



Vertrags- und Leistungsbedingungen (VLB) zum Betrieb individueller Webanwendungen

1. Geltungsbereich und Vertragsgegenstand	3
2. Begriffe	4
3. Leistungen.....	5
3.1. Rechenzentren, Lokationen.....	5
3.2. Cloud-Plattform	5
3.3. Infrastruktur.....	6
3.4. Application Operations Hosted.....	7
3.5. Application Operations Guided.....	7
3.6. Application Operations Managed.....	8
3.7. Berechnung Service-Level	9
3.8. Anpassung Service-Level	10
4. Auftragserteilung/Bereitstellung/Leistungsbeginn	10
4.1. Analyse und Konzept	11
4.2. Nutzung unserer Infrastrukturdienstleistung	11
4.3. Entwicklung des Deployments.....	12
4.4. Bereitstellung der Produktivumgebung	12
4.5. Live-Gang	12
5. Monitoring.....	13
6. Bereitschaftsdienst/Störfälle	13
6.1. Störfälle der Cloud-Plattform	13
6.2. Störfälle Ihrer Webanwendung	14
7. Beratung/Unterstützung	14
7.1. Anpassung und Weiterentwicklung des Deployments	14
8. Monatliche Reviews	15
9. Support und Verfügbarkeit.....	15
9.1. Support.....	15
9.2. Verfügbarkeit.....	15
9.3. Wartungsarbeiten.....	16
9.4. Ihre Kontaktdaten	16
9.5. Kapazitätsplanung	16
9.6. Fehler- und Mängelmanagement.....	16
9.7. Strafen bei Verstößen im gebuchten Service-Level.....	16
10. Rechnungslegung und Zahlungsbedingungen	17
10.1. Verbrauchsmessung.....	17
10.2. Einwände	17
10.3. Zahlungsverzug.....	17
11. Vertragsablauf.....	18
11.1. Laufzeiten und Fristen	18
11.2. Kündigung.....	18
12. Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung.....	19
13. Mitarbeiter und Subunternehmer.....	19
14. Gesetzesvorgaben.....	19
15. IT-Sicherheitskonzept	19
15.1. Sicherheitsmanagementsystem (ISMS)	19
15.2. ISO/IEC-27001-Zertifizierung	19

1. Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

- 1.1. Diese VLB regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen Ihnen als Vertragspartner und uns Flying Circus Internet Operations GmbH (nachfolgend Flying Circus) als Vertragspartei für den Betrieb Ihrer individuellen Webanwendung. Nachrangig zu diesen VLB gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der Flying Circus Internet Operations GmbH. Unser gemeinsames Ziel ist es, Ihre individuellen Internet-basierten Anwendungen langfristig wirtschaftlich und sicher zu betreiben.
- 1.2. Vertragsgegenstand sind zum einen Infrastrukturdienstleistungen auf der Flying Circus eigenen Cloud-Plattform zum anderen unsere Servicedienstleistungen Application Operations mit den jeweils definierten Service-Level rund um die Betriebsverantwortung Ihrer individuellen Webanwendung.
 - 1.2.1. Abhängig vom gewünschten Lösungsansatz stellt der Flying Circus dem Vertragspartner Systemressourcen auf shared (nicht für ihn ausschließlich bestimmter) oder dedizierter Infrastruktur zur Verfügung. Diese Systemressourcen gliedern sich hierbei in vCPU, RAM, Storagekontingente und IP-Traffic, mit denen einzelne virtuellen Maschinen (VM) auf der Flying Circus Cloud-Plattform betrieben werden.
 - 1.2.2. Auf diesen VMs werden die für den individuellen Applikationsbetrieb notwendigen Dienste (bspw. Proxy-, Datenbank-, Webserverprozesse etc.) bereitgestellt. Der Vertragspartner kann zwischen unterschiedlichen Service-Levels wählen und so entscheiden, ob und in welchem Umfang die Betriebsverantwortung seiner Anwendung auf den Flying Circus übertragen werden soll.
- 1.3. Der Vertragspartner erhält Zugriff auf ein Kundenportal, über das Kontaktdaten gepflegt, (Zugriffs-)Berechtigungen gesetzt und Monitoring-Einstellungen projektindividuell vorgenommen werden können. Es bildet die zentrale Steuereinheit für die Infrastrukturverwaltung der einzelnen VMs auf der Cloud-Plattform des Flying Circus.

2. Begriffe

Nachfolgend erläutern wir Begrifflichkeiten im Zusammenhang mit dem Betrieb individueller Webanwendungen, die aus einer Komponente oder mehreren Komponenten bestehen können.

Begriff	Definition
Cloud-Plattform	Beschreibt die Erbringung der Infrastrukturdienstleistung (Hosting) des Flying Circus bestehend aus der Bereitstellung von Computing-Ressourcen vCPU, RAM und Storage sowie der IP-Anbindung und der kontinuierlichen Wartung, Pflege und Software-Aktualisierung aller darin enthaltenen Hardware- und Software-Bestandteile.
Virtuelle Maschine (VM)	Eine virtuelle Maschine (VM) ist eine Software, die einen Computer emuliert und es ermöglicht, Betriebssysteme und Anwendungen unabhängig von der Hardware auszuführen. Sie nutzt Ressourcen des Host-Systems und wird oft für Tests, Entwicklung oder Server-Virtualisierung verwendet.
Ressourcengruppe	Die VMs, die zu einer Installation einer Webanwendung gehören, werden als „Ressourcengruppe“ verwaltet. Eine Webanwendung kann mehrfach und in unterschiedlichen Ressourcengruppen bereitgestellt werden, zum Beispiel für Test- und Entwicklungsumgebungen.
Komponenten	„Komponenten“ umfassen auf unserer Cloud-Plattform ein Programm oder mehrere Programme und deren Konfiguration, die eine funktionale Einheit bilden. Es gibt vordefinierte Komponenten, die angepasst werden können und es können eigene, individuelle Komponenten installiert werden. Die Komponenten einer Webanwendung werden auf einer oder mehreren VMs unserer Cloud-Plattform installiert.
Komponentenfaktor	Ist eine Berechnungsvariable, die auf den ermittelten Komponenten basiert.
Deploying	Das Installieren oder Aktualisieren von Anwendungen auf VMs des Flying Circus bezeichnen wir als „deploying“.
Deployment	Ein Programmcode, der eine Anwendung automatisiert installiert, nennen wir „Deployment“.
vCPU	Eine vCPU, oder virtuelle CPU, ist eine virtualisierte Version einer physischen CPU.

3. Leistungen

3.1. Rechenzentren, Lokationen

Das primäre Rechenzentrum des Flying Circus befindet sich bei der KAMP Netzwerkdienste GmbH in Oberhausen¹. Das Rechenzentrum ist zertifiziert nach ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27018, ISO 9001 und ECB-S². Der Ansprechpartner für Datenschutz und IT-Sicherheit dieses Rechenzentrums ist auf der Webseite von KAMP³ genannt. Das Rechenzentrum der KAMP Netzwerkdienste GmbH sichert uns eine Infrastrukturverfügbarkeit von 99,99 % zu.

Der Flying Circus betreibt ein eigenes Rechenzentrum an seiner Lokation in Halle (Saale). Die in dieser Lokation betriebenen Systeme sind vornehmlich Test- und Entwicklungssysteme für den Plattformbetrieb. Für Backup- und Failoverdienstleistungen können Daten aus dem Rechenzentrum Oberhausen nach Halle (Saale) kopiert und dort betrieben werden.

3.2. Cloud-Plattform

Unsere Cloud-Plattform stellt eine gemanagte Laufzeit- und Entwicklungsumgebung für Ihre Webanwendungen bereit. Die Umgebung besteht aus dem Betriebssystem und Komponenten, die einheitlich automatisiert gemanagt werden, sich aber im Deployment individuellen Bedürfnissen anpassen lassen.

Für unsere Cloud-Plattform sichern wir folgende Eigenschaften zu:

- ▶ Betriebssystem auf Linux-Basis
- ▶ Zugriff per SSH, API und Kundenportal
- ▶ projekt-orientiertes, zentrales Sicherheitskonzept (Benutzermanagement, Firewalling, Mandantentrennung, ...)
- ▶ tägliches Backup (optional: stündlich, georedundant, 12 Monate Aufbewahrung)

Für NixOS-basierten VMs auf unserer Cloud-Plattform sichern wir folgende Eigenschaften zu:

- ▶ zeitnahe Bereitstellung von Sicherheitsupdates
- ▶ produktionsreife Konfiguration und laufende Optimierung
- ▶ kontinuierliche Updates
- ▶ Management von Wartungsfenstern
- ▶ kontinuierliche Überwachung (Monitoring)
- ▶ zentrales Benutzermanagement

¹ <https://www.kamp.de/kamp-rechenzentrum/allgemeines.html>

² <https://www.kamp.de/unternehmen/zertifizierungen-datenschutz.html>

³ <https://www.kamp.de/>

Unsere Cloud-Plattform wird kontinuierlich weiterentwickelt. Wir behalten uns daher vor, technische, organisatorische oder andere Änderungen in einem angemessenen Rahmen durchzuführen. Maßgebliche Änderungen werden als ChangeLog in der technischen Dokumentation aufgeführt.

Aktuelle Informationen können der Flying-Circus-Webseite⁴, sowie der technischen Dokumentation⁵ entnommen werden.

Updates unserer Cloud-Plattform werden in einer Entwicklungs- und Testumgebung vorbereitet und über unser ChangeLog⁶, sowie unsere Status-Seite⁷ angekündigt. Grundsätzlich werden Änderungen im laufenden Betrieb bereitgestellt. Disruptive Vorgänge werden in angekündigten und definierten Wartungsfenstern durchgeführt.

Berechtigte Personen können auf alle Daten per SSH/SCP zugreifen und diese im originären Format Ihrer Webanwendung und Komponenten herunterladen.

Unsere Infrastrukturdienstleistung wird monatlich, gemäß gültigem Preisblatt zum Betrieb individueller Webanwendungen in Rechnung gestellt.

3.3. Infrastruktur

Unsere Cloud-Plattform basiert auf vom Flying Circus verwalteter Hardware-Infrastruktur und wird in virtualisierter Infrastruktur dem Vertragspartner zur Verfügung gestellt. Wir betreiben Ihre Webanwendung auf VMs, wie in Ziffer 1.2.1 beschrieben.

Unsere Hardware-Infrastruktur besteht aus Standardkomponenten von Markenherstellern (z. B. Thomas Krenn, Delta Computer, FS.COM, Nokia und andere) und wird kontinuierlich gepflegt und aktuell gehalten. Unsere Kapazitätsplanung berücksichtigt freie Leistungsreserven von 20 % sowie mindestens eine N+1-Redundanz.

Die Ressourcen von VMs können im Rahmen unserer Kapazität und den technischen Möglichkeiten frei vergeben werden. Eine Anpassung der Leistungsparameter ist jederzeit möglich, erfordert aber ggfs. eine kurze Betriebsunterbrechung. Geänderte Leistungsparameter werden automatisch laut gültigem Preisblatt zum Betrieb individueller Webanwendungen berechnet.

In besonderen Fällen können wir den Einsatz dedizierter Hardware beschließen. Der technische Umfang, sowie die wirtschaftlichen und organisatorischen Bedingungen handeln wir gesondert aus.

4 <https://flyingcircus.io/>

5 <https://doc.flyingcircus.io/>

6 <https://doc.flyingcircus.io/platform/changes/>

7 <https://status.flyingcircus.io/>

Wir stellen IPv4- und IPv6-Adressen nach RIPE-Richtlinien bereit. Für jede Ressourcengruppe stellen wir eine öffentliche IPv4-Adresse kostenfrei bereit. Für jede VM stellen wir bis zu 10 IPv6-Adressen kostenfrei bereit.

Unsere Infrastruktur kann ausschließlich in Verbindung mit unserer Cloud-Plattform genutzt werden. Insbesondere besteht keine freie Wahl des Betriebssystems.

3.4. Application Operations Hosted

Wir stellen Ihnen unsere Cloud-Plattform zum eigenständigen Betrieb Ihrer Anwendung zur Verfügung.

Bei Fragen und Problemen stehen wir Ihnen per E-Mail unter support@flyingcircus.io während unserer regulären Geschäftszeiten (8–16 Uhr CE(S)T an Arbeitstagen) zur Verfügung. Wir freuen uns auch jederzeit über Kritik und Anregungen.

Wir überwachen Ihre virtuellen Maschinen und Komponenten und reagieren im Fehlerfall innerhalb von 8 Stunden. Für Fehler in Ihrer individuellen Konfiguration oder Ihrer Webanwendung ist der Vertragspartner grundsätzlich selbst zuständig – wir stehen Ihnen aber gern bei Kompatibilitätsproblemen zur Seite.

Die Kosten für unsere Infrastrukturdienstleistungen werden gemäß gültigem Preisblatt zum Betrieb individueller Webanwendungen ab Datum der Bereitstellung kalendertäglich in Rechnung gestellt.

3.5. Application Operations Guided

Der Vertragspartner betreibt seine Webanwendung auf unserer Cloud-Plattform und nutzen alle Leistungen der „Application Operations Hosted“. Zusätzlich analysieren wir Ihre Ausgangssituation und erarbeiten ein Konzept zum Betrieb auf unserer Cloud-Plattform. In der Umsetzung beraten wir Sie bei der Installation Ihrer Webanwendung auf unserer Cloud-Plattform und reagieren auf individuelle Probleme mit unserem Bereitschaftsdienst.

Unsere Beratung umfasst allgemeine und individuelle Fragestellungen zur Nutzung unserer Cloud-Plattform und Ihrer Webanwendung. Wir stellen mit Ihnen eine Strategie zur Migration auf und helfen Ihnen, diese selbstständig umzusetzen. Im laufenden Betrieb helfen wir Ihnen Änderungen zu planen und Auffälligkeiten zu diagnostizieren. Eingriffe in Ihre Konfiguration von unserer Seite sind auf die Behebung von Notfällen beschränkt.

Der Vertragspartner oder vom Vertragspartner bestimmte Personen informieren uns zeitnah und in Textform über Änderungen an Ihrer Webanwendung.

Ab Datum der jeweiligen Bereitstellung berechnen wir die Kosten für die Cloud-Plattform und das vereinbarte Service-Level auf Grundlage der von Ihnen genutzten Komponenten. Der Preis für das Service-Level vergütet pauschal unsere Beratung, unseren Bereitschaftsdienst inklusive aller damit verbundenen Einsätze bei kritischen Störfällen.

3.5.1. Service-Level „Guided“

	garantierte Reaktionszeit bei Störfällen	im Servicezeitraum (CE(S)T)	maximale, ungeplante Downtime im Servicezeitraum
Guided 1	3 Stunden	Arbeitstage, 8–16 Uhr	3h 45 Minuten
Guided 2	1 Stunde	Montag–Sonntag, 7–21 Uhr	3h 45 Minuten
Guided 3	1 Stunde	Montag–Sonntag, 0–24 Uhr	3h 45 Minuten

3.6. Application Operations Managed

Wir übernehmen den Betrieb Ihrer Webanwendung auf unserer Cloud-Plattform mit automatisiertem Deployment.

Dies beinhaltet alle Leistungen der „Application Operations Hosted“ und „Application Operations Guided“. Zusätzlich entwickeln wir ein individuelles automatisiertes Deployment mit Test- und Produktivumgebung und führen den Live-Gang durch. Im laufenden Betrieb koordinieren und realisieren wir Änderungen am Deployment mit Ihren Entwicklern und führen monatliche Reviews durch.

Die Entwicklung des Deployments und die Betreuung Ihrer Webanwendung hängt maßgeblich vom Austausch zwischen Ihnen und uns ab. Der Vertragspartner stellt uns mindestens einen kompetenten technischen Ansprechpartner zur Seite, der notwendige Entscheidungen herbeiführen kann und genügend Zeit hat. Wir tun dies ebenfalls.

Um die Betriebsstabilität Ihrer individuellen Webanwendung sicher zu stellen, können vom Flying Circus Veränderungen an den Ressourcen notwendig werden. Diese können auch den Komponentenfaktor (Ziffer 3.7) verändern. Über Veränderungen informieren wir automatisch.

Analog zu den „Application Operations Guided“ berechnen wir – ab Datum der jeweiligen Bereitstellung die Kosten für die Cloud-Plattform und das vereinbarte Service-Level auf Grundlage der von Ihnen genutzten Komponenten. Der Preis für das Service-Level vergütet pauschal unsere Beratung, unseren Bereitschaftsdienst inklusive aller damit verbundenen Einsätze bei kritischen Störfällen.

3.6.1. Service-Level „Managed“

	garantierte Reaktionszeit bei Störfällen	im Servicezeitraum (CE(S)T)	maximale, ungeplante Downtime im Servicezeitraum
Managed 1	3 Stunden	Arbeitstage, 8–16 Uhr	3h 45 Minuten
Managed 2	1 Stunde	Montag–Sonntag, 7–21 Uhr	3h 45 Minuten
Managed 3	1 Stunde	Montag–Sonntag, 0–24 Uhr	3h 45 Minuten
Managed 4	1) 15 Minuten 2) 1 Stunde	1) Arbeitstage 8–16 Uhr 2) ausserhalb obigem Zeitraum	3h
Managed 5	1) 15 Minuten 2) 1 Stunde	1) Montag–Sonntag, 7–21 Uhr 2) ausserhalb obigem Zeitraum	1h 30 Minuten

3.7. Berechnung Service-Level

Die Abrechnung unserer Service-Level erfolgt gemäß gültigem Preisblatt zum Betrieb individueller Webanwendungen und richtet sich nach der Komplexität Ihrer Webanwendung. Diese messen wir anhand der unterschiedlichen Komponenten, die Ihre Webanwendung verwendet sowie deren Häufigkeit. Eine Komponente wird mehrfach gezählt, wenn diese auf mehreren VMs beziehungsweise mit mehreren vCPUs betrieben wird. Für die Berechnung addieren wir die vCPUs der VMs auf denen eine Komponente installiert ist.

Die erste Instanz einer Komponente innerhalb der gleichen Ressourcengruppe wird zum vollen Preis des vereinbarten Service-Levels berechnet. Weitere gleiche Komponenten in der identischen Ressourcengruppe werden zu einem reduzierten Faktor von 1/3 berechnet.

Wir erstellen eine Cleared-For-Takeoff-Mitteilung (Bereitstellungsanzeige), wenn unsere initialen Deploymentaufgaben erledigt sind. Der darin festgestellte Komponentenfaktor wird innerhalb der Mindestvertragslaufzeit als Mindestabnahmemenge monatlich in Rechnung gestellt.

3.7.1. Anpassung Komponentenfaktor

Im Laufe der Zeit kann der Ressourcenbedarf innerhalb einer Ressourcengruppe bedarfsgerecht angepasst werden. Der Vertragspartner erhält bei jeder Veränderung des Komponentenfaktors eine automatische Mitteilung über Zeitpunkt und Inhalt der Änderung. Ändert sich der Komponentenfaktor durch beispielsweise Erhöhung der vCPU-Anzahl oder zusätzlicher Komponenten hat dies ohne explizite Bestätigung des Vertragspartners keine Auswirkung auf die gültige Mindestvertragslaufzeit.

Der durch eine Erhöhung zusätzliche Komponentenfaktor (Differenz) wird hierbei gesondert ausgewiesen, mit einem Aufschlag in Höhe von 30 % berechnet und unterliegt keiner Erneuerung der Mindestvertragslaufzeit. Der Vertragspartner kann jederzeit den gesamten Komponentenfaktor als Mindestabnahmemenge ohne Aufschlag mit einer Erneuerung der Mindestvertragslaufzeit beauftragen.

3.8. Anpassung Service-Level

Eine dauerhafte Erhöhung des Service-Levels ist jederzeit möglich. Nach Bereitstellung des neuen Service-Levels wird automatisch gemäß gültigem Preisblatt zum Betrieb individueller Webanwendungen berechnet und die Mindestvertragslaufzeit gemäß gewähltem Service-Level erneuert.

Eine temporäre Anhebung des Service-Levels (z. B. für Veranstaltungen) kann vereinbart werden. Nach Ablauf des vereinbarten Anhebungszeitraums erfolgt automatisch die Rückkehr zum ursprünglich vereinbarten Service-Level. Für den Zeitraum der Anhebung wird das erhöhte Service-Level mit einem Aufschlag in Höhe von 30 % berechnet. Die vereinbarte Mindestvertragslaufzeit bleibt durch die temporäre Anpassung des Service-Level unberührt.

Nehmen Sie bitte rechtzeitig Kontakt mit unserem Support unter support@flyingcircus.io auf, damit eine temporäre Anpassung des Service-Levels ermöglicht werden kann.

4. Auftragserteilung/Bereitstellung/Leistungsbeginn

HOSTED

GUIDED

MANAGED

Gültig für: Hosted, Guided, Managed

Der erfolgreiche Betrieb individueller Webanwendungen erfordert ein kooperatives Vorgehen, bei dem ein freundlicher, konstruktiver Umgang miteinander und die Bereitschaft des Vertragspartners zur Unterstützung im Fokus stehen. Im Vorfeld eines Projektstarts tauschen wir uns deshalb mit den technisch-verantwortlichen Ansprechpartnern für die Webanwendung aus und erhalten so ein Verständnis für individuelle Aspekte, Anspruch an Umfang und Performance der Webanwendung. Mit diesen Informationen erstellen wir anschließend ein Konzept zum Betrieb Ihrer individuellen Webanwendung, das als Einzelauftrag für ein Projekt in den Service-Level Guided oder Managed dient und vom Vertragspartner und Flying Circus unterzeichnet wird.

Für die Veränderung von Ressourcen und den Zugriff auf die Cloud-Plattform ist ein Useraccount im Kundenportal⁸ notwendig, der einem entsprechenden Projekt zugeordnet wurde und das notwendige Berechtigungslevel erhält.

Für jede Ressourcengruppe bestimmt der Vertragspartner mit der Beauftragung das gewünschte Service-Level. Die verbindliche Beauftragung unserer Services erfolgt auf Basis des gewünschten Service-Levels über die nachfolgenden Wege:

⁸ <https://my.flyingcircus.io/>

Vom Vertragspartner sowie vom Vertragspartner berechnete Personen können Ressourcengruppen mit dem Service-Level „**Hosted**“ über das Kundenportal, unsere API oder unseren Support beauftragen. Die Berechnung der Cloud-Plattform erfolgt nach Bereitstellung kalendertäglich gemäß gültigem Preisblatt zum Betrieb individueller Webanwendungen.

Zur initialen Beauftragung der Service-Level „**Guided**“ und „**Managed**“ senden Sie uns bitte das unterzeichnete Konzept in Textform zu. Wir richten die entsprechenden Ressourcengruppen mit dem gewünschten Service-Level dann für Sie ein.

Der Vertragsstart, der Beginn der Mindestvertragslaufzeit und gesamt einhergehend der Berechnungsstart unserer Leistungen im Service-Level „**Guided**“ und „**Managed**“ wird im Konzept beschrieben. Die ordnungsgemäße Übergabe und vollumfängliche Bereitstellung unserer Leistung erfolgt erst durch die Übersendung einer Cleared-For-Takeoff-Mitteilung (Bereitstellungsanzeige) durch den Flying Circus.

4.1. Analyse und Konzept

GUIDED

MANAGED

Gültig für: Guided, Managed

Vor der Beauftragung, führen wir eine kostenfreie technische Analyse durch und dokumentieren die Ergebnisse in einem ausführlichen Konzept. Dazu werden wir dem Vertragspartner Fragen stellen und benötigen konkrete technische Details. Beispielsweise Angaben zu verwendeten Software-Komponenten, deren Versionen, Hinweise auf besondere Konfigurationen, bekannter oder geschätzter Ressourcenverbrauch, Zugriffsstatistiken, usw.

Unser Konzept geht auf die individuelle Situation des Vertragspartners ein, zeigt auf, wie die Webanwendung auf unserer Cloud-Plattform betrieben werden könnte, weist auf mögliche Risiken hin und schätzt die Kosten ab. Dies beinhaltet eine Gliederung der Webanwendung in unterschiedliche Komponenten.

4.2. Nutzung unserer Infrastrukturdienstleistung

HOSTED

GUIDED

MANAGED

Gültig für: Hosted, Guided, Managed

Der Vertragspartner nutzt Ressourcen unserer Cloud-Plattform indem er diese selbst konfiguriert (Kundenportal, API), unseren Support beauftragt oder indem wir dies im Fall der Application Operations „**Guided**“ oder „**Managed**“ anhand unserer Planungen oder anderer Absprachen tun.

Durch die Bereitstellung der Infrastrukturdienstleistung entstehen monatliche Kosten gemäß gültigem Preisblatt zum Betrieb individueller Webanwendungen.

4.3. Entwicklung des Deployments

MANAGED

Gültig für: Managed

Wir entwickeln ein automatisiertes Deployment angepasst auf unsere Cloud-Plattform. Dazu erhalten wir Zugriff auf Ihre Webanwendung inklusive aller Bestandteile die notwendig sind, um diese zu installieren. Soweit vorhanden verwenden wir Ihre Dokumentation, Testdaten oder andere zur Verfügung gestellte Hilfsmittel.

Sie unterstützen die Entwicklung des Deployments, indem Sie uns mindestens einen kompetenten Mitarbeiter zur Seite stellen, der Fragen zur Webanwendung beantworten und Entscheidungen treffen kann. Im Idealfall kann Ihr Mitarbeiter Änderungen an Ihrer Webanwendung vornehmen, wenn sich dadurch Verbesserungen im Anwendungsbetrieb ergeben.

4.4. Bereitstellung der Produktivumgebung

HOSTED

GUIDED

MANAGED

Gültig für: Hosted, Guided, Managed

Bei Application Operations „Hosted“ können Sie selbst eine Ressourcengruppe als „in Produktion“ deklarieren. In diesem Fall behandeln wir VMs in dieser Ressourcengruppe in unserer Arbeit bevorzugt gegenüber Testumgebungen und reagieren proaktiv auf Probleme.

Bei den Application Operations „Guided“ steht die Produktivumgebung ab Beginn unserer Leistung bereit.

Bei den Application Operations „Managed“ stellen wir eine Produktivumgebung zur Verfügung, sobald die Entwicklung des Deployments entsprechend fortgeschritten ist. Dies passiert in Vorbereitung zum Live-Gang und kann auch in Abschnitten geschehen. Mit Bereitstellung der Produktivumgebung und Übersendung unserer Cleared-For-Takeoff-Mitteilung (Bereitstellungsanzeige) beginnt die vereinbarte Mindestvertragslaufzeit und wir beginnen damit das vereinbarte Service-Level für die bereitgestellten Komponenten zu berechnen (siehe Ziffer 3.7). Der zum Zeitpunkt der Cleared-For-Takeoff-Mitteilung festgestellte Komponentenfaktor entspricht in der Regel dem im Konzept vereinbarten Umfang und wird als Mindestabnahmemenge monatlich in Rechnung gestellt. Abweichungen in der Cleared-For-Takeoff-Mitteilung sind möglich und werden in Textform als neue Mindestabnahmemenge festgehalten. Ihre Aufgabe besteht zu diesem Zeitpunkt darin, unsere Arbeit abzunehmen und den Live-Gang Ihrer Webanwendung freizugeben.

4.5. Live-Gang

HOSTED

GUIDED

MANAGED

Gültig für: Hosted, Guided, Managed

Bei den Application Operations „Hosted“ ist der Live-Gang Ihrer Webanwendung gleichbedeutend mit der Bereitstellung der gebuchten Ressourcen auf unserer Cloud-Plattform.

Bei den Application Operations „Guided“ stehen wir Ihnen beim Live-Gang Ihrer Webanwendung zur Seite, um kurzfristig auf unvorhergesehene Ereignisse reagieren zu können. Sie führen den Live-Gang Ihrer Webanwendung selbst durch.

Bei den Application Operations „Managed“ führen wir den Live-Gang Ihrer Webanwendung durch, während Sie für uns ansprechbar sind, um auf unvorhergesehene Ereignisse reagieren zu können.

5. Monitoring

HOSTED GUIDED MANAGED

Gültig für: Hosted, Guided, Managed

Nach dem Live-Gang überwachen wir Ihre Webanwendung und informieren Sie über anomale Ereignisse. Wir reagieren im Rahmen Ihres gewählten Service-Levels. Sie erhalten Zugriff auf die für Sie relevanten Teilbereiche des Monitorings.

6. Bereitschaftsdienst/Störfälle

GUIDED MANAGED

Gültig für: Guided, Managed

Unsere Mitarbeitenden stehen Ihnen für kritische Störfälle, im Rahmen des gewählten Service-Levels der Ressourcengruppe, zur Verfügung. Kritische Störfälle sind substantielle funktionale Einschränkungen bei der Nutzung Ihrer Webanwendung. Dies können Performance-Probleme oder Ausfälle von Teilsystemen sein. Ausfälle redundanter Systeme oder nicht-kritische Probleme werden an Arbeitstagen zwischen 8 und 16 Uhr (CE(S)T) bearbeitet.

Unsere Mitarbeitenden werden bei kritischen Störungen durch unser Monitoring alarmiert. Die garantierte vereinbarte Reaktionszeit wird durch eine definierte interne Eskalationskette sichergestellt. Unsere Bereitschaft ist für Sie per E-Mail und telefonisch erreichbar. Bitte beachten Sie, dass es sich um eine Rufbereitschaft handelt.

6.1. Störfälle der Cloud-Plattform

HOSTED GUIDED MANAGED

Gültig für: Hosted, Guided, Managed

Wir behandeln Störfälle unserer Cloud-Plattform proaktiv, in kritischen Störfällen rund um die Uhr. Wir informieren unsere Kunden über den Status der Cloud-Plattform über unsere öffentlich einsehbare Status-Seite⁹. Im Nachgang stehen wir gerne persönlich für die Aufarbeitung eines Störfalls zur Verfügung.

Bei der Behebung von Störfällen kann es sein, dass wir kurzfristig Komponenten umkonfigurieren, nicht-produktive Umgebungen temporär abschalten oder Leistungseinbußen hinnehmen müssen. Bei der Behebung von Störfällen priorisieren wir Webanwendungen nach ihrem gebuchten Service-Level.

⁹ <https://status.flyingcircus.io>

6.2. Störfälle Ihrer Webanwendung

GUIDED

MANAGED

Gültig für: Guided, Managed

Wir behandeln Störfälle Ihrer Webanwendung im Rahmen des gebuchten Service-Levels. Innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit nehmen wir den Störfall zur Kenntnis, informieren Sie darüber und beginnen unsere Arbeit, indem wir angemessene Maßnahmen umsetzen.

Sollten wir ein Problem in Ihrer Webanwendung finden, das wir nicht kurzfristig beheben können, dann eskalieren wir den Störfall. Dazu stellen Sie uns einen Notfallkontakt zur Verfügung.

7. Beratung/Unterstützung

GUIDED

MANAGED

Gültig für: Guided, Managed

Wir beraten Sie bei Fragen zu Ihrer Webanwendung und unserer Cloud-Plattform. Dies beinhaltet Fragen zur Integration, zur Konfiguration spezifischer Komponenten, zu Vorgehensweisen, Konzepten und anderen auf den Betrieb Ihrer Webanwendung bezogenen Themen.

Für unsere Beratung fallen im Rahmen des gebuchten Service-Level keine weiteren Kosten an.

Sie können uns per Chat, E-Mail, Telefon und Videokonferenz kontaktieren.

Für die Beratung nehmen wir uns gerne Zeit und bereiten uns auch vor. Daher vereinbaren wir gemeinsam Termine für einen Austausch.

In komplexen und umfangreichen Situationen kann es vorteilhaft sein, wenn wir uns zu einem persönlichen Vor-Ort-Gespräch treffen. Wir entscheiden gemeinsam, ob und wann dies sinnvoll ist. Wenn wir außerhalb unserer Geschäftsräume tätig werden, entstehen Ihnen Reisekosten, die wir anhand einer gemeinsam bestimmten Tagespauschale je nach Reiseziel abrechnen.

7.1. Anpassung und Weiterentwicklung des Deployments

MANAGED

Gültig für: Managed

Entsprechend der initialen Entwicklung des Deployments pflegen wir dieses und passen es an sich ändernde Anforderungen an. Substantielle Änderungen planen wir gemeinsam mit einem ausreichenden zeitlichen Horizont.

8. Monatliche Reviews

MANAGED

Gültig für: Managed

Auch im laufenden Betrieb Ihrer Webanwendung koordinieren wir uns mindestens einmal monatlich in sogenannten Jour fixe, um aktuelle Entwicklungen von Ihrer oder unserer Seite zu kommunizieren.

Wir erstellen einen monatlichen Service-Level-Report. Dieser Service-Level-Report dient auch als Grundlage für einen partnerschaftlichen Austausch in einem monatlichen Jour fixe. Unser monatlicher Service-Level-Report und der Jour fixe sind entscheidende Instrumente, um mit Kommunikation und Zusammenarbeit den Erfolg Ihrer Webanwendung sicherzustellen. Die monatlichen Reviews ermöglichen es uns, auf Bedürfnisse Ihrer Webanwendung zu ermitteln, Herausforderungen zu identifizieren und einen langfristig erfolgreichen sowie partnerschaftlichen Webanwendungsbetrieb aufzubauen.

Dieser Prozess stellt sicher, dass wir nicht nur unsere zugesicherten Verfügbarkeiten und Reaktionszeiten erfüllen, sondern auch proaktiv daran arbeiten, die Qualität unserer Application Operations Managed kontinuierlich zu steigern.

9. Support und Verfügbarkeit

9.1. Support

Unser Support unterstützt Sie im Rahmen des gebuchten Service-Levels beim Betrieb Ihrer Webanwendung. Sie können uns bei nicht-kritischen Anfragen per E-Mail unter support@flyingcircus.io oder telefonisch unter +49 345 219 401-0 erreichen. Unser Support steht regulär an Arbeitstagen von 8 bis 16 Uhr (CE(S)T) zur Verfügung. Hier eingehende Anfragen werden innerhalb von 8 Stunden während unserer regulären Arbeitszeit beantwortet.

Für kritische Anfragen gelten die Kommunikationswege des zur Verfügung gestellten Dokuments „Kontakt bei einem kritischen Störfall“ und die Reaktionszeit Ihres gebuchten Service-Levels.

9.2. Verfügbarkeit

Wir sichern eine Endkundenverfügbarkeit unserer Cloud-Plattform von 99,9 % im Monatsmittel zu (maximale ungeplante Downtime: 45 Minuten). Wir führen kontinuierlich Wartungsarbeiten durch, um unsere Cloud-Plattform und Ihre Webanwendung langfristig stabil zu betreiben. Diese Wartungsarbeiten werden automatisiert angekündigt und werden nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet.

In den Application Operations „Guided“ garantieren wir eine Endkundenverfügbarkeit Ihrer Webanwendung von 99,5 % im Monatsmittel (maximale ungeplante Downtime: 3h45m pro Monat im jeweiligen Reaktionsfenster) für die Service-Level Guided 1-3.

In den Application Operations „Managed“ garantieren wir eine Endkundenverfügbarkeit Ihrer Webanwendung von 99,5 % im Monatsmittel (maximale ungeplante Downtime: 3h45m pro Monat im jeweiligen Reaktionsfenster) für die Service-Level Managed 1-3, eine Endkundenverfügbarkeit von 99,6 % (maximale ungeplante Downtime: 3h pro Monat im Reaktionsfenster) für die Service-Level Managed 4 und eine Endkundenverfügbarkeit von 99,8 % (maximale Downtime 1h30m pro Monat im Reaktionsfenster) für die Service-Level Managed 5.

9.3. Wartungsarbeiten

Aktuelle Informationen über Wartungsarbeiten an unserer Cloud-Plattform teilen wir auf <https://status.flyingcircus.io> mit. Hier können Sie E-Mail-Benachrichtigungen abonnieren. Informationen zu Wartungsarbeiten an Ihren VMs erhalten die technischen Kontakte per E-Mail.

9.4. Ihre Kontaktdaten

Damit wir Sie im Fehlerfall oder generell auf kurzem Wege erreichen können, bitten wir Sie, die bei uns hinterlegten Kontaktdaten (insbesondere Ansprechpartner, E-Mail-Adresse und Rufnummer) immer auf dem neuesten Stand zu halten.

9.5. Kapazitätsplanung

Wir vom Flying Circus beobachten die Auslastung unserer Cloud-Plattform regelmäßig und wir halten mindestens 20 % Kapazitätsreserve bei RAM und Storage vor. Physikalische CPUs werden etwa im Verhältnis 1:2 überbelegt. Die physikalischen Server zur Bereitstellung von VMs werden mindestens mit N+1-Redundanz vorgehalten. Unsere Anbindung an das öffentliche Internet wird ebenfalls von unserer Seite den Bedürfnissen angepasst, beträgt aber mindestens 10 GiBit/s.

9.6. Fehler- und Mängelmanagement

Wir vom Flying Circus verzeichnen alle Störungen in unserem Ticketsystem und verfolgen diese systematisch. Treten Fehler auf, werden diese kurzfristig behoben und in kritischen Fällen mit einer späteren systematischen Lösung vorgebeugt.

Bei der Entwicklung unserer Cloud-Plattform setzen wir auf Versionskontrolle, sowie umfangreiche Test- und Verifikationsumgebungen. Dazu bilden wir unsere primäre Rechenzentrumsarchitektur soweit möglich und wirtschaftlich identisch in unserem sekundären Rechenzentrum nach.

Automatisierte Tests und intensives Monitoring begleiten unsere Entwicklung. Durch kontinuierliche kleine Updates ermöglichen wir die bessere Identifikation und Behebung möglicher Fehler.

9.7. Strafen bei Verstößen im gebuchten Service-Level

Wird in der monatlichen Service-Level Auswertung die zugesicherte Verfügbarkeit nicht erreicht, so erhält der Vertragspartner eine Rückzahlung von 5 % der monatlichen

Kosten des Vormonats der betroffenen Ressourcengruppe (Service-Level + vCPU, RAM und Storage).

10. Rechnungslegung und Zahlungsbedingungen

HOSTED

GUIDED

MANAGED

Gültig für: Hosted, Guided, Managed

Wir berechnen unsere Leistungen nach Verbrauch je Kalendermonat. Wir versenden unsere Rechnungen per E-Mail.

Die Zahlungsfrist beträgt 14 Tage. Zahlungen können durch Überweisung oder per Lastschrift erfolgen. Das hierzu erforderliche SEPA-Formular stellen wir Ihnen gesondert zur Verfügung.

10.1. Verbrauchsmessung

HOSTED

GUIDED

MANAGED

Gültig für: Hosted, Guided, Managed

Für die Cloud-Plattform und die gebuchten Service-Level erfassen wir kalendertäglich die konfigurierten Parameter. An einem Tag gilt die jeweils höchste Ausprägung eines Konfigurationsmerkmals zur Abrechnung.

Bei kalendertäglicher Verrechnung wird 1 Tag mit 1/30 des Monatspreises verrechnet.

Traffic erfassen wir auf unseren Routern auf IP-Basis anhand Ihrer IPv4- und IPv6-Adressen und erfassen diese kalendertäglich pro IP. Es zählt nur Traffic der aus unserem Netz zum Internet, oder umgekehrt, fließt.

Sie oder von Ihnen befugte Personen können über unser Kundenportal und unsere API selbstständig Leistungen aktivieren, die kostenpflichtig sind. Sie weisen Ihre Mitarbeiter auf diesen Umstand hin.

10.2. Einwände

Über Einwände gegen eine Rechnung informieren Sie uns in Textform innerhalb von sechs Wochen nach Rechnungslegung. Erstattungen verrechnen wir mit nachfolgenden Rechnungen. Alternativ können Sie mit uns im Einzelfall ein anderes Verfahren zur Erstattung absprechen.

10.3. Zahlungsverzug

Ist der Vertragspartner mit der Entgeltzahlung in Verzug hat Flying Circus das Recht, die bereitgestellten Leistungen zu sperren und/oder zu kündigen. Eine Sperrung wird nach Verbuchung des rückständigen Betrages bei Flying Circus aufgehoben, eine Vertragskündigung hat die Löschung sämtlicher noch auf den VMs befindlichen Daten des Vertragspartners zur Folge. Eine Sperrung oder Vertragskündigung entbindet den Auftraggeber nicht von seiner Verpflichtung zur Zahlung der Entgelte, sofern dieser nicht nachweist, dass Flying Circus kein oder ein wesentlich geringerer Schaden entstanden ist.

11. Vertragsablauf

11.1. Laufzeiten und Fristen

Ressourcengruppen mit dem Service-Level „Hosted“ haben eine Mindestvertragslaufzeit von 1 Kalendertag.

Ressourcengruppen mit dem Service-Level „Guided“ haben eine Mindestvertragslaufzeit von 3 Monaten und verlängern sich automatisch um jeweils 3 weitere Monate, wenn die Kündigung nicht bereits 1 Monat vor Ablauf beim Flying Circus eingegangen ist.

Ressourcengruppen mit dem Service-Level „Managed“ haben eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten und verlängern sich automatisch um jeweils 12 weitere Monate, wenn die Kündigung nicht bereits 3 Monate vor Ablauf beim Flying Circus eingegangen ist.

11.2. Kündigung

Ressourcengruppen können vom Vertragspartner und uns unter Berücksichtigung der Mindestvertragslaufzeiten des jeweils gültigen Service-Levels gekündigt werden.

Der Vertragspartner und wir sind beide berechtigt, den Vertrag aus wichtigen, jeweils von dem anderen zu vertretenden, Gründen fristlos zu kündigen.

Einen wichtigen Grund stellt es insbesondere dar, wenn der Vertragspartner mit zwei aufeinanderfolgenden Zahlungen oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Zahlung in Höhe eines Betrags, der die Summe von zwei monatlichen Zahlungen erreicht oder übersteigt, in Verzug gerät oder das Insolvenzverfahren über das Vermögen einer Vertragspartei eröffnet ist oder wenn eine Vertragspartei einen Eigenantrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt hat.

Ist ein Vertrag vom Flying Circus aus wichtigem Grund fristlos gekündigt worden, nachdem der Vertragspartner verpflichtet ist, monatliche Zahlungen zu leisten, ist der Flying Circus berechtigt, pauschalierten Schadensersatz zu verlangen. Die Höhe beträgt 50 % der monatlich geschuldeten Vergütung, die bis zum Ende der Vertragslaufzeit zu zahlen gewesen wäre, jedoch nicht mehr als 50% der geschuldeten Vergütung für drei Jahre. Das gilt nicht, wenn der Vertragspartner nachweist, dass kein Schaden entstanden ist oder der tatsächlich entstandene Schaden wesentlich niedriger als die Pauschale ist. Für den Fall, dass der Flying Circus einen höheren Schaden nachweisen kann, so ist dieser höhere Schaden zu ersetzen.

11.2.1. Prozesse bei Vertragsbeendigung

Aus Kulanz halten wir die Daten der virtuellen Maschinen 1 Monat nach ordentlichem Ende des Vertrags unter den hier geltenden Bedingungen vor und machen diese im Bedarfsfall berechtigten Personen zugänglich. Die Bereitstellung von Daten nach Vertragsbeendigung kann mit zusätzlichen Kosten verbunden sein. Danach erfolgt eine unwiederbringliche Löschung der Daten.

12. Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

Abhängig von der Webanwendung und den verarbeiteten Daten kann es sein, dass der Vertragspartner nach datenschutzrechtlichen Gesetzesvorgaben (§62 BDSG) verpflichtet ist, mit uns eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AV) abzuschließen. Sollten der Vertragspartner eine Vereinbarung zur Verarbeitung personenbezogener Daten benötigen, vereinbaren wir diese. Insbesondere bei den Application Operations Guided und Managed wird eine AV-Vereinbarung zwingend benötigt, da der Flying Circus direkten Zugriff auf die verarbeiteten Daten hat. Sollten sich Änderungen in der AV-Vereinbarung ergeben (bspw. Art und Umfang der verarbeiteten Informationen) informiert der Vertragspartner uns bitte umgehend, so dass eine neue AV-Vereinbarung erstellt werden kann.

13. Mitarbeiter und Subunternehmer

Unsere Mitarbeitenden werden den Zugang zu VMs und alle vertraulichen Informationen, die sie erhalten sorgfältig behandeln und nicht missbrauchen. Darauf hat sich jeder unserer Mitarbeitenden ausdrücklich verpflichtet.

Wir vereinbaren dies schriftlich auch mit von uns beauftragten Unternehmen, freien Mitarbeitenden oder anderen, die mit Ihren Daten in Berührung kommen.

14. Gesetzesvorgaben

Unsere Maßnahmen zur Erfüllung datenschutzrechtlicher Gesetzesvorgaben haben wir online dokumentiert und aktualisieren diese bei Änderungen¹⁰.

Details zu der Umsetzung der Rechte und Pflichten bezogen auf den Datenschutz der Webanwendung des Vertragspartners regeln wir bei Bedarf über eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (Ziffer 12).

15. IT-Sicherheitskonzept

15.1. Sicherheitsmanagementsystem (ISMS)

Neben den Maßnahmen zum Datenschutz hat der Flying Circus ein Informations-Sicherheitsmanagementsystem (ISMS) etabliert, welches ISO/IEC-27001-zertifiziert ist und ständig weiterentwickelt wird. Öffentliche Informationen zu dem Sicherheitskonzept sind online einsehbar¹¹.

15.2. ISO/IEC-27001-Zertifizierung

Das jeweils aktuell-gültige ISO/IEC-27001-Zertifikat kann jederzeit von der Flying Circus Homepage heruntergeladen werden¹². Das ISMS deckt neben den Infrastruktur- und Plattformleistungen ebenfalls die Flying Circus Leistungen zum Betrieb spezifischer Anwendungen des Vertragspartners ab (siehe Geltungsbereich des gültigen Zertifikats).

¹⁰ <https://doc.flyingcircus.io/platform/de/reference/security/data-protection.html>

¹¹ <https://doc.flyingcircus.io/platform/de/reference/security/index.html>

¹² <https://flyingcircus.io/iso-27001-de.pdf>