.4.	Vertragsende .....	5

## 1. Allgemeines

A1 Cloud Storage umfasst die Bereitstellung und den Betrieb von externer Speicherkapazität auf einer georedundanten Storage-Infrastruktur in Rechenzentren der A1 in Österreich. Die Anbindung Ihrer Applikationen – von denen aus der externe Speicher mit einer einfachen Webservice Schnittstelle verwendet wird – ans A1 Datacenter erfolgt über das Internet.

Sofern nicht abweichend geregelt, kommen die AGB 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 bestellt und verwaltet. Die Verwaltung des Cloud Storage und aller Ihrer sonstigen Marketplace Abonnements erfolgt über eine einheitliche Benutzeroberfläche, die mittels Login über eine sichere Internetverbindung (https) erreicht wird.



## 2.2. Bereitstellung Speicherkapazität

Der von Ihnen tatsächlich belegte Speicherplatz wird von uns stündlich gemessen (Gigabyte-Stunden) und dient gemeinsam mit der aus dem Speicher heruntergeladenen Datenmenge (Gigabyte) als Basis für eine usagebasierende Verrechnung des Service.

Die aktuell gültigen Entgelte sind unter [www.A1.net](http://www.A1.net) ersichtlich.

## 2.3. Systemzugang Storage

Der objektbasierte online Zugriff auf den Speicher erfolgt über das Simple Storage Service (S3) direkt aus den von Ihnen verwendeten Applikationen heraus. Sie erhalten von A1 die erforderlichen Zugangsdaten für die von Ihnen zu benennenden System User.

## 2.4. Betrieb Storage

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

- Proaktive Überwachung
- 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.

## 2.5. 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](mailto:A1marketplace@A1.net) und erhalten Auskunft über:

- Serviceverfügbarkeit
- Information über die erhaltene Rechnung
- Datenschutzanfragen

**Hinweis:** In diesem Service sind keine technischen Unterstützungsleistungen enthalten.

## 2.6. Außerbetriebnahme

Mit Vertragsende sperren wir den Systemzugang und löschen – nach einer Haltefrist von 1 Woche unwiederbringlich – den externen Speicher samt der damit verbundenen Daten und Einstellungen auf der A1 Storage-Infrastruktur.



### 3. Service Level Agreement (SLA)

#### 3.1. Qualitätslevel Betrieb

Nutzungszeit: Mo-So, 0-24 Uhr  
Beobachtungszeitraum: Kalendermonat  
Verfügbarkeit: 99,7%

#### 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. Wir stellen Ihnen ein Nutzungsrecht zur Verfügung. Wir behalten uns das Recht vor, die bereitgestellten Komponenten entsprechend der technischen Entwicklung und der



Verfügbarkeit eines Hersteller-Supports einseitig anzupassen und abzuändern, sofern der Leistungsumfang gleich bleibt 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 etwaigen Schäden von diesen durch ihn berechtigten Personen.

## **4.3. Storage-Infrastruktur**

Der von uns angebotene Speicherplatz auf der A1 Storage-Infrastruktur ist für eine revisions sichere Archivierung nicht geeignet. Durch die technische Abhängigkeit zwischen der Storage-Infrastruktur (unsere Verantwortung) 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**

Mit Vertragsende d.h. Kündigung Ihres Abonnements führt A1 eine Außerbetriebnahme und Datenlöschung durch. 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.