

## Keystone Storage as a Service – Servicebeschreibung

### 1. Allgemeines

Diese Servicebeschreibung behandelt die On-Premises-, nutzungsbasierten STaaS-Services, die Anwendern gemäß den Keystone STaaS-Bedingungen zur Verfügung gestellt werden.

#### 1.1 Definitionen

Für diese Servicebeschreibung gelten die folgenden zusätzlichen Begriffsdefinitionen.

- a) **„Zusätzliche STaaS-Services“** beschreibt die optionalen STaaS-Funktionen und -Services im Rahmen der STaaS-Services, die zusätzlichen Gebühren, Bedingungen und Verfügbarkeit unterliegen. Weitere Einzelheiten sind in Abschnitt 3 enthalten.
- b) **„Burst-Kapazität“** bezieht sich auf die Menge der genutzten Kapazität, die die gebuchte Kapazität pro Performance-Level und Auftrag überschreitet. Weitere Einzelheiten sind in Abschnitt 2.2. enthalten.
- c) **„Burst-Kapazitätslimit“** definiert die Menge der nutzbaren Kapazität, die die gebuchte Kapazität pro Performance-Level und Auftrag überschreitet, für die NetApp Performance- und Service-Level bereitstellt. Weitere Einzelheiten sind in Abschnitt 2.2. enthalten.
- d) **„Burst-Befristungszeitraum“** entspricht der Anzahl der Tage, beginnend mit dem Startdatum, während derer die Nutzung der Burst-Kapazität gemessen und erfasst, jedoch nicht in Rechnung gestellt wird. Weitere Einzelheiten sind in Abschnitt 2.2. enthalten.
- e) **„Kapazitätsbericht“** ist der von NetApp erstellte Bericht zu der genutzten Kapazität. Weitere Einzelheiten sind in Abschnitt 5.1. enthalten.
- f) **„CVO“** bezeichnet die Cloud Volumes ONTAP Software von NetApp.
- g) **„Vermischung“** bedeutet die Integration von STaaS-Produkten und anderen als STaaS-Produkten in dem selben ONTAP Cluster oder StorageGRID Grid.
- h) **„Gebuchte Kapazität“** beschreibt die Kapazitätsmenge (in TiB) pro Performance-Level und Auftrag, die mindestens in jedem Abrechnungszeitraum in Rechnung gestellt wird. Weitere Einzelheiten sind in Abschnitt 2.2. enthalten.
- i) **„Genutzte Kapazität“** bezeichnet die Kapazitätsmenge (in TiB) pro Performance-Level und Auftrag, die verwendet wird, um Anwenderdaten zu speichern. Weitere Einzelheiten sind in Abschnitt 2.2. und der Ergänzung enthalten.
- j) **„Data Infrastructure Insights“** steht für Data Infrastructure Insights von NetApp. Dieses hybride Tool ermöglicht das Monitoring, die Analyse sowie die Optimierung von Multi-Cloud-Infrastruktur und bietet Einblicke, wie beschrieben unter <https://docs.netapp.com/de-de/data-infrastructure-insights/>.
- k) **„Effektive Kapazität“** ist die Menge von Storage-Kapazität, die der physischen Kapazität multipliziert mit einem Dateneffizienzfaktor entspricht ( $>, = 1$ ).
- l) **„Hybrid-Cloud-Service“** bezieht sich auf On-Premises-Service und optional auf CVO, die über einen einzelnen, parallelen Auftrag bestellt und auf einer einzelnen Rechnung erfasst wurden, wobei die Ausgaben für den On-Premises-Service der CVO neu zugeordnet werden können.
- m) **„IOPs“** bedeutet Input/Output Operations per Second.
- n) **„Logische Kapazität“** definiert die Storage-Kapazitätsmenge, die erforderlich ist, um Anwenderdaten vor Storage-Array-Dateneffizienz zu speichern.
- o) **„Monitoring-Tool“** ist der Terminus für die erforderlichen NetApp Tools, die die Nutzung von STaaS-Services sowie die Kapazität, den Zustand, die Performance und die Supportkennzahlen von STaaS-Produkten messen, überwachen und übertragen. Weitere Einzelheiten sind in Abschnitt 8 enthalten.
- p) **„Mindestzahlung“** beschreibt den zu zahlenden Betrag während des geltenden Abrechnungszeitraums der gebuchten Kapazitäten für jeden Performance-Level, zusätzliche STaaS-Services (falls zutreffend) und CVO (falls zutreffend), die im Auftrag erfasst wurden.
- q) **„Nichtkonforme Volume(s)“** sind ONTAP Volumes, auf die keine erforderliche anpassungsfähige QoS-Richtlinie (AQoS) angewendet wird.
- r) **„On-Premises-Service“** steht für Keystone STaaS, der durch am Standort implementierte STaaS-Produkte bereitgestellt wird.
- s) **„Performance-Level“** bezieht sich auf eines der Storage-Performance-Level. Weitere Einzelheiten sind in Abschnitt 2.3 enthalten.
- t) **„Physische Kapazität“** definiert die Storage-Kapazitätsmenge auf der Basis von Menge und Größe der physischen Medienblöcke.
- u) **„Bereitgestellte Kapazität“** bedeutet die physische oder logische Kapazitätsmenge, die für die Nutzung zugewiesen ist.
- v) **„Service-Level“** bezeichnet einen beliebigen in Abschnitt 2.4 dieser Servicebeschreibung dargestellten Service-Level.
- w) **„Startdatum“** wird in Abschnitt 4.3. definiert.
- x) **„Storage-Array(s)“** sind Storage-Geräte, die aus einem oder mehreren Storage-Controllern und internen und/oder externen beigefügten Storage-Medien bestehen.
- y) **„Zielstartdatum“** beschreibt das Datum, an dem der Anwender den Beginn von STaaS-Services plant.
- z) **„Nutzbare Kapazität“** entspricht der physischen oder logischen Kapazitätsmenge, die für das Speichern von Anwenderdaten zur Verfügung steht.

## 1.2 Partner

Die in dieser Servicebeschreibung enthaltenen STaaS-Services können direkt durch NetApp bereitgestellt oder über einen Partner an den Anwender weiterverkauft werden. Partner können zudem einige der Zuständigkeiten von NetApp im Rahmen dieser Servicebeschreibung übernehmen, wie weiter unten angegeben.

## 2. STaaS-Funktionen und -Services

### 2.1 Storage-Typen

- a) **File- und Block-Storage** wird über NetApp ONTAP AFF, ASA und/oder FAS Plattformen bereitgestellt.
- b) **Objekt-Storage** wird über die NetApp StorageGRID Plattform bereitgestellt.

### 2.2 Kapazität

#### a) Gebuchte Kapazität

- i. Die Nutzung von STaaS-Services erfordert ein Abonnement für eine bestimmte gebuchte Kapazität pro ausgewähltem Performance-Level und Auftrag und unterliegt gebuchten Mindestkapazitäten und Stufen bei Kapazitätserhöhungen gemäß Abschnitt 2.3.

#### b) Verbrauchte Kapazität

- i. **ONTAP File- und Block-Storage:** Verbrauchte Kapazität ist die gemessene logische Kapazitätsmenge, die verwendet wird, um alle Instanzen und Typen (z. B. Kopien, gespiegelte Kopien, Versionen, Klone) von Anwenderdaten zu speichern, plus die physische Kapazität, die genutzt wird, um differenzielle Daten von Snapshot Kopien sowie eine beliebige physische Kapazität zu speichern.
- ii. **StorageGRID Objekt:** Verbrauchte Kapazität ist die gemessene physische Kapazitätsmenge, die verwendet wird, um alle Instanzen und Typen von Anwenderdaten auf der Grundlage von festgelegten Information Lifecycle Management(ILM)-Richtlinien auf allen Nodes zu speichern.
- iii. **Cloud Volumes ONTAP:** Verbrauchte Kapazität ist die gemessene bereitgestellte Kapazitätsmenge aller CVO Volumes.

#### c) Burst-Kapazität:

- i. **Burst-Kapazitätslimit:** STaaS-Services bieten ein Burst-Kapazitätslimit von 20 % der gebuchten Kapazität pro ausgewähltem Performance-Level und Auftrag.
- ii. **Burst-Rate:** Der Verbrauch von Burst-Kapazität wird zu einem speziellen gebuchten Kapazitätspreis in Rechnung gestellt, der dem ausgewählten Performance-Level entspricht.
- iii. **Burst-Befristungszeitraum:** STaaS-Services bieten einen Burst-Befristungszeitraum von sechzig (60) Tagen ab Startdatum.

### 2.3 Performance-Level

Die Performance-Level von File- und Block-Storage werden folgendermaßen definiert: maximale Benutzer-IOPs pro logischem TiB, das pro Volume gespeichert wird; Zielbenutzer-IOPs pro Volume zugewiesenem logischen TiB und einer Latenz im 90. Perzentil. Pro Auftrag können ein oder mehrere Performance-Level ausgewählt werden.

#### a) On-Premises-Service

| Storage-Typ   | ONTAP File- und Block-Storage  |         |             |          |         | Objekt      |
|---|--|---------|-------------|----------|---------|-------------|
| Unterstützte Protokolle   | NFS, SMB, CIFS, iSCSI, FC, S3* (* nur für Verwendung mit FabricPool) |         |             |          |         | S3          |
| Performance-Level   | Extreme  | Premium | Performance | Standard | Wert    | k.A.        |
| Max. IOPs/Logisches TiB, das pro Volume mit einer Block-Größe von 32.000 gespeichert wird   | 12.288   | 4.096   | 2.048       | 512      | 128     | k.A.        |
| Ziel-IOPs/Logisches TiB, das pro Volume mit einer Block-Größe von 32.000 gespeichert wird   | 6.144  | 2.048   | 1.024       | 256      | 64      | k.A.        |
| Max.MB/Sek./Logisches TiB, das pro Volume mit einer Block-Größe von 32.000 gespeichert wird | 384  | 128     | 64          | 16       | 4       | k.A.        |
| Ziel: Latenz im 90. Perzentil   | < 1 ms   | < 2 ms  | < 4 ms      | < 4 ms   | < 17 ms | k.A.        |
| Plattform   | ONTAP  | ONTAP   | ONTAP       | ONTAP    | ONTAP   | StorageGRID |
| Gebuchte Mindestkapazität pro Auftrag   | 25 TiB   |         |             | 100 TiB  |         | 500 TiB     |
| Stufen bei der Erhöhung der gebuchten Kapazität   | 1 TiB  |         |             |          |         | 1 TiB       |
| Typ der gebuchten und gemessenen Kapazität  | Logisch  |         |             |          |         | Physisch    |

#### b) Cloud Volumes ONTAP

| Storage-Typ                                | Cloud Volumes ONTAP                         |
|--|---|
| Unterstützte Protokolle                    | NFS, CIFS, iSCSI, S3* (* nur AWS und Azure) |
| Plattform                                  | CVO   |
| Gebuchte Mindestkapazität pro Auftrag      | 4 TiB                                       |
| Stufen bei Kapazitätserhöhung              | 1 TiB                                       |
| Typ der gebuchten und gemessenen Kapazität | Logisch                                     |

## 2.4 Service-Level

- a) **Service Level Objective (SLO) für Verfügbarkeit:** STaaS-Services für ONTAP File- und Block-Storage bieten eine Laufzeit-SLO von 99,999 %.
- b) **Service Level Objective (SLO) für Performance:** STaaS-Services für ONTAP File- und Block-Storage bieten ein Latenz-SLO im 90. Perzentil für ausgewählte Ziel-IOPs/logische TIB, die pro Volume zugewiesen werden, und pro ausgewähltem Performance-Level. Dies gilt für verbrauchte Kapazität, sofern sie die gebuchte Kapazität plus Burst-Kapazitätslimit nicht überschreitet.
- c) **Service Level Objective (SLO) für die Lieferung von Teilen und deren Austausch:** STaaS-Services ermöglichen die Lieferung von Serviceteilen und autorisierten Ressourcen-SLOs vor Ort für eine Dauer von vier Stunden ab dem benötigten Zeitpunkt, der durch den Keystone Support festgelegt wird, sofern in dieser Region verfügbar.
- d) **Service Level Agreement (SLA) für Nachhaltigkeit:** Vorbehaltlich der Berechtigungs freigabe durch NetApp bieten STaaS-Services einen maximalen Watt-Verbrauch pro Storage-Array-SLO der ONTAP A/C Series.
- e) **Service Level Objective (SLO) für technischen Support:** STaaS-Services bieten SLOs der folgenden Ziele für Reaktionszeiten, nach Erhalt eines Vorfaltickets durch den Keystone Support und auf der Basis des durch den Keystone Support zugewiesenen Vorfaltprioritäts-Level.

| Priorität  | Antwortzeit Ziel | Service-Fenster               |
|--|------------------|-------------------------------|
| P1<br>Geschäftsabläufe schwer beeinträchtigt                   | 30 Minuten       | 24x7x365                      |
| P2<br>Geschäftsabläufe beeinträchtigt                          | 2 Stunden        | 24x7x365                      |
| P3<br>Geringe oder keine Beeinträchtigung der Geschäftsabläufe | 8 Stunden        | 8x5<br>Lokale Geschäftszeiten |
| P4<br>Anfragen zu Informationen oder Administration            | 24 Stunden       | 8x5<br>Lokale Geschäftszeiten |

## 2.5 Funktionen

- a) Performance-Level für File- und Block-Storage umfassen die Nutzung der folgenden ONTAP Softwarefunktionen, vorbehaltlich Änderungen je nach implementierter ONTAP Version und abonnierten Services.
  - i. **Protokolle:** NAS-Protokolle (NFS, CIFS), SAN-Protokolle (FCP, iSCSI, NVMe), S3 (nur für FabricPool Tiering)
  - ii. **Datenmanagement:** FlexVol Volumes, FabricPool (zu unterstützten NetApp Storage-Zielen), FlexGroups, Snapshot Kopien, FlexClone Volumes, SnapRestore Software
  - iii. **Datensicherung:** SnapCenter Software, SnapManager Software, asynchrone Replizierung mit SnapMirror, SnapVault Software
  - iv. **Verschlüsselung:** Volume-Verschlüsselung, Trusted Platform Module (TPM), Verschlüsselung von Daten im Ruhezustand
  - v. **Sicherheit und Compliance:** FPolicy, mandantenfähiges Verschlüsselungsmanagement, SnapLock Enterprise Software, autonomer Ransomware-Schutz
- b) Objekt-Performance-Level umfassen die Nutzung aller StorageGRID Funktionen.

## 2.6 Services

STaaS-Services enthalten die folgenden Services, die entweder von NetApp oder einem von NetApp autorisierten Partner bzw. Auftragsnehmer wie folgt ausgeführt werden:

- a) **Konzeption:** STaaS-Services-Lösung konzipieren und STaaS-Produkte festlegen, die für die Bereitstellung von STaaS-Services erforderlich sind
- b) **STaaS-Produkte:** STaaS-Produkte zur Verfügung stellen, darunter Netzkabel, SR SFPs für und Netzkabel zwischen STaaS-Produkten
- c) **Standortanforderungen:** Anforderungen für die Vorbereitung des Anwenderstandorts bereitstellen
- d) **Versand:** Anfänglichen und abschließenden Versand von STaaS-Produkten ermöglichen
- e) **Installation:** Installation für Einführung, Ergänzung und Aktualisierung von STaaS-Produkten bereitstellen
- f) **Aktivierung:** Monitoring, Messung, Rechnungslegung und Support für STaaS-Services aktivieren und diese für die Nutzung bereitstellen
- g) **Messung/Monitoring:** Messung des Kapazitätsverbrauchs und einfaches Monitoring des Systemzustands und der Performance von STaaS-Produkten und STaaS-Services mithilfe des Monitoring-Tools durchführen
- h) **Reporting:** Grundlegenden Verbrauchsbericht erstellen und diesen über das Monitoring-Tool oder mit jeder Rechnung zur Verfügung stellen
- i) **Benachrichtigung:** Anwender über einfache Vorfälle informieren, die die Lieferung oder die Nutzung von STaaS-Services beeinträchtigen können
- j) **Technischer Support:** Technischen Support über E-Mail oder Telefon bieten
- k) **Lieferung und Austausch von sowie Support für Teile vor Ort:** Je nach Bedarf Teile und/oder autorisierte Techniker zu dem Anwender vor Ort senden

- l) **Kapazitäts-, Zustands- und Performance-Management:** STaaS-Produkte für die Bereitstellung von STaaS-Services managen
- m) **Updates:** In Zusammenarbeit mit dem Anwender die für STaaS-Services erforderlichen Updates und Patches ermitteln, planen und installieren
- n) **Zurücksenden:** Nach Ablauf der Abonnementdauer Verpackung bereitstellen (falls erforderlich), STaaS-Produkte deinstallieren und die Rücksendung an NetApp veranlassen, Medien bereinigen und STaaS-Produkte auf die Werkseinstellungen zurücksetzen, bevor sie an einen NetApp Standort zurückgesendet werden

## 2.7 Keystone Success Manager

STaaS-Services umfassen den Keystone Success Manager Remote-Service, der während der lokalen Geschäftszeiten verfügbar ist, und Folgendes bietet:

- a) Für STaaS-Services spezifische Prüfanrufe je nach Bedarf durchführen, darunter:
  - i. Allgemeine Fragen zu STaaS-Services
  - ii. Anforderungen und Planung von Kapazitäts- und Performance-Levels
  - iii. Wartungs- und Aktualisierungsplanung
  - iv. Überprüfung von Verbrauch und Rechnungslegung
  - v. Vorfallprüfung
- b) STaaS-Eskalationsmanagement

## 3. **Zusätzliche STaaS-Services**

Die folgenden optionalen STaaS-Servicefunktionen (jede ist ein „**Zusätzlicher STaaS-Service**“) stehen gegen zusätzliche Gebühren zur Verfügung:

### 3.1 Erweiterte Datensicherungsfunktion

- a) Synchrone Spiegelfunktion in symmetrischer MetroCluster IP
- b) Unterstützung nur bei Performance-Levels für ONTAP File- und Block-Storage

### 3.2 Daten-Tiering auf andere als NetApp Ziele

- a) FabricPool Daten-Tiering-Funktion für andere als NetApp Storage-Ziele, die unterstützt werden
- b) Unterstützung nur bei Performance-Levels für ONTAP File- und Block-Storage

### 3.3 Funktion für nichtflüchtige Einwegkomponenten

- a) Möglichkeit für Anwender, defekte nichtflüchtige Produktionskomponenten während der Abonnementdauer zu behalten
- b) Möglichkeit für Anwender, defekte nichtflüchtige Produktionskomponenten nach Ende der Abonnementdauer zu behalten
- c) Zu den nichtflüchtigen Produktionskomponenten zählen Storage-Medien (Festplatten und SSDs) und nichtflüchtige Speicherkomponenten, die Anwenderdaten enthalten und deren Inhalt nicht durch eine Unterbrechung der Stromversorgung, das Entladen der Batterie oder durch das Ausführen von Firmware oder Softwarebefehlen bereinigt werden kann.

### 3.4 Data Infrastructure Insights Funktion für Keystone

- a) Data Infrastructure Insights nur für Keystone Umgebungen

### 3.5 Support für US-Kunden

- a) Installation, Teilaustausch, Support und KSM-Services von US-Kunden in den USA, wo lokal verfügbar

## 4. **Auftrag**

### 4.1 Auftragstyp

STaaS-Services bieten zwei, nicht veränderbare Auftragstypen:

- a) **On-Premises-Service**
- b) **Hybrid-Cloud-Service:** bietet On-Premises-Service und optional CVO, die jederzeit und bis zu 90 Tage vor Ablauf der Abonnementdauer zu dem Auftrag hinzugefügt werden können.

### 4.2 Abonnementdauer

- a) STaaS-On-Premises-Service bietet eine Abonnementdauer von bis zu 5 Jahren.
- b) STaaS-Hybrid-Cloud-Service bietet eine Abonnementdauer von bis zu 3 Jahren mit gleichzeitiger Beendigung von On-Premises-Service und CVO.

### 4.3 Startdatum

Die Abonnementdauer beginnt und die Gebühren fallen ab dem früheren der folgenden Startdaten an:

- a) das Datum, an dem der Anwender STaaS-Services erstmals nutzt, oder
- b) das Datum, zu dem NetApp den Anwender darüber informiert, dass STaaS-Services für die Nutzung bereitstehen, oder
- c) 30 Tage ab Versand der Abonnementprodukte, falls STaaS-Services nicht innerhalb von 30 Tagen nach Produktversand aufgrund von Verzögerungen bei dem Anwender aktiviert werden können.

## 5. **Gebühren**

### 5.1 Kapazitätsberichte

Ausgehend von den Kapazitätsberichten berechnet NetApp die für STaaS-Services in Rechnung zu stellenden Gebühren. Die Kapazitätsberichte gelten als endgültige und abschließende Übersicht zu der im jeweiligen Abrechnungszeitraum von dem Anwender verbrauchten Kapazität, sofern der Anwender nicht nachweisen kann, dass der Kapazitätsbericht einen wesentlichen Fehler enthält.

## 5.2 Mindestzahlung

Für jeden Auftrag gilt ein Mindestbetrag, der während des im Auftrag festgelegten geltenden Abrechnungszeitraums zu begleichen ist.

## 5.3 Gebühr für nichtkonforme Volumes

Der Kapazitätsverbrauch innerhalb nichtkonformer Volumes wird zu dem Preis des höchsten Performance-Levels des Auftrags berechnet, der sich auf den Medientyp bezieht, auf dem sich Volumes befinden.

## 5.4 Hybrid-Cloud-Service

- a) Die Mindestzahlung für den Hybrid-Cloud-Service kann einen Betrag enthalten, der auf der gemessenen bereitgestellten Kapazität alle CVO Volumes beruht.
- b) In den von dem Anwender für Hybrid Cloud Service zu leistenden Gebühren sind AWS, Azure oder Gebühren anderer Cloud-Serviceprovider nicht enthalten. Diese müssen von dem Anwender übernommen und die Konnektivität der Cloud-Services während der gesamten Nutzungszeit von CVO aufrechterhalten werden.

## 5.5 Gesamtgebühren

Die Gesamtgebühren für einen Abrechnungszeitraum werden für jeden einzelnen Abrechnungszeitraum festgelegt. Sie enthalten Mindestzahlungen, zusätzliche nutzungsbasierte Verbrauchsgebühren und/oder feste Gebührensätze für jede der in Abschnitt 2.2 beschriebenen Burst-Kapazitäten sowie Beträge, die für nichtkonforme Volumes gelten (falls zutreffend).

## 6. Rechnungslegung

Die für einen Abrechnungszeitraum zu zahlenden Gebühren werden in einer einzelnen Rechnung zusammengefasst, in der die Bestandteile dieser Gebühren ausgewiesen sind. Anwender erhalten ihre Rechnung gemäß dem im Auftrag ausgewählten Zeitraum für die Rechnungslegung.

- a) **Monatlich, rückwirkend** (gilt für On-Premises-Service oder Hybrid-Cloud-Service)
- b) **Jährlich, im Voraus** (gilt nur für On-Premises-Service)

## 7. Abonnementänderungen

### 7.1 Erhöhung der gebuchten Kapazität

- a) Anwender können bis zu 90 Tage vor dem geplanten Ende der Abonnementdauer die gebuchte Kapazität stufenweise (siehe Abschnitt 2.3) auf ein vorhandenes Performance-Level anheben oder ein neues Performance-Level hinzufügen.
- b) Sobald eine Erhöhung wirksam geworden ist, bleibt sie für die gesamte weitere Abonnementdauer in Kraft, und die entsprechende Mindestzahlung für die neue gebuchte Kapazität wird gemäß der neu vereinbarten gebuchten Kapazität angepasst.
- c) Wenn der Anwender eine jährliche Rechnungslegung ausgewählt hat, berechnet NetApp umgehend jede ratierte Erhöhung der Mindestzahlung, die für die verbleibende Abonnementdauer anfällt.

### 7.2 Reduzierung der gebuchten Kapazität

Nur für Keystone STaaS-On-Premises-Service: Wenn der Anwender eine Abonnementdauer von mindestens 24 Monaten ausgewählt hat, kann er die gebuchte Kapazität reduzieren. Dies gilt vorbehaltlich bestimmter Begrenzungen bei der Höhe der Kapazitätsreduzierung und den in der Ergänzung zur Servicebeschreibung festgesetzten Mindestzahlungen.

### 7.3 Neuzuordnung

- a) Nur für Hybrid-Cloud-Service: Der Anwender kann die Ausgaben für den On-Premises-Service vierteljährlich CVO zuordnen (bis zu 25 % des aktuellen ACV).
- b) Nach der Neuzuordnung muss die monatliche Mindestzahlung für den On-Premises-Service pro Auftrag mehr als 16.666 USD (oder einer diesem Betrag in USD entsprechenden Währung) betragen.

## 8. Monitoring-Tool

STaaS-Services erfordern die vollständige und kontinuierliche Aktivierung von Folgendem:

- a) Monitoring-Tool für VMs, die von dem Anwender an jedem Standort bereitgestellt und gemanagt werden
- b) NetApp ONTAP AutoSupport für jeden ONTAP Storage-Array, der täglich Informationen über den Verbrauch sendet

## 9. Anwenderzuständigkeiten

### 9.1 Administration und Betrieb

Der Anwender ist für die Administration und den Betrieb der STaaS-Produkte verantwortlich, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Folgendes.

- a) Erforderliche AQoS-Richtlinie auf jedes ONTAP Volume anwenden
- b) Anwenderspezifische Patch-Identifikation und Installation und Koordination mit dem Keystone Support
- c) ONTAP Daten-SVM-Konfiguration
- d) Storage-Provisionierung
- e) Ausrüstung, die während der Abonnementdauer umgezogen wird
- f) Verbesserte Berichterstellung bzw. besseres Monitoring von STaaS-Produkten

## 9.2 Datensicherung, Sicherheit und Management

Der Anwender ist für Konzeption, Konfiguration, Administration und Wartung folgender Elemente verantwortlich:

- a) Physisches Material, Netzwerk und Zugriffssicherheit
- b) Verschlüsselung von Daten im Ruhezustand und von übertragenen Daten
- c) Alle Aspekte von Daten-Backup und -Recovery sowie Business Continuity und Disaster Recovery auf Anwenderseite
- d) Integration und/oder Automatisierung von STaaS-Services mit Anwenderumgebungen oder -applikationen
- e) Einhaltung von branchenspezifischen oder gesetzlichen Compliance-Anforderungen, die für den Anwender gelten
- f) Datenmigration zu/von STaaS-Produkten

## 9.3 Ablauf, Kündigung und Beendigung von Abonnements Zum Ende der Abonnementdauer hat der Anwender folgende Pflichten:

- a) Nutzung von STaaS-Services beenden (NetApp ist weder für den Zugriff auf, noch die Verfügbarkeit oder den Verlust von Anwenderdaten auf STaaS-Produkten nach Ende der Abonnementdauer verantwortlich)
- b) Medien per Backup sichern, migrieren, löschen und/oder bereinigen (ohne sie unbrauchbar zu machen), falls und soweit vom Anwender verlangt
- c) NetApp benachrichtigen, dass STaaS-Produkte und -Services nicht mehr genutzt und außer Betrieb gesetzt und zurückgesendet werden können
- d) Verpackte Elemente in den Versandbereich des Anwenders transportieren, um eine rasche Abholung zu gewährleisten

Der Anwender kann von einer Verlängerung von STaaS-Services über die Abonnementdauer hinaus profitieren, um eine rasche und ordnungsgemäße Übertragung von Anwenderdaten aus STaaS-Services zu ermöglichen (abhängig von der Genehmigung durch

NetApp). Es gelten folgende Geschäftsbedingungen:

- e) Der Anwender muss mindestens 90 Tage vor Ende der aktuellen Abonnementdauer eine schriftliche Anfrage an NetApp richten.
- f) Die Genehmigung gilt für den Zeitraum eines Kalendermonats bei ratierten Gebühren.
- g) Jeglicher Aufwand sowie alle Hardware, Software oder Services im Zusammenhang mit der Übertragung von Anwenderdaten aus STaaS-Services sind nicht in den Keystone Services oder Gebühren enthalten.