

NetApp

Keystone Storage as a Service – Servicebeschreibung

Ergänzung

1. Allgemeines

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

2. Anwenderzuständigkeiten**2.1 Offenlegung von Anforderungen**

Der Anwender informiert NetApp über relevante technische, standort- und Workload-spezifische, betriebliche und andere relevante Anforderungen, um die geeignete Keystone STaaS-Auftragskonfiguration und die Auswahl der STaaS-Produkte vor dem Versand der Abonnementprodukte zu unterstützen. Jegliche Änderungen der Anforderungen nach Auftragerteilung kann sich auf den Preis auswirken oder zu zusätzlichen Gebühren führen.

2.2 Standortvorbereitung

Der Anwender übernimmt die Standortvorbereitung für die Abonnementprodukte gemäß den zur Verfügung gestellten Standortspezifikationen und bestätigt NetApp gegenüber den Abschluss dieser Vorbereitungen. Der Versand der Abonnementprodukte durch NetApp erfolgt erst nach Erhalt einer solchen Bestätigung.

- 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 Ausrüstung in seinem Besitz (NetApp und andere als NetApp) verantwortlich. Dazu gehören Anwendbarkeit, Kompatibilität, gleichzeitige Bedingungen und Voraussetzungen, Konzeption, Architektur, zusätzliche Hardware und erforderliche Software, Installation, Integration, Administration, Management, Support, Tests und Dokumentation.

2.4 Spezifische Anwenderlösungen

Der Anwender ist für alle Aspekte der Lösung verantwortlich, in der STaaS-Services implementiert werden. Dazu gehören z. B. Datenmanagement, Datensicherung, Verschlüsselung, Monitoring, Berichterstellung, Sicherheit und Compliance, Ticket-Erstellung, einschließlich Anwendbarkeit, Kompatibilität, gleichzeitige Bedingungen und Voraussetzungen, Konzeption, Architektur, zusätzliche Hardware und erforderliche 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) Inventarstellung, 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

STaaS-Services bieten dem Anwender das Recht, bestimmte Funktionen und Services zu nutzen, die in der Keystone STaaS-Servicebeschreibung 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

Ohne vorherige Genehmigung durch NetApp ist der Anwender zu Folgendem nicht berechtigt:

- a) ONTAP Softwareversion ändern
- 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. Service Level Objectives für Performance (On-Premises-Service)

Der Service Level Objective für Keystone Performance unterliegt den folgenden Geschäftsbedingungen:

- a) Als Performance-Beeinträchtigung gilt ein Zeitraum in Minuten pro Vorfall, in dem das Latenziel im 90. Perzentil nicht erreicht wird.
- b) Die Latenz im 90. Perzentil wird innerhalb eines Keystone Auftrags pro Performance-Service-Level-Instanz (PSLI) 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, die nicht mindestens fünf IOPS zum Zeitpunkt der Messung aufweisen, werden von den Stichproben ausgeschlossen.
 - ii. Schreibvorgänge von mehr als 30 % zum Zeitpunkt der Messung werden von den Stichproben ausgeschlossen.
 - iii. Latenz, die aufgrund der Anwendung von AQoS durch den Kunden eingeführt wurde, wird von den Stichproben ausgeschlossen.
 - iv. Latenz, die aufgrund der Anwendung von AQoS durch den Kunden 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.
- 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 und AFX Plattformen
- e) Es gelten alle Begrenzungen pro Mindest-/Maximalwert pro Performance-Service-Level-Instanz (PSLI) und andere Begrenzungen.
- f) Alle PSLIs setzen die vollständige und kontinuierliche Aktivierung des Monitoring-Tools und von ASUP voraus.

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

Das Service Level Objective für die Verfügbarkeit von Keystone unterliegt den folgenden Geschäftsbedingungen:

- a) **Nichtverfügbarkeit des Service** bezeichnet den Zeitraum, in dem Schreib- oder Lesevorgänge laut Monitoring-Tool nicht durch eine PSLI verarbeitet werden. 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.
- b) **Serviceverfügbarkeit in Prozent** bedeutet: $\{[(\text{Anzahl Sekunden im Monat}) - (\text{Anzahl Sekunden Nichtverfügbarkeit des Service einer bestimmten PSLI im Monat})] / [\text{Anzahl Sekunden im Monat}]\} \times 100 \%$.

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

Das Service Level Agreement für Nachhaltigkeit von Keystone unterliegt den folgenden Geschäftsbedingungen:

- a) Watt ist die Einheit für den von Storage-Arrays oder AFX Cluster verbrauchten Strom, wie durch das Monitoring-Tool berichtet.
- b) NetApp Hardware Universe (<https://hwu.netapp.com>) beschreibt den vorgegebenen maximalen Stromverbrauch.

- c) Laut Standard-Service-Level bestehen Keystone STaaS-Aufträge aus folgenden Elementen:
 - i. Ausschließlich ONTAP AFF A-Series Storage-Arrays und AFX Cluster
 - ii. Zwei-Node-Cluster ohne Switches
 - iii. Nicht vermischt Konfigurationen
 - iv. Nicht-MetroCluster-Konfigurationen
- d) Vollständige und kontinuierliche Aktivierung des Monitoring-Tools einschließlich ASUP auf allen Storage-Arrays
- e) Die Umgebungstemperatur während der Messung des Stromverbrauchs muss zwischen 25 C und 27 C liegen.
- f) Der Anwender muss innerhalb von 7 Tagen nach Ende des Monats, in dem der Service abläuft, ein P3-Ticket bei dem Keystone Support einreichen.
- g) NetApp entscheidet, ob es sich um eine Verletzung des Service-Levels handelt.
- h) Der Anwender muss nach Aufforderung durch NetApp zusätzliche Informationen zur Verfügung stellen, darunter Daten zum Stromverbrauch (in Watt) und die verwendete Methode.
- i) Guthaben werden nur auf der Grundlage von gebuchter Kapazität berechnet.
- j) Guthaben können lediglich auf die Rechnung des folgenden Monats angewendet werden.
- k) Guthaben gemäß Nachhaltigkeits-SLA-Service

Stromverbrauch der PSLI in Tagen (24 aufeinander folgende Stunden) überstieg den dafür festgelegten maximalen Stromverbrauch gemäß https://hwu.netapp.com .	Guthaben auf monatlicher Abrechnung gemäß Nachhaltigkeits- SLA in %
1 bis 2 Tage	3 %
3 bis 7 Tage	15 %
14 Tage	50 %

6. Service Level Objective für technischen Support

Für STaaS-Services gelten die folgenden Zielwerte für die Reaktionszeit, nach Erhalt eines Vorfalltickets durch den Keystone Support und basierend auf dem durch den Keystone Support zugewiesenen Prioritäts-Level des Vorfalls:

Priorität	Zielwert für Reaktionszeit	Service-Fenster
P1 Geschäftsabläufe schwer beeinträchtigt	30 Minuten	24x7x365
P2 Geschäftsabläufe beeinträchtigt	2 Stunden	24x7x365
P3 Geringe oder keine Beeinträchtigung der Geschäftsabläufe	8 Stunden	8x5 Lokale Geschäftszeiten
P4 Anfragen zu Informationen oder Administration	24 Stunden	8x5 Lokale Geschäftszeiten

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:

- a) Der gesamte Kapazitätsverbrauch, der auf die Nutzung dieser Funktionen zurückzuführen ist, zählt für die verbrauchte Kapazität.
- b) Die Nutzung von Hardware- und Softwareressourcen aufgrund der Nutzung dieser Funktionen kann die Kapazität und Performance beeinträchtigen.
- c) Die Nutzung dieser Funktionen unterliegt Spezifikationen und Begrenzungen.
- d) Daten-Tiering auf ONTAP Ziele:
 - i. Daten mit Tiering auf ein NetApp Ziel zählen nicht für die verbrauchte Kapazität.
 - ii. Als „NetApp Ziele“ gelten u. a. die NetApp Lösungsplattformen ONTAP und StorageGRID.
 - iii. 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. STaaS-Produkte

STaaS-Produkte umfassen nicht die im Folgenden aufgelisteten Elemente. Es können zusätzliche Gebühren anfallen, wenn sie dennoch angefordert werden.

- 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 oder PDUs

- 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) Änderungen von STaaS-Produkten während der Gültigkeitsdauer aufgrund von Änderungen in den technischen Anforderungen des Anwenders (z. B. Protokoll oder Konnektivität)

9. Installation

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

- a) Projektmanagement für die Implementierung
- b) Erstellung von Workbooks für die Implementierungskonfiguration
- c) Installation und Verkabelung von STaaS-Produkten
- d) Aktualisierung von STaaS-Produktfirmware
- e) Installation und Aktualisierung von STaaS-Software und -Lizenzen
- f) Konfiguration von ONTAP Ersatzfestplatten, RAID und Aggregaten
- g) Konfiguration von Cluster Interconnect Switches
- h) Konfiguration von ONTAP Clustern mit oder ohne Switches
- i) Konfiguration und Tests von ONTAP AutoSupport (ASUP)
- j) Installation, Konfiguration und Tests des Monitoring-Tools auf von dem Anwender bereitgestellten VMs
- k) Erstellung einer Mindest-Testkonfiguration (die nach den Tests gelöscht wird) und Tests der Betriebsbereitschaft von STaaS-Services
- l) Implementierung auf der Grundlage von validierten Dokumenten
- m) 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
 - iv. Installation und Konfiguration von DLL

10. 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.

11. Monitoring und Warnungen

Monitoring und Warnungen durch STaaS-Services beschränken sich auf die Anforderungen von NetApp bei der Bereitstellung von STaaS-Services und berücksichtigen keine Anforderungen in Bezug auf kundenspezifisches Monitoring und kundenspezifische Warnungen.

12. Reporting

Berichte zu STaaS-Services beschränken sich auf die Anforderungen von NetApp bei der Bereitstellung von STaaS-Services und berücksichtigen keine Anforderungen in Bezug auf kundenspezifische Berichte.

13. 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 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

14. Software-Updates

Software-Updates im Rahmen des Abonnements unterliegen folgenden Ausschlüssen:

- a) Identifizierung und Installation von Patches und Hotfixes, die der Anwender speziell 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

15. Hardware-Updates

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

16. Keystone Success Manager

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 Duplikation bei.
- c) Falls erwünscht, kann der Anwender SAM Services für STaaS-Produkte separat erwerben.

17. 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 Keystone Unified Storage (Block und File) auf ein anderes als ein NetApp Ziel erfolgt.

18. 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

19. Verlängerung

- a) Der Kunde kann eine auf dem Auftrag angegebene STaaS-Version verlängern, solange diese STaaS-Version angeboten wird.

20. 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 gebuchter Kapazität für jeden gültigen Performance-Service-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 des nächsten 12-monatigen Abonnements 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 des nächsten 12-monatigen Abonnements wirksam.
- e) Zusätzliche STaaS-Services: Zusätzliche STaaS-Services können zu Abonnements mit einer Restlaufzeit von mehr als 12 Monaten hinzugefügt werden.
- f) Neuzuordnung: (i) Der Anwender kann erst 90 Tagen nach der Aktivierung der vorherigen Anfrage auf eine Neuzuordnung erneut eine Neuzuordnung beantragen; (ii) der Anwender kann in den letzten 90 Tagen der Laufzeit keine Neuzuordnung vornehmen, es sei denn, das Abonnement soll verlängert werden; (iii) die Anfrage des Anwenders auf Neuzuordnung muss mindestens fünf Arbeitstage vor dem nächsten Abrechnungszyklus eingereicht werden und wird am ersten Tag des nächsten Abrechnungszyklus aktiviert.

21. 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 Umgangs 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 Umgangs.
- f) Der Anwender ist für Backup, Migration, Verschlüsselung, Compliance und Sicherung der Anwenderdaten während des Umgangs 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 Umgangs; 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.

22. 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 Softwarereinstallation, Konfiguration, Software-Upgrades oder -Downgrades, Tests, Dokumentation, Zurücksetzen auf die von NetApp unterstützte Konfiguration etc.) sind nicht in den Keystone Services oder Gebühren enthalten.
- d) Die physische Messungsoption von STaaS v3.0 erfordert ONTAP Version 9.14.1 oder höher. Dies kann die Fähigkeit zur Vermischung beeinträchtigen.