Fabasoft

Fabasphere

Leistungsmerkmale Rechenzentrumsbetrieb

Gültig ab 20.08.2025

Öffentlich

Copyright © Fabasphere GmbH; AT 4020 Linz, 2025. Alle Rechte vorbehalten. Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller.

Diese Unterlagen sind öffentlich. Durch die Übermittlung und Präsentation dieser Unterlagen alleine werden keine Rechte an unserer Software, an unseren Dienstleistungen und Dienstleistungsresultaten oder sonstigen geschützten Rechten begründet.

1 Fabasoft Cloud Lokationen

Eine Fabasoft Cloud Lokation ist ein für sich autarkes System, das in einem bestimmten Land oder bei einem bestimmten Kunden vom Auftragnehmer betrieben wird. Aktuell sind diese Fabasoft Cloud Lokationen in Deutschland, Österreich und in der Schweiz implementiert.

Der Betrieb des Servicepakets erfolgt je Lokation in zwei Rechenzentren mit einer geographischen Distanz von mehreren Kilometern Luftlinie. Dadurch werden Konzepte ermöglicht, die einen Desaster-toleranten Betrieb erlauben, beispielweise hoher Schutz gegen Elementarereignisse. Die Rechenzentren orientieren sich an der Tier-III-Spezifikation des Uptime Institutes.

1.1 Sicherheit

In den Rechenzentren wurden im Bereich der Sicherheit mindestens folgende Maßnahmen ergriffen:

- Elektromagnetisches Zutrittssystem
- Vereinzelungsanlage oder Personenschleuse
- Videoüberwachungssystem
- 24x7 Stunden Überwachung der Rechenzentrumsflächen

1.2 Brandschutz

In den Rechenzentren wurden für den Brandschutz mindestens folgende Maßnahmen ergriffen:

- Flächendeckende Brandmeldeanlage
- Brandfrühersterkennung
- Automatische Gaslöschanlage

1.3 Stromversorgung

In den Rechenzentren wurden im Bereich der Stromversorgung mindestens folgende Maßnahmen ergriffen:

- Redundante USV-Anlagen
- Redundante Dieselaggregate
- Redundante Einspeisungen
- Redundant ausgelegte Transformatoren

1.4 Kälteversorgung

In den Rechenzentren wurden im Bereich der Klimatisierung mindestens folgende Maßnahmen ergriffen:

- Redundante Kälteanlagen

1.5 Verbindung zwischen den Rechenzentren

Die Verbindung zwischen den Rechenzentren je Lokation erfolgt über Ethernet Point-to-Point Strecken. Die Netzwerk-Hardware ist redundant ausgelegt. Die Verbindung ist wegredundant

ausgeführt, die gebäudeseitigen Einspeisungen erfolgen an jeweils zwei unterschiedlichen Stellen.

Die Verbindung zwischen den Rechenzentren wird vom jeweiligen Rechenzentrumsbetreiber bereitgestellt. Es steht eine dedizierte Layer-2-transparente Verbindung zur Verfügung.

1.6 Eingesetzte Hard- und Softwareumgebung

Der Auftragnehmer bewahrt seine Unabhängigkeit. Das Servicepaket basiert auf der Fabasoft Cloud. Weitere Softwareprodukte, die zum Betrieb des Servicepakets benötigt werden, sind nach Möglichkeit Open Source Produkte.

Der Betrieb der Fabasoft Cloud Services erfolgt aufbauend auf einer hochverfügbaren Hardware-Umgebung. Die verwendeten Hardware-Komponenten werden in primäre Komponenten und sekundäre Komponenten unterteilt.

Auf den primären Hardware-Komponenten werden die Fabasoft Cloud Services zur Verfügung gestellt. Die primären Hardware-Komponenten befinden sich redundant in je beiden Rechenzentren.

Auf den sekundären Hardware-Komponenten wird die Datensicherung betrieben. Die sekundären Hardware-Komponenten befinden sich in einem eigenen Brandabschnitt in je einem der Rechenzentren.

2 Service Levels

2.1 Hochverfügbarkeit

Der Rechenzentrumsbetrieb erfolgt grundsätzlich 7 x 24 Stunden pro Woche, 52 Wochen pro Jahr. Im Rahmen der Verfügbarkeit sind folgende Parameter pro Fabasoft Cloud Lokation und Servicepaket vorgesehen:

- Verfügbarkeit von 99,9% pro Beobachtungszeitraum (Quartal)

Gemessen wird die Verfügbarkeit von zwei dedizierten, externen Messstellen, die über unabhängige Internet-Leitungen mit dem Internet verbunden sind. Ein Servicepaket gilt als verfügbar, wenn der Zugriff von mindestens einer Messstelle erfolgreich ist.

Die Berechnung erfolgt dabei nach folgendem Verfahren:

$$\text{Uptime} = \text{Possible Available Time} - \text{Maintenance Downtime} - \text{Unexpected Downtime}$$

$$\text{Availability} = \frac{\text{Uptime}}{(\text{Possible Available Time} - \text{Maintenance Downtime})}$$

Ausgenommen sind bei der Berechnung der Verfügbarkeit daher angekündigte Wartungsfenster (Maintenance Downtime).

Für Wartungsfenster sind derzeit folgende Zeiträume reserviert:

- Samstag von 00.00 Uhr bis Montag 07.00 Uhr CET/CEST.
- In dringenden Fällen und nach Ankündigung
-

Diese reservierten Zeitfenster werden nur bei Bedarf für Wartungsarbeiten in Anspruch genommen. Ist der Bedarf für Wartungsarbeiten gegeben, werden diese unter der im Informationsblatt CSA unter „Weitere hilfreiche Links“, „Cloud Services/System Status“ angegebenen Website angekündigt und dokumentiert.

Ein Bericht über die Verfügbarkeit wird pro Kalendermonat erstellt und nach Ablauf eines Monats dem Kunden elektronisch unter der im Informationsblatt CSA unter „Weitere hilfreiche Links“, „Cloud Services/System Status“ angegebenen Website zur Verfügung gestellt.

2.2 Belastbarkeit/Antwortzeitverhalten

Das Antwortzeitverhalten aller eingehenden Anfragen wird direkt am Lastverteiler des Fabasoft Cloud Service mit Hilfe von Fabasoft app.telemetry gemessen. Als Anfrage gilt ein am Lastverteiler eingehender HTTP-, CalDAV- oder WebDAV-Request.

Im Rahmen des Antwortzeitverhaltens sind folgende Parameter pro Fabasoft Cloud Lokation und Service vorgesehen:

- Durchschnittliche Antwortzeit aller Anfragen von unter einer Sekunde pro Beobachtungszeitraum (Quartal)

Ein Bericht über das Antwortzeitverhalten wird pro Kalendermonat erstellt und nach Ablauf eines Monats dem Kunden elektronisch unter der im Informationsblatt CSA unter „Weitere hilfreiche Links“, „Cloud Services/System Status“ angegebenen Website zur Verfügung gestellt.

Da ein Request am Webbrowser mehrere Requests gegen den Lastverteiler initiieren kann, wird in diesem Bericht aus Transparenzgründen auch das Antwortzeitverhalten am Webbrowser dokumentiert.

2.3 Datensicherheit

2.3.1 Servicepaket

Im Rahmen des Betriebes des Servicepakets werden Metadaten, strukturierte Daten und Inhalte/Dokumente gespeichert. Diese Daten werden je Fabasoft Cloud Lokation redundant auf den primären Hardware-Komponenten gespeichert.

Die Metadaten und strukturierten Daten werden in einem relationalen Datenbanksystem gespeichert und synchron auf verteilte Datenbankserver auf den primären Hardware-Komponenten gespiegelt. Mindestens einmal pro Tag erfolgt eine Vollsicherung der Metadaten und strukturierten Daten im Rahmen von Datenbank-Backups auf dedizierte Backupsysteme auf die sekundären Hardware-Komponenten. Zusätzlich werden die Transaktionsprotokolle laufend ebenfalls auf diese Backupsysteme gesichert.

Die Inhalte/Dokumente im Dateisystem werden parallel auf zumindest drei Dateiserver (zwei auf den primären Hardware-Komponenten, ein Dateiserver auf den sekundären Hardware-Komponenten) gespeichert. Mindestens einmal täglich erfolgt eine vollständige

Synchronisation der Inhalte/Dokumente auf zusätzliche Backupsysteme auf die sekundären Hardware-Komponenten einer Fabasoft Cloud Lokation.

Die Inhalte/Dokumente werden regelmäßig auf Malware durch ein automatisiertes Malware Scanning Service geprüft. Funde werden den Administratoren der betroffenen Fabasoft Cloud Organisation per E-Mail gemeldet. Die Bereinigung der infizierten Dateien obliegt dem Kunden, da der Auftragnehmer keinen Zugriff auf die Dateien hat. Einmal wöchentlich erfolgt eine Prüfung der Dateien, die in den letzten 31 Tagen hochgeladen wurden. Zusätzlich erfolgt monatlich eine Überprüfung aller Dateien.

Im Rahmen der Datensicherheit sind folgende Parameter vorgesehen:

- Recovery Point Objective (RPO): Der maximale Zeitraum, für welchen Daten im Falle einer Notfallwiederherstellung verloren gehen, beträgt 30 Minuten.
- Recovery Time Objective (RTO): Im Falle einer Notfallwiederherstellung beträgt die Zeit für die Wiederherstellung der Services, ab Verfügbarkeit der Netzwerk-, Hardware- und Softwareinfrastruktur, maximal 48 Stunden.
- Retention Time: Jede Sicherung wird für einen Zeitraum von mindestens 4 bis zu maximal 6 Monaten aufbewahrt.

2.4 Support

Der Auftragnehmer bietet einen 1st Level Support für den Kunden. Das Erfassen einer Supportanfrage ist mit dem Support-Button direkt im Webinterface des Servicepakets bzw. im Fabasoft Cloud Client generell rund um die Uhr möglich. Alternativ ist der Support in den definierten Betriebszeiten unter den „Kontaktmöglichkeiten", „1st Level Support" gemäß Informationsblatt CSA zu erreichen.

Supportanfragen werden in deutscher und englischer Sprache bearbeitet.

Im Rahmen der Supportleistungen sind folgende Reaktionszeiten für die Bearbeitung von Supportanfragen vorgesehen:

- Reaktionszeit

  Die Reaktionszeit quantifiziert die Stundenanzahl innerhalb der Betriebszeiten, die ab dem Eingang der Supportanfrage beim Support bis zur erstmaligen Reaktion durch den Auftragnehmer verstreichen darf.

- Lösungszeit

  Die Lösungszeit quantifiziert die Stundenanzahl innerhalb der Betriebszeiten, die bis zur Übermittlung eines konkreten, auf die konkrete Problemstellung gerichteten nach dem Stand der Technik geeigneten Lösungsvorschlag durch den Auftragnehmer verstreichen darf. Die Messung der Lösungszeit beginnt nach der technischen Klärung und Präzisierung der Problemstellung, insbesondere nach der Reproduktion der konkreten Problemstellung durch den Auftragnehmer. Zeiten für Mitwirkungsleistungen des Kunden (beispielsweise Übermittlung von zusätzlich angefragten Informationen) zählen nicht zur Lösungszeit. Ist eine Lösung aus technischen und/oder organisatorischen Gründen nicht innerhalb der vorgesehenen Zeit möglich (beispielsweise fehlende Reproduktion, Erstellung eines Hotfixes erforderlich) einigen sich der Auftragnehmer und der Kunde auf einen Zeitpunkt einer erneuten Kontaktaufnahme.

Im Rahmen der Support Service Levels sind folgende Parameter vorgesehen:

Servicepaket	Betriebszeiten (CET/CEST)	Reaktionszeit je Anfrage	Lösungszeit je Anfrage
Fabasoft Cloud Professional	Montag-Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr (Werktags)	< 2 Stunden	< 8 Stunden
Fabasoft Cloud Enterprise Fabasoft Cloud Superior Fabasoft Solution	Montag-Freitag von 07:00 bis 19:00 Uhr (Werktags)	< 1 Stunde	< 6 Stunden

Die mit dem jeweiligen Servicepaket angegebenen Betriebs- und Reaktionszeiten gelten für die Nutzungsarten „Vollzugriff", „Lesezugriff + Kommentieren" sowie „Zugriff für externe Mitglieder".

Eine Erweiterung der Betriebszeiten, beispielsweise auf Montag bis Sonntag von 07:00 bis 19:00 Uhr oder Montag bis Sonntag von 00:00 bis 24:00 Uhr, bieten wir Ihnen gerne gesondert an. Kontaktieren Sie uns dazu unter den „Kontaktmöglichkeiten", „Sales" gemäß Informationsblatt CSA.