

Leistungsbeschreibung Wodis Yuneo Cloud Service

1 Allgemeine Informationen

Die Auftragnehmerin stellt im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten dem Kunden mit Wodis Yuneo als Software-Service verschiedene Standardleistungen mit einer vereinbarten Verfügbarkeit betriebsfähig bereit, deren Inhalt und Umfang sich aus dieser Leistungsbeschreibung ergeben.

Wodis Yuneo als Software-Service ist betriebsfähig bereitgestellt, sobald die Auftragnehmerin dem Kunden den Zugang zum funktionsfähigen Wodis Yuneo als Software-Service mitgeteilt hat.

Das Leistungsspektrum (Basis-Betrieb) umfasst die Bereitstellung, Administration und Überwachung des Systems und der Infrastruktur sowie den Support bei technischen Problemen.

2 Technische Rahmenbedingungen

Wodis Yuneo ist eine webbasierte Anwendung, die clientseitig über einen gängigen Webbrowser mittels einer bereitgestellten URL aufgerufen wird. Der Zugriff erfolgt geschützt durch ein Verfahren zur Multi-Faktor-Authentifizierung.

Derzeit wird serverseitig eine Docker-Technologie eingesetzt

Die Daten werden in einem marktführenden relationalen Datenbankmanagementsystem (RDBMS) gespeichert. Zur Gewährleistung der Mandantentrennung erhält jeder Kunde eine dedizierte Datenbankinstanz.

3 Anforderungen an den Rechenzentrumsbetrieb (Cloud-Betrieb)

3.1 Betriebsmodell

Die Bereitstellung von Yuneo erfolgt als Software-Service innerhalb der Private Cloud der Auftragnehmerin. Die Verantwortung für den Betrieb der hierfür erforderlichen IT-Systeme und der Rechenzentrumsinfrastruktur obliegt dem Auftragnehmer.

3.2 Skalierbarkeit

Die Auftragnehmerin gewährleistet ausreichende Systemressourcen zur Erfüllung der definierten Performanceanforderungen. Die Auslastung der Systeminfrastruktur sowie das Laufzeitverhalten werden kontinuierlich überwacht. Bei Bedarf erfolgt eine bedarfsgerechte Skalierung der Systeme – sowohl horizontal durch Erweiterung der Instanzen als auch vertikal durch Anpassung der Ressourcen einzelner Komponenten.

3.3 Backup & Recovery

Die Datenbanken werden gemäß dem Stand der Technik gesichert. Die Sicherungen werden für einen Zeitraum von acht Wochen vorgehalten. Die Auftragnehmerin gewährleistet

dabei ein Recovery Point Objective (RPO) von 4 Stunden und ein Recovery Time Objective (RTO) von 8 Stunden.

3.4 Failover-Strategie

Zur Sicherstellung einer hohen Verfügbarkeit und Betriebskontinuität verfolgt die Auftragnehmerin eine Failover-Strategie auf Basis physikalisch getrennter, redundant ausgelegter Rechenzentren an zwei geografisch getrennten Standorten. Die produktiven Servercluster sind standortübergreifend verteilt, sodass bei einem Ausfall eines Rechenzentrums der Betrieb nahtlos durch die Systeme am zweiten Standort übernommen werden kann.

3.5 Monitoring & Reporting

Die Systeminfrastruktur sowie die Anwendung unterliegen einer kontinuierlichen Überwachung. Beim Überschreiten empirisch definierter Schwellwerte werden automatisierte Alarmierungen ausgelöst, die zeitnahe Analysen und proaktive Maßnahmen zur Problemvermeidung initiieren. Kundenindividuelle Betriebsberichte (Reporting) sowie ein direkter Zugriff auf das Monitoring sind nicht Bestandteil des Leistungsumfangs.

3.6 Sicherheitsanforderungen

Datenschutz und -sicherheit von vertraulichen Daten haben bei der Auftragnehmerin einen hohen Stellenwert. Das Rechenzentrum der Auftragnehmerin gewährleistet Verfügbarkeit sowie Daten- und Ausfallsicherheit auf hohem Niveau. Es ist TÜV-geprüft, besitzt mehrstufige Zutrittskontrollen und der Betrieb wird regelmäßig nach ISAE 3402 Type II (International Standard on Assurance Engagements 3402) des International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) zertifiziert.

Auch das Informationssicherheits-Managementsystem ist vom TÜV Rheinland zertifiziert. Darüber hinaus ist die Auftragnehmerin vom TÜV Rheinland als Dienstleister mit geprüftem Datenschutzmanagement ausgezeichnet.

Zertifikate und Bescheinigungen können durch andere, im Wesentlichen gleichwertige ersetzt werden.

3.7 Betriebssystem- und Softwarepflege

Die Auftragnehmerin hält alle für den Betrieb von Yuneo erforderlichen Systeme kontinuierlich auf einem vom Hersteller unterstützten und aktuellen Stand– insbesondere im Hinblick auf sicherheitsrelevante Updates.

4 Dokumentation

Sämtliche für den Betrieb des Wodis Yuneo Cloud Service relevanten Prozesse und Verfahren sind nachvollziehbar dokumentiert. Die fortlaufende Aktualität dieser Dokumentation wird durch regelmäßige Reviews gewährleistet. Diese werden im Rahmen der oben genannten Zertifizierungen berücksichtigt.

5 Nicht enthaltene Leistungen

Soweit nicht anders vereinbart, sind in den Leistungen der Auftragnehmerin nicht enthalten:

- Nutzungsrechte sowie Pflege- und Supportleistungen für betriebene Softwareapplikationen, soweit diese dem Kunden nicht durch die Auftragnehmerin geliefert wurden
- Über die ausdrücklich vereinbarten Consulting-Dienstleistungen hinausgehende Beratungsleistungen, insbesondere die Einführung der Softwareanwendung
- Wodis-Yuneo-Benutzerverwaltung (z. B. Anlegen/Löschen von Benutzern, Vergabe von Berechtigungen)
- Archivierungsprojekte für Stammdaten und Belege
- Entwicklung kundenspezifischer Lösungen
- Anpassungen von Einstellungen an der Software
- Arbeitsplatzrechner und LAN-Infrastruktur beim Kunden
- Wodis-Yuneo-Anwenderschulungen und allgemeine Hinweise zur Bedienung, insbesondere, soweit diese Hinweise üblicherweise Gegenstand von Schulungen der Auftragnehmerin sind
- Dediziertes (exklusives) Wodis-Yuneo-System pro Kunde
- Wodis-Yuneo-Entwicklungs- oder -Testsystem
- Customizing der Software
- Module aus Wodis Yuneo, die nicht vom Kunden beauftragt wurden
- Fernwartungsdienst – Remote Support
- Bereitstellung eines Betriebshandbuches
- Kundenindividuelle Betriebsberichte und Einblick in das Monitoring

6 Mitwirkungspflichten des Kunden

Erforderliche Benutzerkonten für die Erbringung der Supportleistungen durch die Auftragnehmerin werden im Wodis-Yuneo-System durch den Kunden eingerichtet.

Der Kunde unterhält seinerseits einen hausinternen Support, der Aufgaben in folgenden Punkten wahrnimmt:

- Behebung lokaler IT-Probleme – v.a. Arbeitsplatz-PC und Terminalserverumgebungen
- Klärung von Bedienfehlern bei der Arbeit mit Wodis Yuneo
- Behebung lokaler Druckerprobleme
- Anwenderanfragen zu sonstigen Anwendungen, die nicht Wodis Yuneo betreffen
- Lokale Netzwerkprobleme

Sofern Systemerweiterungen (Beschaffung und/oder Installation zusätzlicher Hardware-, Software- oder Netzwerk-Komponenten) zur Schaffung der Voraussetzungen notwendig werden, erfolgt diese nach vorherigen Abstimmungen mit dem Kunden. Eventuell anfallende Zusatzkosten sind vom Kunden zu tragen.

7 Technologische Weiterentwicklung

Dem Kunden und der Auftragnehmerin ist bewusst, dass sich die eingesetzten Technologien in einer kontinuierlichen Fortentwicklung befinden. Aus diesem Grund ist der Kunde damit einverstanden, dass sich die Auftragnehmerin zur Verbesserung ihres Services das Recht vorbehält, Leistungen zu erweitern, zu ändern und Verbesserungen nach dem aktuellen Stand der Technik vorzunehmen. Dieses Recht zur Leistungsänderung steht der Auftragnehmerin insbesondere dann zu, wenn der Stand der Technik diese Änderung erfordert oder eine Verpflichtung durch Gesetzesänderungen und/oder -ergänzungen oder durch die Rechtsprechung dazu besteht.

Die Auftragnehmerin wird die Interessen des Kunden dabei stets angemessen berücksichtigen und ihn über technische Änderungen, Erweiterungen, Neueinführungen schnellstmöglich informieren.