zvoove Server Hosting

Sicherheit für Ihre Daten.
Leistungsbeschreibung

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung 3
2. Serverstandort 3
3. Technische Leistungs-Parameter 3
    3.1 Speicherkapazität 3
    3.2 Ergänzung der Speicherkapazität im laufenden Betrieb 3
    3.3 Virtuelle Server 3
    3.4 Standardprogramme 4
    3.5 Physikalische Server Ausfallsicherheit 4
    3.6 Firewall/Security 4
    3.7 Switch Cluster 4
    3.8 Storage Cluster 4
4. Technische und organisatorische Maßnahmen des Rechen-zentrums 4
5. Datensicherheit 4
    5.1 Datensicherheit 4
    5.2 Datenbank- und Serverpflege, Aktualisierung Antivierensoftware und Betriebssystem 5
    5.3 Fortinet-Router (Miete) 5
    5.4 Datenrückgabe / Exit 5
6. Sonstiges 5

1. Einleitung

Das zvoove Server Hosting im Rechenzentrum der noris network AG (Nürnberg) beinhaltet die (technischen) managed services der Datenspeicherung und Sicherstellung der Datenverfügbarkeit für den Kunden innerhalb des Rechenzentrums. Nicht umfasst vom Server-Hosting ist die Lizenzierung von zvoove Software-Produkten sowie der Datentransfer vom Rechenzentrum an die Arbeitsplätze des Kunden, der üblicherweise über einen externen Dienstleister (Internet-Provider) vom Kunden selbst organisiert wird.

Durch Beachtung der von zvoove kommunizierten Systemvoraussetzungen hat der Kunde in seinem Zuständigkeitsbereich (Arbeitsplätze) die technischen Voraussetzungen für die störungsfreie Inanspruchnahme der Leistungen aus dem zvoove Server Hosting zu schaffen und aufrechtzuerhalten.

Nachfolgend sind die Leistungs-Parameter aufgeführt, die der Vertrag über das zvoove Server Hosting standardmäßig beinhaltet.

2. Serverstandort

Der/die vertragsgegenständlichen Server werden im Rechenzentrum der noris network AG / Nürnberg (Süd) bereitgestellt und unterhalten. Die noris network AG, Thomas-Mann-Str. 16-20, 90471 Nürnberg, wird hierbei als Subunternehmer der zvoove Software Germany GmbH i.S.d. Art. 28 DSGVO tätig. Mit den Rechenzentrumsbetreibern sind die hierfür notwendigen Vereinbarungen i.S.d. DSGVO geschlossen worden. Die Einhaltung der von der noris network AG zugesicherten technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Daten- und IT-Sicherheit werden von der zvoove Software Germany GmbH überwacht. Weitere Einzelheiten zu den Sicherheitsmaßnahmen des Rechenzentrums finden Sie auf der Internetseite der noris network AG: https://www.noris.de

3. Technische Leistungs-Parameter

3.1 Speicherkapazität

In der Standardkonfiguration erhält der Kunde 50 GB freien Festplattenspeicher, unabhängig von den Windows Betriebssystemdaten und den installierten Standardprogrammen. In den Festplattenspeicher werden die Kundendaten wie z.B. die zvoove SQL-Datenbanken, zvoove Programmdateien, Office Dateien, Outlookdateien und weitere Kundendaten gespeichert.

3.2 Ergänzung der Speicherkapazität im laufenden Betrieb

Bevor der Kunde die 50 GB im Festplattenspeicher vollständig ausnutzt, erhält er von zvoove einen entsprechenden Hinweis darauf, dass nur noch wenig Speicherplatz zur Verfügung steht. Überschreitet der Kunde danach die zur Verfügung stehenden 50 GB Speicherkapazität, wird ihm automatisch eine weitere Speicherkapazität von 10 GB zur Verfügung gestellt, die mit dem jeweils aktuellen Listenpreis (Web-Shop) zzgl. MwSt. pro Monat von zvoove in Rechnung gestellt wird. Bei erneuter Überschreitung der zur Verfügung stehenden Speicherkapazität wiederholt sich der Ablauf. Jeder dem Kunden zusätzlich zur Verfügung gestellte Speicherplatz von jeweils 10 GB wird mit dem jeweils aktuellen Listenpreis (Web-Shop) zzgl. MwSt. pro Monat in Rechnung gestellt. Daneben hat der Kunde selbst die Möglichkeit, zusätzlichen Speicherplatz im Webshop/Kundenportal von zvoove zu erwerben.

3.3 Virtuelle Server

In der Standardkonfiguration werden für den Kunden folgende (virtuellen) Server eingerichtet:

Server	vCore (vCPU)	Zweck	Bemerkung
Windows Remote Desktop Server	4	Anmeldeserver	Je User 800 MB RAM [1 2]
Windows File Server	2	Windows Dateiablage	
Windows DC Server	1	Zentrale Windows Verwaltung	
Linux SQL Server	4	Firebird SQL Datenbanken	

Optionale Server für Drittanbieter Software[1]	2		4 GB RAM[1]

1. Zusätzlicher RAM kann kostenpflichtig erworben werden.
2. Je zvoove Software-Produkt wird ein Arbeitsspeicher von 60-100 MB benötigt; Microsoft WORD: ca. 50 MB, Outlook: 100-300 MB, Internet-Browser: ca. 250 MB

3.4 Standardprogramme

Microsoft Office Standard, Adobe Reader, Internetbrowser (MS Edge, Chrome oder Fire-fox), ImageGlass (Bildbetrachtung), 7-Zip, AntiVir, SQL-Server für zvoove Anwendungen, zvoove Dienste.

3.5 Physikalische Server Ausfallsicherheit

„Aktiv-Aktiv“ Server Ausfallsicherheit mit N+1 Redundanz.

3.6 Firewall/Security

FortiNet Firewall / VPN Cluster mit vorgeschaltetem DDoS-Schutz (Distributed Denial of Service) und Antivirensoftware.

3.7 Switch Cluster

Vollredundante Anbindung aller Storage, Server und Switch Cluster

3.8 Storage Cluster

Als zentraler Speicher kommt ein redundantes Hochleistungs-Storage von NetApp zum Einsatz. Der Cluster besteht aus mindestens 4 Knoten, mit je bis zu 100.000 IOPS.
Defekte Datenträger werden durch Entsorgungsprozesses nach DIN 66399 und zertifizierte Vernichtung der Festplatte nach DIN 66399 (Erfüllung der Sicherheitsstufen O2, T2, H4 und E2) sichergestellt. Dokumentation der Vernichtung des Datenträgers mit Protokoll.

4. Technische und organisatorische Maßnahmen des Rechen-zentrums

Die vom Rechenzentrumsbetreiber (noris network AG) eingerichteten technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit sowie die dort vorhandenen Zertifizierungen können auf der Internetseite der noris network AG unter folgendem Link ein-gesehen werden:

https://www.noris.de/rechenzentren/rechenzentrum-nuernberg-sued/

Die Einhaltung der von der noris network AG zugesicherten technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Daten- und IT-Sicherheit werden von der zvoove Software Germany GmbH überwacht.

5. Datensicherheit

5.1 Datensicherheit

Die Datensicherung im Rechenzentrum erfolgt täglich von Montag bis Sonntag und beinhaltet 84 Sicherungsstände. Somit ist eine Datenrücksicherung/-wiederherstellung von bis zu 12 Wochen möglich.[3]

[3] Soweit ein etwaiger Datenverlust nicht durch zvoove Software Germany GmbH und/oder die noris network AG zu vertreten ist, ist die Rücksicherung von Daten eine für den Kunden kostenpflichtige Zusatzdienstleistung.

5.2 Datenbank- und Serverpflege, Aktualisierung Antivierensoftware und Betriebssystem

1. Die von zvoove Software genutzten Datenbanken werden täglich mittels Validation auf Datenbankfehler überprüft. Bei eventuell auftretenden Datenbankfehlern wird der Kunde, soweit zur Fehlerbehebung nötig, informiert. Soweit erforderlich, wird die weitere Vorgehensweise zur Fehlerbehebung mit dem Kunden abgestimmt.
2. Überwachung der Server (Festplattenkapazitäten, Funktionen, laufende Dienste)
3. Überwachung und Aktualisierung der Viren-Definitionsdateien für die Antivirensoftware
4. Wartung und Installation von Updates des Betriebssystems und installierter Standardprogramme gemäß Ziff. 3.4.

5.3 Fortinet-Router (Miete)

Der für die Anbindung des Server-Hostings am Kundenstandort benötigte Router (Fortinet) wird dem Kunden als Miet-Hardware zur Verfügung gestellt.

5.4 Datenrückgabe / Exit

Dem Kunden obliegt es eigenverantwortlich, rechtzeitig zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung seine im Hosting gespeicherten Daten auf eigenen Systemen/Datenträgern zu sichern. Spätestens 30 Tage nach Wirksamwerden einer Vertragsbeendigung werden die Daten des Kunden auf dem Server im NORIS-Rechenzentrum gelöscht. Sollte der Kunde für die rechtzeitige eigene Datensicherung auf Unterstützung durch zvoove zurückgreifen wollen, erfolgt diese im Rahmen einer separaten und kostenpflichtigen Dienstleistung.

6. Sonstiges

1. zvoove ist berechtigt, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden einzelne technische Komponenten im Rechenzentrum gegen mindestens gleichwertige Komponenten auszutauschen.
2. Neben dieser Leistungsbeschreibung gilt das Service-Level-Agreement (SLA) zum zvoove Server-Hosting.

zvoove Software Germany GmbH

von-Humboldt-Str. 2
49835 Wietmarschen-Lohne
Deutschland

Tel.: +49 5908 938-0
E-Mail: hallo@zvoove.com
Internet: www.zvoove.com