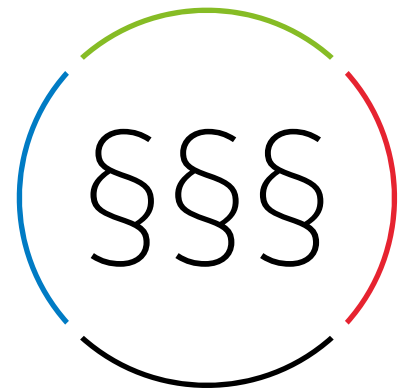

Leistungs- beschreibung von SV Digital Flex



Leistungsbeschreibung von SV Digital Flex

Inhalt

1. Allgemeines zum Produkt	4
2. Funktionalitäten und Leistungen	4
2.1. Allgemeine Funktionalitäten	4
2.1.1. Dokumentenansicht	4
2.1.2. Inhaltsverzeichnis	4
2.1.3. Permalinks	4
2.1.4. News	4
2.1.5. Suche	5
2.1.5.1. Einfache Suche & Suchvorschläge	5
2.1.5.2. Trefferliste	5
2.1.5.3. Erweiterte Suchoptionen	5
2.1.6. Suchoperatoren	5
2.1.6.1. Klammer-Suche	5
2.1.6.2. Platzhalter-Suche	5
2.1.6.3. Phrasenoperator	5
2.1.7. Fassungsvergleich	6
2.1.8. Geteilte Ansicht	6
2.2. Persönliche Funktionalitäten	6
2.2.1. Merkliste	6
2.2.2. Dossiers	6
2.2.3. Notizen	6
2.2.4. Markieren	6
2.3. Nicht geschuldete Leistungen und Leistungsverweigerungsrecht	7
3. Vertragslaufzeit, Lieferzeiten & Kündigungsfristen	7
3.1. Anlage eines Nutzeraccounts	7
3.2. Online-Werke	7
3.2.1. Einzellizenzierung	7
3.2.2. Vertragslaufzeit	7
3.2.3. Kündigungsfristen	8
3.2.4. Rechnungsstellung	8
3.2.5. Kündigungsmodalitäten	8
4. Lizenzen & Nutzungsbeschränkungen	8
4.1. Einzelzugänge	8
4.2. Gemeinschaftszugänge/Sub-User	8
5. Softwarepflege	9
5.1. Leistungen	9
5.2. Fehlerbehebungen: Technische/funktionale Probleme des Produkts/der Plattform	9
5.3. Probleme auf Seiten des Nutzers	9
5.3.1. Meldeweg des Kunden	9
5.3.2. Mitwirkungspflicht des Kunden	9

- 6. IT-Anforderungen für die Nutzung.....11
- 7. Support & Anwenderunterstützung.....11
- 8. Allgemein11
 - 8.1. Verfügbarkeit und Belastbarkeit, Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO – Hosting.....11
 - 8.2. Integrität, Art. 32 Abs. 1 lit. a) und b) DSGVO – Administration..... 12
 - 8.3. Vertraulichkeit, Art. 32 Abs. 1 lit. b) DSGVO..... 12
 - 8.3.1. Datenverschlüsselung..... 12
 - 8.3.2. Systemtrennung und Zugangsdaten 12
 - 8.4. Maßnahmen zur schnellen Wiederherstellbarkeit (Art 32 Abs. 1 lit. c) DSGVO) – Disaster Recovery 12

1. Allgemeines zum Produkt

Das SV Digital Flex ist eine professionelle, digitale Rechercheanwendung für Rechtsinformationen in der Sozialversicherung. Es bietet schnellen und umfassenden Zugriff auf Gesetze, Verordnungen, Rechtsprechung, juristische Literatur in Form von Fachbüchern, Fachlexika und Kommentaren, aber auch praxisgerecht aufbereitete Digitalinhalte in Arbeitshilfen wie Checklisten, Tabellen, ausfüllbaren Formularen und Kontenrahmen sowie Online-Rechner und News.

Die intuitive Gestaltung und die vielfältigen Funktionen ermöglichen es, schneller und effizienter die benötigten Informationen zu recherchieren und im Arbeitsworkflow direkt weiterzuverarbeiten.

2. Funktionalitäten und Leistungen

In Abhängigkeit von der gewählten Zugriffsart können sich die Funktionalitäten, auf die ein Nutzer Zugriff hat, unterscheiden. Im folgenden Kapitel werden die einzelnen Inhalte und Funktionalitäten vorgestellt und dargestellt, in welchem Kontext man welchen Zugriff auf welche Funktionalitäten hat.

Nachfolgend wird dargestellt, wann Nutzer welche Funktionalitäten verwenden können. Hierbei wird zwischen allgemeinen Funktionalitäten, dem Fassungsvergleich sowie den besonderen Funktionalitäten unterschieden.

2.1. Allgemeine Funktionalitäten

2.1.1. Dokumentenansicht

In der Dokumentenansicht können Nutzer die tatsächlichen Inhalte des jeweiligen Dokuments lesen und entsprechend der weiteren Funktionalitäten bearbeiten. Auf der linken Seite befindet sich darüber hinaus das Inhaltsverzeichnis des Werkes, in welches das Dokument eingebunden ist für ein einfaches Navigieren zwischen den einzelnen Dokumenten dieses Werkes.

2.1.2. Inhaltsverzeichnis

Das Inhaltsverzeichnis zeigt den gesamten Inhalt der Quelle an, aus der das jeweils aufgerufene Dokument stammt. Nutzer können einzelne Ebenen durch Klick auf nach rechts weisende Pfeilsymbol öffnen oder durch Klick auf nach oben weisende Pfeilsymbol schließen und so innerhalb der Quelle navigieren.

2.1.3. Permalinks

Unter jedem Dokument befindet sich ein Permalink zu dem jeweiligen Dokument, welcher weitergegeben und über den das Dokument immer wieder aufgerufen werden kann. Bei Gesetzen gibt es einen zusätzlichen Permalink, über den die Vorschrift immer in ihrer jeweils aktuellen Fassung aufgerufen werden kann.

2.1.4. News

In der Sektion „News“ finden Nutzer täglich aktuelle Gerichtsentscheidungen, Gesetzgebungsnews und Fachpresse-Artikel.

2.1.5. Suche

Mit Hilfe der Suche können Nutzer schnell und zielsicher nach Rechtsvorschriften, Gerichtsentscheidungen, Rundschreiben, Kommentierungen, Fachlexikabeiträgen oder Handbuchpassagen suchen. Im Nachgang werden die einzelnen Suchfunktionalitäten genauer vorgestellt.

2.1.5.1. Einfache Suche & Suchvorschläge

Im SV Digital Flex gibt es eine einfache Suche, sodass Nutzer einfach Suchbegriffe eingeben und über die Schaltfläche „Suchen“ eine Suche über die Inhalte auslösen kann. Um dies noch weiter zu vereinfachen, werden bei Eingabe eines Suchbegriffes dem Nutzer häufig gesuchte Begriffe und Kombinationen vorgeschlagen, die durch einen einfachen Klick auf den vorgeschlagenen Begriff ausgewählt werden können.

2.1.5.2. Trefferliste

Die Trefferliste zeigt zunächst passend zu dem eingegebenen Suchbegriff alle Treffer in den Quellen des SV Digital Flex an.

2.1.5.3. Erweiterte Suchoptionen

Neben der einfachen Suche gibt es ebenfalls die Möglichkeit der erweiterten Suche, welche über die Anzeige an der linken Seite der einzeiligen Suche aufgerufen werden kann. Hier können Nutzer über spezifische Suchfelder für die jeweiligen Inhaltstypen gezielt nach Dokumenten aus den Bereichen Rechtsprechung, Rechtsvorschriften und Literatur suchen.

2.1.6. Suchoperatoren

Nutzer können verschiedene Suchoperatoren (UND, ODER, NICHT ...) nutzen, um Suchanfragen noch gezielter durchzuführen. Die Suchoperatoren müssen in Großbuchstaben eingegeben werden. Falls keine Operatoren verwendet werden, werden standardmäßig alle eingegebenen Begriffe mit dem UND Operator verbunden. Nachfolgend werden weitere, darüber hinausgehende Operatoren weiter vorgestellt.

2.1.6.1. Klammer-Suche

Neben der Verwendung der Operatoren ist es zusätzlich möglich eine Klammer-Suche einzubauen, um dadurch die Suche noch weiter zu verfeinern. Bei der Klammer-Suche können Abhängigkeiten zwischen den Suchoperatoren dargestellt werden, wobei der Begriff vor der Klammer immer der führende Begriff ist. Hierbei wird ein Suchbegriff mit weiteren Suchbegriffen verknüpft, z. B. „Zustimmung UND (Rücknahme ODER Widerruf)“.

2.1.6.2. Platzhalter-Suche

Bei der Platzhalter-Suche können Nutzer durch die Eingabe eines „*“ weitere Varianten des Suchbegriffs finden, z. B. wird bei der Eingabe von „Kranke*“ auch nach weiteren Suchbegriffen wie „Krankenversicherung“ oder „Krankenhausentgeltgesetz“ gesucht.

2.1.6.3. Phrasenoperator

Der Phrasenoperator kann verwendet werden, wenn nach einem besonders genauen Suchbegriff bzw. einer Abfolge von Suchbegriffen gesucht werden soll. Um diesen Operator zu nutzen, werden die Begriffe in der korrekten Reihenfolge mit Gänsefüßchen eingegeben, z. B. „Überschreiten der Jahresentgeltgrenze“ – in den Suchergebnissen befinden sich dann nur Treffer, die genau diese Abfolge an Wörtern beinhaltet.

2.1.7. Fassungsvergleich

Mit Hilfe des Fassungsvergleichs können Nutzer Änderungen in Gesetzesfassungen auf einen Blick erfassen und erhalten einen komfortablen Überblick zu allen verfügbaren Rechtsständen. Dazu wird über dem Titel der aufgerufenen Vorschrift ein Drop-Down-Menü angezeigt, dem das Datum der aktuell angezeigten Fassung auf einen Blick entnommen werden kann. Zusätzlich kann durch Klicken des Pfeilsymbols das Drop-Down-Menü aufgeklappt werden. Dort finden sich in chronologischer Reihenfolge Verlinkungen zu den historischen und zukünftigen Fassungen. Liegen zu einer Rechtsvorschrift mehrere Rechtsstände vor, können die Fassungen durch Klick auf „Versionen vergleichen“ nebeneinander geöffnet und die Änderungen komfortabel verglichen werden.

2.1.8. Geteilte Ansicht

Über die geteilte Ansicht können Nutzer sich verlinkte Inhalte aus allen abonnierten Quellen direkt neben ihrem aktuellen Dokument anzeigen lassen. Hierfür ist in dem zunächst geöffneten Dokument auf ein verlinktes Dokument zu klicken, danach öffnet sich dieses rechts daneben in der geteilten Ansicht. Im Anschluss kann der Nutzer beide Dokumente nebeneinander lesen und bei Bedarf einzeln schließen.

2.2. Persönliche Funktionalitäten

Nachfolgend werden die persönlichen Funktionalitäten aufgelistet, auf die Nutzer bei persönlicher Registrierung zugreifen können.

2.2.1. Merkliste

Über die Werkzeugleiste können Nutzer Dokumente zur Merkliste hinzufügen und von dort zu einem späteren Zeitpunkt entweder als Übersicht oder jedes einzelne Dokument ausdrucken. Die Merkliste selbst wird über das Menü im Kopf der Seite erreicht. Zudem können die Nutzer die Einzeldokumente aus der Merkliste als PDF, RTF oder HTML Datei herunterladen.

2.2.2. Dossiers

Im Rahmen der Dossiers-Funktionalität können Nutzer Texte, Urteile, Zitierungen oder Dokumente für die spätere Nutzung in einer dafür angelegten Akte mit einem vom jeweiligen Nutzer bestimmten Dossiernamen speichern.

Neue Dossiers können sowohl auf der Dossierseite (rechts oben) als auch direkt in der Dokumentenansicht erstellt werden. In der Dokumentenansicht können Nutzer ein Dokument über die Werkzeugleiste auf der linken Seite hinzufügen.

2.2.3. Notizen

Über die Notiz-Funktion können Nutzer Anmerkungen an der gewünschten Stelle in den Dokumenten einfügen. Hierfür ist zuerst die jeweilige Textpassage zu markieren, zu der Notizen gemacht werden soll. Über die Schaltfläche „Notiz hinzufügen“ kann der Nutzer rechts neben dem Dokument ein Textfeld für die jeweiligen Anmerkungen öffnen. Über „Notiz löschen“ am unteren Ende der Notiz kann die Notiz wieder gelöscht werden.

2.2.4. Markieren

Einzelne oder ganze Textpassagen können markiert und damit farblich gehighlightet werden. Hierfür ist der Text mit der Maus zu markieren und die geöffnete Funktion „Text markieren“ auszuwählen.

2.3. Nicht geschuldete Leistungen und Leistungsverweigerungsrecht

Leistungen, die nicht im Rahmen der Anwenderunterstützung bzw. nur aufgrund separater Vereinbarung von Wolters Kluwer erbracht werden:

- individuelle Erweiterungen und/oder Verbesserungen der Software
- individuelle Vorlagenänderungen, Vorlagenerstellungen
- Fragen klären, die üblicherweise im Rahmen von Schulungen behandelt werden
- Mitarbeiterschulungen
- Datenbank-Services zur Optimierung der Geschwindigkeit
- Datensicherung- oder Datenwiederherstellung
- Netzwerkanalyse
- Installation von Updates für das Betriebssystem oder Microsoft Office
- Migrationsservices (z. B. Datenkonvertierungen)
- Security-Services
- Vor-Ort-Support
- Hardware-Support
- Support für Drittanwendungen, wie z. B. die Microsoft Windows oder Microsoft Office Produktfamilie, soweit es sich nicht um Fragen oder Probleme handelt, die spezifisch im Zusammenhang mit dem Einsatz der lizenzierten Software auftreten.

Supportleistungen werden dann nicht mehr erbracht, wenn der Kunde selbst oder durch Dritte Änderungen an der Software vorgenommen hat oder die IT-Voraussetzungen zur Nutzung der Software nicht erfüllt werden.

3. Vertragslaufzeit, Lieferzeiten & Kündigungsfristen

3.1. Anlage eines Nutzeraccounts

Für den Erwerb und die Nutzung des SV Digital Flex ist es zunächst erforderlich, einen Nutzeraccount anzulegen.

Hierzu wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice unter:

Telefon: +49 (0) 2233 3760-7050

onlineservice@wolterskluwer.com

oder

Ihren persönlichen Ansprechpartner:

Johannes Stücklen

Key Account Manager

Telefon: +49 (0) 2233 3760-7477

johannes.stuecklen@wolterskluwer.com

3.2. Online-Werke

3.2.1. Einzellizenzierung

SV Digital Flex kann mit der Kaufoption „Online Jahresabo“ zur Nutzung lizenziert werden. Nach Abschluss des Kaufs steht SV Digital Flex dem Käufer zum digitalen Abruf unmittelbar zur Verfügung.

3.2.2. Vertragslaufzeit

Im Online-Jahresabonnement sind bis zu 3 Nutzer enthalten. Mit dem Abschluss des Kaufvorgangs wird das Online-Produkt zur Nutzung freigeschaltet. Im Abonnement bezieht der Kunde die Onlineausgabe des Werks in der stets aktuellen Auflage. Das Abonnement beginnt mit dem Tag der Bestellung und läuft 12 Monate. Es verlängert sich automatisch, wenn es nicht fristgerecht gekündigt wird.

3.2.3. Kündigungsfristen

Das Online-Jahresabonnement verlängert sich automatisch von Jahr zu Jahr, wenn sie nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Vertragsjahres in Textform (E-Mail oder Fax) gekündigt wird.

3.2.4. Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt am ersten Tag des auf die Bestellung folgenden Monats per E-Mail. Alle o. g. Angaben zu Widerruf, Vertragslaufzeit, Kündigungsfristen und Rechnungsstellung können durch einzelvertragliche Regelungen abweichen.

3.2.5. Kündigungsmodalitäten

Um sein Kündigungsrecht auszuüben, muss der Kunde uns, der Wolters Kluwer Deutschland GmbH, Wolters-Kluwer-Straße 1, 50354 Hürth; Fax: +49 (0) 2233 3760-7328; E-Mail: onlineservice@wolterskluwer.com mittels einer eindeutigen schriftlichen Erklärung (z. B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über seinen Entschluss, diesen Vertrag zu kündigen, informieren.

4. Lizenzen & Nutzungsbeschränkungen

4.1. Einzelzugänge

Mit der regulären Registrierung erhält ein Nutzer einen Einzelzugang zu einem individuellen Nutzeraccount und kann damit personalisiert auf SV Digital Flex zugreifen. Neben dem Zugriff auf die Inhalte kann er darüber hinaus persönliche Funktionen wie z. B. Favoriten, Markier- und Notizfunktionen oder Dossiers nutzen. Es ist nur ein gleichzeitiger Login pro Account möglich.

4.2. Gemeinschaftszugänge/Sub-User

Institutionen und Unternehmen können mit einem individuellen Zugangslink anonym/unpersonalisiert auf die gebuchten Inhalte zugreifen. Die Anzahl der gleichzeitigen Zugriffe ist begrenzt durch die Anzahl der gebuchten Lizenzen. Die Anzahl der gebuchten Lizenzen können über den Wolters Kluwer Account Manager oder einen Handelspartner von Wolters Kluwer angepasst werden, ebenso ist der Wolters Kluwer Account Manager bzw. Wolters Kluwer Handelspartner von Wolters Kluwer für die Anlage des Gemeinschaftszugang verantwortlich. Hierbei wird festgelegt, ob der Zugriff über ein individuelles Passwort oder durch den Zugriff über IP(s) des Kunden eingerichtet wird und ob die persönliche Registrierung von Sub-Usern im Gemeinschaftszugang möglich ist. Sub-User werden entweder durch den Wolters Kluwer Account Manager bzw. Handelspartner von Wolters Kluwer angelegt oder können sich später selbst nach erfolgreicher Authentifizierung persönlich im Portal registrieren, um die persönlichen Funktionen nutzen zu können. Für die Einrichtung einer IP-Authentifizierung werden die kundenspezifischen IPs benötigt. Der Kunde erhält nach Abschluss der Einrichtung den individuellen AnmeldeLink vom Wolters Kluwer Account Manager bzw. vom Handelspartner von Wolters Kluwer. Darüber hinaus wird ein Gemeinschaftszugang über SSO auf Basis Microsoft ADFS angeboten. Mit dem Kunden werden die Einrichtung und die notwendigen Parameter abgestimmt. Es gibt keine Änderungen hinsichtlich des Lizenzmodells und der persönlichen Registrierung von Sub-Usern gegenüber den bereits beschriebenen Gemeinschaftszugängen.

5. Softwarepflege

5.1. Leistungen

Mit dem Ziel der kontinuierlichen Plattformverbesserung, der Weiterentwicklung unserer Funktionalitäten sowie der Behebung von Sicherheitslücken deployt Wolters Kluwer regelmäßig ein Release für SV Digital Flex. Eine Kundenkommunikation hierzu findet insbesondere bei neuen Funktionalitäten sowie größeren Anpassungen statt.

5.2. Fehlerbehebungen: Technische/funktionale Probleme des Produkts/der Plattform

Bei Fehlern oder Störungen auf der Plattform prüft Wolters Kluwer nach Meldung den jeweiligen Fehler und klassifiziert ihn in den genannten Fehlerklassen, um so eine fristgerechte Behebung des Problems zu ermöglichen:

Die Fehlerbehebung erfolgt nach Wahl von Wolters Kluwer,

- durch Fehlerbeseitigung.
- dass Wolters Kluwer Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Fehlers zu vermeiden.
- durch Bereitstellung einer Umgehungslösung, welche die Laufzeit und das Antwortzeitverhalten der Plattform nicht unangemessen behindert.

5.3. Probleme auf Seiten des Nutzers

5.3.1. Meldeweg des Kunden

Der Nutzer meldet das vorliegende Problem möglichst detailliert über die verschiedenen verfügbaren Kanäle an den Kundensupport. Dieser übernimmt verantwortlich die weitere Untersuchung des Problems in Zusammenarbeit mit nachgeordneten technischen Abteilungen.

5.3.2. Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, soweit zumutbar, möglichst viele Details zum Fehler zu benennen, um eine Reproduzierbarkeit zu ermöglichen, die für eine Analyse und zeitnahe Behebung essenziell ist. Dazu gehören unter anderem, aber nicht abschließend, Informationen zu Datum, Uhrzeit, aktuelle URL, Browserversion, Nutzeraccount, Screenshots, Informationen zur IT-Umgebung und Schritte zur Wiederholung des Problems. Ggf. kann auch die Erstellung eines automatischen Protokolls zur Reproduzierbarkeit (Fiddler Log, .har File) erbeten werden. Ebenso kann die Bereitschaft zur gemeinsamen Fehlersuche per Videokonferenz oder Telefonat die Behebung deutlich beschleunigen.

Severity 1 Problem

Vollständiger Ausfall des Systems oder Ausfall wesentlicher Systeme des Produktes

Reaktionszeit:

30 Minuten

Problemanalyse

Wolters Kluwer führt eine umfangreiche Problemanalyse durch und dokumentiert sowohl Ursache als auch Behebung, um die Geschwindigkeit der Behebung für die Zukunft weiter zu verbessern.

Problembehebung

Die Problembehebung wird unverzüglich gestartet. In den meisten Fällen steht das System innerhalb von max. einer Stunde wieder vollständig zur Verfügung. Lediglich bei vielfältigen, verschiedenen Problemursachen kann die Wiederherstellung mehr Zeit in Anspruch nehmen.

Severity 2 Problem

Teilweiser Ausfall des Systems; Nutzer können einzelne Funktionen ausführen, jedoch ist die Geschwindigkeit oder Effektivität der Anwendung drastisch eingeschränkt. Ein effektives Arbeiten ist nahezu ausgeschlossen.

Reaktionszeit:

90 Minuten

Problemanalyse

Ursache und Behebung des Problems werden dokumentiert.

Problembehebung

Problembehebung wird schnellstmöglich gestartet, wird aber hinter aktuelle 1st Level Probleme zurückgestellt. Die meisten 2nd Level Probleme werden schnell behoben, jedoch kann sich in Ausnahmefällen aufgrund anderer, höherwertiger Probleme oder Komplexität des Problems die Behebung verzögern.

Severity 3 Problem

Eine Funktion in der Anwendung funktioniert nicht wie vorgesehen, dies schränkt den Endnutzer aber nicht oder nicht wesentlich in seiner Arbeit ein.

Reaktionszeit:

ein Werktag

Problemanalyse

Ursache und Behebung des Problems werden dokumentiert.

Problembehebung

Problembehebung wird schnellstmöglich gestartet, werden aber hinter aktuelle SEV1 und SEV2 Probleme zurückgestellt. Mehr als 90 % der SEV3 Probleme werden innerhalb einer Woche (nach Werktagen) behoben.

6. IT-Anforderungen für die Nutzung

Folgende Systemvoraussetzungen müssen für die Nutzung von SV Digital Flex gegeben sein:

- Folgende Browser sind in ihrer jeweils aktuellen Version zu verwenden: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Apple Safari. Des Weiteren kann der Microsoft Internet Explorer genutzt werden, allerdings kann es hierbei zu Einschränkungen bei der Nutzung kommen.
- SV Digital Flex ist „responsive“ und kann auf allen Endgeräten (Desktop, Tablet, Smartphone) per Browser genutzt werden. Hierbei ist zu beachten, dass einige Funktionen bei begrenzten Darstellungsmöglichkeiten (z. B. auf Smartphones) nicht aktiviert sind.
- Java Script muss aktiviert sein.
- Für verschiedene Funktionen (z. B. „angemeldet bleiben“) ist es notwendig Cookies zuzulassen.
- Hierbei ist zu bedenken, dass bei manchen Browser-Einstellungen die Cookies beim Schließen des Browsers automatisch gelöscht werden. Dies kann im Menü des jeweiligen Browsers (zumeist unter Einstellungen) angepasst werden.
- Für verschiedene Funktionen (insb. die Druckfunktion) ist es zwingend notwendig Pop-ups zuzulassen.

7. Support & Anwenderunterstützung

Zu technischen und anwendungsbezogenen Fragen steht ein Telefon-Support von Montag - Freitag in der Zeit von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr zur Verfügung. Ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage, Heiligabend und Silvester. Es fallen die regulären Verbindungskosten Ihres Netzwerkbetreibers an.

Tel: +49 (0) 2233 3760-7050

Fax: +49 (0) 2233 3760-7328

Anfragen können auch in schriftlicher Form mit Hilfe des auf SV Digital Flex eingebetteten Kontaktformulars gestellt werden: www.sv-digital-flex.de/kontakt

8. Allgemein

8.1. Verfügbarkeit und Belastbarkeit, Art. 32 Abs. 1 lit. b DSGVO – Hosting

Services und Datenbanken, der durch SV Digital Flex genutzten internationalen Plattform werden auf Cloud-Server Systemen von Amazon Web Services (AWS) gehostet. Ebenso wird das Web-Frontend und Backend auf AWS Systemen betrieben. Lokale Backoffice Datenbanken von Wolters Kluwer Deutschland GmbH (z. B. eCommerce Backend) werden abweichend in lokalen Datacenters und teils als On-Premise Lösung betrieben.

Das Hosting der europäischen Produktivsysteme auf AWS erfolgt aus Latenz- und Datenschutzgründen am Standort Frankfurt. Services ohne Bezug zu personalisierten Informationen werden Teils in irischen Datacentern betrieben. Das Failoversystem der Content-Datenbank ohne Bezug zu personalisierten Daten wird im nordamerikanischen AWS Standort Ohio betrieben.

Geografische Redundanz und lokale Skalierbarkeit stellen die hohe Verfügbarkeit der Plattform mit 99,5 % Jahresmittel sicher. Dabei stehen die Failover-Systeme im Hot-Standby für eine Routenumstellung in weniger als 30 Minuten zur Verfügung.

Staging-Systeme werden in einem zentralen AWS Datacenter in Nordamerika in einer mit dem Produktivsystem vergleichbaren Skalierung betrieben. Somit können Last- und Performancetests ohne Beeinträchtigung der Produktivumgebung mit vergleichbaren Resultaten durchgeführt werden.

8.2. Integrität, Art. 32 Abs. 1 lit. a) und b) DSGVO – Administration

Die Administration der AWS gehosteten Systeme erfolgt durch eine dedizierte und begrenzte Personengruppe des IT-Operation Teams. Nur dieser Personenkreis hat die erforderlichen Zugriffsberechtigungen und Rollen zur Administration der Plattformsysteme. Entwicklungsteams haben keinen direkten Zugriff auf die AWS Systeme für Staging- und Produktivbetrieb.

Das IT-Operationsteam steht 24/7 in einer „follow-the-sun“ Rotation über drei weltweit verteilte Standorte zur Verfügung. Fest definierte Alarmierungs- und Kommunikationswege stellen den reibungs- und verzögerungsfreien Informationsfluss sicher. Das Team ist mit allen benötigten Dokumentationen und Berechtigungen ausgestattet, um jederzeit selbstständig Recovery-Operationen an allen Systemen ausführen zu können.

8.3. Vertraulichkeit, Art. 32 Abs. 1 lit. b) DSGVO

8.3.1. Datenverschlüsselung

Datenbanksysteme mit sensiblen Daten (personalisierte Information oder Unternehmenswerte) werden verschlüsselt betrieben. Dies findet auch für Backups und nicht produktive Daten Anwendung. Die Datenübertragung zwischen Systemen und Services erfolgt verschlüsselt und die Frontendkommunikation von potenziell sensiblen Daten erfolgt grundsätzlich per https-Protokoll.

8.3.2. Systemtrennung und Zugangsdaten

Produktivsysteme werden vollständig getrennt von Staging- und Entwicklungssystemen betrieben. Es erfolgt keine Vermischung von Daten oder Datenbanken zwischen den Systembereichen. Zugangsdaten zu Produkten oder Services werden zwischen Produktiv- und Staging-Systemen getrennt verwaltet.

8.4. Maßnahmen zur schnellen Wiederherstellbarkeit (Art 32 Abs. 1 lit. c) DSGVO) – Disaster Recovery

Die AWS gehosteten Systeme werden mit einer geeigneten Backup-Strategie zur zeitnahen Wiederherstellung betrieben. Die Sicherung von Datenbanken erfolgt je nach Kritikalität über Primary-Secondary-Replikation oder die regelmäßige Anfertigung von inkrementellen und vollständigen Backups. Eine zeitnahe und automatisierte Wiederherstellung von IT-Infrastruktur in Cloud-Umgebungen wird durch Terraform-Scripte zur Definition der Systemparameter und Konfigurationen erreicht.

Das komplette Disaster Recovery im Fall eines weitgehenden Infrastrukturausfalls der Plattform, der nicht durch die Failover-Systeme aufgefangen wird, kann somit innerhalb von 4 bis 6 Stunden erfolgen. Bei Verlust von standortgesicherten Backups durch einen fatalen Ausfall werden zwischen 12 und 24 Stunden für die Übertragung und das Einspielen der vollständigen Contentinformationen benötigt.