



Beschreibung des Basis-Service-Levels

Evidos Clouddienste

Version: 1.0

Datum: 2. Januar 2020

1. Einleitung

Dieses Dokument beschreibt das Basis-Service-Level, das Evidos (tätig unter den Handelsnamen Ondertekenen.nl/Signhost.com) seinen Kunden in Bezug auf digitale Identifizierungs- und Signierdienste anbietet.

In diesem Dokument wird unter anderem die Art und Weise beschrieben, wie Evidos gegenüber seinen Kunden Support bietet, geplante Wartungsarbeiten kommuniziert und wie Vorfälle gemeldet werden müssen. Alle Arbeiten dieses Basis-Service-Levels werden von Evidos auf der Grundlage einer Leistungsverpflichtung durchgeführt.

Wünscht der Kunde mehr Sicherheit in Bezug auf Themen wie Verfügbarkeit, Reaktionszeiten, Behandlung von Vorfällen, Support und Audits, bietet Evidos ein separates Service-Level-Agreement (SLA) an. Auf Anfrage stellt Evidos ein solches SLA zur Einsicht zur Verfügung.

2. Statusseite

Allgemeine Störungen, Wartung und Vorfälle müssen soweit möglich proaktiv über die folgende Statusseite gemeldet werden: <https://status.evidos.com>.

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die richtige Kontaktperson auf dieser Statusseite zu registrieren.

3. Support

Die korrekte Funktion des Dienstes ist für Evidos von entscheidender Bedeutung. Sollte es betreffend den Dienst jedoch zu Vorfällen kommen, bietet Evidos seinen Kunden die in diesem Dokument beschriebenen Supportleistungen an.

Unser Support umfasst folgende Leistungen:

- Technischer Support (werktags);
- E-Mail-Support (werktags);

Gemeinsam mit dem Kunden versuchen unsere Support-Mitarbeiter so schnell wie möglich, eine qualifizierte Lösung für die gemeldete Störung zu finden.

Stellt sich heraus, dass ein Problem nicht als Vorfall erfasst werden kann, zum Beispiel weil dieses Problem durch das Handeln oder Unterlassen des Kunden verursacht wurde, wird dies dem Kunden vom Support-Mitarbeiter von Evidos mitgeteilt. Die Behebung solcher Probleme sind nicht im Serviceumfang der Support-Leistungen enthalten.

Der Kunde kann Evidos auch mit Arbeiten beauftragen, die nicht im zuvor beschriebenen Serviceumfang der Support-Leistungen enthalten sind. Diese Arbeiten werden dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt. Unter diese Arbeiten fällt unter anderem die Durchführung von Schulungen für Benutzer, in denen Evidos den Kunden mit den Funktionen des Dienstes vertraut macht.

4. FAQ-/Support-Seite

Evidos bietet seinen Kunden weiteren Support anhand einer FAQ- und Support-Seite, auf die auf der Webseite von Evidos verwiesen wird. Auf der Support-Seite werden die Funktionen des Dienstes, Fehlermeldungen und empfohlene Lösungen erläutert sowie können dort Videos mit Beispielen für die Funktionsweise des Dienstes abgerufen werden. Darüber hinaus werden auf der FAQ- und Support-Seite häufig gestellte Fragen beantwortet.

5. Meldung von Vorfällen

Bevor ein Kunde einen Vorfall meldet, empfehlen wir, die FAQ- und Support-Seite zu konsultieren. Weitere Informationen zur FAQ- und Supportseite finden Sie in Kapitel 4.

Vorfälle müssen vom Kunden über die in Kapitel 15 genannte Kontaktperson an Evidos gemeldet werden. Wenn Vorfälle auf anderem Wege an Evidos gemeldet werden, zum Beispiel über eine andere Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, kann eine korrekte Bearbeitung nicht garantiert werden.

Bei der Registrierung eines vom Kunden gemeldeten Vorfalls ist der Kunde dafür verantwortlich, folgende Daten anzugeben:

- Eine so präzise wie mögliche Beschreibung des Vorfalls, auf jeden Fall jedoch – aber nicht ausschließlich:
 - Ausmaß: ist ein Benutzer oder sind mehrere betroffen;
 - Zeitpunkt, an dem der Vorfall festgestellt wurde;
 - Wie wurde der Vorfall entdeckt;
 - Information zum Fehlercode oder evtl. Screenshots;
 - Durchzuführende Schritte, um das Problem zu reproduzieren;
- Beschreibung der vom Kunden bereits durchgeführten Schritte;
- Betriebsdaten des Kunden sowie die aktuellen Kontaktdaten der Kontaktperson.

6. Prioritäten zuweisen

Vorfälle, die von Evidos weiterbearbeitet werden können, werden von Evidos in verschiedene Prioritätsstufen eingeteilt. Dabei verwendet Evidos die folgenden Internen Prioritätsstufen.

Klassifikation	Niveau	Erläuterung
Priorität 1	Hoch	Der Dienst ist nicht mehr verfügbar und Endbenutzer können nicht mehr signieren.
Priorität 2	Mittel	Der Dienst ist nur für ein bestimmtes Niveau nicht verfügbar und nur bestimmte Funktionen stehen für eine eingeschränkte Benutzergruppe nicht mehr zur Verfügung.
Priorität 3	Niedrig	Keine für den Nutzer störenden Fehler, z.B. Vorfälle wie die Anpassung von Account-Daten oder Farbeinstellungen des Signierfensters.

Die Prioritätsstufe wird jeweils entsprechend der Meldung des Kunden vom Support-Mitarbeiter von Evidos, der die Bearbeitung übernimmt, festgelegt. Dabei ist es entscheidend, dass der Kunde alle relevanten Informationen, hierunter - jedoch nicht ausschließlich - die in Kapitel 5 angegebenen Informationen über den Vorfall übermittelt.

Evidos gibt dem Kunden über die ihm mitgeteilten oder ihm bekannten Kontaktangaben so schnell wie möglich eine Rückmeldung über den Vorfall.

Der Kunde erklärt sich bereit, nach besten Kräften bei der Lösung des Vorfalls mitzuwirken. Gleichzeitig verschafft der Kunde Evidos Zugang zu den Stellen, an denen die Störung behoben werden kann, soweit der Kunde diesen Zugang verschaffen kann.

7. Verfügbarkeit

Evidos bietet auf der Grundlage von „Best-Effort“ einen Onlinedienst, der an vierundzwanzig (24) Stunden am Tag, an sieben (7) Tage die Woche und das ganze Jahr über verfügbar ist. Die aktuelle Verfügbarkeit und die historischen Daten können auf folgender Seite abgerufen werden:

<https://status.evidos.com/>.

Verfügbar heißt dabei, dass der Dienst für den Kunden zugänglich und genutzt werden kann. Nicht eingeschlossen sind Störungen des Anschlusses und/oder der Geräte, die nicht im Einflussbereich von Evidos liegen, einschließlich des Anschlusses und/oder der Geräte des Kunden selbst.

Nichtverfügbarkeit infolge höherer Gewalt, externer (Verifikations-)Dienste wie SMS, iDEAL, DigiD, iDIN, eHerkenning und/oder geplanter/notwendiger Wartungsarbeiten werden bei der Ermittlung der Verfügbarkeit des Dienstes nicht berücksichtigt.

8. Wartung

Das regelmäßige Wartungsfenster des Dienstes liegt an Wochentagen außerhalb der Bürozeiten oder an Wochenenden. Innerhalb dieses Wartungsfensters hat Evidos die Möglichkeit, geplante Wartungsarbeiten durchzuführen. Wartungsarbeiten, die nicht geplant sind, jedoch dringend durchgeführt werden müssen, dürfen auch außerhalb des Wartungsfensters durchgeführt werden.

Evidos bemüht sich, geplante Wartungsarbeiten auf <https://status.evidos.com> anzukündigen. Ankündigungen können eventuell auch über einen vom Kunden auf <https://status.evidos.com> kommunizierten Kanal (zum Beispiel per E-Mail) erfolgen.

In Notfällen oder bei Störungen können Änderungen auch direkt durchgeführt werden.

9. Performance

Evidos hat die notwendigen Maßnahmen für eine schnelle Bearbeitung von Signieranfragen getroffen. Als Maßstab gilt, dass der Kunde und Endbenutzer eine gute Benutzererfahrung haben müssen. Diese Performance hängt jedoch von der vom Kunden gewählten Signaturmethode ab (Größe des Dokuments, Anzahl der Signaturen, Verifikationsmethode(n)).

Evidos ist berechtigt, für den Dienst geltende „rate limits“, wie z. B. die Anzahl der Dokumente pro Transaktion und der Seiten pro Dokument, festzulegen und bekannt zu geben.

Diese „rate limits“ werden über die Support-Seite oder ein anderes Medium kommuniziert.

10. Monitoring

Der Dienst wird kontinuierlich überwacht und auf Verfügbarkeit, Performance und Vorfälle geprüft. Dies erfolgt sowohl über die vom IKT-Lieferanten bereitgestellte Infrastruktur als auch extern über Internet-Monitoring-Dienste.

Der Kunde erhält über die in Kapitel 2 näher beschriebene Statusseite Einsicht in die Berichte.

11. Neue Releases

Es steht dem Kunden frei, Verbesserungsvorschläge einzureichen. Evidos berücksichtigt jederzeit die Bedürfnisse des Kunden und versucht, bei der Implementierung neuer Funktionen so weit wie möglich auf diese einzugehen. Letztlich entscheidet Evidos jedoch allein, ob eine bestimmte Funktion eingeführt wird oder nicht.

Der Dienst ist über ein Portal oder eine API erreichbar. Neue Versionen des Portals oder der API werden für alle Kunden eingeführt.

Evidos informiert unter anderem in seinem Produkt-Newsletter und auf seiner Webseite über neue Funktionen.

12. Datenspeicherung

Ziel des Dienstes ist es, nur notwendige Daten während des Signiervorgangs zu speichern. Nach Abschluss des Signiervorgangs und der Rücksendung des signierten Dokuments und des Transaktionsbelegs werden die Dokumente gelöscht. Der Kunde ist für die dauerhafte Speicherung der über den Dienst signierten Dokumente und sonstigen über den Dienst verarbeiteten Daten verantwortlich.

Die Vereinbarungen hinsichtlich der Verarbeitung von personenbezogenen Daten werden im Auftragsverarbeitungsvertrag festgelegt. Dieser ist den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Evidos als Anlage beigefügt.

13. Sicherheit und Zertifikate

Um dem Auftraggeber Einblick in die von Evidos getroffenen Sicherheitsmaßnahmen zu ermöglichen, wird diesem die Sicherheitsrichtlinie zur Einsichtnahme zur Verfügung gestellt. Die Sicherheitsrichtlinie von Evidos kann über folgende Webseite abgerufen werden: <https://www.evidos.nl/beveiligingsverklaring>. Evidos kann die Sicherheitsrichtlinie jederzeit aktualisieren.

14. Änderungen

Evidos behält sich das Recht vor, Änderungen an dieser Beschreibung des Basis-Servicelevels vorzunehmen. Änderungen werden auf der Webseite veröffentlicht. Es wird empfohlen, diese Beschreibung regelmäßig zu konsultieren, damit der Kunde über alle Änderungen informiert ist.

15. Kontaktdaten Evidos

Name	Funktion	E-Mail-Adresse	Telefonnummer
Evidos Support	Support	support@evidos.nl	+31 (0)23 737 0046