

1. Allgemeines

Diese Ergänzung enthält zusätzliche Funktionen und Geschäftsbedingungen, die sich auf die Servicebeschreibung von Keystone Storage-as-a-Service beziehen.

2. Anwenderzuständigkeiten

2.1 Anforderungen

Der Anwender informiert NetApp über relevante technische, standort- und Workload-spezifische, betriebliche und andere Anforderungen, um die Auswahl des passenden Keystone STaaS-Architekturdesigns und der STaaS-Produkte vor der Lieferung zu unterstützen.

2.2 Standortvorbereitung

- a) Betriebsstätten
 - i. Racks und Stellflächen je nach Spezifikation
 - ii. Redundante, geschützte Stromversorgung, PDUs, Steckdosentypen und -mengen gemäß Spezifikation
 - iii. Kühlung per Spezifikation
 - iv. STaaS-Produkte zwischen Versand-/Ladebereich und Installationsort der Betriebsstätte
- b) Netzwerk
 - i. Netzwerkkabel und -verkabelungen, die für die Anbindung von Daten-Switches und/oder Fibre Channel Switches und Hosts des Anwenders an die STaaS-Produkte erforderlich sind
 - ii. Netzwerkkabel und -verkabelungen, die für die Anbindung von Management-Switches und Hosts des Anwenders an die STaaS-Produkte erforderlich sind
 - iii. Konfiguration von Netzwerkservices
 - iv. Für die Anwenderausrüstung erforderliche SFPs
- c) Monitoring und Management
 - i. Von dem Anwender bereitgestellte und gemanagte VMs für das Hosting des Monitoring-Tools
 - ii. Management der Netzwerk-Konnektivität zwischen Management-Server und Management-Ports der STaaS-Produkte
 - iii. Internet-Konnektivität für Monitoring-Tool, um Daten zu Verbrauch und Systemzustand zwischen Monitoring-Tool und Storage-Arrays zu übertragen
 - iv. Remote-Support für und Managementzugriff auf Management-Ports von STaaS-Produkten über vereinbarte Tools, Methoden und zu festgelegten Zeitpunkten

2.3 Produkte im Besitz des Anwenders

Der Anwender ist für alle Aspekte der von ihm betriebenen Ausrüstung (NetApp und andere als NetApp) verantwortlich. Dazu gehören Anwendbarkeit, Kompatibilität, gleichzeitige Bedingungen und Voraussetzungen, Konzeption, Architektur, zusätzliche, erforderliche Hardware und Software, Installation, Integration, Administration, Management, Support, Tests und Dokumentation.

2.4 Spezifische Anwenderlösungen

Der Anwender ist für alle Aspekte der Lösung verantwortlich, in der Keystone STaaS implementiert wird. Dazu gehören z. B. Datenmanagement, Datensicherung, Verschlüsselung, Monitoring, Berichterstellung, Sicherheit und Compliance, Ticket-Erstellung, einschließlich Anwendbarkeit, Kompatibilität, gleichzeitige Bedingungen und Voraussetzungen, Konzeption, Architektur, zusätzliche, erforderliche Hardware und Software, Installation, Integration, Administration, Management, Support, Tests und Dokumentation.

2.5 Zugang zum Standort

Der Anwender ist dafür verantwortlich, dass NetApp Personal einen zeitnahen Zugang zum Standort erhält, um u. a. folgende Aufgaben auszuführen.

- a) Standortvalidierung
- b) Inventarerstellung, Installation und Konfiguration von STaaS-Produkten
- c) Wartung und Support bei STaaS-Produkten einschließlich Fehlerbehebung, Korrekturmaßnahmen und Austausch von Teilen
- d) Deinstallation und Entfernung von STaaS-Produkten

2.6 Verwendung von Funktionen und Services

Keystone STaaS bietet dem Anwender das Recht, bestimmte Funktionen und Services zu nutzen, die in der Servicebeschreibung zu Keystone STaaS-Service enthalten sind. Durch die Nutzung dieser Funktionen und Services ist der Anwender verantwortlich für:

- a) Anwendbarkeit von Funktionen oder Services, Kompatibilität, gleichzeitige Bedingungen und Voraussetzungen, Konzeption, Architektur, zusätzliche, erforderliche Hardware und Software, Installation, Integration, Administration, Management, Support, Tests und Dokumentation.
- b) Verbrauch von gebuchter Kapazität und STaaS-Produktressourcen, der sich aus der Nutzung von Funktionen und Services ergibt, was die für die Bereitstellung von STaaS-Services verfügbare Kapazität bzw. verfügbaren Ressourcen beeinträchtigen kann

2.7 Änderungen und Deaktivierung

Der Anwender darf Folgendes nicht:

- a) ONTAP Softwareversionen ohne vorherige Zustimmung von NetApp verändern
- b) Monitoring-Tool deaktivieren oder abschalten oder die Überwachung des Verbrauchs oder des Systemzustands durch NetApp verhindern
- c) Zugriff auf die Management-Ports des Controllers durch NetApp entfernen
- d) Dateneffizienzfunktionen wie Komprimierung, Datenverdichtung, Deduplizierung und Thin Provisioning deaktivieren
- e) Abonnement-Hardware hinzufügen, entfernen oder verändern

3. **Kapazität**

3.1 Burst-Kapazität

Anwender können nach eigenem Ermessen die STaaS-Services in Anspruch nehmen und das Burst-Kapazitätslimit unter folgenden Voraussetzungen überschreiten: (1) NetApp ist nicht verpflichtet, dem Anwender zusätzliche Kapazität über das Burst-Kapazitätslimit hinaus zur Verfügung zu stellen, und (2) NetApp ist nicht für die Erreichung oder Einhaltung der beschriebenen Service-Levels verantwortlich und übernimmt keine Haftung dafür, wenn die Nutzung von STaaS-Services durch den Anwender die Burst-Kapazitätsgrenze überschreitet. Eine Überschreitung des Burst-Kapazitätslimits innerhalb eines beliebigen Performance-Levels kann sich auf die nutzbare Kapazität und die Bereitstellung verfügbarer Performance von anderen Performance-Levels auswirken.

3.2 Verbrauchte Kapazität (ONTAP)

- a) Menge der gemessenen logischen Kapazität, die verwendet wird, um alle Instanzen und Typen wie Kopien, gespiegelte Kopien, Versionen von Anwenderdaten zu speichern, und
- b) Menge der gemessenen logischen Kapazität, die verwendet wird, um Clone-Volumes zu speichern, die die physische Größe des übergeordneten Volume um 10 % überschreiten, und
- c) Menge der gemessenen physischen Kapazität, die verwendet wird, um differenzielle Daten von Snapshot Kopien zu speichern, sowie
- d) hinzugefügte physische Kapazität

4. **Service Level Objective für Performance (On-Premises-Service)**

Die Performance-Level von ONTAP File- und Block-Storage unterliegen den folgenden Geschäftsbedingungen:

- a) Performance-Beeinträchtigung: Zeitraum in Minuten pro Vorfall, in dem das Latenzziel im 90. Perzentil nicht erreicht wird
- b) Latenz im 90. Perzentil wird pro Volume und Performance-Level für alle Volumes innerhalb eines Keystone Auftrags gemessen. Latenz wird stichprobenartig alle fünf Minuten gemessen. Der Wert im 90. Perzentil wird über einen Zeitraum von 24 Stunden als Tageswert verwendet, wobei Folgendes gilt:
 - i. Messungen von Volumes, die nicht mindestens fünf IOPs zum Zeitpunkt der Messung aufweisen, werden von den Stichproben ausgeschlossen.
 - ii. Volumes mit mehr als 30 % Schreibvorgängen zum Zeitpunkt der Messung werden von den Stichproben ausgeschlossen.
 - iii. Latenz, die durch AQoS eingeführt wurde (für erforderliche IOPs/TiB, die größer als die Ziel-IOPs/TiB sind), wird von den Stichproben ausgeschlossen.
 - iv. Latenz, die durch AQoS eingeführt wurde, um ein absolutes Minimum von IOPs pro Volume zu gewährleisten, wird von den Stichproben ausgeschlossen.
 - v. Bei Volumes mit aktiviertem FabricPool wird die aufgrund von Datentransfer von/zum (selten genutzten) Ziel-Storage entstandene Latenz von den Stichproben ausgeschlossen.
 - vi. Latenz aufgrund der Applikation, des Hosts oder des Anwendernetzwerks außerhalb des ONTAP Clusters wird von den Stichproben ausgeschlossen.
 - vii. Bei Nutzung des zusätzlichen STaaS-Services für erweiterte Datensicherung gilt die Ziellatenz nur für IO zu/von dem lokalen Keystone Storage-Array.
 - viii. Bei weniger als zehn gültigen Messungen in einem Zeitraum von 24 Stunden werden die Ergebnisse für diesen Tag ausgeschlossen.
 - ix. Volumes, die die Compliance-Anforderungen nicht erfüllen: Wenn auf ein oder mehrere Volumes auf einem Storage-Array keine gültige AQoS-Richtlinie angewendet wird, kann dies zu Beeinträchtigungen der auf anderen Volumes verfügbaren IOPs führen. NetApp ist nicht für die Erreichung oder Einhaltung der Performance-Levels auf diesem Storage-Array verantwortlich.
- c) Bei FabricPool Konfigurationen gelten Performance-Levels nur dann, wenn sich alle angeforderten Datenblöcke auf dem (häufig genutzten) FabricPool Quell-Storage befinden und sich dieser Quell-Storage nicht in einer synchronen SnapMirror Beziehung befindet.
- d) Gilt nur für NetApp AFF Plattform
- e) Die verbrauchte Kapazität entspricht der gebuchten Kapazität plus dem Burst-Kapazitätslimit.
- f) Alle Anwender-Volumes sind anhand einer validierten AQoS-Richtlinie konfiguriert.
- g) Für die einzelnen Hardware- und Softwareinstanzen gelten bestimmte Mindest- und Maximalwerte und andere Beschränkungen.
- h) Workload-IOPS müssen auf allen implementierten Controllern pro Keystone Auftrag in Einklang gebracht werden.
- i) Vollständige und kontinuierliche Aktivierung des Monitoring-Tools und von ASUP auf allen Storage-Arrays

5. Service Level Objective für Verfügbarkeit (On-Premises-Service)

Der Keystone Verfügbarkeits-Service-Level unterliegt den folgenden Geschäftsbedingungen:

- Storage-Array-Downtime** bezeichnet den Zeitraum, in dem beide Controller eines HA-Paares eines Storage-Arrays laut Monitoring-Tool nicht verfügbar sind. Davon ausgenommen sind Zeitspannen, in denen aufgrund von geplanten oder mit NetApp vereinbarten Wartungs-, Upgrade- oder Support-Aktivitäten STaaS-Services nicht verfügbar sind. Dies gilt auch für Situationen, die nicht der Kontrolle oder den Zuständigkeiten von NetApp unterliegen.
- Uptime-Prozentsatz für Storage-Array** bedeutet: $\frac{[(\text{Anzahl Sekunden im Monat}) - (\text{Anzahl Sekunden Downtime eines bestimmten Storage-Arrays im Monat})]}{[\text{Anzahl Sekunden im Monat}]} \times 100 \%$.
- Uptime-Prozentsatz von STaaS-Services für ONTAP File- und Block-Storage** bedeutet: durchschnittlicher Prozentsatz der Uptime für Storage-Arrays aller für einen bestimmten STaaS-Auftrag implementierten Storage-Arrays im Monat.

6. Service Level Objective für Nachhaltigkeit (On-Premises-Service)

Das Service Level Agreement (SLA) für Nachhaltigkeit von Keystone unterliegt der Berechtigungsfreigabe durch NetApp sowie den folgenden Geschäftsbedingungen:

- Watt ist die Einheit für den von ONTAP AFF Storage-Arrays und Medien-Shelves verbrauchten Strom, wie durch das AutoSupport Monitoring-Tool von NetApp erfasst.
- Kapazität (in TiB) ist der größere Wert von (1) 120 % der gebuchten Kapazität pro Performance-Level oder (2) der genutzten effektivem Kapazität, wobei als Dateneffizienz-Faktor 2 (zwei) angenommen wird.
- Gilt für Standard-, nicht angepassten Keystone STaaS-Service mit einzelnen Performance-Level-Aufträgen, die monatlich rückwirkend in Rechnung gestellt werden und aus folgenden Elementen bestehen:
 - Storage-Arrays der ONTAP AFF A-Series
 - Zwei-Node-Cluster ohne Switches
 - Nicht vermischte Konfigurationen
 - Nicht-MetroCluster-Konfigurationen
- Vollständige und kontinuierliche Aktivierung des Monitoring-Tools und von ASUP auf allen Storage-Arrays
- Gespeicherte Anwenderdaten müssen einen durchschnittlichen Mindest-Effizienzfaktor von 2 (zwei) erreichen.
- Die Umgebungstemperatur während der Messung des Stromverbrauchs muss zwischen 25 C und 27 C liegen.
- Der Anwender muss innerhalb von 7 Tagen nach Ende des Monats, in dem der Service abläuft, ein P3-Ticket bei dem Keystone Support einreichen.
- NetApp entscheidet, ob es sich um eine Verletzung des Service-Levels handelt.
- Der Anwender muss nach Aufforderung durch NetApp zusätzliche Informationen zur Verfügung stellen, darunter Daten zum Stromverbrauch (in Watt) und die verwendete Methode.
- Die Einhaltung einer Mindestmenge der gebuchten Kapazität pro Performance-Level ist erforderlich.
- Guthaben werden nur auf der Grundlage von gebuchter Kapazität berechnet.
- Guthaben können lediglich auf die Rechnung des folgenden Monats angewendet werden.
- Nachhaltigkeits-Service-Level

Performance-Level	SLA-Kennzahl	Mindestmenge gebuchte TiB	Zulässige Plattform
Extreme	< oder = 8 W/TiB	200 TiB	A800, A900
Premium/Performance	< oder = 4 W/TiB	300 TiB	A800, A900

- Serviceguthaben

Nicht eingehaltene SLA in Abrechnungszeitraum (in Tagen)	% Guthaben monatliche Rechnung
1 bis 2 Tage	3 %
3 bis 7 Tage	15 %
14 Tage	50 %

7. ONTAP Funktionen

Keystone STaaS bietet dem Anwender das Recht, bestimmte Funktionen und Services zu nutzen, die in der Servicebeschreibung zu Keystone STaaS-Service enthalten sind. Die Nutzung dieser Funktionen und Services unterliegt den folgenden Geschäftsbedingungen:

- Der gesamte Kapazitätsverbrauch, der auf die Nutzung dieser Funktionen zurückzuführen ist, zählt für die verbrauchte Kapazität.
- Die Nutzung von Hardware- und Softwareressourcen aufgrund der Nutzung dieser Funktionen kann die Kapazität und Performance beeinträchtigen.
- Die Nutzung dieser Funktionen unterliegt Spezifikationen und Begrenzungen.
- Daten-Tiering auf ONTAP Ziele:
 - Daten mit Tiering auf ein NetApp Ziel zählen nicht für die verbrauchte Kapazität.
 - Als „NetApp Ziele“ gelten u. a. die NetApp Lösungsplattformen ONTAP und StorageGRID.
 - Tiering auf andere als NetApp Ziele erfordert den zusätzlichen STaaS-Service „Daten-Tiering auf andere als NetApp Ziele“, wie in der Servicebeschreibung von Keystone STaaS enthalten.

8. Konzeption

Die Keystone Konzeption der STaaS-Servicearchitektur schließt anwenderspezifisches Lösungsdesign, Applikationsentwicklung oder -integration, Prozessentwicklung sowie Kompatibilitätsüberprüfungen bzw. -Integration von Drittanbieter-Software oder -Hardware aus.

9. STaaS-Produkte

Folgendes ist nicht Teil von STaaS-Produkten: Falls hinzugefügt, fallen möglicherweise zusätzliche Gebühren an.

- a) Cluster-Switches für ausschließliche Nutzung während der Vermischung oder bei anderen als Keystone Anforderungen. Cluster-Switches werden nur bei einer Anfangskonfiguration berücksichtigt, die aus mehr als zwei Keystone Controllern besteht.
- b) Racks
- c) Netzwerkkabel und -verkabelung zwischen STaaS-Produkten und Anwenderprodukten
- d) SFPs für ausschließliche Nutzung während der Vermischung oder bei anderen als Anwenderanforderungen
- e) Langstrecken-SFPs
- f) Falls STaaS-Produkte während der Gültigkeitsdauer eine Änderung erfordern, z. B. aufgrund von Änderungen in den technischen Anforderungen des Anwenders (Protokoll oder Konnektivität)

10. Installation

Die Installation von STaaS-Services umfasst die folgenden Services, falls und soweit zutreffen:

- a) Projektmanagement für die Implementierung
- b) Erstellung von Workbooks für die Implementierungskonfiguration
- c) Bestätigung der Standortvorbereitung
- d) Bestätigung des Inventars der gelieferten STaaS-Produkte
- e) Installation und Verkabelung von STaaS-Produkten in den von dem Anwender bereitgestellten Racks
- f) Aktualisierung von STaaS-Produktfirmware
- g) Installation und Aktualisierung von STaaS-Software und -Lizenzen
- h) Konfiguration von ONTAP Ersatzfestplatten, RAID und Aggregaten
- i) Konfiguration von Cluster Interconnect Switches
- j) Konfiguration von ONTAP Clustern mit oder ohne Switches
- k) Konfiguration und Tests von ONTAP AutoSupport (ASUP)
- l) Installation, Konfiguration und Tests des Monitoring-Tools auf von dem Anwender bereitgestellten VMs
- m) Erstellung einer Mindest-Testkonfiguration (die nach den Tests gelöscht wird) und Tests der Hochverfügbarkeit von STaaS-Services
- n) Implementierung auf der Grundlage von validierten Dokumenten
- o) Ausschlüsse:
 - i. Installation, Konfiguration oder Tests von Ausrüstung, Servern, Clients, VMs oder Netzwerken des Anwenders
 - ii. Spezifische Anwenderlösungen, Installation, Konfiguration oder Integration von anwenderspezifischen Lösungen oder Applikationen, darunter Backup und Recovery, Disaster Recovery, Datenmigration, Performance-Assessments oder Vermischung.
 - iii. CVO Einsatz

11. Monitoring-Tool

- a) Das Monitoring-Tool stellt lediglich eine Verbindung mit der Managementebene der STaaS-Produkte her bzw. kommuniziert mit ihr.
- b) Weder NetApp noch das Monitoring-Tool verfügen über physischen oder logischen Zugriff auf Anwenderdaten, arbeiten mit ihnen, verarbeiten oder übertragen sie.
- c) Während Remote-Troubleshooting, Support oder Wartungsarbeiten entscheidet der Anwender über die Rechte, das Monitoring und die Protokollierung für den NetApp Zugriff auf erforderliche STaaS-Produkte.
- d) Die verbrauchte Kapazität von File- und Block-Storage- sowie von Objektspeicher-Typen wird mindestens täglich durch das Monitoring-Tool aufgezeichnet.
- e) Die verbrauchte Kapazität von Cloud Volumes ONTAP wird alle 15 Minuten durch Cloud Manager protokolliert.

12. Monitoring

Das Monitoring von STaaS-Services ist auf die Anforderungen von NetApp für die Bereitstellung von STaaS-Services beschränkt.

13. Reporting

Die Berichterstellung für STaaS-Services ist auf die Anforderungen von NetApp für die Bereitstellung von STaaS-Services beschränkt.

14. Technischer Support

Der technische Support von Keystone unterliegt folgenden Ausschlüssen:

- a) Backup und Recovery der Betriebssysteme, Applikationen oder Benutzerdaten des Anwenders
- b) Fehlerbehebung bei Anwenderapplikationen oder Performance-Tuning
- c) Identifizierung oder Entfernung von Viren und jegliche Art von Malware
- d) Betriebliche Tests von anwenderspezifischen Applikationen, Compute, Networking, Storage und Prozessen
- e) Erforderliche Services aufgrund eines Versäumnisses des Anwenders, von NetApp bereitgestellte Systemkorrekturen, Reparaturen, Patches oder Modifikationen zu übernehmen
- f) Erforderliche Services aufgrund eines Versäumnisses des Anwenders, von NetApp empfohlene Maßnahmen zur Problemvermeidung umzusetzen
- g) Services, die nach Ansicht von NetApp erforderlich sind, infolge nicht autorisierter Versuche seitens anderer, nicht von NetApp beauftragter Mitarbeiter, Hardware, Firmware oder Software zu installieren, zu reparieren, zu warten oder zu modifizieren
- h) Aufgaben der Systemadministration
- i) Training
- j) Fehlerbehebung bei Vorfällen im Zusammenhang mit Interkonnektivität oder Kompatibilität

15. Software-Updates

Software-Updates im Rahmen des Abonnements unterliegen folgenden Ausschlüssen:

- a) Identifizierung und Installation von Patches und Hotfixes, die der Anwender einmalig angefordert hat, ohne dass sie für den Betrieb und die Bereitstellung von STaaS-Services erforderlich sind
- b) Software-Updates, die für die Aktivierung von und das Zurücksetzen nach der Vermischung erforderlich sind

16. Hardware-Updates

Aktualisierungen von Abonnement-Hardware basieren auf STaaS-Zeitplänen für Hardware, die nicht mehr unterstützt wird, sowie anderen Kriterien.

17. Keystone Success Manager (KSM)

Es gelten folgende Geschäftsbedingungen:

- a) Zu dem KSM-Umfang gehört nicht die Ausrüstung, die sich im Besitz des Anwenders befindet.
- b) Der KSM ersetzt weder das von dem NetApp Support Account Manager (SAM) bereitgestellte Service-Angebot, noch trägt er zu seiner Duplizierung bei.
- c) Falls erwünscht, kann der Anwender SAM Services für STaaS-Produkte separat erwerben.

18. Erweiterte Datensicherung

Erweiterte Datensicherung ist ein zusätzlicher STaaS-Service, der synchrones Spiegeln mit symmetrischer MetroCluster IP bietet. Es gelten folgende Geschäftsbedingungen:

- a) Erweiterte Datensicherung basiert auf NetApp MetroCluster.
- b) Nur symmetrische MetroCluster Konfigurationen werden unterstützt.
- c) Die verbrauchte Kapazität für MetroCluster IP wird als Menge der für das Speichern von primär gespiegelten und primär ungespiegelten Anwenderdaten sowie von allen gespiegelten Kopien von Anwenderdaten genutzten logischen Kapazität erfasst.
- d) Deployment Service eingeschlossen
 - i. Sammeln und Konfigurieren von grundlegenden MetroCluster Anforderungen sowie Funktionalitätstests
 - ii. ISL-Tests und -Dokumentation
 - iii. Erstellen von Test-Aggregat und standortübergreifender Snap Mirror Beziehung (wird nach Testablauf gelöscht)
 - iv. Tests und Dokumentation von Node-Failover und Rücksendung
- e) Ausschlüsse
 - i. Anwenderspezifisches MetroCluster Design
 - ii. MetroCluster ISL Connectivity
 - iii. MetroCluster Peering-Netzwerk-Switches und -Konnektivität

19. Daten-Tiering auf andere als NetApp Ziele

Daten-Tiering auf andere als NetApp Ziele ist ein zusätzlicher STaaS-Service, der S3-basiertes FabricPool Daten-Tiering von Keystone ONTAP Systemen auf andere als NetApp S3-Storage-Ziele bietet, die jedoch von NetApp unterstützt werden.

- a) Die verbrauchte Kapazität bei FabricPool Daten-Tiering auf andere als NetApp Ziele wird in Form der physischen Kapazität zum Speichern von Anwenderdaten gemessen, bei denen Tiering aus einem Performance-Level für File- und Block-Storage auf ein anderes als ein NetApp Ziel erfolgt.

20. NR-NVC

NR-NVC ist ein zusätzlicher STaaS-Service, aufgrund dessen Anwender defekte Medien und nichtflüchtige Speicherkomponenten nach Ablauf des Abonnements behalten können. Es gelten folgende Geschäftsbedingungen:

- a) Zurückbehaltene Komponenten können durch den Anwender nicht erneut verwendet werden.
- b) NR-NVC ist nur zu Beginn der Abonnementdauer verfügbar.
- c) Der zusätzliche STaaS-Service NR-NVC ist Voraussetzung, um die ONTAP SnapLock Compliance-Funktion auf File- und Block-Performance-Levels zu nutzen.

21. Data Infrastructure Insights für Keystone

Data Infrastructure Insights ist ein zusätzlicher STaaS-Service, der Infrastruktur-Monitoring, Analysen, Einblicke und Optimierungsmöglichkeiten für die Keystone Umgebung bietet. Es gelten folgende Geschäftsbedingungen:

- a) Bestellbar mit einem neuen STaaS-Abonnement oder separat für vorhandenes STaaS-Abonnement, bis zu 90 Tage vor Ende der Abonnementdauer
- b) Rechnungslegung basierend auf gebuchten und verbrauchten STaaS-Burst-Kapazitäten, pro Performance-Level und Auftrag
- c) Data Infrastructure Insights für Keystone Abonnements als Teil eines neuen oder bestehenden Data Infrastructure Insights Mandanten
- d) Anwender verantwortlich für die Installation und Konfiguration von Data Infrastructure Insights für Keystone

22. Verlängerung

- a) Sollte während der aktuellen Abonnementdauer eine neue Hauptversion von Keystone STaaS veröffentlicht werden, kann der aktuelle Auftrag nur einmal und lediglich für ein weiteres Jahr verlängert werden. Danach wird der Auftrag gemäß den Geschäftsbedingungen der dann aktuellen Version verlängert.

23. Abonnementänderungen

- a) Potenzielle zukünftige Änderungen an STaaS-Services müssen rechtzeitig an NetApp kommuniziert werden, um (falls notwendig) die Planung, Lieferung und Implementierung zusätzlicher STaaS-Produkte zu ermöglichen.
- b) Änderungen der gebuchten Kapazitäten müssen die Stufen bei der Kapazitätserhöhung/-verringerung einhalten und unterliegen den Mindestanforderungen an gebuchte Kapazität für jeden gültigen Performance-Level, wie in der Servicebeschreibung von Keystone STaaS enthalten.
- c) Erhöhung der gebuchten Kapazität: NetApp lässt dem Anwender eine Bestätigung der Erhöhung zukommen. NetApp ist allerdings nicht verpflichtet, eine solche Erhöhung zu bestätigen, wenn dafür eine Hinzufügung von STaaS-Produkten innerhalb von 90 Tagen vor Ende der Abonnementdauer erforderlich wäre, sofern die Parteien nicht vor oder während der letzten 90 Tage schriftlich eine Verlängerung oder anderweitige Ausdehnung der Abonnementdauer vereinbart haben.
- d) Reduzierung der gebuchten Kapazität: (i) Anträge des Anwenders auf Reduzierungen müssen schriftlich erfolgen und NetApp mindestens 60 Tage vor Beginn der nächsten 12-monatigen Abonnement-Jahresdauer zugehen, für die die Anpassung gelten soll; (ii) Anträge des Anwenders auf Reduzierungen können während einer anfänglichen Abonnementdauer von zwei oder drei Jahren nur einmal erfolgen bzw. zweimal während einer anfänglichen Abonnementdauer von vier oder fünf Jahren; (iii) eine solche Reduzierung darf die gebuchte Kapazität nicht um mehr als 25 % der jeweils aktuellen gebuchten Kapazität verringern, und in keinem Fall darf die Reduzierung dazu führen, dass die gebuchte Kapazität unter die Mindestanforderung an die gebuchte Kapazität für den jeweiligen Performance-Level fällt; (iv) jede Reduzierung wird erst zu Beginn der nächsten 12-monatigen Abonnement-Jahresdauer wirksam; und (v) jede Reduzierung gemäß der Keystone STaaS-Leistungsbeschreibung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von NetApp, wobei diese Zustimmung nicht unangemessen verweigert werden darf.
- e) Zusätzliche STaaS-Services: Zusätzliche STaaS-Services sind für Abonnements mit einer Restlaufzeit von mehr als 12 Monaten erlaubt.
- f) Neuzuordnung: (i) Der Anwender kann erst 90 Tagen nach der Aktivierung der vorherigen Anfrage auf eine Neuordnung erneut eine Neuordnung beantragen; (ii) der Anwender kann in den letzten 90 Tagen der Laufzeit keine Neuordnung vornehmen, es sei denn, das Abonnement soll verlängert werden; (iii) die Anfrage des Anwenders auf Neuordnung muss mindestens fünf Arbeitstage vor dem nächsten Abrechnungszyklus eingereicht werden und wird am ersten Tag des nächsten Abrechnungszyklus aktiviert.

24. Umzug von Ausrüstung

Keystone STaaS gibt dem Anwender die Möglichkeit, STaaS-Produkte von dem ursprünglichen Installationsstandort an einen anderen Standort des Anwenders umzuziehen (abhängig von der Genehmigung durch NetApp). Es gelten folgende Geschäftsbedingungen:

- a) Der Anwender muss mindestens 60 Tage vor dem Umzugstermin eine schriftliche Anfrage an NetApp richten.
- b) NetApp wird die Anfrage prüfen und kann abhängig von geschäftlichen, rechtlichen, finanziellen, Compliance-, Support- und anderen Überlegungen die Genehmigung geben sowie mögliche zusätzliche Bedingungen stellen.
- c) Alle STaaS-Produkte, die gemäß den zugehörigen Aufträgen bereitgestellt wurden, müssen gemeinsam umgezogen werden.
- d) Jeglicher Aufwand, alle Services und alle Hardware, die für die Durchführung des Umzugs erforderlich sind, sind nicht im Keystone Servicepreis enthalten.

- e) NetApp ist nicht verantwortlich für Serviceunterbrechungen, Verlust von Anwenderdaten, die Bereitstellung von Berichten oder Service-Levels während des Umzugs.
- f) Der Anwender ist für Backup, Migration, Verschlüsselung, Compliance und Sicherung der Anwenderdaten während des Umzugs verantwortlich.
- g) Der Anwender ist verpflichtet, während und nach dem Umzug weiterhin die Mindestzahlung sowie alle sonstigen gemäß den zugehörigen Aufträgen fälligen Zahlungen zu leisten.
- h) Es wird empfohlen, dass der Anwender NetApp oder einen Partner beauftragt, sofern verfügbar, um das Projekt zu managen, die Deinstallation durchzuführen, Verpackungsmaterial zu beschaffen und für die Verpackung der STaaS-Produkte zu sorgen.
- i) Der Anwender ist für den Versand mit einer entsprechenden Versicherung zum Wiederbeschaffungswert verantwortlich.
- j) Der Anwender trägt die Verantwortung für Verlust oder Beschädigung von STaaS-Produkten während des Umzugs; dies ist nicht durch den Support oder die Garantie von NetApp abgedeckt.
- k) Der Anwender ist für die Standortvorbereitung am Zielort verantwortlich.
- l) Der Anwender muss NetApp PS oder einen Partner beauftragen, um den Service am Zielstandort bereitzustellen. Die Rollen und Zuständigkeiten von NetApp, dem Anwender und dem Partner entsprechen denen bei der ursprünglichen Installation.

25. Vermischung

STaaS-Services ermöglichen Vermischung, sofern durch NetApp genehmigt. Es gelten folgende Geschäftsbedingungen:

- a) Die Genehmigung von NetApp muss vor der Versendung des Auftrags eingeholt werden.
- b) NetApp ONTAP Storage-Arrays, die nicht von Keystone angeboten werden und sich im gleichen ONTAP Cluster befinden, müssen während des Vermischungszeitraums durch den gleichen NetApp Support-Level abgedeckt sein wie die Keystone STaaS-Produkte.
- c) Jeglicher Aufwand, alle Services sowie alle Hardware und Software, die für die Vermischung erforderlich sind bzw. im Zusammenhang damit stehen (einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf: Machbarkeit, Unterstützung, Konzeption, Planung, Management, zusätzlich erforderliche Hardware oder Software, Cluster-Switches, SFPs, Verkabelung, Hardware- oder Softwareinstallation, Konfiguration, Software-Upgrades oder -Downgrades, Tests, Dokumentation, Zurücksetzen auf die von NetApp unterstützte Konfiguration etc.) sind nicht in den Keystone Services oder Gebühren enthalten.