

Leistungsbeschreibung rhöncloud IT-Outsourcing

Inhaltsverzeichnis



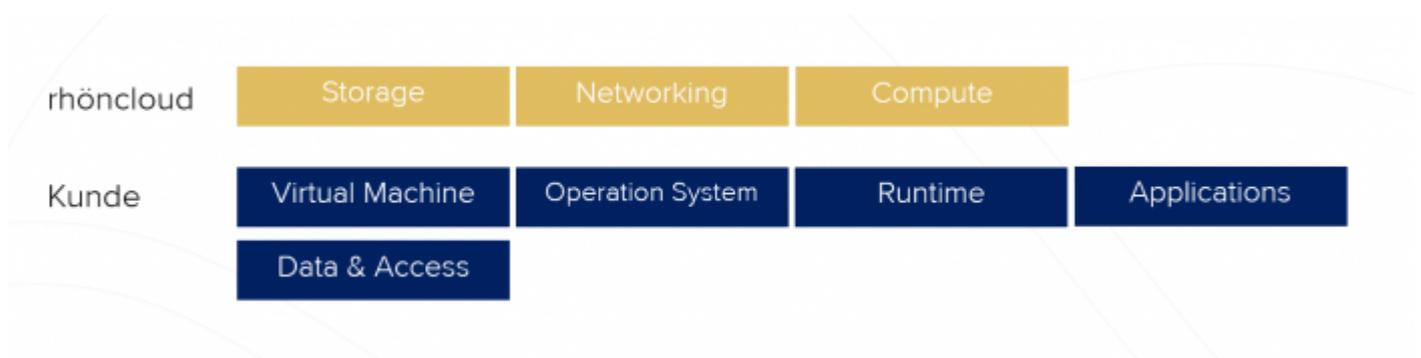
1. Produktmodell- und Definition
2. Anbieterverantwortlichkeit
3. Einrichtungsgebühren / Setupgebühren
4. Vertragslaufzeit und Vertragsbeginn
5. Kündigung
6. Vertragsgegenstand
7. Verfügbarkeiten
8. Standort des Rechenzentrums
9. Monitoring
10. Wartungen
11. Sichere Datenlöschung
12. Internetanbindung
13. Datensicherung (Backup)
14. Übernahme der Daten nach Vertragsende
15. Servercluster »Public Cloud«
16. Storages
17. CPU
18. Preise
19. Lizenzierung
20. Hinweise zur IT-Sicherheit
21. Ansprechpartner bei Vertragsfragen / Qualitätsmanagement / Datenschutz
22. Versionierung

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 (<https://csrc.nist.gov/publications/detail/sp/800-145/final>)).

Anbieterverantwortlichkeit

Im Bereich »rhöncloud 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, virtueller Container, usw.) 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

Die Einrichtung unserer »rhöncloud IT-Outsourcing« Lösungen ist grundsätzlich kostenpflichtig. Sofern Einrichtungs- und/oder Setupgebühren auf den Angeboten nicht explizit angegeben sind, werden diese gemäß aktueller Preisliste nach Aufwand fakturiert.

Vertragslaufzeit und Vertragsbeginn

In unserer »rhöncloud IT-Outsourcing« Sparte bieten wir drei standardisierte Laufzeitmodelle an, sofern keine separate schriftliche Vereinbarung getroffen wurde. Die Vertragslaufzeit ist in den Vertragsunterlagen angegeben. Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate.

Laufzeit	12 Monate	24 Monate	36 Monate
Kündigungsfrist	3 Monate zum Vertragsende	6 Monate zum Vertragsende	6 Monate zum Vertragsende

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 Cloud-Systeme beginnen. Die Zurverfügungstellung der vertraglichen Cloud-Systeme wird spätestens drei Monate nach Vertragsschluss erfolgen. Fakturiert wird unabhängig des untermonatigen Startdatums der gesamte Laufzeitmonat rückwirkend zum Vertragsbeginn.

Kündigung

Die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate zum Ende der Vertragslaufzeit. Erfolgt keine oder eine verspätete Kündigung, so verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Vertragsende. Für eine schnelle und eindeutige Bearbeitung wird die Kündigung des Vertrags per E-Mail an **contract-de@rhoencloud.de** empfohlen. Andere Textformen (z. B. Brief) sind ebenfalls zulässig und werden entsprechend der gesetzlichen Vorgaben anerkannt.

Nach Vertragsbeendigung stellt die rhöncloud dem Kunden sämtliche Daten in einem gängigen maschinenlesbaren Format innerhalb von 30 Kalendertagen zur Verfügung. Der Kunde ist verpflichtet, die Daten eigenständig zu sichern und gesetzliche Aufbewahrungsfristen einzuhalten. Nach schriftlicher Bestätigung der erfolgreichen Datenübernahme löschen wir alle Kundendaten unwiderruflich aus unseren Systemen, einschließlich Sicherungen und Replikationen, gemäß dem unternehmenseigenen Löschkonzept. Über die erfolgte Löschung wird dem Kunden ein Protokoll bereitgestellt. Sollten Sie Daten nach Vertragsende nicht gesichert haben, können diese nicht wiederhergestellt werden.

Durch den entstehenden Arbeitsaufwand im Falle einer Vertragskündigung fallen Kosten i.H.v. einem halben Monatsbeitrag an, welche im letzten Monat der Restlaufzeit fällig werden. Weitere Dienstleistungen, beispielsweise Supportleistungen für etwaige Umzugstätigkeiten, werden gesondert nach unseren allgemeinen Stundensätzen in Rechnung gestellt.

Kündigungen bitte per E-Mail an **contract-de@rhoencloud.de**

Vertragsgegenstand

Die rhöncloud stellt Ihnen die im Angebot ersichtlichen Cloud-Systeme zur Verfügung. Dabei handelt es sich in der Regel um virtuelle Serversysteme mit den Betriebssystemen Microsoft Windows, Linux oder anderen auf dem Markt üblichen Systemen. Die Bereitstellung erfolgt hierbei im Betriebskonzept »Public Cloud« und »Dedicated Cloud«.

Public-Cloud

Unsere »Public Cloud« (auch als »Shared Cloud« bezeichnet) wird auf unserem Hochverfügbarkeitscluster betrieben. Im Rahmen der »Shared Cloud« werden Hardwareressourcen unseres Hochverfügbarkeitsclusters mit anderen Kunden geteilt.

Private-Cloud

Unsere »Private Cloud« (auch als Dedicated Cloud bzw. Dedicated Hardware) wird in Form von dedizierter Hardware dem Kunden exklusiv zur Verfügung gestellt. Ist keine separate Vereinbarung getroffen, so handelt es sich hierbei um keine hochverfügbare Hardware.

Hybrid-Cloud

Das Modell »Hybrid Cloud« ist ein Mix aus den Betriebsarten »Public Cloud« und »Private Cloud«.

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 (siehe folgend). Die Public Firewall wird im Bereitstellungsmodell "Managed Firewall" zur Verfügung gestellt. In diesem Fall übernimmt die rhöncloud den Betrieb, die Aktualität sowie die Administration der Firewall. Kundenseitige Administration der Firewall ist nicht möglich. Alle Änderungen müssen über die rhöncloud (kostenpflichtig) beauftragt werden.

Standard Firewall (Artikel: ROKMU008)

Unsere obligatorische Standard-Firewall sorgt für einen grundlegenden Schutz Ihrer virtuellen Cloud-Infrastruktur. 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, Wartungen und Monitoring der „Standard Firewall“ und der „Erweiterte Firewall“ sind inbegriffen.

Dedizierte, virtuelle Firewall-Appliances

Nutzt der Kunde eine eigene, virtuell dedizierte Firewall, so obliegt die Administration gemäß IaaS-Definition dem Kunden. Die Kosten für den Betrieb eigener Firewall-Appliances in Form von virtuellen Maschinen oder Containern entnehmen Sie der aktuellen Preisliste (<https://www.rhoencloud.de/downloadcenter/>).

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 exklusiv und kostenpflichtig 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, eine gesamte IP-Range 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-Eintrags kann aufgrund dezentraler Strukturen mehrere Tage in Anspruch nehmen. Im Falle der Nutzung einer eigenen Firewall-Appliance ist eine eigene öffentliche IP-Adresse obligatorisch, um alle Funktionen vollumfänglich nutzen zu können.

Virtuelle Server

Wir bieten Ihnen (neben unseren dedizierten Serversystemen) virtuelle Server, auch als virtuelle Maschinen bezeichnet, an. Die dazu notwendigen Hypervisor werden in unseren Rechenzentren zur Verfügung gestellt und durch unsere Datacenter-Administration gewartet, gepflegt und betreut. Sofern kein dedizierter Server im »Private Cloud«-Betriebsmodell in Anspruch genommen wird, ist die Basis aller virtuellen Server eine gemeinsam genutzte Hardwareumgebung im Hochverfügbarkeitscluster. Die einzelnen Cloud-Netzwerke sind durch softwaregesteuerte Mechanismen voneinander isoliert. Die virtuellen Server benötigen mindestens eine CPU (Artikel ROKMU001), einen Gigabyte RAM (Artikel ROKMU002) sowie entsprechende Festplattenspeicher (ROKMU003, ROKMU003b, ROKMU003c). Die Mindestvoraussetzungen richten sich in der Regel

nach der einzusetzenden Betriebssystemsoftware und sind beim Hersteller des Betriebssystems zu erfragen. 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 „Anbieterverantwortlichkeit“) geben können. Wir empfehlen im Vorfeld eine technische Evaluierung.

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 (<https://status.rhoencloud.de/>) 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 oder nur nach schriftlich erfolgter Vereinbarung.

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 oder -sofern verfügbar- über unsere Cloud-Self-Service-Portale vorgenommen werden. Die Gebühren der »rhöncloud IT-Outsourcing«-Services (IaaS-Ressourcen) werden monatlichen nach verbrauchten Ressourcen (Pay-per-Use) gemäß der zum Zeitpunkt geltenden Preisliste (<https://www.rhoencloud.de/downloadcenter/>) in Rechnung gestellt und für den vollen Monat fakturiert. Es gilt zu beachten, dass Änderungen oder Erweiterungen zu 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.

Verfügbarkeiten

Verfügbarkeitsbereich	Verfügbarkeit	Grundlage	Maximale Ausfallzeit
Verfügbarkeit der rhöncloud IaaS-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.

Standort des Rechenzentrums

Die Bereitstellung erfolgt in den Rechenzentren der rhöncloud in 36124 Eichenzell (Deutschland, EU) und unterliegt deutschen und europäischen Datenschutzgesetzen (DSGVO).

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.

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 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 Datenträffic. Überschreitungen werden gemäß der aktuellen Preisliste nachberechnet.

Datensicherung (Backup)

Bei all unseren virtuellen Serversystemen besteht durch optionale Pakete 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 Tag und/oder Woche durch. Wir nutzen dabei die Backup- und Recovery-Software Acronis und Veeam.

Der Funktions- und Leistungsumfang der Backuppakete richtet sich nach den technischen Möglichkeiten der von uns eingesetzten Lösung. 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 auf

Funktion und Vollständigkeit obliegt kundenseitig und muss separat beauftragt werden (kostenpflichtig). Der Kunde hat zudem selbstständig eigene Datensicherungen in selbst definierten Intervallen auf eigene Speichermedien (z.B. externe Datenträger, lokale Systeme, weitere Cloud-Speicherorte, usw.) durchzuführen. Die Geschäftsführung des Kunden ist für die ordnungsgemäß Durchführung und Vorhaltung verantwortlich. Wir als Cloud-Provider beschränken uns ausschließlich auf die Bereitstellung des Backup-Speicher, die regelmäßige Kontrolle auf erfolgreich oder fehlerhafte Backupverläufe, die etwaige Behebung von Backupfehlern sowie die Überlassung der Nutzungslizenz der Backupsoftware. Im Falle einer durch den Kunden verursachten Datensicherungswiederherstellung entstehen die in der Preisliste (<https://www.rhoencloud.de/downloadcenter/>) angegeben 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 Daten zu übernehmen und zu einem neuen Anbieter umzuziehen. Bei der Übernahme der Daten nach Vertragsende stellen wir Ihnen die virtuellen Serversysteme (virtuellen Maschinen) per VM-Export zur Verfügung. Die Technologiebasis des VM-Export richtet sich nach der eingesetzten Hypervisortechnologie, mit welcher Ihre virtuellen Serversysteme (virtuellen Maschinen) betrieben werden. Beispielsweise werden VM-Exporte im Vmware-Format exportiert, sofern diese auf Vmware-Basis betrieben wurden. Die Übernahme bzw. der Export der virtuellen Serversysteme (virtuellen Maschinen) ist ein kostenpflichtiger Vorgang und wird gemäß Angebot und/oder aktueller Preisliste durchgeführt. rhöncloud stellt dem Kunden nach schriftlicher Freigabe die gewünschten Daten 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.

Servercluster »Public Cloud«

Unsere Infrastrukturkomponenten werden u.a. in Form von Bladesystemen und einzelnen Serverracks zur Verfügung gestellt. Alle unsere „Public Cloud“-Serversysteme sind in einem 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 währenddessen. 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 Betriebsmodell »Public Cloud« zur Verfügung (Storage-Informationen im Betriebsmodell »Private Cloud« sind auf den jeweiligen Angeboten angegeben):

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. Unser HA-Storage besteht aus mindestens zwei unabhängigen Storagesystemen, welche sich in Echtzeit abgleichen. Das HA-Storage in derselben Zone untergebracht (keine Georedundanz). Jedes Storagesystem ist mit einer Hybrid-Flash-Technik der eingebauten Datenspeicher konfiguriert.

CPU

Unsere CPU-Ressourcen werden in unserem Betriebsmodell »Public Cloud« pro Kern (pro Core) berechnet und angeboten. Die jeweilige Taktfrequenz ist bei der rhöncloud zu erfragen.

Preise

Es gelten die stets aktuellen Ressourcen- und Lizenzpreise, welche über unsere Preisliste (<https://www.rhoencloud.de/downloadcenter/>) 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 unter 10% des monatlichen Gesamtbetrages je 12 Monate seit der letzten Erhöhung berechtigen nicht zur fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses. Ausgenommen sind Microsoft-Lizenzpreise, welche sich durch Anbietervorgaben jederzeit ändern können. Alle angegebenen Preise sind Netto-Preise, zzgl. der zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Umsatzsteuer.

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. Zur Lizenzierung der jeweiligen Microsoft Services muss der Kunde über eine gültige Lizenz verfügen. Grundsätzlich ist der Kunde für die korrekte Lizenzierung und die Einhaltung der lizenzkonformen Verwendung verantwortlich.

Service Provider Licence Agreement (SPLA)

Nutzt der Kunde das Service Provider License Agreement (SPLA) von Microsoft, so werden die genutzten Lizenzen monatlich über die rhöncloud an Microsoft reportet. Der Kunde hat hierbei auf seiner Abrechnung zu prüfen, ob die übermittelten Lizenzen korrekt erfasst und reportet wurden. Nachträgliche Änderungen teilt der Kunde der rhöncloud innerhalb von 3 Tagen schriftlich mit. Es gelten hierbei die Microsoft SPLA-Lizenzbestimmungen, welche Sie u.a. hier (<https://www.microsoftvolumelicensing.com/userights/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=2>) abrufen können.

Microsoft 365

Nutzt der Kunde Produkte aus dem Microsoft 365 Umfeld, so gelten hierbei die Lizenz- und Nutzungsbestimmungen von Microsoft 365. Der Kunde weist u.a. ein aktives Microsoft 365 Tenant nach bzw. lässt dieses durch die rhöncloud bereitstellen. Hierbei sind alle genutzten Services entsprechend der aktuellen Preisliste (<https://www.rhoencloud.de/downloadcenter/>) zu lizenzieren.

Eigene Lizenzen

Verfügt der Kunde über eigene Lizenzen, so können diese ebenfalls verwendet werden. Voraussetzung dafür ist eine gültige Software Assurance (SA) und eine ausreichende Anzahl an Lizenzen. Seitens der rhöncloud entstehen dem Kunden bei der Nutzung eigener Lizenzen keine Kosten. Der Kunde hat bei Einsatz eigener Lizenzen ebenfalls für eine korrekte Lizenzierung zu sorgen.

Sie sind verpflichtet regelmäßig zu prüfen, 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 und die rhöncloud zu informieren, sofern Reportings fehlerhaft sind.

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

Meldepflicht für Informationssicherheitsvorfälle

Der Kunde verpflichtet sich, dem Anbieter unverzüglich jeden ihm bekannt werdenden Informationssicherheitsvorfall zu melden, der Auswirkungen auf die beim Anbieter verarbeiteten oder gespeicherten Informationen haben kann. Als Informationssicherheitsvorfälle gelten insbesondere, aber nicht abschließend, der unbefugte Zugriff auf Systeme oder Daten, der Verlust von Datenträgern, Schadsoftwarebefall sowie sonstige Ereignisse, die zu einer Gefährdung von Vertraulichkeit, Integrität oder Verfügbarkeit von Informationen führen können. Die Meldung hat unverzüglich nach Kenntniserlangung an die vom Anbieter benannte Kontaktstelle zu erfolgen und soll, soweit möglich, alle für die Bewertung und Bearbeitung des Vorfalls relevanten Informationen enthalten

Meldung von Informationssicherheitsvorfällen an:

Security Operation Center (SOC)

E-Mail: soc@rhoencloud.de)

Ansprechpartner bei Vertragsfragen / Qualitätsmanagement / Datenschutz

✉ E-Mail: qm@rhoencloud.de

☎ Telefon: **06682 212003-0**

Versionierung

Version	Änderungsdatum	Download
1.8	September 2025	Download als PDF (https://www.rhoencloud.de/wp-content/uploads/2025/09/Leistungsbeschreibung-rhoencloud-IT-Outsourcing.pdf)
1.7	Mai 2023	Version 1.7
1.6	Juni 2022	Download als PDF (https://www.rhoencloud.de/wp-content/uploads/2023/08/Leistungsbeschreibung-rhoencloud-IT-Outsourcing-V1.6-2022-06.pdf)
1.5	Mai 2022	Download als PDF (https://www.rhoencloud.de/wp-content/uploads/2023/08/Leistungsbeschreibung-rhoencloud-IT-Outsourcing-V1.5-2022-05.pdf)
1.4	März 2022	Download als PDF (https://www.rhoencloud.de/wp-content/uploads/2023/08/Leistungsbeschreibung-rhoencloud-IT-Outsourcing-V1.4-2022-03.pdf)

