

1. Allgemeines

Das Produkt vServer richtet sich als IT-Infrastruktur-Lösung an technisch versierte Administratoren, die einen Bedarf an virtuellen Maschinen haben und ihr System in Eigenverantwortung betreiben möchten.

Die KÜS DATA betreibt ihre virtuellen Server innerhalb einer hochverfügbaren Virtualisierungsumgebung auf Basis von Proxmox VE bzw. Microsoft Hyper-V mit redundanter Energieversorgung, Storage- und Netzwerkinfrastruktur.

Als flexible und kostengünstige Alternative zu dedizierten Servern können vServer auch nachträglich individuell konfiguriert und auf einen bestimmten Bedarf zugeschnitten werden. Darüber hinaus entfallen finanzielle Vorleistungen zur Abwicklung von Projekten zugunsten von konstanten monatlichen Raten.

Ein vServer ist eine maßgeschneiderte IT-Lösung auf Mietbasis, die schlanke Strukturen, effizienten Ressourceneinsatz und damit Kostenvorteile realisiert.

2. Produktdefinition

Der technisch versierte Anwender wählt die benötigten Ressourcen (vCPU, vRAM und Storage) sowie eines der angebotenen Betriebssysteme aus und erhält nach der Bereitstellung der VM den vollen administrativen und alleinigen Zugriff zum System. Er kann das System nach seinen Vorstellungen anpassen und konfigurieren. Die KÜS DATA vertraut dabei auf einen ordnungsgemäßen und sicheren Systembetrieb durch den dezentralen Administrator.

Zudem bietet die KÜS DATA diverse Zusatzleistungen, wie bspw. Monitoring, Patchmanagement oder Zertifikate für vServer an, die individuell kombiniert und flexibel zugebucht werden können. Das Ergebnis ist eine schlanke und einfach skalierbare IT-Struktur, die effiziente Unternehmensprozesse ermöglicht.

2.1. Leistung

- **Kontrolle:** Alle von KÜS DATA gestellten Hardware-Systeme unterliegen einer ständigen Überwachung und bieten damit Ausfallsicherheit und hohe Verfügbarkeiten.
- **Koordination:** Administration, Pflege und Wartung des vServers liegt in der Verantwortung des Kunden. Optional unterstützen Sie die erfahrenen Techniker die KÜS DATA im Rahmen der gewählten Services.
- **Konzentration:** Alle Kundendaten liegen gesammelt im ISO 27001 und DIN EN 50600 zertifizierten Rechenzentrum in Losheim am See, das hohe Datensicherheit vor Fremdangriffen und physischen Beeinträchtigungen (Feuer, Einbruch, Wasserschäden etc.) bietet.
- **Konfiguration:** KÜS DATA stellt den vServer auf Wunsch als High Availability-Cluster in einer Basiskonfiguration zur Verfügung. Optional kann individuelle Software installiert werden.
- **Kontinuität:** Der vServer wird Kunden auf Mietbasis zur Verfügung gestellt. Es gibt keine einmaligen Hardware Investitionen.

2.2. Technische Details eines vServers

2.2.1. Hardware

- Die virtuelle Maschine ist im Aktiv-/Passivmodus geclustert und somit redundant ausgelegt
- Eine Ressourcenerweiterung im späteren Betrieb kann nach Rücksprache erfolgen
- Eine Firewall ist nicht vorgeschaltet, jedoch optional erhältlich

2.2.2. Netzwerk-Infrastruktur

- Netzdesign nach Kundenanforderung (z.B. mit Gateway-Server)
- IPv4-Adresse auf Wunsch inklusive
- Internet-Traffic inklusive (Fair-Use-Policy)
- Bandbreite: 100 Mbit/s
Optional: Bandbreiten bis 1 Gbit/s symmetrisch buchbar
- Optional: Eigenes V-LAN zur Vernetzung mehrerer vServer

2.2.3. Software

- Bereitstellung eines aktuellen Betriebssystems nach Wahl auf einer virtuellen Maschine
- Betriebssystem: aktuellste Windows ServerVersion, zur Zeit 2019 und 2022 oder Linux-Distributionen (z. B. Ubuntu, Debian)
- Kunde erhält einen Administrationszugang zum vServer
- Optional: Lizenzen und Zertifikate, bspw. MS Office, MS SQL, SSL etc.
- Optional: vServer Gateway inkl. OPNsense Image
- Optional: Installation von individueller Software (vorherige Aufwandsabschätzung nötig)
- Optional: Einrichtung eines professionellen Backups mit Veeam

2.2.4. Servermanagement (Optional)

- Patchmanagement: Monatliche Windows-Sicherheitsupdates (siehe 3.3.)
- Monitoring von CPU-, RAM-, Festplatten- sowie Netzwerkauslastung
- Kontaktieren des Kunden bei kritischer Auslastung und Störungen während der betreuten Betriebszeit durch einen Techniker der KÜS DATA
- Automatische Alarmierungen per Mail 24/7 an zwei hinterlegbare Kunden-Mailadressen

3. Verfügbarkeit

3.1. Definition Verfügbarkeit

Übergabepunkt für alle Leistungen ist die Internetanbindung des kundeneigenen Clientrechners. Die Mindestverfügbarkeit im Jahresdurchschnitt beträgt 99,9 % während der Betriebszeit, wobei die Verfügbarkeit während der betreuten Betriebszeiten regelmäßig über diesem Wert liegt.

Die Leistung ist verfügbar, wenn der vServer erreicht und eine Authentifizierung gestartet werden kann. Die Leistung wird für die betreute Betriebszeit und für die gesamte Servicezeit je als Verfügbarkeits-Prozentsatz ausgewiesen und nach folgenden Formeln berechnet:

a) Berechnung der Verfügbarkeit:

Verfügbarkeit = (Gesamte Serviceminuten – Gesamte Ausfallminuten)/Gesamte Serviceminuten

Dabei bedeutet:

- Gesamte Serviceminuten = die gesamte Anzahl der Jahresminuten
(Berechnung: 60 Min. x 24 Stunden x 365 Tage)
- Gesamte Ausfallminuten = die Anzahl der Minuten der letzten 365 Tage, in der der vServer nicht zur Verfügung steht, abzüglich der ausgeschlossenen Ereignisse.

b) Ausgeschlossene Ereignisse

Die folgenden Ereignisse bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt:

- Ein Ausfall, der durch Wartungsarbeiten oder Changes verursacht wurde.
- Deaktivierung der Leistung bis zur Behebung einer Störung oder Gefährdung, die von der Leistung des Kunden für Leistungen Dritter oder die Infrastruktur der KÜS DATA ausgeht (z. B. auf Grund einer DDoS Attacke). Die KÜS DATA ist auch ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden berechtigt, die betroffene Leistung zu deaktivieren, wird jedoch den Kunden informieren.

- Störungen, Ausfälle, Probleme, die auf den Kunden, seine Mitarbeiter oder Vertreter zurückzuführen sind.
- Nicht-Verfügbarkeit der Plattform und Ausfälle während der Kunde lokale Administrationsrechte für das Betriebssystem besitzt, sowie auf Grund eines Notfall Patch Prozesses.

Das Vorliegen eines Ereignisses reicht aus.

3.2. Betriebszeiten

Die Leistungen werden 24 x 7 Stunden in der Woche bereitgestellt (Betriebszeit). Die betreute Betriebszeit ist der Zeitraum, in dem der technische Support erreichbar ist und in den Störungen mit Einfluss auf die Systemverfügbarkeit bearbeitet werden. Die betreute Betriebszeit ist von jeweils 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr von Montag bis Freitag ausgenommen an saarländischen Feiertagen, dem 24.12. sowie dem 31.12. und Rosenmontag.

3.3. Wartung

Die KÜS DATA führt regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Sollten diese Wartungsarbeiten zu Unterbrechungen der Leistung führen, wird die KÜS DATA den Kunden vorab informieren. Die KÜS DATA ist hierbei bestrebt, Beeinträchtigungen durch Wartungsarbeiten möglichst gering zu halten. Wartungsarbeiten gelten nicht als Ausfallzeiten und bleiben daher bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.

Geplante regelmäßige Wartungen werden ebenso angekündigt. Hierzu zählen die im optional buchbaren Servermanagement enthaltenen Windows-Updates und Sicherheitspatches. Auf Wunsch können abweichende Wartungstermine vereinbart werden. Bei hochkritischen Sicherheitslücken werden kurzfristig Wartungstermine angekündigt und durchgeführt.

4. Sicherheit

4.1. Firewall

Das Rechenzentrum von KÜS DATA verfügt über mehrere redundante Gigabit-Ethernet-Anbindungen und ist durch Firewalls gesichert. Regelmäßige Wartung und permanentes Monitoring helfen, mögliche Angriffe frühzeitig zu erkennen und Maßnahmen einzuleiten. Die angebotenen vServer sind standardmäßig nicht durch eine Firewall geschützt und frei aus dem Internet zu erreichen. Optional stellt die KÜS DATA eine individuelle Firewall-Lösung nach Anforderung des Kunden zur Verfügung.

4.2. Backup

Zur Datensicherung bietet KÜS DATA optional ein professionelles Backup-Management an. Vollbackups sowie inkrementelle Backups mit variablen Laufzeiten können jederzeit hinzugebucht werden.

4.3. Datenschutz

Für jeden Kunden stellt KÜS DATA eine eigene virtuelle Instanz bereit, die keine Überschneidungen zulässt.

5. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich alle Mitwirkungsleistungen, die zur ordnungsgemäßen Leistungserbringung erforderlich sind, insbesondere jedoch nachfolgende, unentgeltlich, rechtzeitig und in erforderlichem Umfang zu erbringen:

- a) Der Kunde erklärt sich mit dem Schriftwechsel per E-Mail einverstanden und wird stets eine aktuelle E-Mail Adresse hinterlegen. Dem Kunden ist bekannt, dass für die Leistungserbringung wesentliche Informationen, wie Zugangsdaten, Informationen zu Änderungen der Leistungen und der rechtlichen Bedingungen vorwiegend per Mail versendet werden.
- b) Nach Zugang der Erstzugangsdaten vergibt der Kunde ein eigenes, sicheres Passwort. Erst danach ist der Zugang zur Plattform freigeschaltet.
- c) Voraussetzung zum Empfang und zur Nutzung der Leistungen ist ein Internetzugang des Kunden. Der Kunde stellt sicher, dass eine geeignete Netzverbindung zwischen seinem Firmennetzwerk und dem Leistungsübergabepunkt vorhanden ist. Als grobe Anhaltswerte sollten folgende Werte erreicht werden: Latenzzeiten <50 ms, Downloadgeschwindigkeiten >700 Kbit/s
- d) Soweit die KÜS DATA nicht ausdrücklich zur Beistellung von Softwarelizenzen oder Subscriptions verpflichtet ist, sind alle Lizenzen oder Subscriptions durch den Kunden beizustellen. Der Kunde stellt hierbei sicher, dass er zur Nutzung im Rahmen des vServers berechtigt und die Software sicher, für das jeweilige Betriebssystem und die Plattform freigegeben und entsprechend geeignet ist.
- e) Der Kunde prüft eigenverantwortlich, ob die von ihm im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistung an die KÜS DATA übermittelten Daten personenbezogene Daten darstellen und die Verarbeitung dieser personenbezogenen Daten zulässig ist. Sofern der Kunde personenbezogene Daten verarbeiten lassen möchte, wird dieser eine Vereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten nach dem ADV Muster der KÜS DATA abschließen, welches die KÜS DATA dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung stellt.
- f) Der Kunde stellt sicher, dass er keine Inhalte auf dem vertragsgegenständlichen Speicherplatz speichern oder zugänglich machen wird, deren Bereitstellung, Veröffentlichung, Übertragung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Rechte Dritter verstößt. Dies gilt insbesondere für ehrverletzende, volksverhetzende oder rechtsradikale Inhalte, sowie Codes oder sonstiger Schadsoftware.
- g) Der Kunde stellt sicher, dass durch seine Nutzung der Leistung keine Gefährdung oder Störung Dritter oder der Infrastruktur der KÜS DATA ausgeht. Im Falle einer solchen Gefährdung oder Störung (z. B. auf Grund einer DDoS Attacke) ist die KÜS DATA ohne vorherige Benachrichtigung des Kunden berechtigt, die betroffene Leistung bis zur Behebung der Gefährdung oder Störung zu deaktivieren. Die hierdurch entstehenden Ausfallzeiten bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt. Die KÜS DATA wird den Kunden informieren.
- h) Der Kunde prüft eigenverantwortlich die Einhaltung aller für ihn im Zusammenhang mit der Nutzung der Leistung relevanten und anwendbaren rechtlichen Vorschriften, Gesetze, Verordnungen und branchenspezifischen Bestimmungen und stellt deren Einhaltung sicher. Dazu zählen insbesondere auch die Einhaltung von Geheimhaltungsverpflichtungen, die z. B. aus einer beruflichen Tätigkeit herrühren. Der Kunde versichert, dass geheimnisrelevante Daten nur bei Vorliegen einer wirksamen Einwilligung gespeichert werden.
- i) Der Kunde hat die alleinige Datenhoheit und trägt die Verantwortung für den Umgang mit Daten und das Löschen von Daten. Eine Wiederherstellung von gelöschten Daten ist nicht Teil der Standard-Betriebsleistungen.
- j) Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten in anwendungsadäquaten Intervallen zu sichern, damit diese mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. Eine Datensicherung durch KÜS DATA findet nicht statt, kann allerdings optional gebucht werden.

- k) Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung der Fair-Use-Policy in Hinblick auf den kostenlos enthaltenen Internet-Traffic. Die Fair-Use-Policy sieht eine faire Nutzung der Ressourcen sowie einen angemessenen Traffic-Verbrauch von weniger als 10TB im Abrechnungsmonat vor. Wird der Wert von 10TB überschritten kann die Bandbreite im laufenden Abrechnungsmonat auf 10 Mbit/s begrenzt werden. Bei erwarteter Mehrauslastung, kann der Internet-Traffic jederzeit individuell verhandelt werden.

6. Service Level / Entstörung

- a) KÜS DATA beseitigt Störungen der technischen Einrichtungen der KÜS DATA im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten entsprechend dem vereinbarten Service Level.
- b) KÜS DATA nimmt Störungen zu den Geschäftszeiten über die Hotline entgegen. Außerhalb der Geschäftszeiten kann sich der Kunde in Notfällen an die Notfall-Hotline wenden. Die Rufnummern der Support-Hotline (+49 6872 9016-160) und der Notfall-Hotline (+49 6872 9016-112) der KÜS DATA werden mit Bereitstellung des Dienstes mitgeteilt.
- c) Weitere Details zu den SLA sind in den entsprechend mitgeltenden Unterlagen aufgeführt.