

Agile Unternehmen

Digitale Arbeit: zwischen Mensch und KI

AGILETICS AG | CLOUDSERVICECHECK MUSTERAKTE

Notfall-, Exit- und Loeschkonzept

NimbusCollab Enterprise - Kundenfassung

Wichtiger Demo-Hinweis

Das Dokument beschreibt einen fiktiven Prozess. Vorhandene Prozessbeschreibungen sind nicht automatisch ein Nachweis fuer erfolgreiche Tests.

Metadatum	Angabe
Dokument	NW-BCM-EXIT-2026
Herausgeber	NimbusWorks GmbH - Resilience and Compliance
Version	Version 2.3
Stand	9. Juli 2026
Klassifizierung	Kundenvertraulich - Demo

Dieses Musterdokument wurde ausschliesslich fuer die CloudServiceCheck-Kundendemo erstellt. Aussagen, Organisationen, Leistungen, Pruefungen und Vertragsklauseln sind vollstaendig fiktiv.

1. Alarmierung

Notfallrollen und Kommunikation

NimbusWorks unterhaelt einen 24x7-Bereitschaftsdienst und feste Eskalationsrollen fuer schwere Stoerungen.

Rolle	Aufgabe
Incident Commander	Koordiniert technische Wiederherstellung und Lagebild
Customer Liaison	Informiert benannte Kundenkontakte und aktualisiert Statusmeldungen
Security Lead	Bewertet Sicherheitsauswirkungen und notwendige Beweissicherung
Musterwerke Krisenkontakt	Bewertet Geschaeftsauswirkung, interne Eskalation und Meldepflichten

Kontaktpflege

Beide Parteien muessen ihre Notfallkontakte mindestens halbjaehrlich bestaetigen. Der Kunde hinterlegt zwei unabhaengige Kontaktwege.

2. Business Continuity

Wiederanlauf und Uebungen

Der Anbieter betreibt einen dokumentierten Wiederanlaufprozess fuer die EU-Service-Region.

- Internes Wiederanlaufziel: RTO 8 Stunden und RPO 24 Stunden.
- Die Werte sind Planungsziele und laut Vertrag nicht als Service Level zugesichert.
- Technische Notfalluebungen finden mindestens jaehrlich statt.
- Die letzte dokumentierte regionale Uebung wurde am 20. November 2025 abgeschlossen.
- Kundenspezifische Wiederanlauf- und Fachverfahren werden nicht durch NimbusWorks getestet.

Abweichung zur Kundenanforderung

Musterwerke fordert RTO 4 Stunden und RPO 1 Stunde. Weder Konzept noch Vertrag erreichen oder garantieren diese Werte.

3. Anbieterwechsel

Datenexport und Exit-Unterstützung

Nach Beendigung kann der Kunde einen strukturierten Export seiner Inhalte und Metadaten anfordern.

- Dateiinhalte werden im Originalformat, Metadaten in JSON und einfache Listen zusätzlich als CSV ausgegeben.
- Das Exportpaket enthält ein Dateiverzeichnis und SHA-256-Prüfsummen.
- Die Bereitstellung erfolgt gemäss Vertrag innerhalb von bis zu 30 Kalendertagen.
- Ein allgemeiner technischer Test des Exportwerkzeugs wird regelmässig durchgeführt.
- Das Datum des letzten vollständigen kundenaehnlichen Exit-Tests ist in diesem Konzept nicht dokumentiert.

Teilnachweis

Formate und Integritätsmanifest sind beschrieben. Frist, Migrationsfähigkeit und letzter vollständiger Exit-Test bleiben offen.

4. Datenlebenszyklus

Loeschung nach Vertragsende

Die Loeschung erfolgt gestuft fuer aktive Systeme, Replikate und Sicherungskopien.

Speicherbereich	Frist und Nachweis
Produktivdaten	Loeschung innerhalb von 60 Tagen nach Ende des Exportfensters
Caches und Replikate	Technische Entfernung innerhalb weiterer 14 Tage
Sicherungskopien	Ueberschreibung im regulaeren Zyklus, spaetestens nach 180 Tagen
Loeschbestaetigung	Auf schriftliche Anforderung nach Abschluss der aktiven Loeschung
Legal Hold	Ausnahmen bei gesetzlicher Aufbewahrung; Kunde wird informiert, soweit zulaessig

Abweichung zur Ausschreibung

Die geforderten Fristen von 30 Tagen fuer aktive Daten und 120 Tagen fuer Sicherungen werden nicht erreicht.

5. Abschluss

Kundenseitige Aufgaben und offene Nachweise

Die Nutzung bleibt von mehreren kundenseitigen Vorbereitungen und gemeinsamen Tests abhaengig.

Aufgabe	Verantwortung / Nachweis
Notfallkontakte	Musterwerke und NimbusWorks - halbjaehrliche Bestaetigung
Logexport	Musterwerke - Konfiguration und Empfangstest
Exit-Test	Gemeinsam - kundennaher Test mit dokumentiertem Import in ein Zielsystem
Restore-Abweichung	NimbusWorks - aktueller Wirksamkeitsnachweis nach Prozessanpassung
Restrisiko Loeschfrist	Musterwerke - Vertrag nachverhandeln oder Risikoentscheidung dokumentieren

Keine automatische Freigabe

Dieses Konzept liefert Anhaltspunkte, ersetzt aber weder die vertragliche Einigung noch einen gemeinsamen Test oder die dokumentierte Kundenentscheidung.