

IT-Outsourcing

Leistungsbeschreibung

Dokumentennummer: RCDOK0201

Sei kein Schaf
sei dabei!

rhöncloud
Die Cloud für dein Business.

Einrichtungsgebühren / Setupgebühren

Bei Buchung unserer rhöncloud Outsourcing Services wird eine einmalige Setupgebühr fällig. Die jeweilige Setupgebühr variiert und ist deutlich 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. Nach Zahlungseingang erhältst du innerhalb von einem Werktag die Zugangsdaten zu deinen Systemen, um dich einzuloggen. Die Setupgebühren beinhalten bereits alle angefallenen Auslagen, die dazu nötig sind, um deine eigene Infrastruktur in der Cloud zu erstellen (Bereitstellung zur Weiterbearbeitung oder direkter Nutzung). Die Auslagen umfassen u.a. die Infrastruktur-Setupgebühren, Stammdatenerfassung, das Antragswesen für den Außenzugriff (DNS-Settings) u.v.m.

Vertragslaufzeit und Kündigung

Jeder rhöncloud Outsourcing Vertrag ist, sofern keine separate Vereinbarung getroffen wurde, mindestens 3 Monate gültig. Durch die kurzen Vertragslaufzeiten zeigen wir, dass wir von unserer Lösung überzeugt sind, denn wer zufrieden ist, der bleibt! Und möchtest du dennoch unsere Cloud verlassen, so ist dies mit der Einhaltung der Drei-Monats-Frist zum Monatsende möglich. Eine Kündigung muss stets schriftlich oder über unser Kundencenter erfolgen. Im Falle einer Kündigung werden wir unsere Auslagen zur Vertragsauflösung an dich weitergeben, diese betragen 30% der einmaligen Setupgebühren der Cloud. Nach Vertragsende werden wir alle deine technischen sowie administrativen Daten unwiederbringbar löschen. Solltest du Daten auf deiner Cloud nach Vertragsende nicht gesichert haben, so können diese nicht wiederhergestellt werden. Für die Berechnung der monatlichen Gebühren während der drei-monatigen Kündigungsfrist wird entweder der Pauschalbetrag des letzten, vor der Kündigung genutzten, Abrechnungsmonat oder der aktuelle Outsourcing-Pauschalbetrag gemäß unserer Preisliste veranschlagt.

Deine Kündigung richtest du bitte schriftlich an:

rhöncloud GmbH
Outsourcing
Obertannweg 3
36142 Tann (Rhön)

oder digital in unserem Kundencenter unter rhoencloud.de. Du bist mit etwas unzufrieden und möchtest deshalb kündigen? Dann spreche vorher mit uns, wir finden eine Lösung!

rhöncloud GmbH
Obertannweg 3
36142 Tann (Rhön)

Geschäftsführer
Manuel Bittorf

Ust.ID.: DE309630857
HRB 6981, Amtsgericht Fulda



Vertragsgegenstand

Die rhöncloud stellt dir und deinem 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 du gerne mit uns im Vorfeld besprechen kannst.

Firewall

Unser Rechenzentrum und somit auch deine Cloud-Systeme werden durch leistungsstarke Hardware-Firewalls und verschiedene Sicherheitssysteme geschützt. Solltest du bei uns ausschließlich einen bis drei Server mieten, dann nutzt du unmittelbar unsere allgemeine "Public Firewall". Die Nutzung dieser "Public Firewall" wird mit einer Gebühr monatlich berechnet. Die aktuellen Preise dazu findest du in unserer Preisliste. Ab drei Servern oder nach Vereinbarung erhält deine Cloud-Struktur eine nochmals eigene Firewall-VM. Diese eigene Firewall-VM ist explizit für dein virtuelles Netzwerk bestimmt und wird auf einer eigenen virtuellen Hardware betrieben. Selbstverständlich ist es auch möglich, dass du jederzeit, bereits ab einem Serversystem, eine eigene Firewall-VM nutzen kannst. Zusätzlich erhält jedes virtuelle Netzwerk bzw. jeder Cloud-Kunde zur Sicherheit einen separaten VLAN-Abschnitt, sodass deine Cloud-Umgebung auch deine Cloud-Umgebung bleibt und niemand anders Daten einsehen kann. Diese Sicherheit ist unser wichtigstes Anliegen und wir sorgen neben dem abgetrennten VLAN durch viele weitere Sicherheitsvorkehrungen dazu, dass deine Daten auch deine Daten bleiben.

Updates und Wartungen sind bei unserer "Public Firewall" natürlich schon inbegriffen. Ausschließlich bei eigenen Firewall-VMs musst du für den reibungslosen Betrieb selbst sorgen. Unsere "Public Firewall" kommt mit dutzenden Sicherheitsfeatures, welche dir in der Leistungsbeschreibung "Firewall" kurz beschrieben werden.

Öffentliche IP

Bei einem bis drei Servern in unserer Cloud nutzt du unsere allgemeinen IPv4-Adressen mit jeweiligem NAT, um dich u.a. per RDP sicher auf deine Server zu verbinden. VPN-Verbindungen oder andere Zugriffsmöglichkeiten sind dann über diese IP-Adresse und unsere "Public Firewall" oder deine eigene Firewall-VM jederzeit möglich. Ab vier Servern sowie nach individuellem Wunsch bieten wir dir auch eine eigene, dedizierte IP-Adresse an. Für die Nutzung von IPv6 steht dir unser Team gerne mit einer Beratung zur Seite.

rhöncloud GmbH
Obertannweg 3
36142 Tann (Rhön)

Geschäftsführer
Manuel Bittorf

Ust.ID.: DE309630857
HRB 6981, Amtsgericht Fulda



Vertragsgegenstand

Virtuelle Server

Als Basisplattform bieten wir dir virtuelle Server an, welche nach deinen Wünschen und Anforderungen skaliert und erweitert werden können. Unsere gesamte Cloud-Struktur basiert auf der Virtualisierungstechnologie VMware. Diese Umgebung wird in unserem Rechenzentrum zur Verfügung gestellt und durch uns gewartet, gepflegt und betreut. Updates- und Sicherheitswartungen auf den virtuellen Servern an sich können gerne von uns auf Basis eines zusätzlichen Service-Level-Agreements (SLA) dazugebucht werden.

Auf dieser virtualisierten Umgebung stellen wir dir virtuelle Server gemäß deinen Anforderungen bereit. Bei uns hast du gegenüber anderen Anbietern den großen Vorteil, dass du bereits einzelne Ressourcen buchen kannst und auf keine Pakete angewiesen bist. Deine Cloud ist also immer individuell auf deine Bedürfnisse zugeschnitten.

Nach Buchung erhältst du deine gewünschten virtuellen Serversysteme in unserer Cloud, welche auch ausschließlich nur für dich bestimmt sind und exklusiv von dir genutzt werden. Jeder Kunde hat auf unserer Cloud-Struktur ein eigenes virtuelles Netz (VLAN) sowie seine eigenen virtuellen Server, wie Microsoft Windows oder Linux. Die Systemadministration von dir oder deinem IT-Dienstleister beginnt nach der Installation und ab Übergabe der Zugangsdaten durch die rhöncloud. Ab diesem Zeitpunkt bist du vollumfänglich dafür verantwortlich, was auf deinen Systemen passiert. Alternativ steht dir unser Cloud-Support nicht nur als Cloud-Provider, sondern auch als IT-Dienstleister gerne zur Verfügung!

Auf den virtuellen Servern selbst können je nach deinen Anforderungen alle mit dem Betriebssystem kompatiblen Anwendungen betrieben werden, dies können Applikationen, Datenbanken oder andere Services sein. Änderungsanforderungen wie z.B. die Erweiterung des Systems werden standardmäßig über unser Kundencenter oder über unseren Cloud-Support beauftragt und umgesetzt. Unser kompetenter Cloud-Support besteht ausschließlich aus zertifizierten Fachinformatikern sowie IT-System-Engineers - du genießt also fachkundigen Rat sowie tatkräftige Unterstützung auf Augenhöhe.

Die bereitgestellten Systeme werden im Rahmen einer "shared" Cloud Infrastruktur zur Verfügung gestellt. Das bedeutet, dass alle unsere Kunden auf den virtualisierten Servern in unserem Rechenzentrum "gehostet" sind. Du teilst dir zwar die Hardware im Rechenzentrum mit anderen Kunden, jedoch ist deine Cloud-Infrastruktur vollkommen von anderen isoliert! Durch die Nutzung unserer Cloud-Hardware profitierst du von leistungsstarken, hochverfügbaren Enterprise-Systemen namenhafter Weltmarktführer!

rhöncloud GmbH
Obertannweg 3
36142 Tann (Rhön)

Geschäftsführer
Manuel Bittorf

Ust.ID.: DE309630857
HRB 6981, Amtsgericht Fulda



Vertragsgegenstand

Virtuelle Server mit Betriebssystem sowie Verfügbarkeit

Deine virtuellen Systeme werden durch Vmware bereitgestellt, wie du ja schon gelesen hast. Für unsere Serversysteme gewährleisten wir eine Verfügbarkeit von 99,7% im Jahresmittel angegeben. Das bedeutet, dass deine virtuellen Serversysteme nur maximal ungefähr 26 Stunden jährlich ausfallen dürfen - Wahnsinn! Höhere Gewalt ist davon ausgenommen. Natürlich besteht auch die Möglichkeit, durch das Abschließen eines Service-Level-Agreements separate Verfügbarkeiten zu vereinbaren. Wartungszeitfenster kündigen wir mindestens 7 Tage im Vorfeld an. Geplante Wartungszeitfenster finden unabhängig der gewährleisteten Verfügbarkeit statt, bestmöglich außerhalb deiner Arbeitszeiten.

Weitere Betriebssystem-Varianten

Kundenspezifische Betriebssysteme stellen wir dir gerne auf Anfrage bereit. Die Einreichung dieser Betriebssysteme muss durch dich und durch die Bereitstellung von Images erfolgen. Eine Bereitstellung muss dann an unser Bereitstellungs- und Cloudimplementierungsverfahren angepasst werden, dieser Vorgang ist kostenpflichtig und wird anhand unserer allgemeinen Preisliste abgerechnet.

Leistungserweiterungen/-änderungen

Bei uns sind Änderungen oder Erweiterungen kein Problem! Änderungen kannst du bequem über unseren Cloud-Support durchführen lassen. Als einer der wenigen Cloud-Anbieter sind bei uns bereits kleinste Mengen möglich, du musst also nicht auf starre und unflexible Pakete zurückgreifen und das bezahlen, was du am Ende gar nicht brauchst. Bei uns sind Erweiterungen und Anpassungen ab einer CPU, einem Gigabyte-Arbeitsspeicher (RAM) sowie einem Gigabyte Festplattenspeicher möglich.

Aber wichtig zu wissen ist, dass Änderungen oder Erweiterungen zu einer kurzfristigen Nichtverfügbarkeit des zu ändernden Systems bzw. zu einem Neustart des Systems selbst führen können. Diese geplante Zeit ist dann der Verfügbarkeitsrechnung natürlich ausgenommen und wird primär in den vorher definierten Wartungsfenstern durchgeführt. Du entscheidest also in Absprache mit unserem Cloud-Support, wann was erledigt wird!

rhöncloud GmbH
Obertannweg 3
36142 Tann (Rhön)

Geschäftsführer
Manuel Bittorf

Ust.ID.: DE309630857
HRB 6981, Amtsgericht Fulda



Einmalleistungen / Dienstleistungen

Einmalige Dienstleistungen können direkt über unseren Cloud-Support gebucht werden. Dienstleistungen richten sich also stets nach der aktuellen Preisliste der rhöncloud GmbH und werden im 15-Minuten-Takt berechnet und fakturiert.

Monitoring

Wir passen auf unsere Cloud auf. Alle unsere Hardware-Server werden durch ein proaktives, 24/7 Monitoring System durch unseren Cloud-Support überwacht. Unsere Monitoring-Software sieht bereits sich einschleichende Fehler, bevor ein Gerät ausfällt. So sind wir in der Lage bereits 80% aller Ausfälle vorzubeugen. Du hast auf deinen virtuellen Servern natürlich die Möglichkeit, eigene Monitoring-Maßnahmen zu ergreifen oder durch die Inanspruchnahme eines separaten Service-Level-Agreements dies von uns übernehmen zu lassen.

Sichere Datenlöschung

Bei Kündigung von Systemen werden wir am ersten Tag nach der fristgerechten Beendigung des Vertrages deine Systeme vollständig gelöscht! Vorhandene Datensicherungen deiner Systeme werden spätestens 14 Tage nach Beendigung des Vertrages gelöscht. Sämtliche Löschvorgänge in Bezug auf deine User- und Applikationsdaten erfolgt nach DOD 5220.22-M.

Optional kann der gesamte Datenbestand auch dem Kunden zum Download bereitgestellt werden. Diese Leistung musst du über unseren Cloud-Support auf Stundenbasis unbedingt einen Monat vor Beendigung in Auftrag geben. Nach Beendigung des Vertrages werden alle Zugriffe auf das gekündigte System umgehend gelöscht, etwaige Hardware, Lizenzen oder andere vertraglich inbegriffene Leistungen sind umgehend, maximal 7 Tage nach Beendigung an die rhöncloud zurückzugeben.

rhöncloud GmbH
Obertannweg 3
36142 Tann (Rhön)

Geschäftsführer
Manuel Bittorf

Ust.ID.: DE309630857
HRB 6981, Amtsgericht Fulda



Internetanbindung

Für alle unsere Cloud-Produkte gewährleisten wir eine interne Bandbreite von mindestens einem Gigabit. Fast alle unsere Systeme sind bereits auf mindestens 10-Gigabit-Glasfaser aufgerüstet, einige davon schon auf 100Gb-Ethernet. Unser Rechenzentrum ist ebenfalls internetseitig mit Glasfaser und einer Bandbreite von mindestens einem, bis zu zehn Gigabit angebunden. Durch unsere Partner sind wir sogar in der Lage, dich und dein Unternehmen per Layer-2 (das ist eine direkte Glasfaser-Verbindung ohne Umwege über das Internet zwischen uns und deinem Unternehmen) anzubinden.

Ob eine Layer-2 Verbindung für dich in Frage kommt, erfährst du direkt bei unserem Cloud Support.

Für alle anderen Anbindungen über das Internet ist bereits ein Internettraffic von 1000 GB pro virtueller Infrastruktur monatlich inklusive. Alles darüberhinaus ist in 100GB Schritten gemäß unserer aktuellen Preisliste nach fakturiert.

Zugangsdaten und Administration

Du bekommst nach Bereitstellung deiner Serversysteme administrative Zugangsdaten zu diesen verschlüsselt per E-Mail mitgeteilt. Hier ist es ganz wichtig, dass du sorgsam bei sämtlichen Konfigurationen und Änderungen auf deinen Servern vorgehst. Nach dem Versand der Zugangsdaten bist du vollumfänglich und haftend für die Aktivitäten auf deiner Struktur verantwortlich. Es werden volle Administrationsrechte an dich übertragen. Die anschließende Administration und Softwarewartung, die Lizenzierung und zusätzliche Backups liegen dann in deinem Verantwortungsbereich und sind nicht Bestandteil des Vertrags.

Sollten deine Zugangsdaten unbefugten Dritten zugänglich sein, du diese verloren hast oder ändern möchtest, dann musst du unbedingt unseren Cloud-Support kontaktieren.

rhöncloud GmbH
Obertannweg 3
36142 Tann (Rhön)

Geschäftsführer
Manuel Bittorf

Ust.ID.: DE309630857
HRB 6981, Amtsgericht Fulda



Datensicherung

Alle deine virtuellen Serversysteme werden täglich auf ein externes Datenspeichermedium gesichert. Dies erledigen wir mit zuverlässiger Backup-Software. Backups erfolgen ausschließlich nachts. Wir bewahren deine Datensicherungen bis zu 7 Tage auf, dabei setzen wir auf Vollsicherungen sowie inkrementelle Datensicherungen. Nach jedem getätigten Backup werden wir diese validieren.

Solltest du auch über die 7 Tage hinaus Backups benötigen oder vorhalten wollen, dann kannst du dies gemäß unserer aktuellen Preisliste einfach hinzubuchen. Wir empfehlen dir, dass du jährlich zusammen mit unserem Cloud-Support eine geplante Datenwiederherstellung deiner Datensicherungen durchführst, denn für eine reibungslose Wiederherstellung ist ein regelmäßiger Funktionstest unabdingbar. Wir gewährleisten das regelmäßige Sichern deiner Systeme. Das Testen der Wiederherstellung obliegt auf Kundenseite.

Preise

Alle unsere Preise kannst du immer über unsere aktuelle Preisliste entnehmen. Diese findest du neben dieser Leistungsbeschreibung zum Download.

Während der Vertragslaufzeit können sich darüberhinaus einzelne Preise der Ressourcen ändern, dies geschieht nicht immer nur durch uns, sondern auch durch spezielle Vorgaben. Bei sämtlichen Berechnungen ist immer und ausschließlich die aktuelle Preisliste zur Bepreisung gültig. Bei bestehenden Verträgen informieren wir dich mindestens 12 Wochen im Voraus, sofern sich Ressourcenpreise um mehr als 5% ändern.

Abrechnung

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

rhöncloud GmbH
Obertannweg 3
36142 Tann (Rhön)

Geschäftsführer
Manuel Bittorf

Ust.ID.: DE309630857
HRB 6981, Amtsgericht Fulda



Lizenzierung

Im Rahmen unserer Leistung stellen wir dir 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, so wie du eine nutzt, 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 also keine Vermischung von unterschiedlichen Lizenzmodellen von Microsoft Produkten geben! Du bist als Kunde und in dem Fall Lizenznehmer für die korrekte Lizenzierung verantwortlich und musst dich an die jeweiligen Lizenzbestimmungen halten (siehe hier auch die Service Provider Use Rights:



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

Du bist für die nachhaltige und korrekte Angabe der Lizenzen (insbesondere der User-Zahlen) selbst verantwortlich. Solltest du dich nicht selbst um die Lizenzierung kümmern wollen, dann kannst du diese SPLA Lizenzierung gerne direkt über uns abwickeln. Das Reporting und die Abrechnung der SPLA-Lizenzen erfolgt dann über die rhöncloud. In diesem Fall brauchst du 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 informiere dich regelmäßig, ob sich Lizenzbestimmungen deiner eingesetzten Software geändert haben!

rhöncloud GmbH
Obertannweg 3
36142 Tann (Rhön)

Geschäftsführer
Manuel Bittorf

Ust.ID.: DE309630857
HRB 6981, Amtsgericht Fulda



Servicezeiten und Kontaktdetails

Wir lassen dich nicht im Regen stehen!

Unsere Servicezeiten: Montag - Freitag zwischen 8 Uhr und 17 Uhr MEZ
Telefonisch: +49 (0) 6682 212003-0

Außerhalb der Servicezeiten (bitte Preisliste beachten), 24/7
Telefonisch: +49 (0) 6682 212003-4

Rund um die Uhr per E-Mail
support@rhoencloud.de

Service Level Agreement (SLA)

Du möchtest die Wartung und Verwaltung deiner Server durch uns übernehmen lassen? Dann haben wir was für dich, unsere SLAs! Durch ein Service-Level-Agreement übernehmen wir alle technischen Arbeiten an deinen Cloud-Servern. Ein SLA ist individuell auf einen Kunden angepasst und kann optional zu deiner Cloud-Infrastruktur dazugebucht werden. Sprich uns an!

Mit dieser Leistungsbeschreibung verknüpfte Dokumente

- Allgemeine Geschäftsbedingungen der rhöncloud
- AV-Vereinbarung
- Ressourcenpreisliste

Letzte Aktualisierung / Stand dieser Leistungsbeschreibung

Juli 2020

rhöncloud GmbH
Obertannweg 3
36142 Tann (Rhön)

Geschäftsführer
Manuel Bittorf

Ust.ID.: DE309630857
HRB 6981, Amtsgericht Fulda

Das wars :)