

# Leistungsbeschreibung

## IT-Outsourcing

### Einrichtungsgebühren / Setupgebühren

Bei Buchung unserer rhöncloud Outsourcing Services wird eine einmalige Setupgebühr fällig. Die jeweilige Setupgebühr variiert und ist auf dem jeweiligen Angebot angegeben. Die Setupgebühr wird nach Freigabe der Cloud-Infrastruktur bzw. des beauftragten Angebots mit einem Zahlungsziel 10 Tage (rein netto) in Rechnung gestellt (oder per Lastschrift eingezogen). Nach Zahlungseingang erhalten Sie innerhalb von einem Werktag die Zugangsdaten zu Ihren Systemen. Die Setupgebühren beinhalten bereits alle angefallenen Auslagen, die dazu nötig sind, um Ihre Infrastruktur in der Cloud zu erstellen. Die Auslagen umfassen u.a. die Infrastruktur-Setupgebühren, Stammdatenerfassung, das Antragswesen für den Außenzugriff (DNS-Settings und Firewallgrundkonfiguration des NAT).

### Vertragslaufzeit und Kündigung

Jeder rhöncloud Outsourcing Vertrag ist, sofern keine separate Vereinbarung getroffen wurde, mindestens zwölf Monate gültig. Durch kurze Vertragslaufzeiten signalisieren wir, dass wir von der Qualität unserer Lösung überzeugt sind und der Meinung sind, wer zufrieden ist, der bleibt!

Im Falle einer Kündigung ist eine Frist von drei Monaten zum jeweiligen Vertragsende einzuhalten. Erfolgt keine oder eine verspätete Kündigung, so verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate. Die Kündigung ist schriftlich oder per Mail abzugeben. Durch den entstehenden Arbeitsaufwand im Falle einer Vertragskündigung fallen Kosten i.H.v. 30 Prozent der einmaligen Setupgebühren wie im Bereich „Einrichtungsgebühren / Setupgebühren“ an, welche im letzten Monat der Restlaufzeit fällig werden. Nach Vertragsende werden alle technischen sowie administrativen Daten endgültig gelöscht. Sollten Sie Daten auf Ihrer Cloud nach Vertragsende nicht gesichert haben, können diese nicht wiederhergestellt werden.

Für die Berechnung der monatlichen Gebühren während der drei-monatigen Kündigungsfrist wird der Pauschalbetrag des letzten, vor der Kündigung genutzten Abrechnungsmonats oder der aktuelle rhöncloud Pauschalbetrag gemäß unserer aktuellen Preisliste veranschlagt.

Ihre Kündigung richten Sie bitte schriftlich an:

**rhöncloud GmbH**  
**Obertannweg 3**  
**36142 Tann (Rhön)**

Sollten Sie mit unserer Leistung nicht zufrieden sein, sprechen Sie uns direkt an! Wir finden gemeinsam die bestmögliche Lösung, denn Kundenzufriedenheit steht an oberster Stelle.

### Vertragsgegenstand

Die rhöncloud stellt Ihrem Unternehmen die im Angebot ersichtlichen Cloud-Systeme zur Verfügung. Dabei handelt es sich in der Regel um virtuelle Serversysteme mit den Betriebssystemen Microsoft Windows oder Linux. Es sind auch andere Betriebssysteme möglich, die Sie gerne mit uns im Vorfeld abstimmen können.

#### *Public Firewall*

Unser Rechenzentrum und somit auch Ihre Cloud-Systeme werden durch leistungsstarke Hardware-Firewalls und verschiedene Sicherheitssysteme geschützt. Wir bieten verschiedene Sicherheitsstufen unserer Firewall-Systeme an.

#### **Standard Firewall** (Artikel: ROKMU008)

Unsere Standard-Firewall sorgt für einen grundlegenden Schutz Ihrer virtuellen Cloud-Infrastruktur und muss mindestens in Zusammenspiel mit Ihrem Cloud-Netzwerk gebucht werden. Funktionen wie Advanced Threat Protection, Intrusion Detection and Prevention System (IDS / IPS), Content Filterung sowie die gängigen VPN-Anbindungen (IPSec, OpenVPN, WireGuard und WebVPN) sind inbegriffen.

#### **Erweiterte Firewall** (Artikel: ROKMU009)

Ergänzend zum Funktionsumfang der Standard Firewall (ROKMU008) verstärkt die Erweiterte Firewall (ROKMU009) das Sicherheitslevel um die Funktionen Application Control, Network Flow Fastpath, Multi Factor Authentication, Stateful Deep Package Inspection, Web Control, Web Protection und XDP/eBPF.

Zusätzlich erhält jedes virtuelle Netzwerk bzw. jeder Cloud-Kunde zur Sicherheit einen separaten VLAN-Abschnitt, sodass Ihre Cloud-Umgebung auch Ihre Cloud-Umgebung bleibt und niemand Daten einsehen kann.

Diese Sicherheit ist unser wichtigstes Anliegen und wir von rhöncloud sorgen neben dem abgetrennten VLAN durch viele weitere Sicherheitsvorkehrungen dafür, dass Ihre Daten auch Ihre Daten bleiben. Updates und Wartungen sind bei unserer "Public Firewall" inbegriffen.

Ausschließlich bei eigenen Firewall-VMs ist für den reibungslosen Geschäftsbetrieb selbst zu sorgen. Die Kosten für den Betrieb eigener Firewall-Appliances in Form von virtuellen Maschinen oder Containern entnehmen Sie der aktuellen Preisliste oder erfragen Sie bei unserem Sales.

Wir weisen darauf hin, dass wir -und auch alle anderen Provider- keine 100%ige Cyber-Absicherung gewährleisten und garantieren können. Der Kunde hat selbstständig für eine bestmögliche IT-Sicherheit zu sorgen und seine Mitarbeiter entsprechend zu sensibilisieren. Wir von der rhöncloud sind bestrebt, die bestmöglichen Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, um Datendiebstahl und jegliche Form von Cyber-Angriffen zu verhindern. Durch breitgefächerte Sicherheitsvorkehrungen (auch nach den Richtlinien der ISO-Norm 27001) und eine eigene IT-Security-Abteilung sorgen wir für einen bestmöglichen Schutz Ihrer Daten.

### Öffentliche IP

Standardmäßig nutzen Sie mit Ihren Servern in unserer Cloud unsere allgemeinen IPv4-Adressen mit jeweiligem NAT, um sich sicher u.a. per RDP auf Ihre Server zu verbinden. Dies bedeutet, dass sich mehrere Kunden eine feste und öffentliche IP-Adresse teilen, diese aber durch technische Vorkehrungen entsprechend getrennt voneinander genutzt wird (NAT, Firewall und Routing-Maßnahmen). VPN-Verbindungen oder andere Zugriffsmöglichkeiten sind über diese IP-Adresse und unsere Firewall-Systeme möglich.

Gerne stellen wir Ihnen eine eigene öffentliche IPv4-Adresse für Ihre Anwendungsszenarien zur Verfügung (Artikel: ROKMU021). Diese IP-Adresse wird ausschließlich von Ihnen genutzt und kann für jede mögliche IT-Anforderung verwendet werden. Ein Anspruch auf eine eigene, öffentliche IP-Adresse oder eine spezielle Konstellation der IPv4-Adresse besteht nicht.

Im Falle der Nutzung einer eigenen Firewall-Appliance ist eine eigene öffentliche IP-Adresse notwendig, um alle Funktionen vollumfänglich nutzen zu können.

### Virtuelle Server

Als Basisplattform bieten wir Unternehmen virtuelle Server an, welche nach individuellen Wünschen und Anforderungen skaliert und erweitert werden können. Unsere gesamte Cloud-Struktur basiert auf der Virtualisierungstechnologie Vmware. Die Umgebung wird in unserem Rechenzentrum zur Verfügung gestellt und durch unser Team gewartet, gepflegt und betreut. Updates- und Sicherheitswartungen auf virtuellen Servern können von unserer Seite auf Basis eines zusätzlichen Service-Level-Agreements (SLA) gebucht werden.

Auf dieser virtualisierten Umgebung stellen wir Ihnen virtuelle Server gemäß Ihren Anforderungen bereit. Die virtuellen Server benötigen mindestens eine CPU (Artikel ROKMU001+04), einen Gigabyte RAM (Artikel ROKMU002) sowie Festplattenspeicher (ROKMU003).

Sie haben den Vorteil, dass Sie bei rhöncloud einzelne Ressourcen buchen können. Wir passen die Cloud auf ihre individuellen Bedürfnisse an.

Nach Buchung erhalten Sie alle gewünschten virtuellen Serversysteme in unserer Cloud, welche ausschließlich von Ihrem Unternehmen genutzt werden. Jeder unserer Kunden hat auf der Cloud-Struktur ein eigenes virtuelles Netz (VLAN) und mindestens einen eigenen virtuellen Server, wie Microsoft Windows oder Linux. Die Systemadministration startet nach Installation und Übergabe der Zugangsdaten durch die rhöncloud GmbH. Ab diesem Zeitpunkt ist Ihr Unternehmen dafür verantwortlich, was auf den Systemen passiert, es sei denn, es besteht ein gesondertes Service-Level-Agreement.

Gerne bieten wir unseren Cloud-Support als Ihren neuen IT-Dienstleister an!

## Leistungsbeschreibung IT-Outsourcing

Dokumentennummer: RCDOK0201  
Version: 1.4  
Datum Aktualisierung: 14.03.2022



Auf den virtuellen Servern können je nach Anforderungen alle mit dem Betriebssystem kompatiblen Anwendungen betrieben werden, dies können z.B. Applikationen, Datenbanken oder andere Services sein. Änderungsanforderungen wie beispielsweise die Erweiterung des Systems werden über unseren Cloud-Support beauftragt und umgesetzt. Unser Support-Team besteht ausschließlich aus zertifizierten Fachinformatikern, IT-System-Engineers – wir bieten fachkundigen Rat und Unterstützung auf Augenhöhe.

Bereitgestellte Systeme werden im Rahmen einer „shared“ Cloud Infrastruktur zur Verfügung gestellt. Alle unsere Kunden sind auf visualisierten Servern in unserem Rechenzentrum gehostet. Ihr Unternehmen teilt zwar die Hardware in unserem Rechenzentrum mit anderen Kunden, jedoch ist Ihre virtuelle Cloud-Infrastruktur vollkommen isoliert.

### *Virtuelle Server mit Betriebssystem sowie Verfügbarkeit*

Ihre virtuellen Systeme werden durch VMware bereitgestellt. Für unsere Serversysteme gewährleisten wir eine Verfügbarkeit von 99,7 Prozent im Jahresmittel. Höhere Gewalt ist davon ausgenommen. Durch Abschluss eines Service-Level-Agreements können separate Verfügbarkeiten vereinbart werden. Wartungszeitfenster werden mindestens 7 Tage im Vorfeld angekündigt, diese finden bestmöglich außerhalb Ihrer Arbeitszeiten statt. Die Qualifizierung und Klassifizierung von Updates, Upgrades und sämtlichen weiteren Wartungs- und Administrationsaufgaben liegt im Ermessensbereich der rhöncloud.

### *Weitere Betriebssystem-Varianten*

Auf Anfrage stellen wir gerne kundenspezifische Betriebssysteme bereit. Die Einreichung der Betriebssysteme muss durch Sie und durch die Bereitstellung von Images erfolgen. Danach erfolgt eine Anpassung durch unser Bereitstellungs- und Cloudimplementierungsverfahren – bitte beachten Sie, dass dieser Vorgang kostenpflichtig ist. Die aktuellen Preise können gerne bei unserem Vertriebsteam ([sales@rhoencloud.de](mailto:sales@rhoencloud.de)) angefragt werden.

### *Leistungserweiterungen/-änderungen*

Änderungen können bei unserem Cloud-Support problemlos beantragt werden. Sie sind bei rhöncloud an keine festen Pakete gebunden und zahlen nur das, was Sie wirklich benötigen. Erweiterungen und Anpassungen sind bereits ab einer CPU, einem Gigabyte-Arbeitsspeicher (RAM) sowie einem Gigabyte Festplattenspeicher möglich.

## Leistungsbeschreibung IT-Outsourcing

Dokumentennummer: RCDOK0201  
Version: 1.4  
Datum Aktualisierung: 14.03.2022



Man sollte allerdings beachten, dass Änderungen oder Erweiterungen zur einer kurzfristigen Nichtverfügbarkeit des zu ändernden Systems bzw. zu einem Neustart des Systems führen können. Diese Zeit ist bei der Verfügbarkeitsgewährleistung ausgenommen und wird primär in den vorher definierten Wartungsfenstern durchgeführt. Zudem kann es technische Anforderungen an Erweiterungen geben, die Sie um Vorfeld bitte mit dem Cloud-Support besprechen.

### Einmalleistungen/ Dienstleistungen

Einmalige Dienstleistungen können direkt über den Cloud-Support beauftragt werden. Diese Dienstleistungen werden im 15-Minuten-Takt berechnet und fakturiert. Die aktuellen Stunden- und Tagessätze finden Sie in unserer allgemeinen Preisliste oder gerne auf Anfrage.

### Monitoring

Alle unsere Hardware-Server werden durch ein proaktives 24/7 Monitoring System durch unseren Cloud-Support überwacht. Bevor es überhaupt zu einem Geräteausfall kommt, erkennt unsere Monitoring Software Fehler und Auffälligkeiten. Somit sind wir in der Lage bereits 80% aller Ausfälle vorzubeugen. Ihr Unternehmen hat die Möglichkeit eigene Monitoring Maßnahmen zu ergreifen oder durch die Inanspruchnahme eines SLA, die rhöncloud die Arbeiten tätigen zu lassen.

### Sichere Datenlöschung

Bei Kündigung werden am ersten Tag der fristgerechten Beendigung des Vertrages Ihre Systeme vollständig gelöscht. Vorhandene Datensicherungen werden spätestens 14 Tage nach Vertragsende vollständig gelöscht. Alle Löschvorgänge in Bezug auf User- und Applikationsdaten erfolgen nach DOD 5220. 22-M.

Optional können gesamte Datenbestände dem Kunden kostenpflichtig zur Verfügung gestellt werden. Diese Leistung sollte allerdings einen Monat vor Beendigung des Vertrages in Auftrag gegeben werden.

Nach Beendigung des Vertrages werden alle Zugriffe auf das gekündigte System direkt gelöscht. Hardware, Lizenzen oder andere vertraglich inbegriffene Leistungen sind umgehend, maximal 7 Tage nach Beendigung an die rhöncloud GmbH zurückzugeben.

### Internetanbindung

Für all unsere Cloud-Produkte gewährleisten wir eine interne Bandbreite von mindestens einem Gigabit. Weite Teile unserer internen Bandbreite sind bereits auf 10, 25 oder 40 Gigabit SFP-Geschwindigkeit ausgebaut. Unser Rechenzentrum ist ebenfalls internetseitig mit Glasfaser und einer Bandbreite von mindestens einem, bis zu 10 Gigabit angebunden. Durch unsere Partner sind wir in der Lage, Ihr Unternehmen per Layer-2 (direkte Glasfaser-Verbindung) ohne Umwege über das Internet zwischen uns und Ihnen anzubinden. Ob eine Layer-2 Verbindung für Sie in Frage kommt und technisch möglich ist, erfahren Sie direkt bei unserem Sales (sales@rhoencloud.de). Für alle anderen Anbindungen über das Internet ist bereits ein Internettraffic von 2000 GB pro virtueller

## Leistungsbeschreibung IT-Outsourcing

Dokumentennummer: RCDOK0201  
Version: 1.4  
Datum Aktualisierung: 14.03.2022



Infrastruktur monatlich inklusive. Alles darüber hinaus wird in 10 GB Schritten fakturiert. Verschiedene Tarife bieten sogar die Möglichkeit des Unlimited Traffic (unlimitierter Speicher). Eine Mindestinternetbandbreite/Geschwindigkeit wird von uns bis zur Rechenzentrumsfirewall sowie bis zum virtuellen Cloud-Netzwerk des Kunden gewährleistet. Netz- und Internetgeschwindigkeiten auf den virtuellen Maschinen liegen im Zuständigkeitsbereich des Kunden und werden nicht durch die rhöncloud gewährleistet.

### Zugangsdaten und Administration

Nach Bereitstellung der Serversysteme erhalten Sie auf Anfrage an unseren Cloud-Support administrative Zugangsdaten, welche Ihnen verschlüsselt per Mail gesendet werden. Wir bitten Sie sorgsam bei sämtlichen Konfigurationen und Änderungen auf Ihren Servern umzugehen. Nach dem Versand der Zugangsdaten sind Sie vollumfänglich und haftend für die Aktivitäten auf Ihrer Struktur verantwortlich. Administrationsrechte werden an Sie übertragen. Die anschließende Administration und Softwarewartung, die Lizenzierung und zusätzliche Backups liegen dann in Ihrem Verantwortungsbereich und sind nicht Bestandteil des Vertrages. Sollten Ihre Zugangsdaten unbefugten Dritten zugänglich sein, verlieren oder abändern wollen, so sollten Sie unbedingt unseren Cloud-Support kontaktieren. ([support@rhoencloud.de](mailto:support@rhoencloud.de))

### Datensicherung (Backup)

Bei all unseren virtuellen Serversystemen besteht durch verschiedene Pakete (Artikel ROKMU004-007) die Möglichkeit, regelmäßige Datensicherungen Ihrer Cloud-Systeme durchführen zu lassen.

Die Backups führen wir im Hintergrund je nach Plan täglich durch. Wir nutzen dabei die Backup- und Recovery-Software Acronis. Dort sind alle gängigen Funktionen möglich (Funktionsumfang) einsehbar unter <https://www.acronis.com/de-de/>. Durch den Einsatz der Backupvarianten „Agenten-Backup“ und „Snapshot-Backup“ können unsere Backuppläne genutzt werden. Die Backups werden im Falle der Buchung täglich auf ein externes Datenspeichermedium gesichert. Das externe Speichermedium wird in einem gesonderten Bereich betrieben oder in unserem Backup-Rechenzentrum, welches gebäudetechnisch vom Produktivstandort entfernt ist. Die Aufbewahrung der Backups richtet sich nach dem gebuchten Paket. Es werden in der Regel wöchentliche Vollsicherungen durchgeführt, sowie tägliche inkrementelle Sicherungen. Nach jedem getätigten Backup werden wir diese validieren.

Wir empfehlen eine jährlich geplante Datenwiederherstellung Ihrer Datensicherungen, denn für eine reibungslose Wiederherstellung ist ein regelmäßiger Funktionstest unabdingbar. Wir gewährleisten das regelmäßige Sichern Ihrer Systeme. Das Testen der Wiederherstellung obliegt auf Kundenseite und muss separat beauftragt werden (kostenpflichtig).

Der Kunde hat zudem selbstständig eigene Datensicherungen in selbstdefinierten Intervallen auf eigene Speichermedien (z.B. externe Datenträger, lokale Systeme, weitere Cloud-Speicherorte, usw.) durchzuführen, sodass im Falle eines globalen Ausfalls des Cloud-Providers der Kunde noch die Möglichkeit hat, auf seine Daten jederzeit zuzugreifen.

Im Falle einer durch den Kunden verursachten Datensicherungswiederherstellung entstehen die in der Preisliste angegebene Wiederherstellungskosten (ROKMUSG001-004). Je nach Größe der Datensicherung kann die Wiederherstellung mehrere Stunden dauern. Durch den Kunden verschuldete Ausfälle und die damit einhergehende Datenwiederherstellung beeinflusst nicht die vertraglich geregelten Verfügbarkeiten.

### Servernodes

Unsere Rechenzentrumstechnologie basiert -wie oben mehrfach erwähnt- auf Vmware. Es gelten daher die Lizenz- und Funktionsbestimmungen des Herstellers. Unsere Serversysteme werden in Form eines Bladesystems zur Verfügung gestellt (außer unsere CAD-Anwendungsserver, diese werden in Form von Rack-Servern mit entsprechenden Grafikkarten betrieben). Alle unsere „Shared“-Serversysteme sind in einem Vmware HA-Cluster angebunden. Im Falle eines Ausfalls eines einzelnen Nodesystems (Hardware-Server) werden die Compute-Maschinen (virtuellen Maschinen) auf ein zweites Servernode (Hardware-Server) automatisch migriert und dort weiterbetrieben.

Wir weisen darauf hin, dass im Falle eines Hardwareausfalls und dem HA-Migrationsvorgang eine Nichterreichbarkeit der virtuellen Maschinen entstehen kann! Eine zeitliche Abschätzung ist aufgrund der dezentralen Struktur nicht möglich, ebenso wenig wie eine manuelle Beeinflussung während der Migration. Nach erfolgreicher Migration werden die virtuellen Maschinen des betroffenen Systems gestartet, ein grundsätzliches Arbeiten ist in der Regel somit möglich. Wir bitten jedoch zu beachten, dass es zu Leistungseinschränkungen kommen kann. Nach der Fehlerbehebung des ausgefallenen Servernodes (Hardware-Server) werden die virtuellen Maschinen wieder auf das instandgesetzte Servernode (Hardware-Server) zurückmigriert. Auch hier kann es zu Nichterreichbarkeiten und Performanceengpässen kommen. Durch diese Art Technik sind die Systeme serverseitig hochverfügbar, auch wenn mit einer vorübergehenden Nichterreichbarkeit gerechnet werden muss.

### Storages

Wir bieten in unserem Rechenzentrum verschiedene Storage-Systeme an. Grundsätzlich stellen wir folgende Storage-Typen bereit:

**Einfaches Storage** (Storage-Speicher auf einem einzelnen Hardware-Storage-System mit entsprechendem RAID5 oder RAID6 Level, Artikel ROKMU003b-3d).

Gerade für kostensensible Cloud-Umgebungen ohne Redundanzfunktion ist dieses Storage konzipiert. Zumeist besteht die Wahl zwischen 10K/15K SAS-Festplatten und SSD-Speicher aus dem Enterprise-Bereich.

**HA-Storage** (Doppelt verfügbare Storage-Systeme in einem Hochverfügbarkeitscluster mit nochmals einzelnen RAID5 oder RAID6 Level, Artikel ROKMU003)

Im Gegensatz zu einfachen Storage-Systemen bieten wir mit unserem HA-Storage eine hochverfügbare Möglichkeit der Speichernutzung an. Unser HA-Storage besteht aus mindestens zwei unabhängigen Storage-Systemen, welche sich in Echtzeit abgleichen. Diese Variante der Speichernutzung ist in kritischen Bereichen sinnvoll, wo ein Ausfall des Storage gravierenden Einfluss auf den Geschäftsalltag des Kunden hat und wo der Preis eine untergeordnete Rolle spielt. Das HA-Storage ist im selben Serverschrank eingebaut.

Jedes Stagesystem ist mit einer Hybrid-Flash-Technik der eingebauten Datenspeicher konfiguriert. Der Speicher wird ohne Georedundanz zur Verfügung gestellt und befindet sich im selben Brandabschnitt.

### CPU

Unsere CPU-Ressourcen werden pro Kerne (pro Core) berechnet und angeboten. Der gebuchte Kern (Core) wird dem Kunden exklusiv (allokierte/reserviert) bereitgestellt und wird nicht mit anderen Kunden hardwareseitig aufgeteilt. Dieser wird durch die gängige Funktion des Hypervisors bereitgestellt und zugewiesen.

Wir bieten in unserem Rechenzentrum verschiedene CPU-Ressourcen an:

**CPU** (Standard CPU, Artikel ROKMU001) – Die Taktfrequenz ist auf dem jeweiligen Angebot angegeben.

**Premium CPU** (Höher getaktete CPU, Artikel ROKMU001b) – Die Taktfrequenz ist auf dem jeweiligen Angebot angegeben.

Ein Wechsel auf die jeweils andere CPU-Ebene ist kostenpflichtig möglich. Es erfolgt eine sogenannte Compute-Migration von einem Servernode (Hardware-Server) auf den jeweils anderen Servernode (Hardware-Server). Im Falle eines Servernode Ausfalls kann es dazu kommen, dass im Zuge der Hochverfügbarkeit die CPU-Ressource jeweils gewechselt wird. Nach Inbetriebnahme des ausgefallenen Servernodes wird die virtuelle Maschine jeweils wieder auf den ursprünglichen Host zurückmigriert. Ein Anspruch im Falle eines Servernode-Ausfalls auf eine Wunsch-Ressource besteht nicht. Während der Migration kann es zu temporären Erreichbarkeitsengpässen kommen.

### Preise

Unsere aktuellen Preislisten könne gerne bei unserem Vertriebsteam ([sales@rhoencloud.de](mailto:sales@rhoencloud.de)) angefragt werden. Während der Vertragslaufzeit können sich darüber hinaus einzelne Preise der Ressourcen ändern, dies geschieht nicht immer von unserer Seite aus, sondern auch durch spezielle Vorgaben oder Preisänderungen unserer Lizenzpartner. Bei bestehenden Verträgen informieren wir Sie mindestens 12 Wochen im Voraus, soweit sich die Ressourcenpreise um mehr als 8% ändern.

### Abrechnung

Die Berechnung erfolgt ab Übergabe der Zugangsdaten an Sie oder Ihren Dienstleister. Es wird jeweils der aktuelle Monat fakturiert. Sollten sich Ressourcen innerhalb des Monats ändern, so werden diese nachberechnet. Ressourcen, welche vor dem 30. eines jeden Monats erweitert oder angepasst werden, müssen für den gesamten laufenden Monat gemäß den allgemeinen Regeln vollständig nachfakturiert werden.

### Lizenzierung

Im Rahmen unserer Leistung stellen wir Ihnen eine Auswahl an Betriebssystemen und verschiedenen Varianten zur Verfügung, die durch uns auf deine Server vorinstalliert werden. Unsere primären Produkte basieren auf Microsoft. Bei der Verwendung von Microsoft Produkten müssen in einer vom Kunden genutzten "shared" Umgebung sog. SPLA-Lizenzen eingesetzt werden. SPLA steht für Service Provider Licence Agreement. In unserer Cloud müssen für alle Folgeizenzen für Microsoft Produkte auch über das Betriebssystem hinaus (das können u.a. MS SQL, Exchange, Office, etc. sein) ebenfalls SPLA-Lizenzen eingesetzt werden.

Es darf keine Vermischung von unterschiedlichen Lizenzmodellen von Microsoft Produkten geben! Sie sind als Kunde und in dem Fall Lizenznehmer für die korrekte Lizenzierung verantwortlich und müssen sich an die jeweiligen Lizenzbestimmungen halten.

Siehe hier auch die Service Provider Use Rights:

<https://www.microsoftvolumelicensing.com/userights/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeld=2>

Sie als Kunde und in diesem Fall Lizenznehmer sind für die nachhaltige und korrekte Angabe der Lizenzen (insbesondere der User-Zahlen) selbst verantwortlich und stellen die rhöncloud gegen sämtliche Ansprüche frei.

Sollten Sie sich nicht selbst um die Lizenzierung kümmern wollen, dann können Sie diese SPLA Lizenzierung gerne direkt über uns abwickeln. Das Reporting und die Abrechnung der SPLA-Lizenzen erfolgt dann über die rhöncloud. In diesem Fall brauchen Sie keinen eigenen SPLA-Vertrag mit Microsoft. Für unser Produkt "rhöncloudTS" setzen wir auf die Software Terminalservice Plus. Es gelten bei Verwendung dieses Produktes die Bedingungen des Herstellers, so auch wie bei Verwendung von Drittanbietersoftware.

Bitte informieren Sie sich regelmäßig, ob sich Lizenzbestimmungen Ihrer eingesetzten Software geändert haben! Auch im Falle der Nutzung unserer SPLA-Lizenzierung haben Sie für ein ordentliches Reporting sowie eine nutzungsbedingte Lizenzierung Sorge zu tragen.

### Service Level Agreement (SLA), Zusatzpakete und IT-Security Pakete

Im Zuge unserer Leistungserbringung bieten wir unseren Kunden die Möglichkeit an, weitere Zusatzpakete als Addon hin zuzubuchen. Ohne separate Servicevereinbarungen endet die Zuständigkeit der rhöncloud beim Hosting der virtuellen Serversysteme.

**Patchmanagement und Monitoring** (Artikel ROKMUSLA001) – Durch unser optionales Servicepaket spielen wir mittels unserer RMM-Lösung regelmäßige (mindestens einmal monatlich) Updates auf das gebuchte Serversystem ein. Die Ausrollung erfolgt durch einen Agenten, der auf dem jeweiligen Serversystem ausgerollt und installiert wird. Dieser Agent hält eine dauerhafte Verbindung zu unserer RMM-Lösung und übermittelt darüber hinaus verschiedene Statusmeldungen wie Festplatten- und CPU-Nutzung an unseren Support. Wir setzen als RMM-Lösung auf den Hersteller ATERA (Features: <https://www.atera.com/remote-monitoring-and-management/>). Bei der Nutzung unserer Lösung gelten die Nutzungsbedingungen des Herstellers sowie der Leistungsumfang der Software. Eine Buchung ist pro Serversystem möglich. Eine Abbuchung des Services ist mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende möglich, auch wenn der Hauptvertrag des Outsourcings weiterhin besteht.

Im Rahmen des Patchmanagement werden primär windows-seitige Updates auf dem jeweiligen System bereitgestellt und zu einem fest definierten Zeitpunkt mittels einem Update-Zeitplan installiert. Drittanbietersoftware ist, sofern keine separate Vereinbarung getroffen wurde, nicht im Leistungsumfang inkludiert. Die rhöncloud behält sich das Recht vor, jederzeit die RMM-Lösung zu wechseln oder Update-Zeitpläne zu verändern, sofern dies zur Leistungserbringung notwendig ist.

Eine grundsätzliche Haftung nach fehlerhaften Updates ist ausgeschlossen. Die auszurollenden Updates werden durch den Anbieter Microsoft bereitgestellt. Der Auftraggeber akzeptiert mit Nutzung der Software von Microsoft sowie des Patchmanagement die Lizenz- und Nutzungsbedingungen. Der Auftraggeber übernimmt im Falle von fehlerhaften Updates die anfallenden Kosten zur Behebung. Die rhöncloud haftet nur insoweit, wie ein Verschulden im Zuge der automatisierten Ausrollung auftritt.

Geschuldete Ausfälle oder Funktionseinschränkungen durch fehlerhafte Updates beeinflussen nicht die im Vertrag angegebenen Verfügbarkeitszeiträume.

Standardmäßig ist bei unserer Lösung eine Reaktionszeit von 12 Stunden inkludiert. Diese gelten von Montag bis Freitag zwischen 7 Uhr und 17 Uhr. Als Reaktionszeit wird die Zeit der ersten Rückmeldung zur Störungsbehandlung verstanden, welche aufgrund von fehlerhaften Update-Einspielungen entstanden sind. Die Reaktionszeiten sind auf die Bearbeitung (erste Rückmeldung) aufgrund fehlerhafter oder unvollständiger Updateverteilungen beschränkt.

### **Inklusiveinheiten/Inkludierte Stunden Dienstleistung Mo-Fr 7-17 Uhr** (Artikel ROKMUSLA002)

Durch das optionale Dienstleistungspaket kann der Auftraggeber flexibel die gebuchten Inclusiveinheiten für diverse Arbeiten in Bezug auf seine Cloud-Umgebung nutzen. Je nach gebuchtem Umfang stehen dafür entsprechend Zeiteinheiten zur Verfügung. Der Auftraggeber wird zur Nutzung der Inclusiveinheiten aktiv auf die rhöncloud zugehen und die Leistungen anmelden. Hierzu nutzt der Auftraggeber die standardisierten Kommunikationswege per Telefon oder E-Mail an den Support ([support@rhoencloud.de](mailto:support@rhoencloud.de)). Die inkludierten Zeiteinheiten sind für alle Arbeiten nutzbar, welche sich auf die angemieteten Cloud-Ressourcen beziehen. Bei Überschreitung der Inclusiveinheiten wird auf Basis eines Tätigkeitsnachweises gemäß den allgemeinen Stundensätzen der rhöncloud rechnerisch nachfakturiert. Eine Verrechnung oder Mitnahme von nicht genutzten Einheiten in den Folgemonat (oder weitergehend) ist nicht möglich. Nicht genutzte Inclusiveinheiten verfallen zum Monatswechsel. Die Nutzung der Inclusiveinheiten ist während den Kernarbeitszeiten von Montag bis Freitag zwischen 7 Uhr und 17 Uhr möglich. Je nach Auftragsart wird die Dienstleistung von unserem Cloud-Support priorisiert und terminlich eingeplant. Die Kündigung beziehungsweise Abbuchung des Service ist mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende möglich, auch wenn der Hauptvertrag (Outsourcing) weiter besteht.

**24/7 Supporterreichbarkeit, inkl. 4 Stunden Reaktionszeit außerhalb der Servicezeiten** (Artikel ROKMUSLA003) - Für systemkritische Unternehmen mit Schichtbetrieben bieten wir unseren Rund-um-die-Uhr Supportservice an. Der Auftraggeber hat somit die Möglichkeit, unseren Support an 24 Stunden, 7 Tage die Woche für auftretende Störungen zu nutzen. Die rhöncloud nimmt nach Meldung der Störung eine entsprechende Priorisierung vor, die in Abstimmung mit dem Auftraggeber besprochen wird. Einigen sich die rhöncloud und der Auftraggeber darauf, dass der Support am nächsten Werktag durchgeführt wird, so ist die Leistungserbringung dieses Paketes erfüllt. Bedarf die Meldung eine umgehende Bearbeitung, weil u.a. Betriebsabläufe geschäftsschädigend bedroht sind, so wird die rhöncloud entsprechende Maßnahmen ergreifen. Die Reaktionszeit ist erfüllt, sobald eine entsprechende Qualifizierung durch die rhöncloud erfolgte.

Störungsmeldungen durch den Kunden müssen über eine spezielle Rufnummer telefonisch oder über unsere Support-Email-Adresse (support@rhoencloud.de) eingehen. Alle anderen Kommunikationsmedien werden vernachlässigt.

**Incident-Reaktionszeiten Mo-Fr 7-17 Uhr** (Artikel ROKMUSLA004-006). Als optionales Paket können unsere Incident-Reaktionszeiten gebucht werden. Je nach Reaktionszeit beginnt unser Support im angegebenen Zeitraum mit dem Qualifizieren der Störung. Je nach Priorisierung, die von unserem Support bewertet wird, ergreift die rhöncloud entsprechende Maßnahmen, um die gemeldete Störung(en) zu beheben.

Störungsmeldungen durch den Kunden müssen über unsere Support-Hotline telefonisch oder über unsere Support-Email-Adresse (support@rhoencloud.de) eingehen. Alle anderen Kommunikationsmedien werden vernachlässigt.

**rhöncloud Managed IT Security** (Artikel ROKMUMITSEC001-003). Durch unsere optionalen Security Pakete besteht die Möglichkeit einer deutlichen Erhöhung der IT-Sicherheit Ihrer Cloud-Systeme. Dies betrifft u.a. die Überwachung von Hosts (virtuelle Server) und Endpunkten (URLs, Webseiten, IP-Adressen), die über das Netzwerk (z.B. Internet) erreichbar sind, sowie IP-Adressen im internen virtuellen Netzwerk.

Der von uns bereitgestellte Service basiert auf einer Software-Lösung (Drittanbieter-Lösung). Dieser Service ist aus diesem Grund nur in einem Umfang einsetzbar, wie es in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen aufgeführt ist. Wir setzen dabei auf die Software des Anbieters Enginsight (es gelten zu jeder Zeit die Nutzungs- und Lizenzbestimmungen des Herstellers).

Zur Sicherstellung der Funktion wird auf dem jeweiligen Serversystem nach Buchung ein Agent installiert und betrieben. Der installierte Agent überwacht die laufenden Prozesse, erfasst Daten zu Hard- und Softwareparametern und findet Sicherheitslücken im Betriebssystem des Hosts (virtuellen Servers), sowie in der installierten Software auf dem Host (virtueller Server). Weiterhin werden die Hosts (virtuellen Server) hinsichtlich sicherheitsrelevanter Konfigurationsmängel untersucht (bspw. ob Schwachstellen im User-Management existieren).

Die eingesetzte Lösung bietet keinerlei Schutz der zu überwachenden Systeme hinsichtlich des Befalls durch Schadsoftware (hier empfehlen wir unsere Virenschutzlösung gemäß unserer Preisliste). Die Funktionen beschränken sich auf die Messung, Erfassung und Darstellung von Daten sowie der aufgeführten Funktionen und tragen im Verbund mit einer zuverlässigen Virenschutzlösung für eine bestmögliche IT-Sicherheit Ihrer Systeme in unserem Rechenzentrum bei. Eine über den genannten Funktionsumfang hinausgehende Beschaffenheit ist nicht geschuldet.

## Leistungsbeschreibung IT-Outsourcing

Dokumentennummer: RCDOK0201  
Version: 1.4  
Datum Aktualisierung: 14.03.2022



In der Buchung ist die Bereitstellung des Agenten (Pulsar) gegen die Erhebung einer einmaligen Setupgebühr inkludiert, welcher auf den zu überwachenden Systemen installiert werden muss, um entsprechende Messdaten zu erhalten. Der Auftraggeber stellt der rhöncloud einen entsprechenden administrativen Zugang zur Verfügung oder installiert die Agenten unter Anleitung eigenständig. Der Agent hält eine dauerhafte verschlüsselte Verbindung zu einem Managementserver in unserem Rechenzentrum aufrecht.

Wir behalten uns das Recht vor, jederzeit die beschriebene IT-Security-Lösung zu wechseln oder Updates einzuspielen, sofern dies zur Leistungserbringung notwendig ist. Der Kunde ist verantwortlich für die Sicherstellung einer aktuellen und störungsarmen Vorbeugung von IT-Sicherheitsrisiken und hat entsprechende organisatorische Vorkehrungen (u.a. den Abschluss einer Cyber-Versicherung) zu treffen, sodass Cyberangriffe bestmöglich minimiert werden. Unsere Managed IT-Security-Lösungen unterstützen diese Vorkehrungen nach den oben aufgeführten Funktionen. Eine Haftung der rhöncloud für entstandene Schäden aufgrund von Cyberangriffen oder IT-Sicherheitsverstößen wird vollständig ausgeschlossen.

Funktionseinschränkungen oder Ausfälle der virtuellen Serversysteme aufgrund von Cyberangriffen auf dem jeweiligen Kundensystem beeinträchtigen nicht die in der Leistungsbeschreibung unter „Vertragsgegenstand“ angegebenen Verfügbarkeiten.

Die Kündigung beziehungsweise Abbuchung des Service ist mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende möglich, auch wenn der Hauptvertrag (Outsourcing) weiter besteht. Bei Auflösung des Hauptvertrages erlischt die Bereitstellung der Managed IT Security.

Je nach gebuchtem Paket werden bei Inanspruchnahme der Lösung die unter folgendem Link aufgeführten Leistungsbeschreibungen der rhöncloud Managed IT Security Pakete akzeptiert:

<https://rhoenbox.rhoencloud.de/index.php/s/HTF2bybTkCaCbFD>

### Fernwartung

Bei Inanspruchnahme unseres Cloud-Supportes kann es u.a. vorkommen, dass unser Cloud-Support sich per Fernwartung auf das betroffene System aufschalten muss. Im Zuge dessen akzeptiert der Kunde folgende Nutzungsvereinbarung:

<https://rhoenbox.rhoencloud.de/index.php/s/xykDJkiYe3MWz4P>

### Sonstiges

Bitte beachten Sie, dass sich die angegebenen Artikelnummern jederzeit ändern können. Durch die Vertragsannahme stimmen Sie zu, dass wir Sie regelmäßig mit Informationen zu unseren Services und Produkten kontaktieren dürfen, sowohl per E-Mail als auch per Telefon. Störungen und Wartungsfenster können Sie jederzeit unter <https://status.rhoencloud.de> einsehen. Wir weisen daraufhin, dass wir in einigen Fällen keine E-Mail-Benachrichtigung vornehmen. Aktuelle Meldungen sind unter der angegebenen Adresse abrufbar.