



EASY SOFTWARE

Servicebeschreibung EASY Contract Comfort

Stand: 27.04.2018

Version: 1.00

Inhalt

1	Einführung.....	5
2	Fachliche Funktionen des Standardpakets.....	5
2.1	Funktionen zum Vertragsmanagement.....	5
2.2	Landessprache.....	6
2.3	Benutzer und Berechtigungen.....	7
2.4	Speicherplatz.....	7
2.5	Dokumentation.....	7
3	Betrieb.....	8
3.1	Virtuelle Umgebung und Zugriff auf Contract Comfort.....	8
3.2	Verfügbarkeit.....	9
3.3	Datensicherung (Backup).....	9
3.4	Aktualisierung der Software.....	10
3.5	Optional: Encryption-Funktion (Datenverschlüsselung).....	10
4	Service und Support.....	10
4.1	Ansprechpartner beim Kunden.....	10
4.2	EASY Service Desk.....	11
4.3	Servicezeiten des Service Desk.....	11
4.4	Service Level.....	11
4.5	Prioritäten für die Störungsbehebung.....	12
4.6	Reaktionszeiten bei Störungen.....	12
4.7	Bearbeitungszeiten bei Serviceaufträgen.....	13
5	Kostenpflichtige Zusatzoptionen.....	13
5.1	Option: erhöhter Service Level.....	14
5.2	Option: Benutzerlizenzen.....	14
5.3	Option: Zusätzlicher Speicherplatz.....	14
5.4	Option: History-Modul.....	15
5.5	Option: Virtual Private Network VPN.....	15
5.6	Option: Contract Mobile.....	15
6	Kostenpflichtige Serviceaufträge.....	16

6.1	Service: Onboarding.....	16
6.2	Service: Offboarding (kostenlos)	17
6.3	Service: Verwaltung von Benutzern und Berechtigungen	18
6.4	Service: Vertragsarten anlegen	18
6.5	Service: Dokumentenvorlagen erstellen	19
6.6	Service: Einrichtung des Finanzmoduls.....	19
6.7	Service: Einrichtung LDAP	19
6.8	Service: Einrichtung Encryption.....	19
6.9	Service: Einrichtung VPN	19
6.10	Service: Einrichtung des History-Moduls	19
6.11	Service: Standard-Datenexport	19
6.12	Service: Individueller Datenexport.....	20
6.13	Service: Datenimport.....	20
6.14	Service: Restore aus der Datensicherung	21

1 Einführung

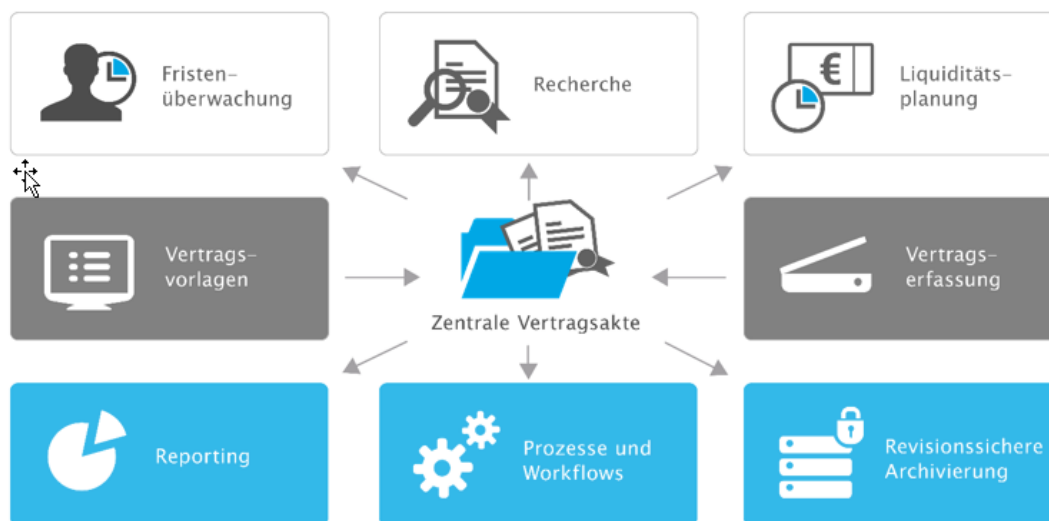
Die Applikation EASY Contract bietet die umfassende Lösung für digitales Vertragsmanagement. Mit EASY Contract Comfort stellt EASY seinen Kunden diese Funktionen als „Software as a Service“ (SAAS) zur Verfügung. Dabei übernimmt EASY vollständig den Betrieb sowie die Wartung und Pflege der Lösung im EASY Rechenzentrum. Der Kunde greift über den Browser auf die Lösung zu – alles andere übernimmt EASY.

EASY Contract Comfort wird als Standardpaket auf Basis einer monatlichen Miete angeboten. Darüber hinaus kann der Kunde kostenpflichtig zusätzliche Optionen und Dienstleistungen beauftragen.

Diese Servicebeschreibung erläutert im Einzelnen die Funktionen und Dienstleistungen sowie die verfügbaren Zusatzoptionen des Service Contract Comfort.

2 Fachliche Funktionen des Standardpakets

2.1 Funktionen zum Vertragsmanagement



Das Contract Comfort Standardpaket umfasst folgende Funktionsbereiche:

- Abbildung des gesamten Lebenszyklus von Verträgen (Entwürfe, Verhandlungsergebnisse, Vertragsschluss, Vertragsverlängerung, Vertragskündigung, Überwachung von Fristen während der Vertragslaufzeit etc.
- Verknüpfungen von Verträgen, z.B. bei sinnverwandten Verträgen wie Kaufvertrag und zugehörigem Wartungsvertrag; Rahmenverträge etc.
- Datenverwaltung in strukturierten Akten: Vertragsakten, Vertragspartnerakten etc.

- Akten, bestehend aus Dokumenten, Registern, beschreibenden Metadaten (u.a. Vertragspartner, Ansprechpartner), Fristangaben, Aktenvermerken und Notizen
- Funktionen zur Vertragsverwaltung: anlegen, suchen, ansehen, ändern, drucken, versenden (auch per E-Mail), löschen
- Funktionen zur Verwaltung einzelner Dokumente: erstellen (auch aus Dokument-Vorlagen), importieren, bearbeiten, ein- und auschecken, versionieren, anzeigen, drucken, löschen
Hinweis: Individuelle Dokumentenvorlagen kann EASY optional kostenpflichtig einrichten (siehe 6.5 „Service: Dokumentenvorlagen erstellen“).
- Abbildung verschiedener Vertragsarten (Leasingvertrag, Mietvertrag, Dienstleistungsvertrag etc.) mit spezifischen Registern und Feldern
Hinweis: Im Standardpaket wird eine Vertragsart nach den Wünschen des Kunden bereitgestellt; weitere Vertragsarten kann EASY optional kostenpflichtig einrichten (siehe 6.4 „Service: Vertragsarten anlegen“).
- Verwaltung einmaliger und/oder regelmäßige Fristen: Fristenüberwachung, Fristenkalendar, Fristen exportieren (iCal-Format), Benachrichtigungen, Wiedervorlage und Eskalation
Hinweis: Technisch wird dies über Standard-Workflows abgebildet. Darüber hinaus gehende individuelle Workflows sind in Contract Comfort nicht möglich.
- Dashboard für den schnellen Überblick über alle aktuellen Informationen zu Zahlen, Daten und Fakten der Verträge, dargestellt in interaktiven Diagrammen
- Auswertungen und Reports unter Verwendung bestimmter Filterkriterien
- Finanzmodul zur Verwaltung von ein- und ausgehenden Zahlungen, die sich aus den jeweiligen Verträgen ergeben:
 - Zahlungsreihen und Zahlungspläne
 - Überwachung der geplanten Zahlungstermine
 - tabellarische und grafische Darstellungen und Auswertungen**Hinweis: Die Nutzung des Finanzmoduls ist für den Kunden optional. Sie verursacht keine zusätzlichen monatlichen Kosten. Allerdings muss das Finanzmodul eingerichtet werden; dies stellt eine kostenpflichtige Dienstleistung dar (siehe 6.6 „Service: Einrichtung des Finanzmoduls“).**

2.2 Landessprache

Die Landessprache der Benutzeroberfläche von Contract Comfort ist Deutsch.

2.3 Benutzer und Berechtigungen

In Contract Comfort werden Benutzer und Benutzergruppen angelegt. Diesen werden Berechtigungen für den Zugriff auf die Verträge und Datenobjekte zugeordnet. Das Berechtigungskonzept umfasst folgende Funktionen:

- Mandantenfähigkeit
- differenzierte Berechtigungen (lesen, schreiben, löschen etc.) für einzelne Verträge oder Vertragsarten
- Berechtigungen für Auswertungen (z.B. Erzeugung einer Auswertung, auch wenn der Benutzer keinen Zugriff auf die einzelnen Verträge hat)
- zeitweilige Berechtigungen z.B. für die Bearbeitung von Ereignissen (Fristen abgelaufen etc.)
- Optional: LDAP-Anbindung
Hinweis: Die Nutzung von LDAP verursacht keine monatlichen Zusatzkosten; die notwendige Konfigurierung der LDAP-Option führt EASY als kostenpflichtige Dienstleistung durch (siehe 6.7 „Service: Einrichtung LDAP“)

Hinweis: Im Standardpaket sind keine Benutzerlizenzen enthalten. Der Kunde muss gemäß seinem Bedarf gegen eine monatliche Gebühr Benutzerlizenzen buchen (siehe 5.2 „Option: Benutzerlizenzen“). Die Einrichtung und Administration von Mandanten, Gruppen und Benutzern und ihrer Berechtigungen (Startkonfiguration und spätere Änderungen) werden von EASY als kostenpflichtige Dienstleistung übernommen (siehe 6.3 „Service: Verwaltung von Benutzern und Berechtigungen“).

Die benutzerbezogenen Funktionen und das Berechtigungskonzept sind im Contract Comfort Handbuch im Detail beschrieben.

2.4 Speicherplatz

Im Standardpaket stehen dem Kunden 100 GB Speicherplatz zur Verfügung. Bei Überschreitung dieser Grenze wird der Kunde benachrichtigt. Er kann dann durch Löschen von Daten seinen Speicherbedarf reduzieren oder aber mehr Speicherplatz als kostenpflichtige Option beauftragen (siehe 5.3 „Option: Zusätzlicher Speicherplatz“).

2.5 Dokumentation

Zur detaillierten Beschreibung des Funktionsumfangs und der Benutzung von Contract Comfort bietet EASY dem Kunden das [Contract Comfort Handbuch](#) zum Download an

Die initiale Konfigurierung von Contract Comfort (Benutzer und deren Berechtigungen) wird von EASY dokumentiert, ebenso wie spätere Änderungen oder Erweiterungen (siehe 6.3 „Service: Verwaltung von Benutzern und Berechtigungen“).

3 Betrieb

3.1 Virtuelle Umgebung und Zugriff auf Contract Comfort

Für jeden Kunden wird eine EASY Contract Installation in einer eigenen virtuellen Systemumgebung bereitgestellt. Damit wird eine komplette Abschottung der Daten gegenüber anderen Kunden erreicht. Der Kunde erhält von EASY eine URL, über die er mit seinem Browser über eine sichere HTTPS-Verbindung auf die Benutzeroberfläche von Contract Comfort zugreifen kann. Für HTTPS verwendet EASY ein von einer offiziellen Zertifikatsstelle ausgestelltes Zertifikat.

Hinweis: Optional kann der Zugriff auch über virtuelles Netzwerk (VPN) erfolgen (siehe 6.9 „Service: Einrichtung VPN“); zum Zugriff über Mobilgeräte siehe 5.6 „Option: Contract Mobile“

Für die Nutzung von Contract Comfort sind die folgenden Browser uneingeschränkt freigegeben:

- MS Internet Explorer 11
- Mozilla Firefox
- Safari (bei Verwendung von Mac OS bzw. iOS)

Dabei muss auf den verwendeten Client-PCs Java installiert sein (Java Runtime Environment JRE Version 1.8 oder höher).

Für einige Features von Contract Comfort (z.B. die Drag & Drop Funktion) werden Java-Applets benötigt. Der folgende Browser ist freigegeben, unterstützt jedoch keine Java-Applets, so dass die betreffenden Features nicht verwendet werden können:

- Google Chrome

Für ein effizientes Arbeiten mit EASY Contract Comfort ist eine ausreichende Bandbreite der Internet-Anbindung des Kunden erforderlich; EASY empfiehlt mindestens 1 Mbit / sec. Bei intensiver Nutzung durch mehrere Benutzer gleichzeitig können auch höherer Bandbreiten sinnvoll sein.

Hinweis: Die Liste der freigegebenen Betriebssysteme und Browser kann zukünftig bedingt durch die technische Entwicklung Änderungen unterliegen. EASY wird in diesem Fall die Kunden entsprechend informieren.

3.2 Verfügbarkeit

Der Contract Comfort Service steht an jedem Werktag (unter Berücksichtigung der bundesweit und im Bundesland NRW geltenden Feiertage) von 6:00 bis 22:00 Uhr zur Verfügung. Während dieser Zeiten garantiert EASY eine Verfügbarkeit von 99,5%. Dies gilt allerdings nicht bei Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch höhere Gewalt. Dies sind Umstände und Ereignisse, die außerhalb des Verantwortungsbereichs der EASY liegen, wie z.B. Streiks, Aussperrung, Naturereignisse, Katastrophen, behördliches Eingreifen, gesetzliche Verbote etc.

Hinweis: Im Normalfall ist der Service auch außerhalb der genannten Zeiten verfügbar. EASY behält sich jedoch vor, außerhalb der garantierten Zeiten Wartungsaufgaben wie z.B. das Einspielen von Software-Updates auszuführen. Der Service steht dann möglicherweise nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung.

Hinweis: Die genannten Servicezeiten werktags 6:00 bis 22:00 Uhr und die Verfügbarkeit von 99,5% beziehen sich auf den Betrieb von EASY Contract Comfort und sollten nicht mit der Erreichbarkeit und Verfügbarkeit des Service Desks verwechselt werden (siehe 4.2 „EASY Service Desk“).

3.3 Datensicherung (Backup)

Im EASY-Rechenzentrum erfolgt eine tägliche Datensicherung der virtuellen Umgebung sowie der Daten des Kunden. Diese Datensicherung erlaubt bei technischen Störungen die vollständige Wiederherstellung des Betriebszustandes auf den Stand zum Zeitpunkt der letzten Sicherungsoperation.

Die Datensicherung erfolgt für den Kunden transparent, d.h. der Kunde kann auch während der Datensicherung ununterbrochen weiterarbeiten.

Die verwendete Backuptechnologie stellt sicher, dass alle Daten innerhalb der Betriebsumgebung zum gleichen Zeitpunkt („Crash consistent“) gesichert werden, um Inkonsistenzen innerhalb des Backups zu vermeiden. Die Ablage der gesicherten Daten erfolgt in einem zweiten geografisch getrennten Rechenzentrum mit einer Vorhaltezeit von 4 Wochen. Dabei stehen die Datensicherungen der zurückliegenden 7 Tage jeweils tagesgenau und der zurückliegenden 4 Wochen jeweils wochengenau für mögliche Wiederherstellungs-Operationen zur Verfügung. Durch regelmäßige Stichprobentests wird sichergestellt, dass die Backup-Daten auch fehlerfrei wieder zurückgespielt werden können.

Die Backups erfolgen zentral für alle Kunden gemeinsam. Es sind daher weder individuelle Backup- und Restoretests möglich noch können Backup-Protokolle zur Verfügung gestellt werden.

Ein Restore erfolgt normalerweise nur in dem Fall, dass wegen einer von EASY zu vertretenden Betriebsstörung Daten wiederhergestellt werden müssen. Ein solches Restore ist für den Kunden selbstverständlich kostenfrei.

Hinweis: Ein individuelles Restore (z.B. zur Wiederherstellung von Daten, die der Kunde versehentlich gelöscht hat) kann im Einzelfall kostenpflichtig beauftragt werden (siehe 6.14 „Service: Restore aus der Datensicherung“).

3.4 Aktualisierung der Software

EASY hält die in der virtuellen Systemumgebung des Kunden verwendete Software von Drittherstellern (Betriebssysteme, Datenbanken etc.) jeweils auf dem aktuellen Stand. Dies geschieht durch das Einspielen von neuen Releases, Updates, Patches und Hotfixes der jeweiligen Hersteller.

Beim Softwareprodukt EASY Contract werden aktuelle Patches kostenfrei eingespielt. Diese Patches beheben Fehler sowie evtl. Sicherheitsprobleme und enthalten ggf. auch kleinere Verbesserungen der fachlichen Funktionalität.

3.5 Optional: Encryption-Funktion (Datenverschlüsselung)

Durch die Nutzung der Encryption-Funktion werden alle Daten (z.B. PDF oder Word Dateien) auf den Datenträgern im Rechenzentrum verschlüsselt. Als Verschlüsselungsverfahren wird AES 256 Bit verwendet.

Hinweis: Die Nutzung der Encryption-Funktion verursacht keine zusätzlichen monatlichen Kosten. Allerdings muss die Encryption-Funktion eingerichtet werden; dies stellt eine kostenpflichtige Dienstleistung dar (siehe 6.8 „Service: Einrichtung Encryption“).

4 Service und Support

4.1 Ansprechpartner beim Kunden

Im Rahmen des Onboarding-Prozesses (siehe 6.1 „Service: Onboarding“) benennt der Kunde autorisierte Personen in seiner Organisation, die gegenüber EASY berechtigt sind, kostenpflichtige Zusatzoptionen zu bestellen sowie kostenpflichtige und / oder sicherheitsrelevante Dienstleistungen zu beauftragen. Derartige Bestellungen oder Beauftragungen müssen in Textform erfolgen, z.B. per Brief, per Fax oder per E-Mail. Dabei muss der Aussteller des Texts eindeutig erkennbar sein.

Die Meldung von Fehlern und Störungen können von allen (nicht nur den besonders autorisierten) Personen beim Kunden vorgenommen werden.

4.2 EASY Service Desk

Der EASY Service Desk (auch **EASY Customer Care Center** genannt) ist die zentrale Anlaufstelle für die Kunden von Contract Comfort (Single Point of Contact). Die Zugangswege zum Service Desk sind in www.easy.de/easy-support beschrieben.

Die Mitarbeiter des Service Desk nehmen Serviceaufträge und Störungsmeldungen (Incident Management) an. Die Serviceaufträge und Störungsmeldungen werden als „Tickets“ dokumentiert, kategorisiert und priorisiert. Die Durchführung der Serviceaufträge oder die Beseitigung der Störungen erfolgen gemäß dem vereinbarten Service Level (siehe 4.4 „Service Level“).

Während der Servicezeit (siehe 4.3 „Servicezeiten des Service Desk“) meldet der Kunde Störungen per Telefon oder E-Mail an den Service Desk. Dabei liefert er soweit möglich alle zur Entstörung benötigten Informationen zur Behebung der Störung (wie z. B. betroffene Standorte, Auswirkung der Störung und Dringlichkeit). Störungen der Priorität 1 (siehe 4.5 „Prioritäten für die Störungsbehebung“) sind stets telefonisch zu melden. Sofern ausnahmsweise die telefonische Erreichbarkeit des Service Desk nicht gegeben ist, kann die Störung auch per Email gemeldet werden.

4.3 Servicezeiten des Service Desk

Der EASY Service Desk ist von montags bis freitags zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr erreichbar. Ausgenommen sind die (bundesweit und im Bundesland NRW geltenden) gesetzlichen Feiertage sowie Heiligabend und Silvester.

4.4 Service Level

Folgende Service Level sind definiert:

- Standard
- Bronze
- Silber
- Gold

Hinweis: Im Standardpaket gilt der Service Level „Standard“. Als Zusatz-Option können die Service Level Bronze, Silber oder Gold kostenpflichtig vereinbart werden (siehe 5.1 „Option: erhöhter Service Level“).

Der jeweilige Service Level hat Auswirkung auf die von EASY garantierte

- Reaktionszeit bei Störungen
- Bearbeitungszeit bei Serviceaufträgen

4.5 Prioritäten für die Störungsbehebung

Beim Eingang einer Störungsmeldung wird ein sog. Ticket angelegt. Die Reaktionszeiten sind abhängig von der jeweiligen Priorität des Tickets. Die Priorität nimmt Werte zwischen 1 (höchste Priorität) und 4 (niedrigste Priorität) an. Der Wert ergibt sich aus den beiden Faktoren Auswirkung und Dringlichkeit.

Die **Auswirkung** hat die Ausprägungen „**Hoch**“, „**Mittel**“ und „**Niedrig**“. Sie beschreibt, wie wichtig der EASY Service für die Geschäftsprozesse des Kunden ist und welche Beeinträchtigungen durch die vorhandene Störung entsteht.

Die **Dringlichkeit** orientiert sich am Grad, in dem das System noch nutzbar ist:

- Totaler Ausfall des gesamten Systems (**Totalausfall**),
- Arbeiten ist möglich, aber nur unter massiven Einschränkungen (**Hoch**)
- Arbeiten ist mit einigen Einschränkungen möglich (**Mittel**)
- Arbeit ist unter kaum bemerkbaren Einschränkungen möglich (**Niedrig**)

Die Werte für Dringlichkeit und Auswirkung werden bei der Anlage des Tickets vom Kunden erfragt und mit ihm abgestimmt.

Aus Auswirkung und Dringlichkeit ergibt sich die Priorität des Störungstickets wie folgt:

		Dringlichkeit			
		Totalausfall	Hoch	Mittel	Niedrig
Auswirkung	Hoch	Prio 1	Prio 1	Prio 2	Prio 3
	Mittel	Prio 2	Prio 2	Prio 3	Prio 4
	Niedrig	Prio 2	Prio 3	Prio 4	Prio 4

4.6 Reaktionszeiten bei Störungen

Als Reaktionszeit wird die Zeit definiert, die zwischen der Eröffnung eines Tickets und dem Beginn einer qualifizierten Bearbeitung vergeht. Die Berechnung der Zeit wird nur innerhalb der Servicezeiten des Service Desk vorgenommen. Geht eine Störungsmeldung außerhalb dieser Servicezeiten ein, so beginnt die zugesicherte Reaktionszeit mit dem darauffolgenden Arbeitstag.

Folgende **maximale** Reaktionszeiten werden zugesichert (AT = Arbeitstage; ASt = Arbeitsstunden):

Priorität	Prio 1	4 ASt
	Prio 2	1 AT
	Prio 3	2 AT
	Prio 4	3 AT

4.7 Bearbeitungszeiten bei Serviceaufträgen

Als Bearbeitungszeit wird die Zeit definiert, die zwischen dem Eingang eines Serviceauftrags und dem Ende der Auftragsbearbeitung durch EASY vergeht. Die Berechnung der Zeit wird nur innerhalb der Servicezeiten des Service Desk vorgenommen. Geht eine Serviceanforderung außerhalb der Servicezeiten ein, so beginnt die zugesicherte Bearbeitungszeit mit dem darauffolgenden Arbeitstag.

Folgende **maximale** Bearbeitungszeiten (nach Beauftragung) werden zugesichert (AT = Arbeitstage; ASt = Arbeitsstunden):

Standard
2 AT

Hinweis: Die angegebenen Bearbeitungszeiten gelten nur für Standard-Dienstleistungen wie z.B. Benutzerverwaltung oder Einrichten neuer Vertragsarten. Bei einigen Dienstleistungen hängen der Umsetzungsaufwand und damit die Bearbeitungszeit stark von den individuellen Gegebenheiten ab. Dies wird bei der Beschreibung der einzelnen Dienstleistungen (siehe 6 „Kostenpflichtige Serviceaufträge“) jeweils erwähnt.

5 Kostenpflichtige Zusatzoptionen

Durch Zusatzoptionen wird die Funktionalität von EASY Contract Comfort im Vergleich zum Standardpaket dauerhaft erweitert. Dadurch erhöht sich die monatliche Miete entsprechend.

Zusatzoptionen können bereits bei Vertragsbeginn oder auch später zu einem beliebigen Zeitpunkt einzeln hinzugebucht werden. Diese Funktionen stehen dann während der gesamten weiteren Nutzungsdauer von Contract Comfort zur Verfügung. Die Optionen können jedoch auch jederzeit separat gekündigt werden.

Die Kündigung einer Option wird frühestens am Ersten des Folgemonats gültig. Der Kunde kann jedoch auch zum Ersten eines anderen in der Zukunft liegenden Monats kündigen. Nach dem genannten Kündigungstermin steht die entsprechende Funktionalität nicht mehr zur Verfügung. Sofern durch die gekündigte Option zusätzliche Daten entstanden sind, werden diese gelöscht nach dem gleichen Verfahren wie beim Offboarding des gesamten Dienstes (siehe 6.2 „Service: Offboarding (kostenlos)“)

Hinweis: Die Hinzubuchung oder Kündigung von Zusatzoptionen kann nur von autorisierten Mitarbeitern des Kunden in Textform erfolgen (siehe 4.1 „Ansprechpartner beim Kunden“).

Hinweis: Bei einigen Optionen fallen sowohl monatliche Kosten für die laufende Bereitstellung der Funktionalität als auch einmalige Kosten für die Einrichtung und Konfigurierung der Option an. Dies wird bei der Beschreibung der jeweiligen Option erwähnt.

5.1 Option: erhöhter Service Level

Beauftragt der Kunde einen erhöhten Service Level (Bronze, Silber oder Gold), so garantiert EASY die entsprechend verkürzten Reaktions- und Bearbeitungszeiten (siehe 4.6 „Reaktionszeiten bei Störungen“ und 4.7 „Bearbeitungszeiten bei Serviceaufträgen“).

5.2 Option: Benutzerlizenzen

Das Standardpaket enthält keine Benutzerlizenzen. Daher muss der Kunde bereits beim Vertragsabschluss die passenden Benutzerlizenzen in der benötigten Anzahl beauftragen. Später können weitere Lizenzen hinzugebucht werden.

EASY bietet zwei verschiedene Lizenztypen an:

- „Named“ Lizenzen werden jeweils einzelnen konkreten Benutzern zugewiesen. Diese Lizenzen eignen sich besonders für Power-User, welche häufig und intensiv mit EASY Contract Comfort arbeiten.
- „Open Concurrent“ Lizenzen können von allen Benutzern genutzt werden. Dabei können maximal so viele Benutzer gleichzeitig angemeldet sein, wie es der Anzahl der Concurrent Lizenzen entspricht. Diese Lizenzen eignen sich besonders für Benutzer, die nur gelegentlich mit EASY Contract Comfort arbeiten.

In der Praxis werden oft beide Lizenztypen nebeneinander genutzt.

Hinweis: Das Buchen von Benutzerlizenzen erhöht die monatliche Miete. Das Einrichten, Ändern und Löschen von konkreten Benutzern und ihrer Berechtigungen stellt eine separate kostenpflichtige Dienstleistung dar (siehe 6.3 „Service: Verwaltung von Benutzern und Berechtigungen“).

5.3 Option: Zusätzlicher Speicherplatz

Im Standardpaket ist ein großzügig bemessener Speicherplatz von 100 GB enthalten. Sollte dies nicht ausreichen, so kann kostenpflichtig weiterer Speicherplatz gestaffelt hinzugebucht werden.

5.4 Option: History-Modul

Mit der Option "History-Modul" können die angelegten Vertragsdokumente in einem angebundenen revisionssicheren EASY-Archivsystem archiviert werden. Dabei werden sowohl die beschreibenden Informationsfelder (z.B. Vertragsgegenstand, Vertragspartner, Laufzeit etc.) als auch die zugehörigen Dokumente und Anlagen (z.B. PDF oder Word Dateien) archiviert. Dabei sind folgende vier Varianten möglich:

- manuelle, durch den Benutzer angestoßene Archivierung
- zeitgesteuerte automatische Archivierung
- automatische Archivierung beim Speichern eines Vertrages
- Archivierung ausgelaufener Verträge

Werden die Daten und / oder Anlagen eines Vertrags nach Änderungen erneut archiviert, so wird im Archiv eine neue Version erzeugt. Frühere Versionen bleiben im Archiv verfügbar. Damit kann die gesamte Bearbeitungshistorie der Verträge lückenlos rekonstruiert und nachgewiesen werden.

Der Kunde kann über die Benutzeroberfläche von EASY Contract Comfort die archivierten Daten und Dokumente recherchieren und lesend darauf zugreifen.

Die Funktionen des History-Moduls sind im Contract Comfort Handbuch im Detail beschrieben.

5.5 Option: Virtual Private Network VPN

Bei Nutzung der VPN-Option wird ein VPN-Kanal vom EASY-Rechenzentrum in das Firmennetzwerk des Kunden aufgebaut. Dies sieht für den Anwender so aus, als wäre der Contract Server im Firmennetzwerk lokalisiert. Der Zugriff erfolgt dann genauso wie auf andere Firmenserver: die Contract-Webseite wird nicht über das Internet, sondern im internen Firmennetz aufgerufen.

Hinweis: Der Einsatz von VPN erhöht die monatliche Miete. Das initiale Einrichten von VPN stellt eine separate kostenpflichtige Dienstleistung dar (siehe 6.9 „Service: Einrichtung VPN“).

5.6 Option: Contract Mobile

Durch die Auswahl dieser Option kann EASY Contract Mobile zusätzlich auch mobil in einer App auf iOS- Smartphones oder iOS-Tablets genutzt werden. Auf die Vertragsdaten und Dokumente kann dabei nur lesend zugegriffen werden.

Der lesende und schreibende Zugriff über einen Browser ist weiterhin möglich.

Contract Mobile schützt die Daten durch eine starke Verschlüsselung sowohl auf dem Gerät selbst als auch entlang des Übertragungswegs.

Die technischen Voraussetzungen zur Nutzung von Contract Mobile sind:

- Nutzung eines iOS Gerätes (iOS 9 oder höher)
- Internetverbindung auf dem iOS Gerät mit ausreichend Bandbreite. Empfohlen werden UMTS (3G), LTE (4G) oder WLAN.

6 Kostenpflichtige Serviceaufträge

Mit einem Serviceauftrag fordert der Kunde bei EASY eine einzelne Dienstleistung an zur Konfigurierung und Administration seiner Contract Comfort Installation. Serviceaufträge werden einzeln abgerechnet; die monatliche Miete erhöht sich dadurch nicht.

Hinweis: Die Beauftragung dieser Serviceleistungen darf nur von autorisierten Mitarbeitern des Kunden in Textform erfolgen (siehe 4.1 „Ansprechpartner beim Kunden“).

Hinweis: Die Bearbeitungszeiten für Standard-Dienstleistungen wie z.B. Benutzerverwaltung oder Einrichten neuer Vertragsarten richten sich nach dem jeweils gültigen Service-Level (siehe 4.7 „Bearbeitungszeiten bei Serviceaufträgen“). Bei anderen Dienstleistungen hängen der Umsetzungsaufwand und damit die Bearbeitungszeit stark von den individuellen Gegebenheiten ab, so dass vorab keine festen Bearbeitungszeiten definiert werden können. Wenn dies der Fall ist, wird es in der Beschreibung der einzelnen Dienstleistungen jeweils erwähnt.

6.1 Service: Onboarding

Der obligatorische Onboarding-Service schafft für einen neuen Contract Comfort Kunden die technischen und organisatorischen Voraussetzungen für die Nutzung der Lösung.

Der Onboarding-Prozess beginnt mit einem maximal zweitägigen Kick-off-Workshop am Standort des Kunden. Der Termin wird zwischen dem Kunden und EASY vereinbart. Typische Inhalte dieses Workshops sind:

- Übersicht über die Funktionen des Standardpakts (und ggf. der bereits beauftragten Zusatzoptionen)
- Verifizierung der Betriebsvoraussetzungen auf der Kundenseite
- Erläuterung der Verfahren für den laufenden Betrieb und zur Kontaktaufnahme zum EASY Service Desk
- Abläufe bei Betriebsstörungen
- Verfahren für das kundenspezifische Restore von Daten
- Datenschutzaspekte und Berechtigungskonzepte
- Benennung der für Kundenbestellungen autorisierten Kontaktpersonen
- Change Management: Formulare, Abläufe, Verfahren
- Kundenspezifische Festlegung der (im Standardpaket enthaltenen) Vertragsart

- Festlegung der Benutzer, Gruppen und ihrer Berechtigungen
- Ggf. Ausblick auf zukünftige Erweiterungen
- Schulung der Fachanwender

Hinweis: Diese Agenda bezieht sich auf das Contract Comfort Standardpaket. Sofern bereits zu Beginn Zusatzoptionen, weitere Vertragsarten und /oder viele weitere Benutzerlizenzen beauftragt wurden, muss der Workshop ggf. inhaltlich und zeitlich erweitert werden.

Im Rahmen des Onboarding richtet EASY die virtuelle technische Betriebsumgebung ein (siehe 3.1 „Virtuelle Umgebung und Zugriff auf Contract Comfort“), stellt die gewünschte Vertragsart bereit und legt die Benutzer- und Berechtigungsstruktur gemäß den Anforderungen des Kunden an. Die Einrichtung der Benutzer und Berechtigungen erfolgt wie im Abschnitt 6.3 „Service: Verwaltung von Benutzern und Berechtigungen“ beschrieben.

Nach Übermittlung der technischen Zugangsdaten (URL, Passwörter etc.) an den Kunden wird der Contract Comfort Dienst freigeschaltet.

Die Mindestvertragslaufzeit sowie monatliche Abrechnung beginnen am Ersten des nächsten Monats. Für den laufenden Monat werden keine Nutzungsgebühren erhoben.

6.2 Service: Offboarding (kostenlos)

Wenn ein Kunde den Contract Comfort Vertrag kündigt, wird automatisch und ohne weitere Kosten der Offboarding-Prozess eingeleitet. Offboarding umfasst den Rückbau des installierten Systems und die rückstandslose Löschung aller Daten.

Die Vertragskündigung muss schriftlich erfolgen und eindeutig Monat und Jahr bezeichnen, an dem Contract Comfort nicht mehr verfügbar sein soll. Zum Ersten wird des genannten Monats wird die virtuelle Systemumgebung des Kunden gelöscht und der Dienst steht ab dann nicht mehr zur Verfügung.

Die virtuelle Umgebung des Kunden und seine Daten sind nach diesem Zeitpunkt noch vier Wochen lang in den Backup-Medien vorhanden. Diese Medien werden danach gelöscht und eine Wiederherstellung ist dann nicht mehr möglich (siehe 3.3 „Datensicherung (Backup)“).

Mit diesem Verfahren erfüllt EASY seine Verpflichtungen zum Datenschutz und zur vertraulichen Behandlung der Kundendaten. Nach Ablauf der vier Wochen erhält der Kunde eine Löschbescheinigung von EASY.

Hinweis: Bei Bedarf kann der Kunde vor dem Abschalten des Dienstes einen kostenpflichtigen Datenexport beauftragen (siehe 6.11 „Service: Standard-Datenexport“ und 6.12 „Service: Individueller Datenexport“), um seine Daten in anderen Systemen weiter zu nutzen.

Hinweis: Die Wiederherstellung der virtuellen Umgebung und der Daten des Kunden während der genannten 4-Wochen-Frist nach Abschaltung des Contract Comfort Service wird in der vorliegenden Servicebeschreibung nicht explizit als kostenpflichtiger Service angeboten. Technisch wäre dies allerdings möglich. Wenn der Kunde es wünscht, kann EASY die Wiederherstellung der Systemumgebung und der Daten auf Anfrage als individuelles Projekt realisieren.

6.3 Service: Verwaltung von Benutzern und Berechtigungen

Durch Beauftragung dieses Service können Benutzer, Benutzergruppen und Mandanten sowie deren Berechtigungen

- angelegt,
- verändert und
- gelöscht

werden.

Für die Ersterfassung und spätere Änderungen der Benutzerdaten (inkl. der Gruppen- und Mandantenstruktur) sind entsprechende Formulare verfügbar, durch die der Kunde seine Anforderungen an EASY übermittelt. Die Berechtigungen werden in einer sog. Berechtigungsmatrix dargestellt, die anzeigt, welcher Benutzer für welches Datenobjekt über welche Berechtigungen verfügt. Auch dazu werden entsprechende Formulare bereitgestellt. Gemäß den Angaben in diesen Formularen führt EASY an die entsprechenden administrativen Aktivitäten im System durch.

Beim Löschen eines Benutzers wird dieser zunächst deaktiviert. D.h. seine Daten und Berechtigungen bleiben gespeichert, aber er hat keinerlei Zugriff mehr auf das System. Im Bedarfsfall kann so noch nachvollzogen werden, welche Aktivitäten der Benutzer als letztes durchgeführt hatte. Die eigentliche Löschung des Benutzers erfolgt dann automatisch ohne gesonderte Benachrichtigung vier Wochen nach Erhalt des Löschungsauftrags.

Alle Änderungen der Berechtigungen werden von EASY protokolliert und dokumentiert. So können die Berechtigungen zu jedem Zeitpunkt lückenlos nachvollzogen werden. EASY stellt dem Kunden bei Bedarf diese Dokumentation kostenpflichtig zur Verfügung.

Der Kunde hat Zugriff auf das Ticketsystem, in dem seine Aufträge und deren Erledigung durch EASY dokumentiert sind. Dadurch kann er auch selbst ohne explizite Beauftragung von EASY die entsprechenden Änderungen nachvollziehen.

Hinweis: Die Beauftragung der genannten Aktivitäten darf nur von explizit autorisierten Mitarbeitern des Kunden erfolgen. In einigen sicherheitskritischen Fällen werden diese Personen vor der endgültigen Wirksamkeit der Änderungen von EASY explizit informiert.

6.4 Service: Vertragsarten anlegen

Der Kunde kann jederzeit die Einrichtung weiterer Vertragsarten beauftragen. Dazu verwendet er ein von EASY bereitgestelltes Formular. EASY legt dann eine neue Verzeichnisstruktur für die neue Vertragsart an.

Hinweis: Definierte Vertragsarten, zu denen Verträge existieren, können später nicht mehr verändert oder gelöscht werden. Nachträgliche Änderungen könnten zu Inkonsistenzen im Datenbestand führen und sind daher untersagt.

6.5 Service: Dokumentenvorlagen erstellen

Der Kunde kann EASY beauftragen, individuelle Dokumentvorlagen nach seinen Vorgaben zu erstellen und in Contract Comfort verfügbar zu machen.

Hinweis: Die Kosten und Bearbeitungszeiten werden je nach den Anforderungen individuell kalkuliert.

6.6 Service: Einrichtung des Finanzmoduls

Mit diesem Service wird das Finanzmodul eingerichtet und individuell konfiguriert.

6.7 Service: Einrichtung LDAP

Der Kunde kann über LDAP eine bestehende Benutzerstruktur nutzen. Dieser Service realisiert die LDAP-Anbindung und -Konfigurierung.

6.8 Service: Einrichtung Encryption

Mit diesem Service wird die Encryption-Funktion eingerichtet und individuell konfiguriert.

6.9 Service: Einrichtung VPN

Mit diesem Service wird die VPN-Funktion eingerichtet und individuell konfiguriert.

6.10 Service: Einrichtung des History-Moduls

Mit diesem Service wird das History-Modul eingerichtet und individuell konfiguriert.

6.11 Service: Standard-Datenexport

Beim Standard-Datenexport stellt EASY dem Kunden die Indexdaten und Dokumente der Vertragsmappen in einem proprietären EASY-Standardformat zur Verfügung. Das Format erlaubt die Einspielung der Daten in ein „on premise“ betriebenes EASY Contract System.

Der Standard-Datenexport kann z.B. anlässlich einer Vertragskündigung beauftragt werden, jedoch auch zu einem beliebigen anderen Zeitpunkt.

Die Daten können vollständig oder aber gefiltert nach Suchkriterien exportiert werden. Die Auslieferung der Daten erfolgt auf einem Datenträger (USB-Platte oder USB-Stick) per Postweg. Der Kundenauftrag muss die nötigen Informationen (Postadresse, ggf. Filterkriterien) enthalten. Der Empfang der exportierten Daten muss vom Kunden quittiert werden.

Auf Anforderung stellt EASY eine Beschreibung des Standardformats zur Verfügung.

Hinweis: Die Kosten eines Exports setzen sich zusammen aus einer festen Gebühr für den Export sowie einer volumenabhängigen Gebühr.

6.12 Service: Individueller Datenexport

Sofern der Leistungsumfang des Standard-Datenexports nicht ausreicht, kann der Kunde ein individuelles Projekt zum Datenexport beauftragen. Zusätzliche Leistungen könnten z.B. sein:

- Export von Archivinhalten (bei Verwendung des History-Moduls)
- ein vom Kunden vorgegebenes Exportformat
- eine alternative Form des Datentransports zum Kunden
- Einbettung in ein Migrationsprojekt mit Abgleich der Daten aus dem Quell- und Zielsystem
- Testierung des ordnungsmäßigen Exports durch einen Wirtschaftsprüfer

Hinweis: Die Kosten und Bearbeitungszeiten für ein solches Projekt werden je nach den Anforderungen individuell kalkuliert.

6.13 Service: Datenimport

Dieser Service kann beauftragt werden, wenn zu Beginn der Nutzung von Contract Comfort (oder auch zu einem späteren Zeitpunkt) vorhandene vertragsrelevante Daten in Contract Comfort übernommen werden sollen. Aufgrund der zu erwartenden Individualität der vorliegenden Datenformate und der Abhängigkeit von der Konfiguration des eingerichteten Zielsystems ist dies nur als individuelles Migrationsprojekt umsetzbar.

Hinweis: Die Kosten und Bearbeitungszeiten für ein solches Projekt werden je nach den Anforderungen individuell kalkuliert.

6.14 Service: Restore aus der Datensicherung

Wie bereits beschrieben (siehe 3.3 „Datensicherung (Backup)“) dient die Datensicherung primär dem Ziel, bei einer Betriebsstörung im Rechenzentrum die Daten wiederherzustellen. Dazu wird immer die ganze Betriebsumgebung inklusive der Daten gesichert.

Mit dem Restore-Service können aber auch einzelne (versehentlich gelöschte oder veränderte) Datenobjekte (z.B. ein Vertragstext) auf den Zustand eines früheren Datums zurückgesetzt werden, sofern dies Datum nicht länger als vier Wochen zurückliegt. Die Daten der letzten 7 Tage können tagesgenau und die der letzten 4 Wochen wochengenau wiederhergestellt werden.

Der Kunde spezifiziert im Restore-Auftrag, welche Datenobjekte auf welchen Stand (Datum) zurückgesetzt werden sollen. EASY führt dann die nötigen Administrationsarbeiten in Form eines individuellen Projekts durch.

Hinweis: Die Kosten und Bearbeitungszeiten für ein solches Projekt werden je nach den Anforderungen individuell kalkuliert.