

---

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Allgemeines .....</b>	<b>4</b>
1.1	Vorwort .....	4
1.2	Rechenzentrum München (Colocation Noris Network GmbH) .....	4
1.3	Mandanten Isolierung .....	5
1.4	Löschung von Daten.....	5
<b>2</b>	<b>Leistungen .....</b>	<b>6</b>
2.1	Infrastruktur-as-a-Service (IaaS) .....	6
2.2	Hosted Apps und Desktop .....	6
2.3	Hosted Enterprise Mobility Management .....	7
2.4	Hosted File Management .....	7
2.5	Hosted Backup .....	8
2.6	Hosted Monitoring .....	8
<b>3</b>	<b>Services.....</b>	<b>9</b>
3.1	Überwachung der gehosteten Dienste .....	9
<b>4</b>	<b>Preise.....</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Abrechnung .....</b>	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Vertragslaufzeit .....</b>	<b>9</b>

## 1 Allgemeines

---

### 1.1 Vorwort

Dieses Dokument stellt eine allgemeine Leistungsbeschreibung der Cloud Dienstleistungen von VS Qloud Solution GmbH (nachfolgend VS Qloud) dar.

Die Cloud Dienste der VS Qloud stellen im Internet bereitgestellte Ressourcen und Dienste in beliebiger Kombination und Bündelung dar.

Die Leistungsmerkmale der Produkte werden in einzelnen in diesem Dokument aufgeführt und beziehen sich auf die Bereitstellung, Betrieb und Erreichbarkeit der Lösungen, sofern nicht anders in Einzelfall schriftlich vereinbart.

VS Qloud behält sich das Recht im Zuge von Modernisierung und Weiterentwicklung vor, Produkte und Leistungen durch andere, für den Kunden kostenfrei, zu ersetzen.

### 1.2 Rechenzentrum München

Das Rechenzentrum befindet sich im Raum München.  
Die Eckdaten des Rechenzentrums sind:

- Zertifizierung nach ISO/IEC 270001
- Zertifizierung nach ISO/IEC 20000-1
- Eco Datacenter Star Audit
- ISO 270001 Zertifikat auf Basis von IT-Grundschutz des BSI
  
- In Zertifizierung: EN 50600 VK4 und ISAE 3402 Typ II
  
- Eigener unabhängiger BGP IPv4 Adressraum (RIPE)
- Eigener unabhängiger BGP IPv6 Adressraum (RIPE)
- Unabhängige Internetanbieter (Versatel) und Rechenzentrum
- Alle Systemkritischen Komponenten sind mehrfach redundant ausgestattet
- Maximale Verfügbarkeit und Energieeffizienz
- Bauliche Maßnahmen nach Feuerwiderstandsklasse F90
- Stickstoffinertisierung
- Brandfrüherkennung mit VESDA-System
- High-Density-Racks mit 60HE und 25 kVA
- Höchste Sicherheit: hermetischer Perimeterschutz und mehrstufiges Brandschutzkonzept
- Einsatz von bewährten Marken wie Dell und Juniper Komponenten im Backbone-Bereich
- Angemeldeter Zugang zu den Systemen 24h, 7 Tage

### **1.3 Mandanten Isolierung**

Zur Kosteneffizienz werden die Systeme auf zentraler Hardware betrieben. Zur Sicherstellung des Mandantenschutzes in Bezug auf Datensicherheit und Datenschutz werden Kunden logisch getrennt.

Die Mandantentrennung wird insbesondere, aber nicht ausschließlich, durch folgende Merkmale sichergestellt:

- Firewall
- Netzebene durch eigenes Kunden VLAN
- Rechtestrukturen in der eingesetzten Software

### **1.4 Löschung von Daten**

Nach vollständiger Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und VS Qloud werden alle Daten welche im Bezug zu dem jeweiligen Produkt stehen gelöscht.

Dem Kunden ist die Möglichkeit gegeben, eine Sicherung auf physikalische oder virtuelle Medien zu beauftragen.

VS Qloud berechnet die Sicherung nach Arbeitszeit und eingesetzten Medium ab.

---

## 2 Leistungen

---

### 2.1 Infrastruktur-as-a-Service (IaaS)

Infrastruktur-as-a-Service ist das Core Produkt der Cloud Services von VS Qloud.

VS Qloud setzt auf Accelerite CloudPlatform, eine kommerzielle Edition vom OpenSource Projekt Apache CloudStack mit professionellen Weiterentwicklung und Support.

CloudStack ist eine Multi-Hypervisor, Multi-Mandaten und hochverfügbare IaaS Management Platform, welche auf den größten Public und Private Clouds vertreten ist.

Hauptfunktionen sind:

- Self-service Portal für die Erstellung und Betrieb von virtuellen Ressourcen
- Isolierung von Netzwerken auf VLAN-Basis
- Sicherung von Netzwerken mit eigenem virtuellen Router mit Loadbalancer und VPN Funktionen
- Vollständiger API-Zugriff für Einbettung in eigene Produkte
- Snapshot Verwaltung

### 2.2 Hosted Apps und Desktop

Hosted Apps und Desktop ist die Lösung von VS Qloud für das zentrale Arbeiten von ganzen

Firmenarbeitsplätzen. Mithilfe der Citrix Technologie XenApp und XenDesktop setzt VS Qloud auf den Marktführer von Terminalserverlösungen, welche von beliebigen Geräten und beliebigen Ort erreichbar sind.

Durch geschickte Verknüpfung von der IT Voraussetzungen ist VS Qloud in der Lage ein Enterprise Produkt auch für den Klein- und Mittelstand anzubieten.

Hauptfunktionen sind:

- Zugriff auf zentralen Arbeitsplatz egal von welchem Gerät, egal von welchem Ort
- Zentrale Bereitstellung von Anwendungen und Konfigurationen für alle Mitarbeiter
- Bereitstellung neuer Arbeitsplätze für neue Mitarbeiter in Minuten
- Sichere Bereitstellung von Anwendungen für alle Benutzer
- Richtlinienbasierte Einschränkungen für Funktionen wie das Verbinden von Laufwerken
- 2-Faktor Authentifizierung für den Datenschutz

## **2.3 Hosted Enterprise Mobility Management**

Durch den Einsatz von Enterprise Mobility Management können geschäftliche als auch private Mobiltelefone konfiguriert und mit Firmenressourcen ausgestattet werden.

Durch Citrix XenMobile wird die Isolierung von privaten und geschäftlichen Informationen durchgesetzt und sichergestellt.

Hauptfunktionen sind:

- Inventarisierung von Mobilien Endgeräten
- Verteilen von zentralen Richtlinien wie Passwort Schutz oder Apps
- Einrichtung von Einstellungen an Mobilien Geräten wie Firmen WiFi oder Zertifikaten
- Absicherung von Firmenressourcen durch separate Firmen-Apps
- Externer verschlüsselter Zugriff auf die eigene Infrastruktur
- Zurücksetzen von gestohlenen oder verlorenen Endgeräten

## **2.4 Hosted File Management**

Ohne eine MIM-Lösung (Mobile Information Management) suchen Anwender häufig eigene Wege, um Daten zu tauschen. Beliebte sind kostenfreie Lösungen, die der Benutzer aus dem privaten Umfeld kennt.

Die Folgen: Ihre IT verliert die Kontrolle über die Dateinutzung und kann den gesetzlich geregelten Datenschutz nicht mehr gewährleisten. Durch MIM entscheiden Sie, wo Ihre Daten abgelegt werden und wer darauf zugreifen kann. Ob bei hochverfügbaren Public Cloud, in der gesicherten Cloud Umgebung von VS Qloud oder bei Ihnen vor Ort. Sie haben die Wahl.

Mithilfe von Hosted File Management auf Basis von Citrix ShareFile geben wir Ihnen die Möglichkeit an zentraler Stelle ein Dokumentenplattform bereitzustellen und damit die unkontrollierte Datenweitergabe an externe oder nicht-verwaltete Geräte zu verhindern

Hauptfunktionen sind:

- Sicher Dateiaustausch zwischen Mitarbeitern und Externen
- Daten auf jedem Endgerät in einer verschlüsselten Sandbox nutzen
- Audit über versendete Dateien
- Gemeinsames Arbeiten in Teamverzeichnissen
- Workflowregeln für Genehmigungsprozessen von kritischen Dokumenten

## **2.5 Hosted Backup**

VS Qloud Solution GmbH bietet eine bequeme und sichere Möglichkeit Ihre Backups auszulagern.

Backups werden von Ihren Servern täglich die VS Qloud Lösung übertragen und gesichert. Bei darauffolgenden Sicherungen werden lediglich Änderungen in den Daten übertragen, damit Ihre Internet Verbindung nicht stark belastet wird. Die ideale Lösung für klein oder Mittelbetriebe, welche auf den Einkauf einer eigenen teuren Backup-Lösung verzichten wollen oder Großbetriebe, welche eine Hochverfügbarkeit von Diensten wünschen.

Hauptfunktionen sind:

- Sichern von vollständigen Systemen (Full Backup)
- Sichern von selektierten Daten
- Sicherung von kritischen Anwendungen wie z.B. SQL oder Exchange Daten
- Wiederherstellen von Betriebssystemen & Daten wahlweise aus mehreren zeitlichen Versionen
- Zurückspielen der Daten auf das Original oder alternatives System.
- Echtzeit Replikation von Serverdiensten in die Cloud

## **2.6 Hosted Monitoring**

90% der Fehler in IT-Systemen kündigen sich im Vorfeld an. Die Folgen sind hierbei gezwungene kurzfristige Investitionen oder einen Betriebsausfall. Durch eine Überwachung und Auswertung der kritischen Systeme können solche Szenarien im Vorfeld kompensiert oder meist sogar verhindert werden.

Eine umfassende Monitoring Lösung bedarf jedoch Planung und Investition in Ressourcen in finanzieller als auch zeitlicher Hinsicht.

VS Qloud bietet seinen Kunden eine Monitoring Lösung einer Marktführenden Lösung zu attraktiven Preisen an, bei der auf Bedarf nur einzelne Überwachungspunkte eingesetzt werden können.

Das Konzept ist denkbar einfach. VS Qloud kauft durch die eigene Notwendigkeit zur Überwachung der Cloud Services bereits große Lizenzpakete ein. Ein Teil davon kann hierbei auf von VS Qloud Kunden monatlich in Anspruch genommen werden, welche keinen Bedarf für den Betrieb einer eigenen Monitoring Lösung haben.

Hauptfunktionen sind:

- Überwachung von Systemen
- Über 120 verschiedene Sensor-Typen
- Administrativen Zugriff bequem über ein Webinterface
- Zugriff über Windows, iOS oder Android und API
- Überwachung von externen Systemen und internen Diensten
- Auswertung der Daten bis zu 365 Tage
- Benachrichtigen von Warnungen und Fehler über Mail, SMS oder per App

---

## 3 Services

---

### 3.1 Überwachung der gehosteten Dienste

VS Qloud überwacht dauerhaft die Erreichbarkeit und Auslastung zentralen Komponenten der Cloud Infrastruktur.

Hierzu zählen:

- Verfügbarkeit und Funktionstüchtigkeit von zentralen Diensten
- Performance von zentralen Diensten
- Ping, CPU, Arbeitsspeicher und Festplattenspeicher vom bereitgestellten Kundendienst (soweit gegeben)
- Packet abhängige Erweiterungen z.B. Login-Tests und Performancedaten vom bereitgestellten Kundendienst
- Auswahl von über 120 Sensoren.

Auf Basis dieser Daten ist auf Wunsch VS Qloud auch in der Lage Empfehlungen für Erweiterung oder Reduzierung der bestellten Ressourcen zu geben.

---

## 4 Preise

---

Aufgrund der beliebigen Kombinierbarkeit der angebotenen Leistungen werden zur Übersichtlichkeit Preise nur in persönlichen Angeboten genannt.

---

## 5 Abrechnung

---

Mit Bereitstellung der Zugangsdaten werden die Leistungen der VS Qloud monatlich berechnet.

Angefangene Monate werden als volle Monate berechnet. Ermittelt werden die abzurechnenden Ressourcen in der letzten Kalenderwoche des laufenden Monats.

---

## 6 Vertragslaufzeit

---

Die Vertragslaufzeit beginnt mit Übergabe von Zugangsdaten an den Kunden.

Sofern nicht gesondert vereinbart oder anders im Produkt angegeben, beträgt die Mindestvertragslaufzeit einer Leistung einen Monat. Der Vertrag verlängert sich stillschweigend um einen weiteren Monat sofern er nicht mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen der jeweiligen Laufzeit in schriftlich Form gekündigt wird.