

Leistungsbeschreibung

d.velop template management

1 Einführung

Mit der Open Telekom Cloud (OTC) erbringt die Telekom eine C5-zertifizierte Infrastructure-as-a-Service (IaaS). Die C5-Zertifizierung wird dabei jährlich wiederholt.

Auf Basis dieser OTC Infrastruktur bietet die d.velop das d.velop template management an.

Hieraus ergibt sich für den Kunden eine optimale Verbindung zwischen einem deutschen Anbieter/Rechenzentrum und einen durch den Softwarehersteller selbst erbrachten Service aus einer Hand.

2 Leistungen

2.1 Erfolgsort

Die d.velop Open Telekom Cloud Services werden ausschließlich im Rechenzentrum der Open Telekom Cloud mit Standort in Deutschland bereitgestellt.

2.2 Bereitstellung der Leistung

Nach Beauftragung wird für den Kunden ein Tenant bzw. eine Instanz mit einer eigenen logisch isolierten Cloud angelegt.

Die d.velop erstellt dazu ein automatisch generiertes Initialkennwort. Bei der initialen Bereitstellung erhält der Kunde die Zugangsdaten und die URL zum d.velop documents Tenant per E-Mail, sofern dieser noch keinen Zugang zur selbigen besitzt. Nach Erhalt der Zugangsdaten gilt die angebotene Cloud-Leistung bereitgestellt.

2.3 d.velop template management

2.3.1 Funktionsumfang

Das „d.velop template management“ der d.velop AG bietet die Möglichkeit, das Vorlagenmanagement der Xential GmbH (www.xential.de) in die d.velop cloud und d.velop documents zu integrieren und die Stärken dieser beiden Plattformen zu vereinen.

Sie können mit der App Dokumentvorlagen zentral und damit abteilungsübergreifend, ganz unabhängig vom verwendeten Textverarbeitungsprogramm und direkt integriert in Ihr ECM-System zur Verfügung stellen.

Dokumente lassen sich gemäß einer zuvor freigegeben Vorlage einfach und schnell mithilfe von Textbausteinen erstellen. Dank der Integration in Ihr ECM-System kann die Vorlage direkt aus dem d.3ecm befüllt werden. Anschließend erfolgt die Ablage des nun fertigen Dokuments in die Ziel-Kategorie. Doch auch dann ist die dynamische Anpassung im Textverarbeitungsprogramm nach wie vor möglich.

Die sehr einfache Weboberfläche lädt dazu ein, kontextbezogene Informationsobjekte zu erzeugen. Ihre Anwender können die Vorlagen direkt selbst erstellen und nutzen, ohne eine Schulung vorher absolviert zu haben.

2.3.2 Konfiguration bei der Auslieferung

Im Rahmen der Auslieferung sind folgende Benutzer bereits angelegt:

Benutzer	Beschreibung
Initialer Administrator Xential ist E-Mail Adresse des Bestellers	Das initiale Administrationskonto für Xential entspricht der E-Mail Adresse des jeweiligen Bestellers im d.velop store. Das Passwort ist ein Initialpasswort und muss umgehend geändert werden. Das Backend ist unter <kundendomain>.xential.de

2.3.3 Datenlöschung

Sofern Sie sich entschließen den d.velop template management Zugang zu kündigen, besteht eine 30 Tägige Übergangsfrist. Nach den 30 Tagen werden alle Daten und Ihr Cloud Mandant unwiderruflich gelöscht.

Sollten Sie den Account innerhalb von 30 Tagen wieder abonnieren, können Sie auf alle alten Einstellungen, Vorlagen und Inhalte aus Ihrem Account lückenlos zugreifen.

Wir behalten uns stets aus Datenschutzgründen oder aus Performancegründen vor, eine vorzeitige Löschung der Daten vorzunehmen.

3 Services

3.1 Backup und Recovery

3.1.1 Durchführung von Backups

Für den jeweiligen d.velop documents Tenant wird der bezogene Dokumentspeicher wöchentlich mindestens einmal vollständig gesichert. Weiterhin erfolgt vor jeder d.velop Wartung eine gesonderte Datensicherung um bei einem möglichen Problem einen best möglichen Schutz der Dokumentdaten zu gewährleisten.

Die turnusmäßige Datensicherung erfolgt auf Basis einer „Zustandssicherung“. Dies bedeutet zum Zeitpunkt der Sicherung wird der Tenant im vorliegenden Zustand gesichert. Hierbei wird der vollständige Tenant „eingefroren“ und als Abbild gesichert. Zu dieser Sicherung gehören alle kundenspezifischen Anpassungen, alle Inhalte der Datenbank, sowie alle Inhalte des Primärspeichers. Auf dieser Basis ist eine Wiederherstellung des d.velop documents Systems, zum angegebenen Zeitpunkt, im vorliegenden Zustand, möglich und abgesichert.

3.1.2 Spezifikation des Backups und Aufbewahrung

Die vollständige Kundeninstanz wird auf Basis wöchentlicher Sicherung gesichert. Weiterhin erfolgt stets eine pro OTC AZ redundante Ablage der Daten.

Weitere Spezifikationen des Backups:

Art des Backups	Zustandssicherung (siehe 3.1.1)
Zeitpunkt des Backups	Montag (zwischen 01:00 und 05:00)
Aufbewahrung	5 Wochen
Speicherort	Passive AZ (Eine AZ, welche nicht durch das produktiv laufende System verwendet wird).

3.1.3 Rückspielen von Backups

Im Rahmen von Backups, welche durch Regeltätigkeiten der d.velop in jeweiligen Wartungsfenstern ausgelöst werden, erfolgt ein Rückspielen der Backups nach Bedarf.

Sollte der Kunde unabhängig eines Fehlers das Rücksetzen auf einen Backup-Zeitpunkt wünschen, kann dies durch ein Ticket beantragt werden. Hierbei kann der d.velop documents Tenant nur auf eines der Sicherungszeitpunkte in 3.1.2 spezifiziert zurückgesetzt werden. Eine Teilwiederherstellung ist nicht möglich. Sollte dies dennoch erforderlich sein, kann ein Backup in einem gesonderten Cloud Tenant zur Verfügung gestellt werden. Hierbei erhält der Kunde Zugriff auf das Backup und ist somit in der Lage mögliche Inhalte eigenständig in sein System zu überführen. Aufwende/Kosten durch ein vom Kunden gewünschtes und nicht Fehler bedingtes Rückspielen eines Backups oder das Rückspielen in einen anderen Tenant, sind durch den Kunden zu tragen.

3.2 Security

3.2.1 Anti-Distributed Denial-of-Service (Anti-DDoS)

Viele öffentlich zugängliche Informationen sind Hackerangriffen ausgesetzt. Ein häufiges Szenario ist die Überlastung einer Website durch Überflutung mit Anfragen verschiedener IP-Adressen innerhalb eines kurzen Zeitraums, auch bekannt als verteilter Denial-of-Service-Angriff (DDoS). Die schiere Anzahl der Anfragen zwingt die Website in die Knie und der Dienst ist nicht mehr verfügbar. Für den Betreibenden eines Dienstes ist das ein höchst unangenehmes wenn nicht sogar bedrohliches Szenario.

Die Anti-DDoS-Funktion dient dem Schutz der IP-Adressen des d.velop documents Cloud Tenant des Kunden. Angriffe gegen die IP des Kunden werden beschränkt, sobald eine definierte Anzahl von Verbindungen überschritten wird. Eine Überwachung dieser erfolgt im Rahmen des Cloud-Betriebs durch die d.velop.

3.2.2 Verschlüsselung des Speichers und der Kommunikation

Jegliche Kundendaten werden verschlüsselt in der Cloud abgelegt. Hierbei wird eine durchgehende Verschlüsselung beim Transport zur Cloud, beim Transport innerhalb der Cloud und beim Speicher innerhalb der Cloud gewährleistet. Die Verschlüsselung aller Speichermedien innerhalb der Cloud erfolgt unter Verwendung des Industriestandards AES-256.

Eine Transportverschlüsselung orientiert sich jeweils an den aktuellen Empfehlungen des BSI. Es wird wie folgt verschlüsselt.

<p style="text-align: center;">Overall Rating</p> <div style="text-align: center;">  </div>	<p>Cipher Suites</p> <p># TLS 1.3 (suites in server-preferred order)</p> <p>TLS_AES_256_GCM_SHA384</p> <p>TLS_CHACHA20_POLY1305_SHA256</p> <p>TLS_AES_128_GCM_SHA256</p> <p># TLS 1.2 (suites in server-preferred order)</p> <p>TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256</p> <p>TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384</p> <p>TLS_DHE_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256</p> <p>TLS_DHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384</p> <p>TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA256</p> <p>TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA</p> <p>TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA384</p> <p>TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA</p> <p>TLS_DHE_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA256</p>
---	--

	TLS_DHE_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA TLS_DHE_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA256 TLS_DHE_RSA_WITH_AES_256_CBC_SHA
--	---

Eine Anpassung im Rahmen der Systempflege ist nicht ausgeschlossen.

3.3 Anbindung der Cloud an das Internet oder an kundenspezifische Standorte

Eine öffentliche IP-Adresse wird zum Zugriff auf d.velop template management verwendet. Im Auslieferungszustand des d.velop template management ist der Zugriff aus dem gesamten Internet möglich.

4 Servicelevel

4.1 Leistungsübergabepunkt

Die Verantwortung der d.velop endet am Leistungsübergabepunkt. Der Leistungsübergabepunkt ist das jeweilige Tenant Gateway im Rechenzentrum der Open-Telekom Cloud.

Die d.velop weist darauf hin, dass keine Verantwortung für die Konnektivität des Kunden und/oder die Konnektivität dritter übernommen wird.

Eine Messung der Verfügbarkeit erfolgt im Rahmen des Gateway Monitorings der d.velop. Sollte es hierzu zu Rückfragen kommen, kann der Status via Ticket durch den Kunden erfragt werden.

4.2 Automatische Überwachung des Kunden Tenant

Im Rahmen des Cloud Betriebes erfolgt eine Überwachung der Umgebung voll Automatisiert „7x24h“. Sollte ein Ausfall festgestellt werden, wird automatisch ein Ticket für den jeweiligen Tenant erzeugt. Die Bearbeitung erfolgt auf Basis „4.1.3“ beschrieben gleichermaßen zu Kundentickets.

4.3 Kundensupport im Störfall

Die Ticketaufgabe ist in Deutsch „7x24h“ möglich. Dazu stehen die folgenden Möglichkeiten zur Verfügung:

- per E-Mail an: support@pubs.d-velop.de

Nach Eingang einer Meldung legt die d.velop ein Ticket an. Ereignisse werden nach ihrer Kritikalität bearbeitet:

- Kritische Ereignisse: Bearbeitung von Montag bis Freitag, 8:00 bis 18:00 Uhr (Zeitzone Berlin)
- Unkritische Ereignisse: Bearbeitung von Montag bis Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr (Zeitzone Berlin)
- Supportanfragen: Bearbeitung von Montag bis Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr (Zeitzone Berlin)

Die d.velop behält sich das Recht zur Kritikalitätsabstufung vor, wenn die Plattform verfügbar ist und der Grund für die Beeinträchtigung in der Verantwortung des Kunden z. B. Konfigurationsaufgaben liegt.

Kritische Ereignisse sind Störungen, die sich auf die Verfügbarkeit des d.velop template management auswirken. **Unkritische Ereignisse** sind alle übrigen Störungen. **Supportanfragen** umfasst alle Anfragen zur Software oder zur Funktion.

Für die Bearbeitung von Tickets gelten die folgenden Zeiten:

Leistungsparameter	Wert
Reaktionszeit ¹	4 Std.
Lösungszeiten	Best Effort

¹: Maximale Zeitspanne zwischen dem Störungseingang und der Aufnahme der Arbeiten für die Problemlösung.

Sollte ein Ticket nicht das d.velop template management betreffen, sondern Teil von Customizing im Sinne einer Professional Service Leistung sein oder Partner der Cloud Plattform betreffen gilt generell für Lösung und Reaktionszeiten „Best Effort“. Der Service im Rahmen des Cloud Vertrages bezieht sich ausschließlich auf das d.velop template management im Sinne der Verfügbarkeit oder der Funktion.

4.4 Kundensupport im Störfall

Die d.velop documents cloud ist berechtigt jederzeit Wartungsarbeiten anzukündigen. Über Unterbrechungen durch Wartungsarbeiten wird d.velop den Kunden rechtzeitig informieren. d.velop ist hierbei bestrebt, Beeinträchtigungen durch Wartungsarbeiten möglichst gering zu halten. Generell werden Wartungsarbeiten außerhalb der in 4.3 beschriebenen Ticketzeiten durchgeführt.

Wartungsarbeiten gelten nicht als Ausfallzeiten und bleiben daher bei der Berechnung der Verfügbarkeit unberücksichtigt.