

Hosting von iX-Haus der Crem Solutions GmbH & Co. KG (Stand 15.05.2017)

Leistungsbeschreibung

Die Crem Solutions GmbH & Co. KG stellt dem Kunden eine Cloud-Infrastruktur im Rechenzentrum der PlusServer GmbH für den iX-Haus Betrieb, bestehend aus einem Datenbankserver und je nach Anzahl der Benutzer mehreren Terminal-Servern, zur Verfügung. Der Zugriff auf den Datenbankserver wird ausschließlich der Crem Solutions GmbH & Co. KG und der PlusServer GmbH gewährt. Die Crem Solutions GmbH & Co. KG erhält auf die Terminal-Server Administrator Rechte, um Kundeninstallationen sowie Änderungen eigenständig durchführen zu können. Kunden erhalten normale Benutzerrechte, um die iX-Haus Software nutzen zu können.

Der Zugriff auf die Terminal-Server der iX-Haus Anwender erfolgt via RemoteApp Desktop Client. Die Terminal-Server werden in einem NLB-Cluster (Network Load Balancing) mit Cluster-IP betrieben, somit wird eine gleichmäßige Verteilung der Sitzungen auf die einzelnen Hosts ermöglicht. Jeder Anwender bekommt einen eigenen RemoteApp Zugang. Die RemoteApp-Anmeldung erfolgt über den Internet Browser, aus dem alle für den jeweiligen Benutzer freigegebenen Anwendungen gestartet werden.

Um dem Anwender aus iX-Haus einen Zugang auf das firmeninterne Netzwerk des Kunden zu ermöglichen, werden bei RemoteApp die lokalen Ressourcen (Laufwerke, Drucker) angebunden. Somit können Auswertungen, Berichte und andere Dateien und Dokumente im firmeninternen Netzwerk gespeichert und gedruckt werden.

Standardmäßig werden dem Kunden von der Crem Solutions GmbH & Co. KG alle für iX-Haus notwendigen Anwendungen installiert und zur Verfügung gestellt – iX-Haus und z. B. Microsoft Office sowie je nach Installation DocuWare oder andere iX-Haus Partnerprodukte. Lizenzen für Microsoft Office werden von der Crem Solutions GmbH & Co. KG zur Verfügung gestellt. Darüber hinaus kann die Crem Solutions GmbH & Co. KG andere vom Kunden erwünschte Software Produkte installieren und zur Verfügung stellen. Voraussetzung dafür ist die Lizenzierung dieser vom Kunden.

Wartungen an der Infrastruktur oder Softwareupdates, wie z. B. Windows- oder ORACLE-Updates, werden von der PlusServer GmbH und der Crem Solutions GmbH & Co. KG in der Regel mindestens 14 Tage vor Wartungsbeginn allen betroffenen Kunden gemeldet. Die PlusServer GmbH und die Crem Solutions GmbH & Co. KG halten sich vor, dringende Wartungsarbeiten unterhalb der angebotenen Frist von 14 Tagen bekannt zu geben und durchzuführen.

Die iX-Haus Updates können entweder von der Crem Solutions GmbH & Co. KG oder vom Kunden selbst durchgeführt werden. Falls diese von der Crem Solutions GmbH & Co. KG durchgeführt werden, werden die Abläufe individuell mit dem Kunden abgestimmt.

Supportanfragen in den Supportzeiten der Crem Solutions GmbH & Co. KG, welche sowohl iX-Haus als auch die Infrastruktur betreffen, werden ausschließlich an die Crem Solutions GmbH & Co. KG gestellt. Für Infrastruktur-Supportfälle außerhalb der Supportzeiten der Crem Solutions GmbH & Co. KG kann der Kunde zwei bis drei Ansprechpartner nennen, welche, in solchen Fällen, eventuell aufgetretene Infrastruktur-Probleme direkt an die PlusServer GmbH melden können.

Im Falle einer Beendigung des Auftrags wird die Crem Solutions GmbH & Co. KG sämtliche in ihren Besitz gelangte und auf ihren Systemen gespeicherte Daten des Kunden (vom Kunden eingebrachte sowie auch während des Hosting-Betriebs erzeugte Daten) auf einem Server des Kunden installieren und auf dem Server der Crem Solutions GmbH & Co. KG deinstallieren sowie sämtliche auf ihren Systemen verbliebene Daten des Kunden unwiderruflich löschen. Auf Verlangen des Kunden wird die Crem Solutions GmbH & Co. KG den Kunden zudem dabei unterstützen, die iX-Haus-Daten des Kunden an einen Folgeanbieter für das Hosting zu übertragen. Die Berechnung der durch die Crem Solutions GmbH & Co. KG erbrachten Dienstleistungen erfolgt nach Aufwand zum Standardtagessatz. Der Mindestaufwand für die Lieferung der Verzeichnisstruktur sowie der iX-Haus- und gegebenenfalls DocuWare-Anwendungen beträgt einen Dienstleistungstag.