

1. Allgemeines

Der KÜS managed Server (KMS) von KÜS DATA ist eine IT-Infrastruktur-Lösung, die höchste Leistungen bei geringem Aufwand zur Verfügung stellt.

Grundgedanke des KMS ist es, den Endkunden keine Stand-Alone-Systeme mehr anzubieten, die einmal konfiguriert und auf einen bestimmten Bedarf zugeschnitten werden, sondern sie mit einer IT zu versorgen, die ständig up to date, flexibel und kostengünstig ist.

Darüber hinaus entfallen finanzielle Vorleistungen zur Abwicklung von Projekten. Der KMS ist eine maßgeschneiderte IT-Lösung auf Mietbasis, die schlanke Strukturen, effizienten Ressourceneinsatz und damit Kostenvorteile realisiert.

2. Produktdefinition

Der Nutzer hat die Möglichkeit, sich über beliebig viele Workstations mit dem Terminalserver zu verbinden, dabei kann jedes Betriebssystem mit RDP genutzt werden. Grundvoraussetzung ist eine Internetverbindung. Das System von KÜS DATA ist dabei äußerst flexibel: weitere Benutzer können schnell und unkompliziert hinzugefügt – und abgemeldet werden, wenn sie nicht mehr gebraucht werden. Das Ergebnis ist eine schlanke und optimal realisierte IT-Struktur, die effiziente und variable Unternehmensprozesse ermöglicht.

2.1. Leistung

- **Kontrolle:** Alle von KÜS DATA gestellten Systeme unterliegen einer ständigen Überwachung und bieten damit Ausfallsicherheit und hohe Verfügbarkeiten.
- **Koordination:** Administration, Pflege und Wartung der Systeme liegen in den erfahrenen Händen der Techniker von KÜS DATA.
- **Konzentration:** Alle Kundendaten liegen gesammelt im DIN EN 50600 zertifizierten Rechenzentrum in Losheim am See, das hohe Datensicherheit vor Fremddangriffen und physischen Beeinträchtigungen (Feuer, Einbruch, Wasserschäden etc.) bietet.
- **Konfiguration:** KÜS DATA stellt den KMS als High Availability-Cluster in einer Basiskonfiguration inklusive Virens Scanner zur Verfügung. Optional können Microsoft Office und ERP-Systeme installiert werden.
- **Kontinuität:** Der KMS wird Endkunden auf Mietbasis zur Verfügung gestellt. Es gibt keine einmaligen Hardware Investitionen.

2.2. Technische Details einer KMS-Instanz

2.2.1. Hardware

- Die virtuelle Maschine ist im Aktiv-/Passivmodus geclustert und somit redundant ausgelegt.
- Die Verbindung auf den Server ist nur mittels geeigneter VPN-Verbindung möglich. (Windows Boardmittel oder per optional erhältlicher dedizierter Kundenfirewall)
- Nach erfolgter Authentifizierung im VPN ist eine Verbindung via Remotedesktop Client erforderlich.
- Eine Firewall ist vorgeschaltet, im Standard sind alle Ports auf das System mit Ausnahme der VPN-Verbindung gesperrt.

2.2.2. Software

- Bereitstellung einer Terminalserverumgebung auf Basis einer virtuellen Maschine.
- Betriebssystem: Windows Server 2016 64 Bit.
- Virens Scanner ist vorinstalliert.
- Kunde erhält keinen Administrationszugang zum Server.
- Bereitstellung einer privaten und einer gemeinsamen Datenablage in der Terminalserver-Umgebung.
- Optional: Microsoft Office Standard 2016; enthält: Word, Excel, Powerpoint, Outlook und One Note.
- Optional: Einrichtung von Hosted Exchange-Konten in die Outlook-Installationen der Kunden.
- Optional: Installation von individueller Software (vorherige Aufwandsabschätzung nötig).
- Optional: Einrichtung eines professionellen Backups.

3. Verfügbarkeit

3.1. Definition Verfügbarkeit

Übergabepunkt für alle Leistungen ist die Internetanbindung des kundeneigenen Clientrechners. Die Mindestverfügbarkeit im Jahresdurchschnitt beträgt 99,8% während der Betriebszeit, wobei die Verfügbarkeit während der betreuten Betriebszeiten regelmäßig über diesem Wert liegt.

Die Leistung ist verfügbar, wenn der Terminalserver erreicht werden kann 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:

$$\text{Verfügbarkeit} = (\text{Gesamte Serviceminuten} - \text{Gesamte Ausfallminuten}) / (\text{Gesamte Serviceminuten})$$

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 KMS 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 bereitgestellt (Betriebszeit). Die betreute Betriebszeit ist der Zeitraum, in dem der technische Support erreichbar ist und in dem Störungen mit Einfluss auf die Systemverfügbarkeit bearbeitet werden. Die betreute Betriebszeit ist von jeweils 8:00 Uhr bis 17:00 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.

4. Sicherheit

4.1. Firewall:

Das Rechenzentrum von KÜS DATA verfügt über eine redundante Gigabit-Ethernet-Anbindung und ist durch Firewalls gesichert. Regelmäßige Wartung und permanentes Monitoring helfen, mögliche Angriffe frühzeitig zu erkennen und Maßnahmen einzuleiten.

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. Die Weitergabe des Passworts an Dritte ist untersagt.
- 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 für den ersten Nutzer, + 400 KBit/s für jeden weiteren Nutzer.
- 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 KÜS managed Servers 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.

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 und der Notfall-Hotline der KÜS DATA werden mit Bereitstellung des Dienstes mitgeteilt.
- c) Weitere Details zu den SLA sind in den entsprechend mitgeltenden Unterlagen aufgeführt.