

Was bedeutet “Managed” ?

Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche.
Wir betreiben Ihre Nextcloud - stabil & sicher.



Betrieb der Cloud-Infrastruktur

Windcloud sorgt vollumfänglich für den Betrieb der virtuellen Umgebung, auf der Ihre Nextcloud-Instanz vorinstalliert zur Verfügung gestellt wird. Wir stellen sicher, dass die Strom- und Datenanbindung sowie die physikalische Sicherheit der genutzten Hardware zu jedem Zeitpunkt gewährleistet ist und die zugrundeliegenden IT-Komponenten (Prozessoren, Arbeitsspeicher, Datenspeicher, Netzwerk-Technik, Cyber Security, Verschlüsselung) stets zuverlässig arbeiten. Windcloud hat zu keinem Zeitpunkt inhaltlichen Zugriff auf die Nextcloud und die darin enthaltenen Daten. Ihre Datenhoheit bleibt unberührt.

Software-Updates

Nach Veröffentlichung eines Minor oder Major Releases (Software Update) seitens Nextcloud führen wir auf Wunsch zu einem Zeitpunkt Ihrer Wahl die Aktualisierung Ihrer Nextcloud-Instanz auf den neuesten Update-Stand durch. Sie können die Updates aber auch jederzeit eigenständig aufspielen. Sollte es hierbei zu Problemen oder Komplikationen kommen, unterstützen wir Sie gerne bei der Lösung.

Datensicherheit & Verfügbarkeit

Windcloud speichert zu jedem Zeitpunkt sämtliche in Ihrer Nextcloud verfügbaren Daten auf drei unterschiedlichen Datenträger und garantiert damit eine hohe Verfügbarkeit. Bei Ausfall von einzelnen Datenträgern oder Storage-Servern sorgen die verbliebenen Replikate dafür, dass der kontinuierliche Zugriff weiterhin gewährleistet ist, bis die defekte Komponente ausgetauscht wurde. Erhöhte Sicherheit wird gewährleistet, indem die Datenspeicherung ausschließlich auf verschlüsselten Datenträgern erfolgt.

Service & Support

Selbstverständlich unterstützt unser Support-Team Sie jederzeit bei Fragen rund um Ihre Nextcloud und Problemen hinsichtlich Einrichtung, Zugriff, Verfügbarkeit oder Erweiterung:

Email: support@windcloud.de

Hotline: +49 (0) 4662 / 614 85 591



Service-Qualität Managed Nextcloud

Wir bieten Ihnen eine vertraglich definierte Service-Qualität.



Beschreibung der Service-Qualität

Jährliche Mindestverfügbarkeit	99,95 %
Störungshotline	+49 (0) 4662 - 6148599
Störungs-E-Mail	support@windcloud.de
Störungsannahme	24/7 täglich 0:00 - 24:00 Uhr
Störungsbearbeitung	24/7 täglich 0:00 - 24:00 Uhr
Maximale Reaktionszeit (nach Auswirkungen)	Kritisch: 30 min Hoch: 90 min Mittel: 2 Stunden Gering: 8 Stunden
Zwischenmeldungen bei Störungen	Unter der Rufnummer +49 (0) 4662 - 6148599
Schlussmeldung bei erfolgreicher Entstörung	Telefonisch oder per E-Mail
Informationen zu geplanten Arbeiten	Mind. 7 Tage vorab per E-Mail
Vertragsstrafen (bei Unterschreitung der jährlichen Mindestverfügbarkeit)	Gutschrift über einen monatlichen Grundpreis innerhalb des Betriebsjahres
Wartungsfenster (bei geplanten Arbeiten)	23:00 - 6:30 Uhr

