

# Leistungsbeschreibung rhönmail Exchange

## Inhaltsverzeichnis



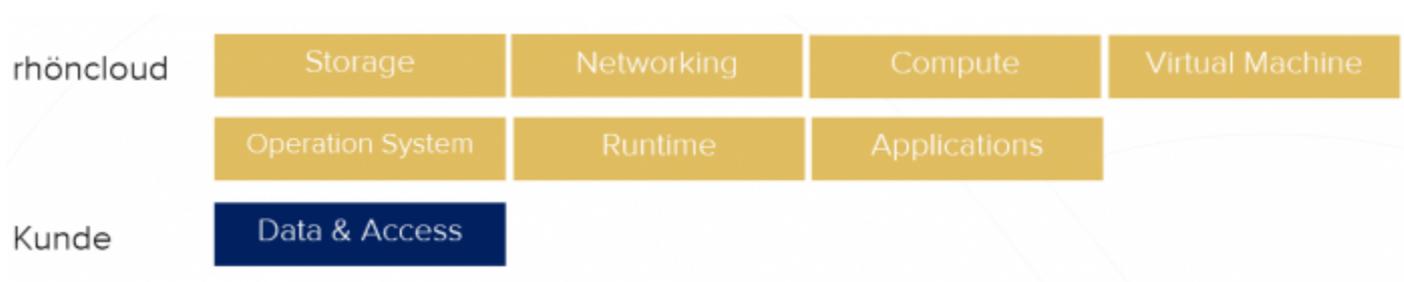
1. Produktmodell- und Definition
2. Anbieterverantwortlichkeit
3. Einrichtungsgebühren / Setupgebühren
4. Vertragslaufzeit und Vertragsbeginn
5. Kündigung
6. Vertragsgegenstand
7. rhönmail Exchange Postfach
8. Verfügbarkeiten
9. Monitoring
10. Wartungen
11. Sichere Datenlöschung
12. Datensicherung (Backup)
13. Übernahme der Daten nach Vertragsende
14. Preise
15. Lizenzierung
16. Archivierung
17. Microsoft 365 Add-On
18. Hinweise zur IT-Sicherheit
19. Ansprechpartner bei Vertragsfragen / Qualitätsmanagement

## Produktmodell- und Definition

Mit unserem Service »rhönmail Exchange« stellen wir Cloud-Dienste im Bereich **SaaS** (Software as a Service) in unseren Rechenzentren zur Verfügung. Die Definition unserer SaaS-Services wird gemäß **NIST** (National Institute of Standards and Technology) definiert. Unser Leistungsangebot umfasst das Bereitstellen von auf Microsoft Exchange basierten Groupware-Postfächern. Definitionsbereich: NIST SP-800-145 (hier klicken für Einzelnachweis (<https://csrc.nist.gov/publications/detail/sp/800-145/final>)).

## Anbieterverantwortlichkeit

Im Bereich »rhönmail Exchange« (Software as a Service; SaaS) ist die rhöncloud verantwortlich für die Bereiche Storage (Speicher), Networking (Netzwerk), Compute (Ressourcenbereitstellung), Virtual Machines (virtuelle Maschinen), Operation Systems (Betriebssystem), Runtime (Laufzeitumgebungen) und Applications (Anwendungen). Der Kunde hat seinerseits für Data & Access (Datenhaltung und Zugriff) zu sorgen.



## Einrichtungsgebühren / Setupgebühren

Bei Buchung unserer »rhönmail Exchange« Services wird eine einmalige Setupgebühr fällig. Die jeweilige Setupgebühr ist auf dem jeweiligen Angebot oder in der zum Zeitpunkt gültigen Preisliste angegeben. Die Setupgebühr wird nach Übermittlung der Postfachzugangsdaten durch die rhöncloud per Basis-Lastschrift von den im Vertrag angegebenen Kontodaten eingezogen.

## Vertragslaufzeit und Vertragsbeginn

Die Mindestvertragslaufzeit unserer »rhönmail Exchange«-Postfächer beträgt einen Monat, sofern keine separate Vereinbarung getroffen wurde. Der Vertrag kann schriftlich oder elektronisch (Textform) geschlossen werden. Im Falle des schriftlichen Vertragsschlusses kommt der Vertrag zustande durch beiderseitige Unterschrift. Im Falle der elektronischen Beauftragung durch den Kunden (beispielsweise per E-Mail) kommt der Vertrag durch unsere Auftragsbestätigung per E-Mail zustande. Der Vertrag beginnt an dem ersten Tage des Monats, in welchem wir mit der Zurverfügungstellung der vertraglichen »rhönmail Exchange«-Postfächer beginnen. Die Zurverfügungstellung der vertraglichen »rhönmail Exchange«-Postfächer wird spätestens drei Monate nach Vertragsschluss erfolgen. Fakturiert wird unabhängig des untermonatigen Startdatums der gesamte Laufzeitmonat rückwirkend zum Vertragsbeginn.

## Kündigung

Die Kündigungsfrist beträgt ein Monat zum Monatsende. Erfolgt keine oder eine verspätete Kündigung, so verlängert sich der Vertrag um einen weiteren Monat mit einer Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsende.

Nach Vertragsende werden alle technischen sowie administrativen Daten unwiederbringlich gelöscht. Sollten Sie die Daten Ihrer »rhönmail Exchange«-Postfächer nach Vertragsende nicht gesichert haben, so können diese nicht wiederhergestellt werden. Unter Abschnitt „Übernahme der Daten nach Vertragsende“ finden Sie Informationen, wie wir Sie beim Umzug Ihrer Daten unterstützen können. Die Kündigung ist elektronisch per Mail abzugeben, andere Arten der Kündigung werden aufgrund der Compliance-Richtlinien nicht akzeptiert.

✉ Elektronische Kündigungen ausschließlich an  
**contract-de@rhoencloud.de**

## Vertragsgegenstand

Die rhöncloud bietet mit »rhönmail Exchange« (basierend auf der Microsoft Exchange Technologie) eine Hosted Exchange Lösung zur Nutzung von gängigen Email-Funktionen bestehend aus einem oder mehreren E-Mail-Postfächern. Diese vollelektronischen Postfächer dienen dem Senden,

Empfangen und Speichern von E-Mails und anderen Elementen, u.a. Terminen, Kontakten, Aufgaben und Notizen. Eine umfassende Zusammenarbeit ist ebenfalls Bestandteil unserer zuverlässigen Lösung. [rhoencloud.de](http://rhoencloud.de)



## **Eingesetzte Software und Softwarelizenzen**

Unsere Lösung basiert auf dem internationalen Standard. Wir setzen hierbei auf die gängigen, aktuellen Versionen wie Microsoft Exchange der Versionen 2016, 2019 oder darüber hinaus.

## **Speicherplatz**

Zu jedem gehosteten »rhönmail Exchange« Postfach wird festgelegter Speicherplatz durch die rhöncloud bereitgestellt. Der Speicherplatz ist abhängig vom jeweils gebuchten »rhönmail Exchange« Paket. Sie erhalten Statusmails über die Auslastung Ihres Postfachs, wenn die für den Speicherplatz bestimmten Datenmengen den definierten und gebuchten Schwellenwert überschreiten und wenn Sie an die Kapazitätsgrenze gelangen. Ein unbegrenztes Datenübertragungsvolumen ist in all unseren Postfächern enthalten. Eine Datensicherung des gesamten »rhönmail Exchange«-Servers wird einmal täglich auf ein externes Backupstorage durchgeführt. Unsere Stagesysteme sind standardmäßig nicht georedundant oder hochverfügbar.

## **Domainverwaltung**

Sie haben über unseren rhöncloud Cloud-Support die Möglichkeit, Ihre gewünschten Domains zu nutzen. Sollte die Domainverwaltung über einen dritten Provider verwaltet werden, so erhalten Sie die notwendigen Informationen (MX-Record, CNAME, SRV-Record etc.), welche Ihr Unternehmen für den ordentlichen Betrieb aller Postfächer benötigt. Die Anpassung der entsprechenden Einstellungen durch einen dritten Provider erfolgt auf eigenes Risiko und eigene Kosten.

## **E-Mail-Adressen**

Für die E-Mail-Postfächer können von Ihnen unter dem registrierten Domain-Namen öffentliche Mail-Adressen gebildet werden. Voraussetzung dafür ist, dass die Domain auf Sie registriert und für die jeweiligen »rhönmail Exchange« Dienste konfiguriert ist. Für jedes Exchange-Postfach können bis zu 30 Aliasnamen für den Empfang von Nachrichten eingerichtet werden.

## **Versand von E-Mails**

E-Mails können mit einem Datenvolumen von maximal 50MB pro E-Mail inklusive Anhänge versendet werden. Es können maximal 10 E-Mails pro Minute und pro Postfach versendet werden. Die Anzahl der Empfänger ist auf 1000 pro Mail und insgesamt 1500 pro Tag pro Postfach begrenzt. Spamversand ist ausdrücklich verboten und wird bei Verstoß mit der umgehenden Vertragsauflösung bestraft. Für den Versand von Newslettern oder Massenmails verwenden Sie bitte einen Drittanbieter bzw. ein dafür geeignetes SMTP-Relay.

## **Viren- und Spam**

Der Spam- und Virenschutz erfolgt auf einem bereitgestellten und bei der rhöncloud gehosteten Filter-Appliance des Herstellers Mailcleaner (<https://www.mailcleaner.net> – es gilt der Leistungsumfang des Mailcleaner). Vor der Annahme der E-Mail prüft der eingehende Mail Transfer

Agent (MTA)/Mailcleaner, ob es sich beim versendenden Server um einen bekannten Spammer handelt. Hierbei bauen wir auf vertrauensvolle und öffentlich zertifizierte Blacklists und nutzen das Netzwerk von Mailcleaner. Die angenommene E-Mail wird nun mit Hilfe von mindestens zwei Virensignaturen auf Viren und Bedrohungen untersucht. Nach erfolgreicher Virenprüfung untersucht unser Gateway die E-Mails auf bekannte Spam- und Phishing-Links und vergleicht den Inhalt der gesamten E-Mail mit bekannten Spam-Signaturen. Im endgültigen Schritt wertet unsere Spam-Firewall die E-Mails aus. Die als Spam erkannten E-Mails werden je nach Einstufung zugestellt und gekennzeichnet oder gar abgelehnt. Bevor eine Mail unseren Mailcleaner erreicht, wird diese in einer grundlegenden Vorfilterung unserer Rechenzentrumsfirewall gescannt, danach an den Mailcleaner übergeben und bei Genehmigung an unseren Exchange-Server weitergeleitet.

## **Funktionsunterstützung**

Folgende Funktionen stehen zur Verfügung bzw. können eingerichtet werden:

- SSL-verschlüsselte Übertragung aller E-Mails (wenn der Zielservers dies unterstützt)
- Virenprüfung durch mindestens eine Anti-Virus-Engine/Applikation
- Virenprüfung von Archiven in E-Mail Anhängen
- Greylist auf Domänebene\*
- DKIM-Signatur (DomainKeys)\*
- BATV (Bounce Adress Tag Validation)\*
- Whitelisting auf Domain- und Benutzerbene\*

*\*nur für Domains, deren E-Mails komplett über die rhöncloud laufen*

## **Zusätzlich werden folgenden Spamprüfungen durchgeführt**

Weil uns die Sicherheit Ihrer E-Mails wichtig ist, führen wir zusätzlich folgende Prüfungen durch:

- Signaturprüfung
- DNS- und URL
- Blacklists
- Texterkennung in Bildern
- PDF-Prüfung
- Botnet-Prüfung
- DCC-Prüfung
- Razor, Pyzor, SPF und DKIM-Prüfung

Ausgehende Mails an fremde SMTP Server werden durch mindestens einen unserer AV-Engines auf Viren geprüft, jedoch nicht auf Spam untersucht.

# rhönmail Exchange Postfach

Der standardmäßige Speicherplatz pro Postfach beträgt 100 GB, sofern nicht anders vereinbart.

## Funktionsumfang

- Viren- und Spamschutz wie oben beschrieben inbegriffen
- Ein gemeinsames Adressbuch (interne und externe Kontakte), Verteilerlisten
- Zugriff durch Outlook Web Access verschlüsselt (OWA) über einen aktuellen Browser
- Zugriff per POP3, SMTP und IMAP möglich, jedoch ausschließlich verschlüsselt
- Push-Funktion ActiveSync für mobile Endgeräte auf E-Mails, Kalender, Kontakte und Aufgaben (Voraussetzung ist, dass Sie ein ActiveSync fähiges Endgerät oder Programm für Exchange haben. Maximal kann unser »rhönmail Exchange« Postfach an 10 Endgeräten gleichzeitig genutzt werden)

Durch die Nutzung der Microsoft Exchange Technologie können Funktionen und Features jederzeit ergänzt oder aktualisiert werden. Es gelten zu jeder Zeit die Leistungs- und Funktionsbeschreibungen von Microsoft. Für den Zugriff sowie die Endgeräteanbindung müssen Sie entsprechende Vorkehrungen treffen, dies sind keine Leistungen der rhöncloud und somit nicht inkludiert.

## Zusätzliche Option: Öffentliche Ordner

Speicherplatz: 25 GB

Die Bereitstellung eines Öffentlichen Ordners im »rhönmail Exchange« für Ihre Kundenorganisation zur Speicherung von E-Mails zur gemeinsamen Nutzung. Öffentliche Ordner können für den Empfang von E-Mails konfiguriert werden. Der Zugriff auf Öffentliche Ordner und Unterordner ist nur über Microsoft Outlook und unseren Outlook Web Access (OWA) möglich.

## Zusätzliche Option: Impersonifikationspostfach-Funktion pro Exchange-Organisation

Die Einrichtung eines Impersonifikationspostfach „Impersonification Postfach“ für Ihre Organisation erfolgt ausschließlich über unseren Cloud-Support. Der Benutzer dieses Postfachs ist in der Lage, auf alle Inhalte sämtlicher Postfächer der Organisation mit vollen Rechten (Lesen, Schreiben, Ändern und Löschen) zuzugreifen. Für die Bereitstellung dieses Postfach wird ein zusätzlicher »rhönmail Exchange« Benutzer, sprich ein zusätzliches Postfach benötigt, welches gemäß der zum Zeitpunkt gültigen Preisliste berechnet wird. Zusätzliche Option: Manuelles Einspielen von PST Dateien durch den Cloud-Support pro Postfach. Das Einspielen Ihrer PST-Dateien erfolgt über unseren Cloud-

Support auf Basis unserer aktuellen Preisliste. Sie müssen uns die Datei als Download elektronisch zur Verfügung stellen und das Postfach benennen, in welches wir den Upload durchführen sollen. Der Dateiname der PST-Datei muss der primären E-Mail-Adresse Ihres »rhönmail Exchange« Postfach entsprechen.



### **Zusätzliche Option: Systemseitiger Export in PST-Datei pro Postfach**

Auf Wunsch stellen wir Ihnen kostenpflichtig Ihr gewünschtes Postfach oder Ihren öffentlichen Ordner als PST-Datei bereit. Nach dem Export der Daten erhalten Sie einen Downloadlink zum Herunterladen der PST-Datei. Die Bereitstellung erfolgt ausschließlich und systemseitig über unseren Support und muss mit einer Vorlaufzeit von 2 Wochen angekündigt werden.

### **Zusätzliche Option: Wiederherstellung Postfach aus Datensicherung (Gesamtes Postfach)**

Es kann vorkommen, dass Ihr Postfach aufgrund etwaiger Umstände wiederhergestellt werden muss. Die Wiederherstellung ist bis zu 30 Tage rückwirkend möglich. Die Wiederherstellung erfolgt durch unseren Cloud-Support. Die Abrechnung erfolgt gemäß aktueller Preisliste separat.

### **Zusätzliche Option: Passwortreset (Zurücksetzen des Kennworts)**

Im Falle des Verlustes des Postfachkennwortes oder dem geplanten Reset muss unser Cloud-Support informiert werden. Ihr neues Kennwort erhalten Sie telefonisch oder auf eine alternative E-Mail-Adresse per verschlüsseltem OTP-Link. Die Berechnung des einmaligen Resets erfolgt auf Basis unserer aktuellen Preisliste.

## **Verfügbarkeiten**

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

Die Verfügbar- und Erreichbarkeit der Anbindung vor Ort beim Kunden obliegt in dessen Zuständigkeits- und Verantwortungsbereich.

## Monitoring

Alle unsere Infrastrukturkomponenten werden durch ein proaktives 24/7-Monitoring überwacht. Das Monitoring wird durch unser Network Operation Center (NOC) betreut, administriert und analysiert.

## Wartungen

Zur Sicherstellung der Funktionsbereitstellung führen wir regelmäßig Updates und Wartungen an unserer Infrastruktur sowie unseren IaaS-Services 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 über unser Statusportal (<https://status.rhoencloud.de/>) an. Über das Statusportal können Sie Ihre E-Mail-Adresse oder eine Mobilfunkrufnummer in einen automatischen Verteiler hinterlegen, sodass Sie bei angekündigten Wartungsfenstern oder aktuellen Störungsmeldungen proaktiv informiert werden. Weitere Benachrichtigungen erfolgen nicht. Sofern Sie Ihre E-Mail-Adresse und/oder Ihre Mobilfunkrufnummer im Statusportal und somit im automatischen Benachrichtigungsverteiler hinterlegen, beachten Sie bitte die Datenschutzbestimmungen des Anbieters »statuspal.io«, welche Sie hier (<https://www.statuspal.io/privacy>) aufrufen können und mit welchem wir die extern betriebene Lösung anbieten. Mit der Hinterlegung stimmen Sie diesen Bestimmungen zu. Sollten Sie in unseren Vertragsunterlagen die Option gesetzt haben, dass wir Ihre Daten in den Benachrichtigungsservice unseres Statusportal aufnehmen, so sind ebenfalls die Datenschutzbestimmungen entsprechend zu beachten. Durch Setzen der Option in unseren Vertragsunterlagen stimmen Sie ebenfalls diesen Datenschutzbestimmungen (<https://www.statuspal.io/privacy>) zu. Es besteht jederzeit die Möglichkeit, den Benachrichtigungsservice ganz oder teilweise zu deaktivieren.

## Sichere Datenlöschung

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

## Datensicherung (Backup)

Unsere »rhönmail Exchange«-Server werden täglich vollständig gesichert. Neben der vollständigen Serversicherung werden darüber hinaus auch die zum Betrieb notwendigen Exchange-Datenbanken und die einzelnen Exchange-Postfächer gesichert, sodass eine Wiederherstellung einzelner Exchange-Postfächer möglich ist. Die Speicherung der Backups erfolgt zu einem geografisch entfernten Standort. Wir halten Datensicherungen der Exchange-Postfächer mindestens 4 Wochen vor. Im Falle einer durch den Kunden verursachten Datensicherungswiederherstellung entstehen die in der Preisliste angegebenen Wiederherstellungskosten. 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.

## Übernahme der Daten nach Vertragsende

Nach ordentlicher Kündigung ist es möglich, die vorhandenen »rhönmail Exchange«-Daten zu übernehmen und zu einem neuen Anbieter umzuziehen. Bei der Übernahme der Daten nach Vertragsende stellen wir Ihnen die »rhönmail Exchange«-Postfächer per PST-Export (Personal Storage Table) zur Verfügung. Die Übernahme bzw. der Export der »rhönmail Exchange«-Postfächer ist ein kostenpflichtiger Vorgang und wird gemäß Angebot und/oder aktueller Preisliste durchgeführt. rhöncloud stellt dem Kunden nach schriftlicher Freigabe die gewünschten Export-Dateien zur Verfügung. Beauftragt der Kunde nicht explizit und schriftlich die Übernahme der Daten, so löscht rhöncloud diese nach Vertragsende (siehe „Sichere Datenlöschung“). Die Beauftragung ist spätestens 30 Tage vor Vertragsende bei der rhöncloud durchzuführen. Die Daten werden dem Kunden per passwortgeschützten Downloadlink zur Verfügung gestellt. Ist mit der rhöncloud kein Datum der Übernahme vereinbart, so stellt rhöncloud diese binnen 7 Werktagen nach Vertragsende zur Verfügung. Nach der Bereitstellung hat der Kunde 10 Tage Zeit, die bereitgestellten Daten herunterzuladen und auf Vollständigkeit zu prüfen. Geht innerhalb der Frist kundenseitig keine Meldung ein, welche eine nicht konforme Bereitstellung anzeigt, so bestätigt der Kunde den ordentlichen, funktionsfähigen und vollständigen Erhalt. Die rhöncloud hebt sodann die Bereitstellung auf.

## Preise

Es gelten die stets aktuellen Ressourcen- und Lizenzpreise, welche über unsere Preisliste (<https://www.rhöncloud.com/rhöncloudcenter/>) eingesehen werden können. Während der Vertragslaufzeit können sich einzelne Preise unserer Ressourcen ändern. Wir informieren Sie mindestens vier Wochen im Voraus, sofern sich Ressourcenpreise ändern. Eine Erhöhung

innerhalb/unter 10% des monatlichen Gesamtbetrages je 12 Monate seit der letzten Erhöhung berechtigen nicht zur fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses. Alle angegebenen Preise sind Netto-Preise, zzgl. der zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Umsatzsteuer.

## Lizenzierung

Bei Nutzung unserer »rhönmail Exchange« Lösung sind bereits alle Lizenzen inkludiert, die für die Bereitstellung der Hosted Exchange Lösung (als SaaS-Service) providerseitig notwendig sind. Für die rechtmäßig lizenzkonforme Verwendung einer Software zum Abrufen von E-Mails, u.a. Microsoft Outlook oder anderer Drittanbietersoftware, sind ausschließlich Sie und Ihr Unternehmen verantwortlich. Diese Lizenzen sind nicht Bestandteil unserer »rhönmail Exchange« Lösung, es sei denn, die Option wurde entsprechend gebucht.

## Archivierung

Seit 2017 ist es gesetzlich vorgeschrieben, fest definierte Mails rechts- und revisionssicher zu archivieren. Das GoBD regelt hierbei die Dauer und den Umfang. Zu unseren »rhönmail Exchange« Paketen bieten wir als optionales Addon eine rechts- und revisionssichere Archivierung an. Dieses Produkt trägt die Produktbezeichnung rhönarchiv. rhönarchiv kann zudem auch als Einzelprodukt ohne unsere »rhönmail Exchange« Lösung gebucht und genutzt werden. Im Falle der Nutzung unseres rhönarchiv gelten unsere Leistungsbeschreibungen (<https://www.rhoencloud.de/leistungsbeschreibung-rhoenarchiv/>) (klicken Sie auf den Link, um zu den Leistungsbeschreibungen zu gelangen) von rhönarchiv.

## Microsoft 365 Add-On

Zu all unseren »rhönmail Exchange« Paketen können optionale Microsoft 365 Pakete hinzugebucht werden. Diese Pakete sind identisch mit den angebotenen Microsoft 365 Paketen und werden seitens der rhöncloud als „Add-on“ bezeichnet. Voraussetzung zur Nutzung der Microsoft 365 Add-ons ist die Buchung von mindestens einem »rhönmail Exchange« Postfach. Im Falle einer Buchung von mindestens einem Microsoft 365 Add-on wird die »rhönmail Exchange« Organisation (alle

Benutzer unter einer Top-Level-Domain) mit Microsoft 365 bzw. dem Verzeichnisdienst Microsoft Azure synchronisiert. Die Daten der Benutzer werden hierbei verschlüsselt übertragen. Zur technischen Umsetzung kommt hier das von Microsoft bereitgestellte Synchronisationstool „Azure Active Directory Connect (Azure AD Connect)“ zum Einsatz. Die Exchange Organisation hat somit

die Möglichkeit, sich bei Microsoft 365 mit denselben Benutzerdaten anzumelden, wie auch am »rhönmail Exchange«, selbst dann, wenn keine Lizenz auf den Benutzer gebucht ist. Bucht der Kunde ein von der rhöncloud angebotenes Microsoft 365 Paket/Add-on, so wird dem Benutzer die entsprechende Lizenz zugewiesen. Der berechtigte Benutzer kann die im Funktionsumfang befindliche Microsoft-Lösung gemäß den Lizenz- und Nutzungsbestimmungen von Microsoft nutzen. Voraussetzung für die Nutzung von Microsoft 365 Apps ist die Buchung von mindestens einem Microsoft 365 Add-on bei der rhöncloud. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt einen Monat. Eine Kündigung des Add-on(s) ist mit 30 Tagen zum Monatsende möglich. Im Falle einer vollständigen Kündigung der »rhönmail Exchange« Lösung endet ebenfalls das Microsoft 365 Add-on-Paket.

## Hinweise zur IT-Sicherheit

Die Themen IT-Sicherheit und Cybersicherheit spielen bei der rhöncloud eine zentrale Rolle. Aus diesem Grund sind wir in diesen Bereichen mehrfach ISO-zertifiziert (<https://www.rhoencloud.de/unternehmen/tuev-zertifiziert/>). Durch technische und organisatorische Maßnahmen sorgen wir für einen bestmöglichen Schutz unserer Rechenzentrumssysteme. Allerdings bietet diese Art der Prävention nur eine solide Grundlage. Um ein noch höheres Sicherheitslevel zu erreichen, empfehlen wir das Treffen von weiteren Vorkehrungen zum Schutz der IT-Sicherheit Ihrer Systeme. Dazu zählen beispielsweise eigenverantwortliche Schutzmaßnahmen Ihrer virtuellen oder dedizierten Cloudsysteme, Schulungsmaßnahmen Ihrer Mitarbeiter oder auch regelmäßige Sicherheitsaudits. Wie im Bereich „Anbieterverantwortlichkeit“ endet die Zuständigkeit der rhöncloud ab der virtuellen Maschine (Virtual Machine) und Betriebssystemebene (Operating System). Der Kunde ist somit für die Absicherung seiner gebuchten Systeme verantwortlich und sichert bei Nutzung unserer Produkte zu, für eine bestmögliche und protokollierte IT-Sicherheit zu sorgen. Weitere Informationen und Hilfestellungen können bei unserem Security Operation Center (SOC) angefragt werden (✉ E-Mail: [soc@rhoencloud.de](mailto:soc@rhoencloud.de)).

## Ansprechpartner bei Vertragsfragen / Qualitätsmanagement

### Bei Vertragsfragen

☎ Telefon: +49 (0) 6682 212003-4

✉ E-Mail: [contract-de@rhoencloud.de](mailto:contract-de@rhoencloud.de)



Qualitätsmanagement (<https://www.rhoencloud.de>)

✉ E-Mail: [qs@rhoencloud.de](mailto:qs@rhoencloud.de)