

Infrastructure-as-a-Service | Leistungsbeschreibung

Stand: 01/2025

1. Produktbeschreibung

Die TeamCom bietet mit Team-IT Infrastructure - as - a - Service (kurz: Team-IT IaaS) eine Nutzung von IT- Ressourcen aus dem Rechenzentrum. Partner und Anwenderunternehmen können alle Dienste entsprechend dem aktuellen Bedarf und skalierbar nutzen.

Unsere Lösung setzt dabei auf eine redundant ausgelegte Infrastruktur mit virtuellen Servern, die in Zusammenarbeit mit der Wortmann AG in einem modernen und professionell betriebenen Rechenzentrum bereitgestellt wird. Die Basis stellt neben dem Rechenzentrum eine erfahrene und gut ausgebildete Betriebsmannschaft sowie Systemadministration dar.

2. Leistungselemente

2.1 Paketierung

Die Bereitstellung von IaaS Leistungen erfolgt in skalierbaren Paketen, welche gemäß den Anforderungen der jeweiligen Applikation/Kundenumgebung, bereitgestellt werden. Diese Pakete können um zusätzliche Einzelleistungen erweitert werden. Erweiterungen erfolgen durch die Buchung bei TeamCom.

2.2 Firewall VM

Jeder TeamCom Kunde erhält eine Firewall VM, die das Netzwerk als ein privates Netzwerk in der Cloud ermöglicht. Zusätzlich erhält jedes Netzwerk einen VLAN- Abschnitt. Die Firewall VM kann optional um weitere Sicherheitsfunktionen ergänzt werden, die individuell von TeamCom mit dem Kunden konzeptioniert und angeboten werden. Ein solches IT-Sicherheitskonzept ist nicht Bestandteil des Services.

2.3 Öffentliche IP

Eine öffentliche IP- Adresse pro IaaS Paket ist inklusive. Weitere IP- Adressen werden nach RIPE- Richtlinien vergeben und separat durch den Kunden beauftragt.

2.4 Virtuelle Server

2.4.1 Grundsätzliches

Als Basisplattform wird der virtuelle Server angeboten.

Das System wird im Rechenzentrum der Wortmann AG zur Verfügung gestellt. Die Systemadministration des Kunden oder des Partners beginnt nach der Installation und ab Übergabe der Zugangsdaten durch die TeamCom.

Jeder virtuelle Server erhält eine Systempartition für das Betriebssystem. Weitere Partitionen für Daten und Applikationen können jederzeit hinzugebucht werden.

Eine Bereitstellung von Daten & Applikationen über die Betriebssystempartition ist nicht empfohlen.

Je nach Anforderung an das System können durch den Kunden oder Partner Applikationen oder Datenbanken installiert und betrieben werden. Änderungsanforderungen wie z.B. die Erweiterung des Systems werden standardmäßig über die TeamCom beauftragt. Bei Problemen oder Nichtverfügbarkeit des TeamCom Services ist eine Meldung via E- Mail an das das Ticketing- System möglich. Kontaktdaten werden dem Kunden im Rahmen der Beauftragung oder Projektumsetzung mitgeteilt.

Die virtuellen Systeme werden im Rahmen einer dedizierten, von Team-IT betriebenen, IT-Infrastruktur zur Verfügung gestellt. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine für ihn dediziert betriebene Hardware. Die Integration in die Systemlandschaft des Kunden erfolgt durch den Kunden oder Partner. Eine Unterstützung durch die TeamCom kann optional angeboten werden.

2.4.2 Verfügbarkeit & Betrieb

Die virtuellen Systeme werden durch die betrieben und überwacht. Die Leistung steht mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99,8 % im Jahresdurchschnitt zur Verfügung. Angekündigte Wartungsfenster sind für die Berechnung der Verfügbarkeit auszunehmen.

2.4.3 Kundenspezifische Betriebssysteme

Kundenspezifische Images können auf Anfrage bereitgestellt werden. Diese Images müssen an unser Bereitstellungsverfahren angepasst werden, dieser Vorgang ist kostenpflichtig und wird nach Aufwand abgerechnet. Diese Leistung ist abhängig von den verfügbaren Ressourcen und wird nach Absprache terminiert.

2.5 Leistungserweiterungen/-änderungen

Die Erweiterung und Änderung von Leistungen erfolgt über den TeamCom Service aus einem vordefinierten Katalog. Leistungserweiterungen durch den Kunden können nicht eigenständig erfolgen.

Änderungen und Erweiterungen können zu einer kurzfristigen Nichtverfügbarkeit des Systems bzw. zu einem Neustart des Systems führen. Diese geplante Ausfallzeit ist von der Verfügbarkeitsberechnung ausgenommen und wird mit Einverständnis des Kunden oder Partners primär in den fest definierten Wartungsfenstern durchgeführt.

2.6 Einmalleistungen

Einmalleistungen können über den TeamCom Support beauftragt werden. Diese Leistungen werden aufwandsbasiert berechnet. Einmalleistungen sind alle Leistungen, die zur Konfigurationsanpassung oder dem Support der Lösung erbracht werden.

2.7 Sichere Datenlöschung

Bei Beendigung des Einzelauftrags werden nach 14 Tagen automatisch die Festplatten des Servers, die zugeordneten Storage- Volumes und die entsprechenden Userlaufwerke gelöscht. Das Löschen der Userdaten erfolgt nach DOD 5220.22-M. Eventuell vorhandene Backup-Daten werden ebenfalls gelöscht.

Optional können die Daten der Userlaufwerke auf einem mobilen Datenträger für den Kunden bereitgestellt werden. Diese Leistung muss vor Beendigung des Vertrages bei der TeamCom beauftragt werden. Die Beauftragung erfolgt durch den Kunden an den TeamCom Support. Die Bereitstellung der Userdaten wird nach Aufwand verrechnet. Der Datenträger wird über die TeamCom bereitgestellt und zum aktuellen Tagespreis berechnet. Der Datenträger verbleibt nach Zusendung beim Kunden.

Bei Beendigung des Rahmenvertrags wird der Zugriff der Remote Anbindung an das TeamCom Rechenzentrum deaktiviert. Zur Verfügung gestellte Hardware muss an die TeamCom innerhalb von 14 Tagen zurückgegeben werden.

2.8 Monitoring

TeamCom überwacht zentrale Systemzustände und benachrichtigt Kunden über kritische Ereignisse. Ein Support wird zu den aktuellen Supportzeiten der TeamCom, mit zusätzlicher Berechnung, bereitgestellt.

2.9 Internetanbindung und Traffic

Für alle IaaS-Pakete garantiert die TeamCom eine Peak - Bandbreite von 100 Mbit/s (Up- & Download). Entstehender Internettraffic pro Netzwerkpaket ist inklusive.

2.10 Zugangsdaten

Der Kunde bekommt bei Bereitstellung des Team-IT IaaS Pakets die nötigen Zugangsdaten per Email mitgeteilt.

2.11 Administration und Backup

Es werden volle Administrationsrechte für den Windows Server an den Kunden übertragen. Die anschließende Administration und Softwarewartung, die Lizenzierung und das Backup der Systeme liegen im Verantwortungsbereich des Kunden und sind nicht Bestandteil des Produktes „TeamCom IaaS“.

3. Voraussetzungen und Mitwirkungspflichten

Zur Sicherstellung des reibungslosen Betriebs sind folgende Mitwirkungspflichten erforderlich:

- Bereitstellung korrekter und aktueller Daten
- Installation und Pflege von Software sowie Einhaltung der Lizenzbestimmungen
- Sicherstellung einer aktiven Internetverbindung
- Kontrolle von Logfiles und Backups

Die für die Nutzung von Team-IT IaaS erforderlichen Anschlüsse und Verbindungen sowie die Hardware und Software sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

Trifft eine der hier beschriebenen Voraussetzungen nicht zu, ist die TeamCom nicht verpflichtet, den beschriebenen Service mit den vereinbarten Service Levels zu erbringen.

Diese Mitwirkungspflichten werden vom Kunden grundsätzlich in einer Qualität erbracht, die es der TeamCom erlaubt, ohne Mehraufwand die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen

4. Preise

Die Preise sind der jeweiligen Auftragsbestätigung bzw. monatlichen Abrechnung der TeamCom Goch GmbH zu entnehmen.

5. Vertragslaufzeit

Der Vertrag beginnt mit Übergabe der Zugangsdaten an den Kunden. Mindestvertragslaufzeit und Kündigungsfristen sind in der Auftragsbestätigung an den Kunden festgelegt. Sollte hier keine Regelung getroffen sein gelten die Angaben laut AGB.

6. Abrechnung

Die Berechnung erfolgt ab Übergabe der Zugangsdaten an den Kunden. Abrechnungszeitraum für Team-IT IaaS ist monatlich. Angefangene Monate werden als volle Monate berechnet. Pro Monat wird die maximal genutzte Leistung in Rechnung gestellt. Die Rechnungsstellung für alle Artikel erfolgt im Folgemonat auf Basis der Nutzung des vorangegangenen Monats.

7. Lizenzierung

Im Rahmen unseres Leistungsangebotes stellen wir eine Auswahl an Betriebssystemen und Betriebssystemvarianten zur Verfügung, die durch die TeamCom vorinstalliert werden.

Bei der Verwendung von Microsoft Produkten in Rechenzentren müssen sog. Service Provider Licence Agreement (SPLA) Lizenzen eingesetzt werden.

In der Shared Umgebung müssen für alle Folgelizenzen für Microsoft Produkte auch über das Betriebssystem hinaus (z. B. MS SQL, etc.) ebenfalls SPLA-Lizenzen genutzt werden, sofern sie auf der Infrastruktur eingesetzt werden. Jeder Microsoft Lizenznehmer ist für die korrekte Lizenzierung eigenständig verantwortlich und muss sich an die jeweiligen Lizenzbestimmungen halten.

Jeder Kunde ist für die nachhaltige und korrekte Angabe der Lizenzen (insbesondere der User-Zahlen) selbst verantwortlich.

Der Bezug der SPLA-Lizenzen kann über die TeamCom erfolgen. Falls der Bezug der Lizenz über die TeamCom erfolgt, erfolgt auch das Reporting und die Abrechnung über die TeamCom. Ein eigener SPLA-Vertrag ist nicht erforderlich. Soll der Bezug der Lizenzen nicht über die TeamCom erfolgen ist der Kunde für die korrekte Lizenzierung selbst verantwortlich.

Für alle eingesetzten Softwareprodukte gelten die jeweiligen Lizenzbestimmungen der Hersteller.

8. Service-Paket

8.1 System Management

Das TeamCom Supportteam betreibt und administriert die zentrale Serverstruktur. Der Support erfolgt zu den benannten Supportzeiten der TeamCom ausgenommen bundeseinheitliche & regionale Feiertage.

8.2 Systems Monitoring

Eine kontinuierliche Überwachung der Systemzustände ermöglicht eine Erkennung von Fehlermeldungen. TeamCom informiert den Kunden über bestehende Fehler oder sorgt für ein automatisiertes Reporting an den Kunden.

Nicht zum Leistungsumfang der TeamCom aber zur Sicherstellung eines reibungslosen Betriebs sind folgenden Leistungen durch den Kunden zu erbringen:

- Kontrolle der Systemeventlogs auf kritische Systemzustände innerhalb der virtuellen Maschine
- Kontrolle der Datensicherungsprotokolle
- Installation und Kontrolle des Virenschutzes
- Patch-Management
- Backup (optional über die TeamCom buchbar)

9. Sonstige Bestimmungen

Es gelten die AGB der TeamCom Goch GmbH.