

Leistungsbeschreibung SYNAXON Managed Cloud-to-Cloud Backup

Inhaltsverzeichnis

Allgemeine Informationen	2
Kernfunktionen SYNAXON Managed Cloud-to-Cloud Backup	2
Unterstützte Plattformen und Dienste	3
Umgang mit Kundendaten	3
Was SYNAXON leistet	4
Was SYNAXON nicht leistet	4
Pflichten des Partners	4
Kosten und Laufzeit	5
Allgemein	5
Details zur Abrechnung	5
Kündigung	5

Haftungsausschluss

Wir machen darauf aufmerksam, dass unser Managed-Service-Angebot und unsere über dieses Serviceangebot erhältlichen Dokumente lediglich dem unverbindlichen Informationszweck dienen und keine Rechtsberatung im eigentlichen Sinne darstellen. Die Inhalte dieses Angebots können und sollen eine individuelle und verbindliche Rechtsberatung, die auf deine spezifische Situation eingeht, nicht ersetzen. Insofern verstehen sich alle angebotenen Informationen ohne Gewähr auf Richtigkeit und Vollständigkeit. Die Inhalte unserer Internetseite und Dokumente – vor allem die Rechtsbeiträge – werden mit größter Sorgfalt recherchiert. Dennoch kann der Anbieter keine Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der bereitgestellten Informationen übernehmen. Die Informationen sind insbesondere auch allgemeiner Art und stellen keine Rechtsberatung im Einzelfall dar. Zur Lösung von konkreten Rechtsfällen konsultiere bitte unbedingt einen Rechtsanwalt.

Allgemeine Informationen

Die SYNAXON AG bietet ihren Partnern eine umfassende Cloud-to-Cloud Backup-Lösung an. Diese umfasst den Backup-Speicher und wird ergänzt durch ein webbasiertes Dashboard zur Überwachung und Konfiguration von Cloud-Backup-Aufträgen.

Cloud-Anwendungen wie bspw. Microsoft 365, Google Workspace, Salesforce, Dropbox und weitere erlauben das Speichern und Abrufen wichtiger Daten in der Cloud. Trotz hoher Verfügbarkeit und Sicherheit dieser Dienste besteht ein Risiko für Datenverluste, verursacht durch menschliche Fehler, Datenschutzverletzungen oder technische Störungen. SYNAXON Managed Cloud-to-Cloud Backup schützt und ermöglicht die Wiederherstellung dieser Daten.

Die Lösung bietet unter anderem folgende Funktionen, die abhängig von der jeweiligen Lizenz und dem zu sichernden System sind und vom Partner optional genutzt werden können:

Kernfunktionen SYNAXON Managed Cloud-to-Cloud Backup

- **Automatisches Backup:** Regelmäßige, automatische Sicherung von SaaS-Daten.
- **Wiederherstellungsoptionen:** Zugriff auf gesicherte Daten für Wiederherstellungszwecke.
- **Unbegrenzte Point-in-Time-Wiederherstellung:** Flexibilität durch historische Daten-Snapshots.
- **Sicherheit und Verschlüsselung:** Hochsichere Speicherung in Amazon S3 und SSL-verschlüsselte Datenübertragung.
- **Compliance-Anforderungen:** Erfüllung gesetzlicher Daten, Aufbewahrungsvorschriften.
- **Erweiterte Wiederherstellungsoptionen:** Vielseitige Wiederherstellungsmöglichkeiten, von Einzeldateien bis zu ganzen Konten.
- **Unbegrenzte Aufbewahrung:** Langfristige Sicherheit und Verfügbarkeit der Daten.
- **Intelligentes Workforce Management:** Einfaches Personalmanagement mit Massenaktivierung und automatisierten Benutzeränderungen.
- **Einfache Verwaltung:** Benutzerfreundliche Oberfläche, minimierter Einführungsaufwand.

Unterstützte Plattformen und Dienste

Microsoft 365

- **Exchange Online:** Sicherung von Mails, Kalendern, Kontakten und Aufgaben.
- **Microsoft Teams:** Backup von Nachrichten, Dateien, Seiten, Kanälen und Kalendern.
- **SharePoint:** Sicherung von Daten aus Teams, öffentlichen und privaten Seiten, inklusive Unterseiten.
- **OneDrive:** Backup von Dokumenten und Bibliotheken, sowohl in der Standardversion als auch in OneDrive for Business.

Google Workspace / GSuite

- **Gmail:** Sicherung von E-Mails.
- **Google Drive:** Backup von Shared & Private Drives, inklusive aller Inhalte.
- **Sonstiges:** Kalender, Kontakte und Aufgaben, inklusive Metadaten

Box / Dropbox

- Alle Dateien & Verzeichnisse von Box / Dropbox
- Team Verzeichnisse
- Sicherung aller Metadaten

Salesforce

- **Salesforce-Datensicherung:** Sichern von organisatorischen Daten, Metadaten und Chatter-Feeds.
- **Anomalieerkennung:** Optimierung des Datenschutzes.
- **Sandbox Seeding:** Verbesserung der Datenqualität.
- **Salesforce-Datenvergleich:** Effiziente Datenwiederherstellung

Umgang mit Kundendaten

1. Zur Nutzung dieses Produktes sind keine Kundendaten verpflichtend. Es kann anonymisiert oder pseudonymisiert genutzt werden. Wir empfehlen allerdings, zumindest die korrekte Firmierung zu hinterlegen.
2. Die im System hinterlegten Kundendaten werden an den Hersteller übermittelt, dürfen dort jedoch ausschließlich für die Zuordnung der Abrechnungsrelevanten Daten genutzt werden.
3. Unser Service ist darauf ausgelegt, dich vollumfänglich zu unterstützen. Für Automatisierungsaufgaben mit Kundenbezug nutzen wir die von dir hinterlegten Daten. Die SYNAXON wird zu keiner Zeit Kontakt zum Endkunden aufnehmen.

Was SYNAXON leistet

- **Webbasiertes Kundenmanagement-Dashboard:** SYNAXON Services stellt ein vorkonfiguriertes, webbasiertes Dashboard für effizientes Kundenmanagement zur Verfügung.
- **Hochverfügbare, redundante Cloud-Storages:** Angebot von Cloud-Speicherlösungen mit hoher Verfügbarkeit und Redundanz.
- **Bereitstellung von Wissensressourcen:** Es werden Artikel in der Wissensdatenbank sowie Erste-Schritte-Videos zur Verfügung gestellt.
- **Abrechnungsdaten als CSV-Datei:** Bereitstellung von Abrechnungsdaten im CSV-Format.
- **Marketing- und Vertriebsunterlagen:** Es werden Marketing- und Vertriebsmaterialien zur Verfügung gestellt.
- **Support:** Professionelle Unterstützung durch das SYNAXON Services Team.
- **Kommunikation mit Hersteller-Support:** Es wird eine Auseinandersetzung mit dem Hersteller-Support im Bedarfsfall übernommen.

Was SYNAXON nicht leistet

- **Einrichtung & Konfiguration von Backups:** Manuelle Einstellungen oder Konfigurationen von Backup-Aufträgen werden nicht vorgenommen.
- **Durchführung von Recovery-Aufgaben:** (Desaster-) Recovery-Aufgaben sind nicht Teil des Serviceangebots.
- **Prüfung & Überwachung von Backups:** Die Überprüfung oder Überwachung des Erfolgs von Backup- oder Wiederherstellungsaufgaben wird nicht durchgeführt.
- **Endkundenkontakt:** SYNAXON Services nimmt keinen Kontakt zu den Kunden des Partners auf.

Pflichten des Partners

- **Verbinden der Cloud-Dienste:** Der Partner ist verantwortlich für das selbstständige Einrichten, Verbinden und Kontrollieren der Cloud-Dienste.
- **Kontrolle der Cloud-Dienste:** Der Partner ist verantwortlich für die regelmäßige Kontrolle der eingerichteten Cloud-Verbindungen.
- **Regelmäßige Durchsicht von Kommunikationskanälen:** Systematisches Prüfen von E-Mails, Support Tickets, Produkt Release Notes oder Newsfeeds auf Benachrichtigungen und wichtige Ankündigungen.
- **Unterstützung bei der Fehlerbeseitigung:** Aktive Mithilfe bei der Fehlerbeseitigung, z. B. durch Sammeln von Log-Dateien auf Kundengeräten.

Kosten und Laufzeit

Allgemein

Preise gemäß gültiger Preisliste, abrufbar im Partnerbereich.

einmalige Aktivierungsgebühr:	entfällt
monatliche Plattform-Nutzungsgebühr:	entfällt
Gebühr für Wartung & Support:	entfällt

Über unser Managed-Service-Angebot hinausgehende und explizit schriftlich beauftragte Dienstleistungen werden pro angefangener Stunde berechnet.

Details zur Abrechnung

Die Kosten werden ab aktiver Nutzung berechnet, welche mit der Aktivierung des Backup-Plans beginnt. Es wird immer der komplette Kalendermonat abgerechnet.

Es gibt eine Option zur Testlizenzierung, die pro Kunde einmalig aktivierbar ist und nach 14 Tagen automatisch endet oder sich kostenpflichtig verlängert. Während des Testzeitraums fallen keine Kosten für die jeweiligen Kundenkonten an.

Kündigung

Kündigt der Partner diese Leistung, entbindet das **nicht** von der Zahlung für die ins Produkt eingebrachten Kunden. Eine automatische Löschung durch die SYNAXON erfolgt nicht. Weiter hat auch eine Kündigung der SYNAXON Partnerschaft keinen Einfluss auf die bestehende Leistung der SYNAXON Services.

Für die korrekte Kündigung genügt es, den Kunden einschließlich aller Wiederherstellungspunkte im Dashboard zu löschen.