Leistungsmerkmale Rechenzentrumsbetrieb

Mindbreeze InSpire SaaS

Gültig ab 14.07.2025

Öffentlich

Copyright ©

Mindbreeze 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.

Die Weitergabe, Veröffentlichung oder Vervielfältigung ist nicht gestattet.

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird auf die geschlechtsspezifische Differenzierung, z. B. Benutzer/-innen, verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter.

1 Mindbreeze InSpire SaaS Lokationen

Aktuell ist die Mindbreeze InSpire SaaS Lokation in Deutschland und USA implementiert.

Der Betrieb der Mindbreeze InSpire SaaS Services erfolgt je Lokation in zwei Rechenzentren mit einer geographischen Distanz. 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.

Fabasoft bezieht von den Rechenzentren jeweils Stellfläche, Strom, Klimatisierung, die Verbindung zwischen den Rechenzentren und Internet-Routing. Fabasoft hat dafür folgende Subunternehmer beauftragt:

- für die Rechenzentren der Fabasoft Lokation Deutschland:
  - noris Network AG, Thomas-Mann-Straße 16 – 20, DE-90471 Nürnberg
- für die Rechenzentren der Fabasoft Lokation USA:
  - Hivelocity Ventures Corporation, One Wilshire Building, 624 S. Grand Ave, Los Angeles, CA 90017, USA
  - Digital Realty Holdings US, LLC, 2323 Bryan Street, Suite 1800, Dallas, TX 75201, USA

Der Betrieb der Mindbreeze InSpire SaaS Services erfolgt ausschließlich durch Fabasoft.

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
- Brandfrühesterkennung
- Automatische Löschanlage

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 Klimatisierung

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. Fabasoft stehen dedizierte Layer-2-transparente Verbindung zur Verfügung.

1.6 Eingesetzte Hard- und Softwareumgebung

Fabasoft bewahrt seine Unabhängigkeit. Softwareprodukte von Dritten, die im Rechenzentrum zum Betrieb der Fabasoft Softwareprodukte benötigt werden, sind Open Source-Produkte, so dass keine zwingende Abhängigkeit von Drittherstellern besteht.

Der Betrieb der Mindbreeze InSpire SaaS Services erfolgt aufbauend auf einer hochverfügbaren Hardware-Umgebung. Die für den Kunden eingesetzten Mindbreeze InSpire Appliances sind dabei für jeweils genau einen Kunden dediziert (dedizierte Mindbreeze InSpire Appliances).

2 Service Levels

2.1 Hochverfügbarkeit

Der Rechenzentrumsbetrieb erfolgt grundsätzlich 7 x 24 Stunden pro Woche, 52 Wochen pro Jahr.

Die Mindbreeze InSpire SaaS Service Verfügbarkeit wird bei Bedarf für den jeweiligen Vertragspartner festgelegt.

Die Kernzeit ist wie folgt definiert:

Montag – Donnerstag von 08:15 – 17:15 (CEST)

Freitag 08:15 – 15:15 (CEST)

Zeitzone: Central European Standard Time

Im Falle einer Verfügbarkeitszusage wird die Messung wie folgt definiert:

- x% Verfügbarkeit pro Beobachtungszeitraum (Quartal)

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

Die Berechnung erfolgt dabei nach folgendem Verfahren:

Uptime = Possible Available Time – Maintenance Downtime – Unexpected Downtime

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

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 die betroffenen Kunden proaktiv informiert (technischer Ansprechpartner).

Ein Bericht über die Verfügbarkeit der Mindbreeze InSpire SaaS Services werden bei Bedarf via app.telemetry zur Verfügung gestellt.

2.2 Belastbarkeit/Antwortzeitverhalten

Das Antwortzeitverhalten aller eingehenden Anfragen wird direkt am Lastverteiler der Mindbreeze InSpire SaaS Services mit Hilfe von Fabasoft app.telemetry gemessen. Als Anfrage gilt ein am Lastverteiler eingehender http/s-Request.

Die für den jeweiligen Kunden vorgesehene Anzahl an zu beantwortenden Anfragen pro Sekunde sind mit dem jeweiligen Vertragspartner geregelt, typischerweise Abhängig von der Größe der Appliance zwischen 3 und 5 Anfragen pro Sekunden pro Appliance (linear skalierbar).

Ein Bericht über das Antwortzeitverhalten wird im jeweiligen app.telemetry Dashboard für den Kunden ersichtlich gemacht.

2.3 Datensicherheit

Im Rahmen des Betriebes von Mindbreeze InSpire SaaS werden je Mindbreeze InSpire SaaS Lokation die generierten Indexe in beiden Rechenzentren gespeichert.

Recovery Point Objective (RPO): Mindbreeze ist kein Daten führendes System. Die Daten liegen immer in den angebundenen Datenquellen vor. Bei einer Notfallwiederherstellung werden die Indexe durch erneuten Download und Indizierung des entsprechenden Daten (aus den jeweiligen Daten-führenden Quellsystemen des Vertragspartners) neu erstellt.

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.

Die Benutzerdaten des Kunden bleiben ausschließlich in der Verfügungsmacht des Kunden und ist der Kunde selbst für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung dieser Daten, sowie die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen, die mit der Datenverarbeitung einhergehen, verantwortlich.

In jenen Fällen, in denen Mindbreeze als Auftragsverarbeiter für den Kunden auftritt, erfolgt eine Verarbeitung der Daten, die vom Kunden an Mindbreeze weitergegeben werden, ausschließlich aufgrund einer Weisung durch den Kunden. Mindbreeze wird den Kunden bei der Wahrnehmung seiner datenschutzrechtlichen Verpflichtungen unterstützen. Im Dokument „Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung“ sind die Verpflichtungen des Kunden als Verantwortlicher, sowie jene von Mindbreeze als Auftragsverarbeiter präzisiert.

Spätestens 14 Tage vor Ablauf der Kündigungsfrist informiert Mindbreeze durch eine automatisch generierte Mitteilung den Kunden über die bevorstehende Beendigung des Vertrages und die Berechtigung von Mindbreeze, die vom Kunden gespeicherten Daten (Benutzerdaten) in den

Mindbreeze Rechenzentren zu löschen. Mindbreeze ist ausdrücklich berechtigt, die in den Mindbreeze-Rechenzentren vom Kunden gespeicherten Daten nach Ablauf einer Frist von mindestens 4 Wochen und höchstens 6 Wochen, gerechnet ab Vertragsbeendigung, endgültig – das heißt nicht wiederherstellbar – zu löschen. Diese Löschung erfolgt durch Mindbreeze ungeachtet der Qualität, Beschaffenheit, Werthaltigkeit und der Bedeutung dieser Daten für den Kunden. Auf Wunsch des Kunden, der gegenüber Mindbreeze vor Ablauf von 4 Wochen, gerechnet ab der Vertragsbeendigung, schriftlich per E-Mail zu erklären ist, ist Mindbreeze innerhalb einer Zeitspanne von mindestens 4 Wochen und höchstens 6 Wochen nach Beendigung des Vertrages bereit, vom Kunden konkret bezeichnete Daten, die der Kunde gemäß diesem Vertrag auf der von Mindbreeze betriebenen Infrastruktur gespeichert hat, gegen im Einzelfall festzulegendes Entgelt dem Kunden auf maschinenlesbarer Aufzeichnungsträgern auszufolgen.

Mindbreeze empfiehlt daher, dass der Kunde vor dem Zeitpunkt der Beendigung dieses Vertrages seine Daten selbst aus dem System herauslöst und an sich zurücknimmt.

Mindbreeze beauftragt Sub-Auftragsverarbeiter ausschließlich unter den Voraussetzungen des Art. 28 DSGVO und den Bedingungen gemäß „Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung“.

Mindbreeze beauftragt nur jene Sub-Auftragsverarbeiter, die hinreichend Garantien dafür bieten, dass geeignete technische und organisatorische Maßnahmen so durchgeführt werden, dass die Verarbeitung im Einklang mit den anwendbaren Datenschutzbestimmungen erfolgt und den Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet.

Die Sub-Beauftragung oder der Wechsel eines Sub-Auftragsverarbeiters wird dem Kunden unverzüglich bekanntgegeben. Dem Kunden wird sodann eine 14-tägige Frist zur Erhebung eines Widerspruchs aus sachlich gerechtfertigtem Grunde eingeräumt. Erfolgt innerhalb von 14 Tagen kein Widerspruch aus sachlich gerechtfertigtem Grund gegen die Sub-Beauftragung bzw. den Wechsel des Sub-Auftragsverarbeiters, so gilt der neue Sub-Auftragsverarbeiter als genehmigt.

Die Bedingungen für einen sachlich gerechtfertigten Widerspruch und das außerordentliche Kündigungsrecht ist in der Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung präzisiert.

Mindbreeze hat mit den beauftragten Sub-Auftragsverarbeitern hinsichtlich der Anforderungen zur Vertraulichkeit, Datenschutz und Datensicherheit eine schriftliche Vereinbarung im Sinne des Art. 28 Abs. 4 DSGVO abgeschlossen. Mindbreeze hat den beauftragten Sub-Auftragsverarbeiter vertraglich sinngemäß dieselben Pflichten auferlegt, die Fabasoft selbst als Auftragsverarbeiter in der „Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung“ auferlegt wurden.

Mindbreeze hat sämtliche Sub-Auftragsverarbeiter auf die Einhaltung der erforderlichen Datenschutzbestimmungen, sowie zur Verschwiegenheit schriftlich verpflichtet. Mindbreeze kann jederzeit vom Sub-Auftragsverarbeiter auf Anfrage alle Informationen anfordern, die Mindbreeze zur Ausübung ihrer umfassenden Kontrolle des Auftrages unter Einhaltung der Datenschutzbestimmungen als erforderlich erachtet. Mindbreeze kann sich über die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen vor Ort unter rechtzeitiger Ankündigung überzeugen.

Die bei der Beauftragung namhaft gemachte Person wird entweder per Einschreiben oder per E-Mail informiert, wenn Mindbreeze einen unautorisierten Zugriff auf die Benutzerdaten oder die Kontaktdaten des Kunden beobachtet, ebenso, wenn es eine ausreichende begründete Verdachtslage dafür gibt. Darüber hinaus wird Mindbreeze versuchen, mit dieser Person so rasch wie möglich, auch telefonisch, Kontakt aufzunehmen.

2.4 Datenklassifizierung

Benutzerdaten

Mindbreeze InSpire SaaS ist kein Daten führendes System, sondern verbindet sich zu bestehenden Quellsystemen beim Kunden. Deshalb muss der Kunde folgende Punkte selbst sicherstellen:

- Backup der Originaldaten

- Scan der Originaldaten auf Schadprogramme
- Korrekte Zugriffsrechte im Originalsystem
- Sicheres zur Verfügungstellen der Zugriffsinformationen zu den Originalsystemen
- Vergabe der Zugriffsinformation den internen Richtlinien des Kunden entsprechend

Der Datenhalter hält stets alle Rechte an den Originaldaten.

Kontaktdaten

Mindbreeze InSpire SaaS sammelt keine Kontaktdaten.

Kaufmännische Daten

Kaufmännische Daten sind Informationen, die für die Abwicklung der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden erforderlich sind (Bestellungen, Rechnungen, Auslastungsinformationen der lizenzierten Servicepakete je Organisation …).

Abgeleitete Daten

Abgeleitete Daten sind Log- und Transaktionsinformationen, die keine Benutzerdaten umfassen. Diese Informationen werden ausschließlich für die Aufrechterhaltung des Betriebs, die Einhaltung der Service Levels und die laufende Verbesserung der Dienste verwendet.

2.5 Data Lifecycle

Mindbreeze InSpire SaaS ist kein Daten führendes System. Daten, die im Originalsystem gelöscht werden, werden Mindbreeze InSpire SaaS ebenfalls gelöscht.

2.6 Data Portability

Mindbreeze InSpire SaaS ist kein Daten führendes System. Kunden müssen den Zugriff auf die Originaldaten selbst sicherstellen.

2.7 Support

Mindbreeze InSpire SaaS beinhaltet einen Next-Business-Day Basissupport der sich ausschließlich auf Serviceprobleme, bezogen auf die in der Produktinformation beschriebene Funktionalitäten bezieht.

Ein eingebrachtes Support-Ticket muss dabei folgende Basisinformationen enthalten:

- Umfassende Beschreibung des Produktproblems
- Darstellung der exakten (Daten- / Benutzer-) Umgebungsbedingungen in denen dieses Problem auftritt
- Genaue Beschreibung wie das Problem isoliert reproduziert werden kann
- Für Probleme im Zusammenhang mit konkreten Daten (wie z.B. zu indizierende Dateien), müssen anonymisierte Beispiele beigefügt, wodurch das Problem reproduzierbar wird.

Support-Tickets sind ausschließlich via https://tickets.mindbreeze.com einzubringen.

Die Erstreaktion erfolgt jeweils am nächsten Arbeitstag nach der Ticket-Erstellung zu folgenden Zeiten (ausgenommen Feiertage):

Montag – Donnerstag von 08:15 – 17:15 (CEST)

Freitag 08:15 – 15:15 (CEST)

Zeitzone: Central European Standard Time

2.8 Auditing und Sicherheitsüberprüfungen

Mindbreeze InSpire SaaS wird von unabhängigen Auditoren nach internationalen Standards überprüft. Das inkludiert

- ISO 9001:2015
- ISO/IEC 20000-1:2018
- ISO/IEC 27001:2013
- ISO/IEC 27018:2020
- BSI C5:2020 Compliance Criteria Catalogue
- SOC II Type 2

Fabasoft ist bereit, über ausdrücklichen Wunsch des Kunden und gegen gesondert vereinbarte Vergütung einen gesonderten Besichtigungstermin im Rechenzentrum mit dem Kunden zu vereinbaren. Die vom Rechenzentrumsbetreiber verlangten Sicherheitsanforderungen sind vom Kunden einzuhalten. Kontaktieren Sie uns dazu unter https://tickets.mindbreeze.com.