

## VIRTUAL OFFICE

Leistungsbeschreibung, Stand 30.07.2013

### Allgemeines

Das Virtual Office von netclusive ist eine IT-Infrastruktur-Lösung, die höchste Leistungen bei geringem Aufwand zur Verfügung stellt. Grundgedanke des Virtual Office 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. Das Virtual Office von netclusive ist eine maßgeschneiderte IT-Lösung auf Mietbasis, die schlanke Strukturen, effizienten Ressourceneinsatz und damit Kostenvorteile realisiert.

### Zielgruppen

Das Angebot Virtual Office richtet sich an Software- und Systemhäuser, die ihren Kunden flexible Komplettlösungen aus der Cloud liefern möchten. netclusive agiert als Projektpartner und stellt mit langjährigem Know-how die technischen Voraussetzungen sowie die datenschutzkonformen Rechenzentrumsdienstleistungen.

### Produktdefinition

Virtual Office ist ein Reseller-Produkt, das Software- und Systemhäusern erhebliche Vorteile bietet. Statt den Endkunden ein Stand-Alone-System zu verkaufen, können sie mit netclusive eine anpassungsfähige IT-Lösung auf Mietbasis anbieten. Die Arbeitsplätze des Endkunden werden nur noch mit grundkonfigurierten Rechnern ausgestattet und alle Serveranforderungen in das professionelle Rechenzentrum von netclusive ausgelagert.

Die Endkunden haben die Möglichkeit, sich über beliebig viele Workstations mit dem Firmenserver zu verbinden, sie benötigen lediglich eine Internetverbindung. Das System von netclusive ist dabei äußerst flexibel: Für größere Projekte können Workstations schnell und unkompliziert zum System hinzugefügt werden – und abgemeldet, wenn sie nicht gebraucht werden. Das Ergebnis ist eine schlanke und optimal realisierte IT-Struktur, die effiziente und variable Unternehmensprozesse ermöglicht.

### Leistungen

- **Konzeption:** netclusive analysiert und konzipiert das für den Kunden optimale System und steht als Projektpartner beratend zur Seite.
- **Kontrolle:** Alle von netclusive gestellten Systeme unterliegen einer ständigen Überwachung und bieten damit Ausfallsicherheit und hohe Verfügbarkeiten.
- **Koordination:** Administration, Pflege und Wartung der Systeme sowie Monitoring, Backup- und Firewall-Management liegen in den erfahrenen Händen der Techniker von netclusive.
- **Konzentration:** Alle Kundendaten liegen gesammelt im TÜV-zertifizierten Rechenzentrum in Frankfurt/Main, das hohe Datensicherheit vor Fremdangriffen und physischen Beeinträchtigungen (Feuer, Wasserschäden etc.) bietet.
- **Konfiguration:** netclusive stellt das Virtual Office als High Availability-Cluster<sup>1</sup> in einer Basiskonfiguration inklusive Virens Scanner ClamAV zur Verfügung. Optional können Microsoft Office und ERP-Systeme installiert werden.
- **Komplettservice:** Die Service Level Agreements bieten Software- und Systemhäusern die Möglichkeit, eine 24/7-Erreichbarkeit bei netclusive sowie extrem kurze Reaktions- und Entstörzeiten zu vereinbaren.
- **Kontinuität:** Das Virtual Office wird Endkunden auf Mietbasis zur Verfügung gestellt – ein Modell, das regelmäßige Zahlungsströme generiert.

### Vorteile für Software- und Systemhäuser

- Dem Software- oder Systemhaus entsteht nur geringes bis kein Liquiditätsrisiko bei Zahlungsausfall eines Endkunden.
- Kunden werden durch laufende Verträge gebunden und potenzielle neue Zielgruppen erschlossen.
- netclusive sorgt für die Einhaltung der strengen deutschen Datenschutzrichtlinien.
- Alle Daten werden in professionellen Rechenzentren am Standort Deutschland gelagert – auf Wunsch sind Vor-Ort-Besichtigung durch Endkunden möglich.
- Die Server werden kontinuierlich überwacht und durch fachlich geschultes Personal betreut.
- netclusive spielt Distributionsupdates ein und liefert schnellen Ersatz bei Hardwaredefekt.
- Eine High Availability-Lösung ermöglicht hohe Ausfallsicherheit im Fehlerfall.
- Das Mietmodell verschafft höhere Margen und regelmäßige Zahlungsströme.
- Nur die real benötigte Leistung wird bezahlt, das spart Kosten für ungenutzte Ressourcen.

<sup>1</sup> Auslieferung als High Availability-Cluster nur im Paket Virtual Office Professional möglich.

## Vorteile für Endkunden von Software- und Systemhäusern

- Die hohe Anfangsinvestition für die Anschaffung einer Serverlösung entfällt bzw. das Kapital kann anders genutzt werden.
- Schwer kalkulierbare monatliche Kosten für Strom, Lizenzen, Wartung etc. entfallen.
- Der Server kann flexibel angepasst werden, um eine wechselnde Anzahl benötigter Arbeitsplätze zu realisieren.
- Der Kunde zahlt nur die Leistung, die er benötigt und hat keine Kosten für ungenutzte Ressourcen.
- Die professionelle Datenverwaltung und mögliche Backuplösung wirkt sich positiv auf das Bankrating aus.
- Virtuelle Desktops ermöglichen Flexibilität, hohe Verfügbarkeit, geringe Kosten und die schnelle Zu- und Abschaltung von Workstations.

## Sicherheit

- **Firewall:** Das Rechenzentrum von netclusive 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.
- **Backup:** Zur Datensicherung bietet netclusive optional das professionelle Backup-Management an. Tägliche Vollbackups sowie inkrementelle Backups mit variablen Laufzeiten können jederzeit hinzugebucht werden.
- **Datenschutz:** Für jeden Kunden stellt netclusive eine eigene virtuelle Instanz bereit, die keine Überschneidungen zulässt.

## Produktübersicht

	Virtual Office Basic	Virtual Office Professional
<b>Leistung</b>		
Virtueller Server	●	●
Clients	●	● <sup>2</sup>
Virens Scanner ClamAV	●	●
Zugriff über Remoteverbindung	●	●
High Availability-Betrieb	–	●
<b>Software</b>		
Microsoft Office	optional	optional
ERP-Systeme <sup>3</sup>	optional	optional
Weitere Software <sup>3</sup>	optional	optional
<b>Service</b>		
Service Level Agreement	Basic	L
Backup-Management <sup>4</sup>	●	●
Backuperweiterung <sup>4</sup>	optional	optional
Distributionsupdates	●	●
Kostenloser 24/7 E-Mail-Support	●	●
Netzlaufwerke	●	●
<b>Hardware</b>		
CPU	1	1 x Dual Core
RAM	2 GB	4 GB
HDD	75 GB	100 GB

## Voraussetzungen

- Der Kunde benötigt zur Nutzung von Virtual Office eine ausreichend leistungsstarke Internetverbindung (≥ 2MBit, bestenfalls Standleitung). Die Prüfung und Bereitstellung beim Endkunden ist durch das Software- oder Systemhaus zu koordinieren. Darüber hinaus empfiehlt netclusive den Router DrayTek Vigor 2930.
- Die durch das Software- und Systemhaus bereitgestellte ERP-Software muss remotefähig sein. Die Voraussetzungen hierfür sind durch den Partner zu erfüllen.

<sup>2</sup> Die Auslieferung von Clients ist optional und ergeht grundsätzlich nach individueller Kundenanforderung mit Windows Betriebssystemen.

<sup>3</sup> Weder ERP-Systeme noch andere Software dürfen einer Dongle-Lizenzierung unterliegen. Folgende branchenübergreifenden ERP-Lösungen können derzeit über Virtual Office abgebildet werden: SoftENGINE WEBWARE und BüroWARE, Sage KHK, Microsoft Navision, DATEV sowie Lexware. Weitere Lösungen nur auf Anfrage.

<sup>4</sup> Backup des letzten Tages. Zusätzlich kann ein inkrementelles 7-Tage-Backup zum Preis von 15,- Euro netto pro Monat gebucht werden.

## Optionale Zusatzprodukte

- Managed Backup 2.0 inkrementell 7 (Sicherung über sieben Tage)
- Microsoft Office Standard 2010
- Microsoft Office Professional Plus 2010
- StarOffice
- Hosted Exchange
- ERP-Systeme
- Andere Software

## Wartungsfenster

Zur Sicherstellung der Verfügbarkeit aller bereitgestellten Leistungen, sind regelmäßige Wartungsfenster notwendig. Während dieser Wartungsfenster werden wiederkehrende, geplante und ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen durch netclusive und dessen Zulieferern durchgeführt. Die daraus resultierenden möglichen Beeinträchtigungen werden nicht als Ausfallzeiten gewertet.

netclusive kündigt dem Kunden planbare Arbeiten, die die bereitgestellte Leistung beeinflussen mindestens drei Werktage im Voraus an. Planbare Arbeiten werden in der Regel zwischen 00:00 Uhr und 06:00 Uhr durchgeführt.

In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden.

## Vertragliche Regelungen, Laufzeit und Abrechnung

Die Vertragslaufzeit beträgt 24 Monate. Sie verlängert sich automatisch um weitere 24 Monate, wenn der Vertrag nicht mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt wurde. Die Mindestvertragslaufzeit für einzelne Nutzer beträgt einen Monat und kann jederzeit mit einer Kündigungsfrist von 30 Tagen zum Monatsende gekündigt werden. Die Abrechnung erfolgt jeweils monatlich im Voraus. Für alle in Anspruch genommenen Leistungen gelten ausschließlich die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Anbieters. Bei Fragen erreichen Sie uns kostenlos unter 0800 6382587 oder unter sales@netclusive.de.

## Technische Details einer Virtual Office-Instanz

### 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/Mac Boardmittel, Protokoll PPTP).
- 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.

### Software

- Bereitstellung einer Terminalserverumgebung auf Basis einer virtuellen Maschine (Technologie: Parallels Virtuozzo).
- Betriebssystem: Windows Server 2008 R2 64 Bit
- Virens Scanner und Fileserver sind vorinstalliert.
- Kunde erhält keinen Administrationszugang zum Server (User: Administrator).
- Bereitstellung eines privaten und eines gemeinsamen Netzlaufwerks in der Terminalserver-Umgebung.
- Optional: Microsoft Office Standard 2010; enthält: Word, Excel, Powerpoint, Outlook mit Business Contact Manager und One Note.
- Optional: Microsoft Office Professional Plus 2010; enthält: Word, Excel, Powerpoint, Outlook, One Note, Publisher, Access, InfoPath, Sharepoint Workspace und Lync.
- Optional: Office wird in die VM-Umgebung installiert und jedem User über einen Terminalserver bereitgestellt.
- Optional: Einrichtung von Hosted Exchange-Konten in die Outlook-Installationen der Kunden.
- Optional: Installation von individueller Software (vorherige Aufwandsabschätzung nötig).