

Empolis SaaS Leistungen

1. Betreiber

- 1.1. Die Empolis Information Management GmbH als verbundenes Konzernunternehmen der proALPHA, betreibt die für die vertragsgegenständlichen Dienstleistungen relevanten Applikationen.

2. Rechenzentrum: Zertifizierung und Richtlinien

- 2.1. Empolis betreibt die Software auf Basis der Amazon Web Services (AWS) in der Region Frankfurt am Main. Die AWS-Rechenzentren und Services sind Stand heute nach den Standards ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018 und dem deutschen Cloud Computing Compliance Controls Catalog (C5) des BSI zertifiziert. Der Standard ISO 27001 definiert die Anforderungen an die Etablierung, Implementierung, den Betrieb, das Monitoring, die Überprüfung, die Wartung und Verbesserung eines dokumentierten Managementsystems für Informationssicherheit im Zusammenhang mit den gesamten Geschäftsrisiken einer Organisation. Im Ergebnis gewährleistet der Standard somit Best Practices für Sicherheitsprozesse, welche dem Schutz von Informationsressourcen dienen.
- 2.2. Der Zugriff auf die Software erfolgt ausschließlich browserbasiert. Um Daten nach dem Stand der Technik abhörsicher zu übertragen, wird HTTPS als Protokoll verwendet. Die Verschlüsselung der Daten geschieht mittels SSL/TLS1. Der Standard-Port für HTTPS ist 443. Dieser muss für die Nutzer geöffnet sein.

3. Verfügbarkeit & Wartungsfenster

- 3.1. Die Software hat eine Verfügbarkeit am Übergabepunkt (Schnittstelle zum Internet in dem Rechenzentrum, in dem die Software abläuft) von 99,5 % je Vertragsmonat.

Für die Ermittlung, ob die Verfügbarkeit gewahrt wurde, werden folgende Zeiten nicht berücksichtigt: a) Störungen oder Beeinträchtigungen an der für die Nutzung oder Ausführung der Software erforderlichen technischen Infrastruktur oder des Internets, sofern diese nicht von uns oder unseren Erfüllungsgehilfen zu verantworten ist. b) Geplante Nichtverfügbarkeit der Software zwecks Wartungsarbeiten, vornehmlich zu nutzungsarmen Zeiten, sofern wir diese mindestens mit einer Frist von einer Woche ankündigen. Zur Gewährleistung der Sicherheit der Softwaresysteme und der dort gespeicherten Daten können in dringenden Fällen (z. B. wichtige Sicherheitsupdates) Wartungsfenster mit – im jeweiligen Einzelfall – angemessenem Vorlauf angekündigt und durchgeführt werden.

4. SaaS-Dienst

- 4.1. Der SaaS-Dienst von Empolis bietet ein Mietmodell für die SaaS Software *proALPHA connected knowledge*.
- 4.2. Die Software wird samt Speicherplatz für das Ablegen von Benutzerdaten im – mit dem Kunden – vereinbarten Umfang, ab dem mit ihm vereinbarten Datum zur Nutzung über das Internet nach Maßgabe dieses Vertrags, bereitgehalten.
- 4.3. Für die Bereitstellung und den Betrieb der Software werden Server mit einem Standort innerhalb der Europäischen Union verwendet. Die Software bzw. die verwendeten Server werden mindestens nach dem für solche Angebote nach dem bewährten Stand der Technik üblichen

Sicherheitsvorkehrungen gegen unerlaubte Zugriffe, Datenverluste und das Ausspähen von Daten geschützt.

- 4.4. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung eines bestimmten Servers zu seiner alleinigen Nutzung, sondern es können bei Trennung der Datenbestände der Kunden, im Rahmen der Leistungsfähigkeit eines Servers, auf diesen mehrere Instanzen der Software ablaufen.

5. Support

- 5.1. Der Support umfasst telefonische Unterstützung für technische Anfragen während der Unterstützungszeit (üblicherweise Mo - Fr, 09:00 Uhr – 17:00 Uhr). Bundesweit gültige gesetzliche Feiertage sind von der Unterstützungszeit ausgenommen.

Die Bearbeitung von Meldungen erfolgt während der genannten Unterstützungszeiten.

6. Voraussetzungen, die der Kunde sicherstellen muss.

- 6.1. Die Bereitstellung einer angemessenen (Bandbreite, Latenz, Redundanz) Internet-Anbindung auf Kundenseite fällt in den Aufgabenbereich des Kunden.
- 6.2. Um die Software nutzen zu können, ist ein Browser des Typs Chrome in der aktuellen bzw. mindestens vorherigen Version zu verwenden.