Version 001
11.09.2023

DIENSTLEISTUNGSBESCHREIBUNG

2. Virtueller Server – Unmanaged

2.1. Allgemeines:

Während eines aufrechten Vertragsverhältnisses stellt der Auftragnehmer eine virtuelle Serverinstanz zur Verfügung. Diese virtuelle Serverinstanz wird nach den Anforderungen des Auftraggebers (vCPU, vRAM, vDisk) ausgestattet und mit einem vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Betriebssystem provisioniert. Der Betriebszustand der virtuellen Serverinstanz wird vom Auftragnehmer überwacht (agent-basiertes Monitoring oder ICMP polling).
Nach Übergabe der Zugangsdaten liegt die Verantwortung für den Betrieb der virtuellen Serverinstanz beim Auftraggeber. Sämtliche darauf betriebene Software und der deren Updates, sowie die Updates des Betriebssystems liegen in der Verantwortung des Auftraggebers. Für die Lizensierung von installierter Software bzw. des Betriebssystems ist der Auftraggeber verantwortlich.

2.2. Identitätsmanagement:

Für jeden Auftraggeber wird ein eindeutiger Benutzer vom Auftragnehmer angelegt und die Zugangsdaten werden dem Auftraggeber im Zuge der Erstinstallation vom Auftragnehmer übermittelt. Die Passwörter bestehen aus 12 Zeichen, beinhalten Großbuchstaben, Kleinbuchstaben, Nummern und Sonderzeichen und werden maschinell generiert. Die Änderung der Zugangsdaten liegt in der Verantwortung des Auftraggebers.

2.3. Sicherung von Informationen:

Die virtuelle Serverinstanz wird auf einer Infrastruktur zur Verfügung gestellt die redundant ausgelegt ist um zu gewährleisten, dass bei dem Ausfall von Infrastrukturkomponenten der Betrieb weiterhin möglich ist. Seitens Auftragnehmer wird keine Datensicherung der virtuellen Serverinstanz durchgeführt. Der Zugriff auf die virtuelle Serverinstanz liegt in der Verantwortung des Auftraggebers.

2.4. Kryptografie:

Die von der virtuellen Serverinstanz verwendeten Storagesysteme (vDisk) verschlüsseln die Daten auf selbst-verschlüsselnden Festplatten mit einer FIPS (Federal Information Processing Standards) konformen Technologie.
Für kryptographische Verfahren innerhalb der virtuellen Serverinstanz ist der Auftraggeber verantwortlich.

2.5. Protokollierung und Überwachung:

Die Protokolle, die innerhalb der virtuellen Serverinstanz erzeugt werden, liegen in der Verantwortung des Auftraggebers.

Protokolle von Netzwerkzugriffen auf die virtuelle Serverinstanz bzw. Netzwerkzugriffe die von der virtuellen Serverinstanz kommen werden seitens Auftragnehmer unabhängig von der virtuellen Serverinstanz gespeichert.
Protokolle des vom Auftragnehmer eingesetzten Hypervisors werden vom Auftragnehmer unabhängig von der virtuellen Serverinstanz gespeichert.
Benötigt der Auftragnehmer Logdaten, die nicht innerhalb der virtuellen Serverinstanz liegen, müssen diese über das Ticketsystem angefordert werden. Die Art der Protokolldatenübergabe definiert der Auftraggeber.
Die Überwachung berücksichtigt Standardschwellwerte für vCPU, vRAM, vDisk und Netzwerkanbindung und alarmiert bei Überschreitung dieser Schwellwerte den Auftragnehmer. Die Definition der Standardschwellwerte obliegt dem Auftragnehmer.

2.6. Schutz der Protokollinformation:

Die Protokolle des Hypervisors bzw. der betroffenen Netzwerkkomponenten werden vom Auftragnehmer auf einem getrennten Log-System gespeichert und für 10 Jahre auf WORM-Medien vorgehalten.

2.7. Datenwiederherstellungsprozess:

Allfällige Datenwiederherstellungen liegen in der Verantwortung des Auftraggebers.

2.8. Löschung von Daten

Die Löschung von vDisks bzw. virtuellen Serverinstanzen muss vom Auftraggeber schriftlich beauftragt werden (Ticketsystem des Auftragnehmers). Die Durchführung der Löschung liegt in der Verantwortung des Auftragnehmers.

2.9. Geographischer Standort von personenbezogenen Daten (pbD):

Die zugrundeliegende Infrastruktur für den Betrieb der virtuellen Serverinstanz befindet sich im Rechenzentrum des Auftragnehmers in Klagenfurt.

RAIFFEISENLANDESBANK KÄRNTEN - RECHENZENTRUM UND REVISIONSVERBAND, REGISTRIERTE GENOSSENSCHAFT MIT BESCHRÄNKTER HAFTUNG
Raiffeisenplatz 1 | 9020 Klagenfurt am Wörthersee | t +43 463 993 00 | info@rbgk.raiffeisen.at | rlb-bank.at
BIC RZKTAT2K | FN 116094b | Landesgericht Klagenfurt | ATU 25330807