

DRACCOON

DRACCOON Leistungsbeschreibung

Stand:
2020-02-26

DRACCOON GmbH	Telefon/Telefax	+49 (941) 78385-0/-150	Bankverbindung (für Inland)
Galgenbergstrasse 2a	Geschäftsführer	Arved Graf von Stackelberg, Marc Schieder	Deutsche Handelsbank AG BLZ 700 111 10 – Konto 1719001 BIC: DEKTDE7GXXX IBAN: DE85 7001 1110 4101 7190 01
93053 Regensburg	Handelsregister	HRB 16261 Regensburg	Bankverbindung (für Ausland)
Germany	UST-ID	DE259222278	Volksbank Regensburg BLZ 750 900 00 – Konto 67059 BIC: GENODEF1R01 IBAN: DE35 7509 0000 0000 0670 59
www.dracocon.com	Steuer-Nr.	244/124/81212	

Inhaltsverzeichnis

1. Produktvarianten	3
1.1 DRACCOON Enterprise Cloud – empfohlene Variante	3
1.2 DRACCOON Enterprise On-Premises.....	5
2. Nutzer und Speicherplatz	7
2.1 Speicherplatz.....	Error! Bookmark not defined.
3. Sicherheit und Datenschutz	8
3.1 Verschlüsselung	8
3.2 Zertifizierungen und Testierungen	8
3.3 Umgang mit sicherheitskritischen Ereignissen	8
4. Zugang zu DRACCOON	9
4.1 Authentifizierung.....	9
4.2 Zugriffsmöglichkeiten.....	9
4.3 API-basierter Zugriff.....	9
4.4 Bereitstellung der Infrastruktur für Zugänge	10
5. Enterprise-Features	10
5.1 Branding.....	10
5.2 Gastlizenzen	10
5.3 Einbindung hybrider Komponenten	10
6. Produktsupport	11
7. Servicelevel - SLA	11
7.1 SLA Standard.....	12
7.2 SLA Premium	12
8. Betreiben der Server- und Systemkomponenten	13
8.1 Betrieb DRACCOON Enterprise Cloud.....	13
8.2 Besonderheiten beim Betrieb mit hybriden Komponenten.....	13
8.3 Betrieb DRACCOON Enterprise On-Premises.....	13
8.4 Betrieb im Modell DRACCOON Enterprise On-Premises - Full Managed.....	14
9. Produktverbesserung & Roadmap (Updates)	15
9.1 Updates für DRACCOON Enterprise Cloud	15
9.2 Updates für DRACCOON Enterprise On-Premises	15
10. Wartung	16
10.1 Wartungsfenster DRACCOON Enterprise Cloud.....	16
10.2 Wartungsfenster DRACCOON Enterprise On-Premises.....	16

1. Produktvarianten

Die DRACoon GmbH (im Nachfolgenden: DRACoon) ermöglicht ihren Kunden die einfache Nutzung einer nach EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) konformen Speicherlösung, um sicher und einfach zwischen mehreren Teilnehmern, netzwerkfähigen Geräten oder Softwarediensten intern und extern Daten auszutauschen. Zusätzliche Dienste zur Bearbeitung und Verwaltung der Daten können über Drittanbieter bezogen werden. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von DRACoon.

1.1 DRACoon Enterprise Cloud – empfohlene Variante

Die Produktvariante **DRACoon Enterprise Cloud** wird auf einer SaaS-Plattform von DRACoon in Deutschland betrieben und verbrauchsabhängig fakturiert.

Im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten erbringt DRACoon die in der untenstehenden Produktmatrix dargestellten Leistungen. Eine genaue Beschreibung dieser Leistungen ist in den entsprechenden Kapiteln zu finden.

DRACCOON Enterprise Cloud**Nutzer und Speicherplatz (siehe Kapitel 2)**

Nutzer	Nicht limitiert.
Speicherplatz	Nicht limitiert ¹
Einbindung hybrider Komponenten	✓ ²

Höchste Sicherheit und Datenschutz (siehe Kapitel 3)

Clientseitige Verschlüsselung	✓
Zertifizierungen und Testierungen	✓
Automatische Datensicherung	✓ ²

Universeller Zugang (siehe Kapitel 4)

Web App	✓
DRACCOON Clients	✓
RESTful API (eigene Clients)	✓ ³
SDKs	✓

Enterprise-Features (siehe Kapitel 5)

Eigenes Branding mit eigener URL	✓
Gastlizenzen	€
Secure Data-Bring-In Service	✓ ⁴

Produktsupport (siehe Kapitel 6)

Support-Portal	✓
Lokalisierung	✓
Zusätzliche Dienstleistungen (z.B. Training)	€

Servicelevel (siehe Kapitel 7)

SLA Standard <ul style="list-style-type: none"> • Verfügbarkeit von 99,5 % der SaaS-Plattform im Jahresmittel. • Annahme von Störungsmeldungen 24/7 per Supportformular und Telefonhotline. 	✓
SLA Premium <ul style="list-style-type: none"> • Erweiterte Verfügbarkeitszusage mit Dienstgutschrift ⁵ • Garantierte Reaktionszeiten bei kritischen Störungen 	€

✓ Leistung in der Produktvariante enthalten

€ Leistung gegen zusätzliches Entgelt in der Produktvariante zubuchbar

Hinweise:

1. Speicherplatz in der Variante DRACCOON Enterprise Cloud wird gemäß einer Fair-Use-Klausel begrenzt (siehe hierzu Kapitel 2).
2. DRACCOON-Verfügbarkeitszusagen beziehen sich nicht auf hybride Komponenten (hier Identity and Access Management über OpenID Connect und Object Storage über S3). Hybride Technologien können die gesamte Verfügbarkeit einer einzelnen DRACCOON Enterprise Cloud beeinträchtigen (Beispiel: Daten können bei Ausfall einer hybriden Object Storage-Technologie nicht gespeichert oder abgerufen werden). Bei Einbindung von Object Storage durch den Kunden richtet sich der verfügbare Speicherplatz nach der vom Kunden eingesetzten Hardware. Ferner findet kein automatisches Backup der Daten seitens DRACCOON statt.
Weiteres siehe Kapitel 8.
3. 50.000 API-Aufrufe/Monat nach Freischaltung für eigene Clients inklusive
4. Via Hochsicherheits-Festplatte – BSI-zertifiziert und verschlüsselt mit Smartcards
https://www.digittrade.de/store/media/pdf/8f/de/7a/HS256-S3_web_en.pdf
5. Pönale: 0,5 % auf die Gesamtsumme der Jahresrechnung
Die Gutschrift erfolgt einmalig mit der Folgerechnung.

1.2 DRACCOON Enterprise On-Premises

Die Produktvariante **DRACCOON Enterprise On-Premises** wird auf der Hardware des Kunden realisiert. Die notwendigen Serverleistungen sind vom Kunden gesondert bereitzustellen. DRACCOON stellt dem Kunden eine Auflistung mit den erforderlichen Hard- und Software-Komponenten zur Verfügung und übermittelt die Zugangsdaten für den Download der DRACCOON-Softwarekomponenten.

Der Kunde verpflichtet sich, DRACCOON mit allen für den Betrieb notwendigen Maßnahmen zu unterstützen, welche nicht im Wirkungsbereich von DRACCOON liegen.

DRACCOON Enterprise On-Premises**Nutzer und Speicherplatz (siehe Kapitel 2)**

Nutzer	Die Kapazität richtet sich nach der verfügbaren Infrastruktur.
Speicherplatz	Der verfügbare Speicherplatz richtet sich nach der eingesetzten Hardware des Kunden.
Einbindung hybrider Komponenten	✓

Höchste Sicherheit und Datenschutz (siehe Kapitel 3)

Clientseitige Verschlüsselung	✓
Zertifizierungen und Testierungen	- ⁶
Automatische Datensicherung	-

Universeller Zugriff (siehe Kapitel 4)

Web App	✓
DRACCOON Clients	✓
RESTful API	✓
SDKs	✓

Enterprise-Features (siehe Kapitel 5)

Eigenes Branding mit eigener URL	✓
Gastlizenzen	€
Secure Data-Bring-In Service	-

Produktsupport (siehe Kapitel 6)

Support-Portal	✓
Lokalisierung	✓
Zusätzliche Dienstleistungen (z.B. Training)	€
Full-Managed Service	€

Servicelevel (siehe Kapitel 7)

SLA Standard <ul style="list-style-type: none"> Annahme von Störmeldungen 24/7 per Supportformular und Telefonhotline 	✓ ⁷
SLA Premium <ul style="list-style-type: none"> Erweiterte Serviceleistungen können über Partner bezogen werden. 	€

- ✓ Leistung in der Produktvariante enthalten
- Leistung in der Produktvariante nicht enthalten
- € Leistung gegen zusätzliches Entgelt in der Produktvariante zubuchbar

Hinweise:

6. Im Rahmen von Zertifizierungen und Testierungen können nur Verfahren, Prozesse und Systeme geprüft werden, die im Verantwortungsbereich von DRACCOON liegen. Bei der Nutzung von DRACCOON Enterprise On-Premises auf der Hardware des Kunden können diese Systeme nicht durch DRACCOON zertifiziert bzw. testiert werden, so dass für diese Produktvariante nicht alle Zertifikate von DRACCOON gültig sind. Dies betrifft z.B. das Testat nach dem Anforderungskatalog Cloud Computing (C5) des BSI.
7. Der Supportaufwände, welche DRACCOON durch die Betreuung von On-Premises-Installationen entstehen, werden, soweit keine gesonderte vertragliche Regelung besteht, ausschließlich gegen gesondertes Entgelt erbracht. Die Leistungen können nur erbracht werden, wenn die Anforderungen an die Infrastruktur gemäß Kapitel 8 eingehalten werden.

2. Nutzer und Speicherplatz

2.1 Speichernutzung DRACCOON Enterprise Cloud

Der Kunde erhält grundsätzlichen unbegrenzten Cloud-Speicherplatz für das Speichern seiner Daten. Die Größe des Speicherplatzes wird durch eine sog. Fair-Use-Klausel begrenzt. Jeder lizenzierte Benutzer fügt automatische 0,1 TB Speicher zur nutzbaren Gesamtmenge hinzu. Gastlizenzen fügen keinen zusätzlich nutzbaren Speicherplatz hinzu.

Rechenbeispiel: 50 Benutzer * 0,1 TB = 5 TB Brutto Speicherkapazität

Der nutzbare Speicherplatz, die zur Verfügung gestellte Bandbreite sowie die Rechenleistung werden auf einem von mehreren Kunden genutzten System realisiert (shared). Dabei findet die logische Trennung des Speicherplatzes sowie die Separation der Mandanten auf Applikationsebene statt.

2.2 Nutzung eigener Storage Infrastruktur - Hybrid Cloud

Bindet ein Kunde eigenen Object Storage ein, so besteht kein Anspruch auf den oben beschriebenen Cloud-Speicherplatz, und dieser wird nicht bereitgestellt. Weiterführende Information findet sich unter: <https://support.dracoön.com/hc/de/sections/360002210000-S3-Object-Storage>

2.3 Speichernutzung DRACCOON Enterprise On-Premises

Der verfügbare Speicherplatz richtet sich nach der eingesetzten Hardware des Kunden.

3. Sicherheit und Datenschutz

3.1 Verschlüsselung

Durch den Einsatz von modernen Kryptographie-Algorithmen bietet DRACoon ein höchstes Niveau an Sicherheit für die gespeicherten Daten. Dies wird durch den Einsatz einer optional aktivierbaren clientseitigen Verschlüsselung (Ende-zu-Ende-Verschlüsselung) realisiert.

Als prozesstechnische Referenz der implementierten clientseitigen Verschlüsselung gilt das Whitepaper unter www.dracocon.com/de/crypto-whitepaper.

Alle verwendeten Verschlüsselungsverfahren sind offengelegt und stehen im Quelltext zur Verfügung. Als Referenzbeispiel gilt: github.com/dracocon/dracocon-java-crypto-sdk

3.2 Zertifizierungen und Testierungen

Informationssicherheit und Datenschutz sind für DRACoon beim Betrieb und der Weiterentwicklung der DRACoon-Plattform von zentraler Bedeutung. Daher betreibt DRACoon ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS), das nach ISO 27001 auditiert und zertifiziert ist. Ferner ist die Einhaltung der hohen Anforderungen an die Informationssicherheit nach dem Anforderungskatalog Cloud Computing (C5) des BSI von einem unabhängigen Wirtschaftsprüfer testiert worden.

Nachweise zum Download und weitere Informationen zu unseren Zertifizierungen finden Sie unter www.dracocon.com/de/certifications.

Zur Erbringung von Funktionalitäten, wie z.B. dem Versand von E-Mails und SMS, werden Dienstleistungen von Drittanbietern verwendet. Hierbei werden nur Anbieter eingesetzt, die ebenfalls einen starken Schutz der Informationssicherheit sicherstellen und die Vorgaben der DSGVO erfüllen. Die Anbieter müssen dies durch geeignete Nachweise, wie z.B. Zertifizierungen nach ISO 27001, belegen. Die Anforderungen an Drittanbieter werden regelmäßig im Rahmen des Lieferantenmanagements bei DRACoon überwacht und die Einhaltung dieser Regelungen als Teil des zertifizierten ISMS überprüft. Aktuelle Technologiepartner sind einsehbar unter <https://support.dracocon.com/hc/de/articles/360011917220>.

3.3 Umgang mit sicherheitskritischen Ereignissen

Um sicherheitskritische Ereignisse schnell und effektiv behandeln zu können, hat DRACoon die E-Mail-Adresse security@dracocon.com eingerichtet. An diese Adresse gemeldete Ereignisse werden automatisch an das CERT-Team von DRACoon weitergeleitet, die diese auf Grund ihrer Auswirkungen auf die Informationssicherheit bewerten und priorisieren.

Alle Kunden sind daher angehalten, kritische Sicherheitsereignisse umgehend an die E-Mail-Adresse security@dracocon.com zu senden. Die übermittelten Informationen unterliegen der Geheimhaltung.

4. Zugang zu DRACOON

4.1 Authentifizierung

Voraussetzung für einen Zugang zu DRACOON ist die Authentifizierung des Kunden mittels einer Zugangskennung. Die Initialkennung bekommt der Kunde bei erstmaliger Bereitstellung durch DRACOON zum Termin der Bereitstellung seiner Leistungen zugesandt. Weitere zusätzliche Angaben zur sicheren ersten Authentifizierung sind unter

<https://support.dracoön.com/hc/de/articles/360012007660-Anmeldung> verfügbar.

Die Initialkennung ist vom Kunden unverzüglich zu ändern.

4.2 Zugriffsmöglichkeiten

Der universelle Zugriff auf DRACOON ist Kern der DRACOON-Produktphilosophie. DRACOON stellt den Kunden für verschiedene Endgeräte und Betriebssysteme Client-Software bzw. Apps für einen einfachen Zugriff zur Verfügung. Konkret kann der Zugriff mit Webbrowsern, nativen DRACOON-Anwendungen für Microsoft Windows und Apple macOS, DRACOON-Apps für Apple iOS und Google Android, einem Add-In für Microsoft Outlook (unter Windows) sowie eingeschränkt unter Zuhilfenahme von Kompatibilitäts-Protokollen – hier aktuell WebDAV – erfolgen.

Alle DRACOON-Clients unterstützen, technologiebedingt abgesehen von WebDAV, eine vollständige Ende-zu-Ende-Verschlüsselung. DRACOON stellt eine exakte Übersicht im Internet zur Verfügung, für welche Endgeräte bzw. Betriebssysteme eine Clientsoftware bzw. App zur Verfügung steht.

Die aktuell gültige Übersicht sowie eine Kompatibilitätsmatrix und die notwendigen Systemvoraussetzungen können über <https://support.dracoön.com/hc/de/articles/360009344719> eingesehen werden. Eine dem aktuell technischen Standard geltende adäquate Änderung der Systemanforderungen sowie die Erweiterung bzw. Abkündigung der DRACOON-Clients steht DRACOON jederzeit frei.

4.3 API-basierter Zugriff

Dateibasierte Prozess- und Softwareintegrationen können direkt über eine JSON/REST-API oder abstrahiert unter Zuhilfenahme der DRACOON-SDKs angebunden werden. Die SDKs sind in einer freien Lizenz unter <https://github.com/dracoön> verfügbar. Eine aktuelle Dokumentation von Funktionsaufrufen des DRACOON-API kann über den Link <https://dracoön.team/api> abgerufen werden.

Aktuelle verfügbare Client-SDKs und Code-Beispiele werden im Development-Bereich des Support-Portals unter <https://developer.dracoön.com/> referenziert und über das DRACOON-GitHub-Konto <https://github.com/dracoön> verteilt. Die Unterstützung interessierter Entwickler- und Integrationspartner erfolgt kostenlos über den Community-Bereich unter <https://support.dracoön.com/hc/de/community/topics>

Die Nutzung des API durch nicht von DRACOON entwickelte Software muss vorher auf der Internetseite <https://www.dracoön.com/de/api> registriert und von DRACOON freigeschalten werden.

Die Nutzung des API-basierten Zugriffs wird gemäß dem bei Auftragserteilung vereinbarten Vergütungsmodell berechnet. DRACOON behält sich vor, bei Überschreitung etwaiger vereinbarter Inklusivleistungen individuelle API-Requests zu drosseln bzw. zu blockieren.

4.4 Bereitstellung der Infrastruktur für Zugänge

Die für den Zugang zu DRACCOON erforderlichen Anschlüsse und Verbindungen, das erforderliche Kommunikations-Equipment sowie die Absicherung der verwendeten Client-Hard- und -Software gegen Schwachstellen und Malware sind nicht Gegenstand der Software und dieses Vertrages.

Für die Bereitstellung eines ggf. benötigten Internetzugang liegt die Verantwortung beim Kunden; es können weitere Kosten dadurch entstehen.

DRACCOON-Kunden wird empfohlen, sich regelmäßig hinsichtlich des „Aktuellen Stands der Technik“ zu informieren. Die jeweils aktuelle Handreichung der TeleTrust wird empfohlen:

<https://www.teletrust.de/publikationen/broschueren/stand-der-technik/>

5. Enterprise-Features

5.1 Branding

Auf Wunsch des Kunden kann das Erscheinungsbild von DRACCOON an das Unternehmen des Kunden angeglichen werden. Dies kann der Kunde selbst ohne zusätzliche Kosten über einen Branding-Self-Service durchführen.

Unabhängig von den Anpassungen der optischen Anmutung an das Corporate Design des Kunden (Logos, Farben, etc.) werden zur Identifikation der Plattform der Schriftzug „DRACCOON“ sowie die Logos ggf. vorhandener Reselling-Partner in den Client-Applikationen angezeigt.

Weitere Informationen zum Branding sind unter <https://www.dracocon.com/de/branding> verfügbar.

5.2 Gastlizenzen

Für externe Nutzer können Gastlizenzen gebucht werden, die einen zusätzlichen Zugang zu DRACCOON gewähren. Die Vergütung dieser Lizenzen wird individuell mit dem Kunden vereinbart. Gastlizenzen dürfen nicht von Mitarbeitern oder anderweitigen Angehörigen des Kunden oder einem anderen Unternehmen derselben Konzernfamilie genutzt werden. Gastlizenzen dürfen nicht weiterverkauft oder gegen Entgelt weitergegeben werden.

Bei der Berechnung des Cloud-Speicherplatzes gemäß der Fair-Use-Klausel werden Gastlizenzen nicht berücksichtigt und fügen somit keinen zusätzlich nutzbaren Speicherplatz hinzu.

DRACCOON darf auf der Instanz des Kunden überprüfen, ob gebuchte Gastlizenzen gemäß den oben beschriebenen Bedingungen genutzt werden. Missbräuchlich genutzte Gastlizenzen müssen als normale Nutzerlizenzen gegen zusätzliches Entgelt DRACCOON vergütet werden.

5.3 Einbindung hybrider Komponenten

Folgende hybride Technologien können aktuell nach Freigabe durch das Operations-Team von DRACCOON angebunden werden:

- **IAM (Identity Access Management) / IDP (Identity Provider):** Unterstützt werden IAM- und IDP-Systeme, welche unter Zuhilfenahme von OpenID Connect angebunden werden können. Gültige Konfigurationen können unter <https://www.dracocon.com/de/oidc> eingesehen werden.

- **Object Storage:** Unterstützt werden Object-Storage-Systeme, welche die Kompatibilität unter <https://support.dracoön.com/hc/de/sections/360002210000> unterstützen. AWS-S3-Policies mithilfe von S3-Tags werden unterstützt.

Verfügbarkeit, Bandbreite und IT-Sicherheit der jeweiligen Technologie müssen durch den Kunden sichergestellt werden und sind nicht Gegenstand dieses Vertrags. Weitere Informationen zur Einbindung von hybriden Komponenten sind unter <https://www.dracoön.com/de/hybrid> verfügbar.

6. Produktsupport

DRACCOON stellt seinen Kunden alle notwendigen Informationen zur Benutzung ihrer DRACCOON-Instanz online zur Verfügung. Als Einstieg dient das Support-Portal unter <https://support.dracoön.com/>. Aktuell geltende System- und Prozessanforderungen sowie bekannte Probleme und Einschränkungen können ebenfalls über das Support-Portal abgerufen werden.

Im Support-Portal und im Bereich Service & Support werden die Sprachen Deutsch und Englisch durchgängig unterstützt.

DRACCOON kann nach Vereinbarung mit dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt zusätzliche Leistungen, wie Beratungs- und Trainings-Leistungen, erbringen. Die Vergütung dieser Leistungen wird individuell mit dem Kunden vereinbart.

Die folgenden Leistungen werden hierbei angeboten:

- **Set-Up/Installation durch DRACCOON:** Die Buchung dieser Leistung ist verpflichtend bei Bestellung der Produktvariante **Enterprise On-Premises**.
- **Consulting:** Individuelle Beratung des Kunden, z.B. zur Anbindung von Fremdsystemen oder Beratung für individuelle technische Fragen
- **Training:** Eine Produktschulung kann in unterschiedlichen Umfang per Webinar, vor Ort beim Kunden oder in den Räumlichkeiten von DRACCOON oder eines kooperierenden Schulungsanbieters erfolgen.

7. Servicelevel & Verfügbarkeit

7.1 Verfügbarkeit

Die **jährliche Verfügbarkeit** (Kalenderjahr) wird für das jeweilige Jahr berechnet als die maximal verfügbaren Minuten minus Ausfallzeit, geteilt durch die maximal verfügbaren Minuten im jeweiligen Jahr. Die maximal verfügbaren Minuten entsprechen der Gesamtzahl der Minuten im entsprechenden Jahr, in denen ein Vertragsverhältnis zwischen DRACCOON und dem Kunden besteht. Die Ausfallzeit ist die Gesamtzahl der Minuten im entsprechenden Jahr, in der die DRACCOON-Instanz des Kunden nicht verfügbar war und in der ein Vertragsverhältnis zwischen DRACCOON und dem Kunden bestand. Die Zeiten der genutzten Wartungsfenster fließen nicht in die Berechnung der Ausfallzeit ein (siehe hierzu auch Kapitel 10).

7.2 SLA Standard

Die Leistungen der SaaS-Plattform stehen mit einer mittleren Verfügbarkeit von 99,5 % im Jahresdurchschnitt zur Verfügung. Die Verfügbarkeit kann auf der Statusseite status.dracoön.com nachvollzogen werden. Zeiten, in der Wartungsfenster von DRACCOON genutzt werden, fließen nicht in die Berechnung der Verfügbarkeit ein (siehe hierzu auch Kapitel 10).

Für die von DRACCOON geleistete Störfallbearbeitung gelten die folgenden Leistungsmerkmale:

- Pro-Aktive-Störfallbeseitigung durch automatisiertes Monitoring der Systeme
- Annahme von Störungsmeldungen täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr per Ticketsystem über das Support-Portal unter support.dracoön.com oder per Telefon unter +49 (941) 78385-112
- Eine Bearbeitung der gemeldeten Störfälle erfolgt innerhalb der Geschäftszeiten (Montag bis Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr MEZ/MESZ außer an gesetzlichen Feiertagen in Bayern sowie 24.12. und 31.12.). Eine bestimmte Reaktionszeit wird nicht garantiert.

7.3 SLA Premium – Enterprise Cloud

Im SLA Premium werden die Leistungen des SLA Standard um erhöhte Verfügbarkeitszusagen der Cloud-Plattform und Reaktionszeiten bei Störfällen erweitert. Dieser SLA kann mit dem Kunden gegen zusätzliches Entgelt abgeschlossen werden. Die Laufzeit und die Zahlungsmodalitäten des SLA richten sich dabei nach dem zugrundeliegenden Vertrag DRACCOON Enterprise Cloud.

Werden die Verfügbarkeitszusagen im Jahresmittel nicht eingehalten, so erfolgt eine prozentuale Dienstgutschrift des Nutzungspreises des jeweiligen Jahres nach untenstehender Regelung:

Pönale: 0,5 % auf die Gesamtsumme der Jahresrechnung
Die Gutschrift erfolgt einmalig mit der Folgerechnung.

Ferner beginnt eine Bearbeitung von gemeldeten Störfällen innerhalb des untenstehenden Zeitfensters nach Störfallannahme, abhängig von der Kritikalität des Störfalls. Die Einschätzung der Kritikalität eines Störfalls obliegt DRACCOON. Eine Störfallbehebungszeit wird nicht garantiert. Die Bearbeitung erfolgt nur von remote. Die Dokumentation der Bearbeitung eines gemeldeten Störfalls kann auch auf einer öffentlich verfügbaren Internetseite, wie der Statusseite status.dracoön.com, erfolgen.

Kritikalität	1 - Hoch	2 - Mittel	3 - Niedrig
Beschreibung	Ein Kerngeschäftsprozess ist nicht verfügbar.	Ein Kerngeschäftsprozess ist in der Funktion stark beeinträchtigt.	Vereinzelte Anwender erfahren Probleme.
Beispiel	Für mehr als 50 % der Anwender ist die DRACCOON-Plattform nicht verfügbar/nicht erreichbar.	Für mehr als 25 % der Anwender bestehen schwerwiegende Performance-Probleme der DRACCOON-Plattform.	Geringfügige Performance Probleme
Beginn Störfallbearbeitung	Innerhalb 2 Stunden	Innerhalb 4 Stunden	Innerhalb 12 Stunden

8. Betreiben der Server- und Systemkomponenten

8.1 Betrieb DRACCOON Enterprise Cloud

Alle Server- und Systemkomponenten, die zum Betreiben notwendig sind, werden in einem technisch und organisatorisch abgesicherten, hoch-performanten Rechnerverbund in Deutschland betrieben, der durch ein Firewall-System vor Angriffen und unberechtigten Zugriffen aus dem Internet geschützt ist.

Die Internet-Anbindung des Rechnerverbundes erfolgt über eine Internet-Backbone-Verbindung mit einer dem Stand der Technik entsprechenden Übertragungsgeschwindigkeit und ist redundant ausgelegt.

Für Betrieb und System-Management gelten folgende Leistungsmerkmale:

- Betriebszeit täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr
- Automatische Erkennung von Störungen innerhalb des Rechnerverbundes
- Für die Plattform wird in regelmäßigen Abständen eine Datensicherung durchgeführt. Die Sicherungsstände unterliegen einer Aufbewahrungsfrist von 30 Tagen. Die Datensicherung ist in einem zusätzlichen Brandabschnitt untergebracht und somit getrennt von den eigentlichen Daten gespeichert.

8.2 Besonderheiten beim Betrieb mit hybriden Komponenten

- Werden vom Kunden hybride Komponenten betrieben, so erfolgt keine automatisierte Störungserkennung und -behebung der durch den Kunden betriebenen Hybrid-Komponenten (IdP, Storage) oder jeglicher anderen Komponenten außerhalb des Wirkungsbereichs von DRACCOON.
- Wird eigener Object Storage eingebunden, so findet kein Backup der Daten seitens DRACCOON statt. Die Erstellung von Backups obliegt allein dem Kunden.
- Wird eigener Object Storage eingebunden, so kann bei einer Nichtverfügbarkeit des vom Kunden eingebundenen Object Storage eine Datenlöschung nicht garantiert werden. Insbesondere haftet DRACCOON nicht für Verstöße gegen den Datenschutz, wenn vom Kunden eingebundene hybride Hardware nicht verfügbar ist.

8.3 Betrieb DRACCOON Enterprise On-Premises

Der Betrieb der Server- und Systemkomponenten obliegt in der Produktvariante DRACCOON Enterprise On-Premises grundsätzlich dem Kunden. Die Anforderungen für die jeweiligen Versionen sind unter <https://support.dracoön.com/hc/de/categories/115000698665> einsehbar.

Dabei sind die nachfolgenden Anforderungen an die Infrastruktur des Kunden einzuhalten:

1. Infrastruktur und Netzwerk

Sämtliche, für den Betrieb notwendige, Server- und Netzwerkinfrastrukturen sind durch den Kunden bereitzustellen und zu warten. Der Kunde wird in Sachen des Netzwerklayouts und der Netzwerksicherheit durch DRACCOON beraten. Die ordnungsgemäße Umsetzung der Empfehlungen und die Netzwerksicherheit obliegt jedoch dem Kunden und wird durch DRACCOON nicht überprüft.

Die Anzahl und Leistungsfähigkeit der, für den Betrieb notwendigen, Server wird durch DRACCOON vorgegeben.

Sämtliche Anpassungen sind, nach der Inbetriebnahme, nur in Abstimmung mit DRACCOON zulässig.

2. Server und Betriebssystem

Die Produktvariante DRACCOON Enterprise On-Premises beinhaltet lediglich die für den Betrieb des Produkts notwendige Software.

Um das Produkt in Betrieb zu nehmen ist zusätzlich ein durch DRACCOON freigegebenes Betriebssystem notwendig.

Für die Installation und Wartung des Betriebssystems ist der Kunde verantwortlich und sollte in Rücksprache mit DRACCOON erfolgen. Für den Betrieb der Software DRACCOON Enterprise On-Premises können Anpassungen an der Konfiguration des Betriebssystems notwendig sein.

3. Virenüberprüfung

Eine Virenüberprüfung auf den Systemen ist nicht vorgesehen. Eine Virenüberprüfung der Nutzdaten ist nur durch die Anbindung eines Virenschanners per ICAP an die Loadbalancer/Reverse-Proxies oder über zwischengeschaltete Proxy-Server möglich. Der Betrieb, die Wartung und Konfiguration der für die Virenüberprüfung notwendigen Hard- und Software ist durch den Kunden durchzuführen.

8.4 Betrieb im Modell DRACCOON Enterprise On-Premises - Full Managed

Es besteht die Möglichkeit, gegen ein zusätzliches monatliches Entgelt, die Server für den Betrieb der Produktvariante DRACCOON Enterprise On-Premises, als sogenannten Full-Managed-Service, direkt durch DRACCOON betreuen und warten zu lassen. Hierfür sind weiterhin nachfolgende Anforderungen einzuhalten:

1. Administrativer Serverzugang

Für die Wartung der Software muss für die Mitarbeiter von DRACCOON, dauerhaft und zu jeder Zeit, die Möglichkeit bestehen, eine Remotesitzung via SSH mit administrativen Berechtigungen zu den Servern aufzubauen. Sollen Verbindungen durch zusätzliche Schutzmaßnahmen wie VPN-Verbindungen abgesichert werden, so muss der Kunde dies nach den Vorgaben von DRACCOON einrichten und bereithalten.

Alle für den Betrieb notwendigen Benutzerkonten können ohne Rücksprache mit dem Kunden von DRACCOON angelegt werden.

2. Serverzugang des Kunden

Ein Zugang für den Kunden zu den durch DRACCOON betreuten Servern ist nicht vorgesehen.

3. Betriebssystem

Da die Wartung des Betriebssystems der durch DRACCOON betreuten Server für den Kunden nicht möglich ist, wird diese nach der Installation durch DRACCOON übernommen. Zu diesem Zweck werden die Systeme nach einem Standardverfahren gehärtet und in einem mindestens monatlichen Rhythmus aktualisiert.

4. SSL-Zertifikate

Notwendige SSL-Zertifikate werden kostenneutral durch DRACCOON bereitgestellt. Derzeit findet die Bereitstellung via „Let's Encrypt“ statt. Hierfür können zusätzliche Systeme für den Betrieb notwendig werden.

5. Monitoring

Das Monitoring der Systeme wird durch DRACCOON übernommen. Hierfür können zusätzliche Systeme für den Betrieb notwendig werden. Die Monitoringdaten werden für die proaktive Störungsbehebung an DRACCOON übermittelt. Es werden keine personenbezogenen Daten im Sinne der DSGVO an DRACCOON übermittelt.

Der Kunde kann begrenzt Einsicht in die Monitoringdaten erhalten und sich selbst E-Mail-Benachrichtigungen einrichten.

Sollte es für den Betrieb notwendig sein, können Anpassungen an dieser Regelung vorgenommen werden.

Kundenvorgaben hinsichtlich des Datenschutzes und der Informationssicherheit werden, soweit diese technisch möglich und sinnvoll sind, das heißt den Betrieb der Software nicht stören oder mit

unverhältnismäßig hohem Aufwand verbunden sind, durch DRACCOON umgesetzt. Etwaige Kosten für diese Maßnahme sind vom Kunden zu tragen.

Hat der Kunde keinen Zugriff auf die Server so besteht die Möglichkeit, eine Auditierung der Systeme, hinsichtlich der ordnungsgemäßen Umsetzung der Vorgaben zu Datenschutz und Security, vorzunehmen. Diese kann bis zu zweimal im Jahr zusammen mit einem Mitarbeiter von DRACCOON vorgenommen werden.

Penetrationstests der durch DRACCOON betreuten Server bzw. des dadurch bereitgestellten Systems können nach Rücksprache mit DRACCOON durchgeführt werden.

9. Produktverbesserung & Roadmap (Updates)

9.1 Updates für DRACCOON Enterprise Cloud

DRACCOON wird ständig weiterentwickelt und erhält regelmäßig Verbesserungen, Fehlerbehebungen und Funktionserweiterungen.

Diese Aktualisierungen werden durch DRACCOON innerhalb der definierten Wartungsfenster installiert. Im Sinne einer kontinuierlichen Verbesserung werden in kurzen Abständen Optimierungen und Erweiterungen vorgenommen, die nicht an feste Termine gebunden sind. Die Kompatibilität zu aktuellen Client-Applikationen bleibt dabei bestehen. Abweichungen davon werden mit angemessener Vorlaufzeit von Seiten DRACCOONs kommuniziert.

Geplante und aktuelle Entwicklungsthemen sind online einsehbar. Siehe hierzu:

<https://support.dracoön.com/hc/de/articles/360010945500>

9.2 Updates für DRACCOON Enterprise On-Premises

Für die Variante DRACCOON Enterprise On-Premises werden bis zu zweimal im Jahr gebündelte Updates ausgeliefert. Die Aktualisierung der Software wird bei gebuchtem Full-Managed-Service durch DRACCOON durchgeführt.

Die Aktualisierungen werden als LTS-Version (Long-Term Support) bezeichnet und jeweils für sechs Monate unterstützt und mit Fehlerbehebungen versorgt. In dieser Zeit wird jedoch keine neue Funktionalität ergänzt. Mit dem Erscheinen einer neuen LTS-Version werden Sicherheitsupdates und Fehlerbehebungen nur noch für die neue Version, nicht jedoch für die Vorgängerversion angeboten. Kunden von DRACCOON Enterprise On-Premises erhalten 30 Tage nach Erscheinen einer neuen LTS-Version Support für die Vorgängerversion. Mit gebuchtem Full-Managed-Service verpflichtet sich der Kunde, innerhalb dieses Zeitfensters nach Terminabsprache mit DRACCOON, ein Update auf die neue LTS-Version durch DRACCOON durchführen zu lassen.

Client-Applikationen werden ebenfalls in einem synchronisierten Zyklus als LTS-Version ausgeliefert und sind mit obiger LTS-Version kompatibel. Für den Einsatz der kontinuierlich aktualisierten Client-Applikationen kann die Kompatibilität nicht garantiert werden. Eine Ausnahme bilden dabei mobile Apps, die lediglich über App-Stores als kontinuierlich aktualisierte Variante angeboten werden.

Sollten wichtige Fehlerbehebungen (zum Beispiel im Fall einer Sicherheitslücke) für eine LTS-Version notwendig sein, so wird DRACCOON umgehend ein Update bereitstellen und die Kunden von DRACCOON Enterprise On-Premises über die Aktualisierung informieren. Der Kunde verpflichtet sich, DRACCOON einen E-Mail Verteiler mitzuteilen, an den sicherheitsrelevante Informationen durch das CERT-Team der DRACCOON an den Kunden übermittelt werden können.

Die fortwährende Aktualisierung der Infrastruktur obliegt dem Kunden. Sollten Aktualisierungen für den Betrieb notwendig sein, so müssen diese durch den Kunden durchgeführt werden.

10. Wartung

10.1 Wartungsfenster DRACCOON Enterprise Cloud

Zu Wartungszwecken – insbesondere für Änderungen und Aktualisierungen der Server-Konfiguration – können die Leistungen außer Betrieb genommen werden (Wartungsfenster):

- DRACCOON sieht mittwochs ab 20:00 Uhr MEZ/MESZ bis donnerstags 06:00 Uhr MEZ/MESZ Wartungsfenster vor.
- Wartungen, die die Verfügbarkeit des Systems nicht beeinträchtigen, können auch außerhalb des oben definierten Wartungsfensters erfolgen.
- Ferner sind Notfallwartungsfenster insbesondere aufgrund kritischer Sicherheitsupdates (z. B. Abwehr von Hacker-Angriffen oder Viren bzw. Würmern) vorgesehen, die auf Grund ihrer Dringlichkeit jederzeit und kurzfristig von DRACCOON durchgeführt werden können.

DRACCOON wird die Beeinträchtigung der Leistung durch Wartungsfenster (insbesondere bei Notfallwartungsfenster) so gering wie möglich halten und die notwendigen Wartungsarbeiten möglichst außerhalb der Hauptzeiten durchführen. Über geplante Wartungsarbeiten und Wartungsfenster wird zeitnah auf der Statusseite status.dracocon.com informiert.

Die Zeiten der genutzten Wartungsfenster fließen nicht in die Berechnung einer Verfügbarkeit ein.

10.2 Wartungsfenster DRACCOON Enterprise On-Premises

Zu Wartungszwecken – insbesondere für Änderungen und Aktualisierungen der Server-Konfiguration – werden Wartungsfenster in Abstimmung mit dem Kunden geplant. Sollte eine kurzfristige (außerplanmäßige) Wartung notwendig sein, so wird der Kunde hierüber informiert.

Geleistete Stunden werden durch DRACCOON über ein geeignetes System (Ticketsystem) dokumentiert und können im Einzelfall durch den Kunden erfragt werden.