



Leistungsbeschreibung IT-Outsourcing

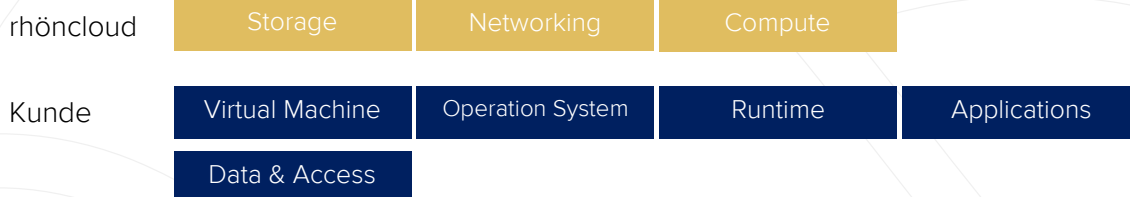
Produktmodell- und Definition

Mit unserem Service rhöncloud IT-Outsourcing stellen wir Cloud-Dienste im Bereich **IaaS** (Infrastructure as a Service) in unseren Rechenzentren zur Verfügung. Die Definition unserer IaaS-Services wird gemäß **NIST** (National Institute of Standards and Technology) definiert. Unser Leistungsangebot umfasst das Bereitstellen von Private Clouds-, Public Clouds und Hybrid Clouds.

Definitionsbereich: NIST SP-800-145 ([hier klicken für Einzelnachweis](#))

Anbieterverantwortlichkeit

Im Bereich IT-Outsourcing (Infrastructure as a Service; IaaS) ist die rhöncloud verantwortlich für die Bereiche Storage (Speicher), Networking (Netzwerk) und Compute (Ressourcenbereitstellung). Dies inkludiert alle infrastrukturbezogenen Komponenten, die für den Betrieb bestimmter, darauf liegender Dienste (u.a. virtuelle Maschinen) notwendig sind. Alles Weitere, insbesondere die Komponenten Virtual Machine (virtuelle Maschine), Operating System (Betriebssystem), Runtime (Laufzeitumgebungen), Application (Anwendungen und Software) sowie Data & Access (Daten und Zugriff), obliegen kundenseitig in dessen Ermessens- und Zuständigkeitsbereich.



Einrichtungsgebühren / Setupgebühren

Bei Buchung unserer rhöncloud IT-Outsourcing Services wird eine einmalige Setupgebühr fällig. Die jeweilige Setupgebühr variiert und ist auf dem jeweiligen Angebot angegeben. Die Setupgebühr wird nach Freigabe der Cloudumgebung durch die rhöncloud bzw. des beauftragten Angebots per Basis-Lastschrift von den im Produktvertrag angegebenen Kontodaten eingezogen. Nach Zahlungseingang erhalten Sie innerhalb von maximal 3 Werktagen die Zugangsdaten zu Ihren Systemen bzw. eine Information zum weiteren Vorgehen. Die Setupgebühren beinhalten bereits alle angefallenen Auslagen, die dazu nötig sind, um Ihre Umgebung (SaaS-Level) 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.

Im Falle einer Kündigung ist eine Frist von drei Monaten zum Monatsende einzuhalten. Erfolgt keine oder eine verspätete Kündigung, so verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate. Die Kündigung ist schriftlich oder elektronisch per Mail abzugeben, andere Arten der Kündigung werden aufgrund der Compliance-Richtlinien nicht akzeptiert. 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.



Postalische Kündigungen ausschließlich an

rhöncloud GmbH
Obertannweg 3
36142 Tann (Rhön)



Elektronische Kündigungen ausschließlich an

contract-de@rhoencloud.de

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.

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.

Updates und Wartungen der „Standard Firewall“ und der „Erweiterte Firewall“ 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.

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 gemäß der ISO/IEC-Norm 27001 (TÜV Rheinland, Zertifikatsnummer 9000017326) zertifiziert und bestrebt, die bestmöglichen Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, um Datendiebstahl und jegliche Form von Cyber-Angriffen zu verhindern. Durch breitgefächerte Sicherheitsvorkehrungen und eine eigene IT-Security-Abteilung sorgen wir für einen bestmöglichen Schutz Ihrer Daten.

Öffentliche IP

Standardmäßig nutzen Sie mit Ihrer Infrastruktur unsere allgemeinen IPv4-Adressen mit jeweiligem NAT, um sich sicher, u.a. per RDP, SSH, VPN, usw., auf Ihre Server und/oder Anwendungen 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 IPv4-Adresse kann ein entsprechender Reverse-DNS-Eintrag auf die gebuchte IPv4-Adresse hinterlegt werden. Zur Hinterlegung benötigen wir vordefinierte Informationen, welche Sie unserem Cloud-Support übermitteln können. Die Hinterlegung eines Reverse-DNS-Eintrag kann aufgrund dezentraler Strukturen mehrere Tage in Anspruch nehmen.

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 unseren Rechenzentren zur Verfügung gestellt und durch unsere Datacenter-Administration gewartet, gepflegt und betreut.

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 entsprechenden Festplattenspeicher (ROKMU003). Die Mindestvoraussetzungen richten sich in der Regel nach der einzusetzenden Betriebssystemsoftware und ist beim Hersteller zu erfragen.

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 an Sie. Ab diesem Zeitpunkt sind Sie für die Administration vollumfänglich verantwortlich.

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. Wir bitten zu beachten, dass wir als IaaS-Provider keine Funktionsgarantie oberhalb der Infrastrukturebene (ab der Komponente „Virtual Machine“ – siehe Seite 1) geben können. Wir empfehlen im Vorfeld eine technische Evaluierung.

Bereitgestellte Systeme werden standardmäßig im Rahmen des Betriebsmodells Public Cloud (Definition gemäß NIST, siehe Seite 1) angeboten, sofern keine andere Vereinbarung getroffen wurde. Alle unsere Kunden werden auf virtualisierten Servern in unseren Rechenzentren gehostet. Ihr Unternehmen teilt sich im Public Cloud Betriebsmodell die darunterliegende Hardware mit anderen Kunden, jedoch virtualisierungstechnisch vollkommen isoliert. Im Betriebsmodell Private Cloud werden dem Kunden dedizierte Cloud-Systeme mit eigener Hardware zur Verfügung gestellt, welche exklusiv genutzt werden. Das Betriebsmodell Hybrid Cloud besteht aus einem Mix aus beiden Betreibermodellen.

Virtuelle Server mit Betriebssystem

Ihre virtuellen Systeme werden durch VMware virtualisiert.

Verfügbarkeiten

Unsere Verfügbarkeitszeiträume sind aufgrund verschiedene Abhängigkeiten unterteilt. Die folgende Aufstellung gibt einen Überblick über verschiedene Verfügbarkeitsbereiche:

Verfügbarkeitsbereich	Verfügbarkeit	Grundlage	Maximale Ausfallzeit
Verfügbarkeit der rhöncloud IaaS-Dienste (Zuständigkeit: rhöncloud)	99,7 %	jährlich	26 Stunden, 17 Minuten
WAN-Verfügbarkeit der Internet-Anbindungen (Zuständigkeit: ISP)	99,5 %	jährlich	43 Stunden, 48 Minuten

Wartungen

Zur Sicherstellung der Funktionsbereitstellung führen wir regelmäßig Updates und Wartungen an unserer Infrastruktur durch. Sofern hiervon die Erreichbarkeit Ihrer gebuchten Services betroffen ist, kann es unter Umständen zu nicht vermeidbaren Unterbrechungen der Funktionsbereitstellung kommen. Wartungen kündigen wir mit einer Vorlaufzeit von mindestens sieben Tagen im Vorfeld über unser [Statusportal](#) an. Über das Statusportal können Sie Ihre E-Mail-Adresse in einen automatischen Mailverteiler hinterlegen, sodass Sie bei angekündigten Wartungsfenstern oder aktuellen Störungsmeldungen proaktiv informiert werden. Weitere Benachrichtigungen erfolgen nicht.

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. Vor Umsetzung ist eine technische Evaluierungsprüfung notwendig.

Leistungserweiterungen/-änderungen

Änderungen können bei unserem Cloud-Support beantragt werden. Die Gebühren der IT-Outsourcing-Services (IaaS-Ressourcen) werden monatlich nach verbrauchten Ressourcen (Pay-per-Use) gemäß der zum Zeitpunkt geltenden Preisliste in Rechnung gestellt und für den vollen Monat fakturiert. Erweiterungen von einzelnen Cloud-Ressourcen, insbesondere (v)CPU, v(RAM) oder Festplattenspeicher sind jederzeit in 1-Schritten möglich.

Es gilt zu 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 oder mit Ihnen abgestimmt. Zudem kann es technische Anforderungen an Erweiterungen geben, die Sie im Vorfeld mit dem Cloud-Support abzusprechen haben.

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.

Monitoring

Alle unsere Infrastrukturkomponenten werden durch ein proaktives 24/7 Monitoring überwacht und protokolliert.

Sichere Datenlöschung

Bei Kündigung werden am Folgetag der fristgerechten Beendigung des Vertrages Ihre Systeme vollständig gelöscht. Vorhandene Datensicherungen werden sofort, spätestens nach 14 Tage vollständig gelöscht. Alle Löschvorgänge erfolgen nach DOD 5220. 22-M. sowie gemäß den gesetzlichen Löschfristen.

Optional können gesamte Datenbestände dem Kunden kostenpflichtig zur Verfügung gestellt werden. Diese Leistung muss spätestens 30 Tage 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 3 Tage nach Beendigung an die rhöncloud 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. Unsere Rechenzentren sind internetseitig mit Glasfaser und einer Bandbreite von mindestens einem, bis zu 10 Gigabit angebunden. Die zugesicherten Bandbreiten variieren nach zugesicherten Latenzen, Datenaufkommen und technischen Auslastungen.

Anbindungen Ihrer gebuchten Cloud-Services beinhalten bereits 100GB Datentrffic. Überschreitungen werden gemäß der aktuellen Preisliste nachberechnet.

Datensicherung (Backup)

Bei all unseren virtuellen Serversystemen besteht durch verschiedene Pakete (Artikel ROKMU004-007) die Möglichkeit, regelmäßige Datensicherungen Ihrer Cloud-Systeme durchführen zu lassen. Ohne ein entsprechend gebuchtes Datensicherungspaket steht unsererseits keine Datensicherung zur Verfügung.

Bei der Inanspruchnahme und kostenpflichtiger Buchung eines Backups führen wir im Hintergrund, je nach Plan (Backup-Tasks) eine vom Kunden vorzugebende oder dem gebuchten Paket entsprechende Datensicherung pro Woche durch. Wir nutzen dabei die Backup- und Recovery-Software Acronis.

Der Funktions- und Leistungsumfang der Backuppakete richtet sich nach den technischen Möglichkeiten der von uns eingesetzten Lösung, welche unter <https://www.acronis.com/de-de/> eingesehen werden können. Alle Datensicherungspakete beinhalten grundsätzlich folgende Funktionen:

Funktion	Beschreibung
Backup-Quelle	Umfasst die virtuelle Maschine, für welche das Backuppaket gebucht wurde.
Backup-Ziel	Backups werden standardmäßig an einem physikalisch getrennten Ort (Backup-Rechenzentrum) gesichert und gespeichert.
Planung	Die Planung definiert die Methode der Sicherung (wöchentlich vollständig, täglich inkrementell) sowie den Zeitplan mit Wochentagen und Uhrzeit.
Aufbewahrungsdauer	Die Aufbewahrungsdauer richtet sich nach dem gebuchten Backuppaket und definiert die Vorhaltung des Backups. Ein Bereinigungsjob löscht gemäß Bereinigungsplan das älteste Backup.
Verschlüsselung	Alle Backups werden gemäß Backup-Ziel mit einem Kennwort verschlüsselt, welches von der rhöncloud festgelegt wird. Die Verschlüsselung wird durch einen AES 256 Verschlüsselungsalgorithmus sicher gespeichert.
Fehlerbehandlung	Im Falle eines Fehlers wird das Backup noch weitere 5 mal in einem Intervall von 5 Minuten gestartet.
Komprimierung	Aufgrund von Speicherplatzoptimierungen werden alle Backup-Dateien mit dem Komprimierungsgrad „Maximum“ unter Beachtung der „Verschlüsselung“ zum „Backup-Ziel“ gesichert.

Standardmäßig führen wir Datensicherungen durch die Sicherungsmethode „Snapshot-Backup“ durch. Hierbei erstellt der Hypervisor einen Snapshot der virtuellen Maschine, bevor unsere Backuplösung diesen Snapshot in eine spezielle Sicherungsdatei umwandelt, verschlüsselt und zum „Backup-Ziel“ überträgt. Im Anschluss wird der Hypervisor-Snapshot entfernt.

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, da laut Gesetzgebung der Kunde für die Durchführung verantwortlich ist. Wir als Cloud-Provider beschränken uns ausschließlich auf die Bereitstellung von Backup-Speicher sowie die Überlassung der Nutzungslizenz der Backupsoftware.

Im Falle einer durch den Kunden verursachten Datensicherungswiederherstellung entstehen die in der Preisliste angegebenen 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. Eine RTO (Recovery Time Objective) wird nicht zugesichert.

Servernodes

Unsere Rechenzentrumstechnologie basiert auf VMware. Es gelten daher die Lizenz- und Funktionsbestimmungen des Herstellers. Unsere Infrastrukturkomponenten werden u.a. in Form von Bladesystemen und einzelnen Serverracks zur Verfügung gestellt. Alle unsere „Shared“-Serversysteme sind in einem VMware HA-Cluster angebunden. Im Falle eines Ausfalls eines einzelnen Nodesystems (Hardware-Servers) werden die Compute-Maschinen (virtuellen Maschinen) auf ein weiteres 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-Servers) werden die virtuellen Maschinen wieder auf das instandgesetzte Servernode (Hardware-Server) zurückmigriert. Auch hier kann es zu Nichterreichbarkeiten und Performanceengpässen kommen.

Storages

Wir stellen folgende Storagetypen in unserem Rechenzentrum bereit:

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

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

Unser HA-Storage besteht aus mindestens zwei unabhängigen Storagesystemen, welche sich in Echtzeit abgleichen. Das HA-Storage ist im selben Serverschrank untergebracht.

Jedes Storagesystem 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 unseren Rechenzentren 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. Im Falle eines Wechsels der CPU-Ressource entsteht aufgrund technischer Machbarkeit eine temporäre Downtime; die betroffene virtuelle Maschine muss für die Erweiterung heruntergefahren und neugestartet werden.

Preise

Es gelten die stets aktuellen Ressourcen- und Lizenzpreise, welche über unsere Preisliste eingesehen werden können. Während der Vertragslaufzeit können sich einzelne Preise der Ressourcen ändern, dies geschieht nicht immer von unserer Seite aus, sondern auch durch spezielle Vorgaben oder Preisänderungen unserer Lizenzpartner und Vorlieferanten (bsp. Energienetzanbieter, ISPs, usw.). Bei bestehenden Verträgen informieren wir Sie mindestens 4 Wochen im Voraus, soweit sich die Ressourcenpreise um mehr als 10% ändern.

Alle angegebenen Preise sind Netto-Preise, zzgl. der zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Mehrwertsteuer.

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 für den vollen Monat fakturiert.

Lizenzierung

Im Rahmen unserer Leistung stellen wir Ihnen eine Auswahl an Betriebssystemen und verschiedenen Varianten zur Verfügung, die durch uns auf Ihre Server vorinstalliert werden können. 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 Folgelizenzen für Microsoft Produkte auch über das Betriebssystem hinaus (das können u.a. MS SQL, Exchange, Office, etc. sein) ebenfalls SPLA-Lizenzen eingesetzt werden. Bei dedizierten Cloud-Servern variiert das Lizenzmodell je nach Hersteller.

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&DocumentTypeId=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 Dritter in Folge diesbezüglicher Pflichtverletzungen frei.

Leistungsbeschreibung IT-Outsourcing

Dokumentennummer: RCDOK0201
Version: 1.5
Datum Aktualisierung: 19.05.2022



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 abzuschließen. Die Verpflichtungen zum ordentlichen und rechtskonformen Einsatz von Lizenzen bleiben davon unberührt.

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.

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.