

JobRouter® Cloud SaaS

Leistungsbeschreibung

JobRouter AG Besselstraße 26 DE-68219 Mannheim http://www.jobrouter.com	Vorstand: Axel Ensinger, Marcus Nagel Vorsitzender des Aufsichtsrates: Sven van Berge Henegouwen Sitz der Gesellschaft: Mannheim HRB-Nr.: 9205, Mannheim USt-IdNr: DE 170 362 965	Version: 1.1
		Stand: 02.04.2024
		Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich
JobRouter® Cloud SaaS Leistungsbeschreibung		Seite 1
©2024 JobRouter AG		

1 Inhaltsverzeichnis

1	Inhaltsverzeichnis.....	2
2	Leistungsgegenstand	4
3	Infrastruktur, Ressourcen und Services	4
3.1	Allgemeines	4
3.2	Speicher für Datenbanken und Dokumente	5
3.3	Cloud-Paket für Starter Edition	5
3.4	Cloud-Pakete für Advanced Edition und Premium Edition	5
4	Ergänzende Services.....	5
4.1	Caching und Load Balancing	5
4.2	E-Mail	5
4.3	sFTP-Zugang	6
4.4	Anbindung von externen Datenbanken.....	6
4.5	Logviewer	6
4.6	Testsystem.....	6
4.7	Firewall	7
4.8	Viren- und Spamschutz.....	7
5	Backup	7
5.1	Backup der virtuellen Infrastruktur	7
5.2	Backup der Daten	7
6	Updates.....	8
6.1	JobRouter® Updates und Upgrades.....	8
6.2	Systemupdates	9
7	Verfügbarkeit und Wartungsfenster	9
8	Monitoring und Problembehebung	10

JobRouter AG Besselstraße 26 DE-68219 Mannheim http://www.jobrouter.com	Vorstand: Axel Ensinger, Marcus Nagel Vorsitzender des Aufsichtsrates: Sven van Berge Henegouwen Sitz der Gesellschaft: Mannheim HRB-Nr.: 9205, Mannheim USt-IdNr: DE 170 362 965	Version: 1.1
		Stand: 02.04.2024
		Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich
JobRouter® Cloud SaaS Leistungsbeschreibung		Seite 2
©2024 JobRouter AG		

9	Isolation der Kundensysteme	10
10	Anbindung von Kundennetzwerken per VPN.....	10
11	Remotezugriff auf die Server	11
12	Performance	11
13	Bereitstellung	11
14	Technischer Support und Reaktionszeiten.....	12
15	Datenschutz.....	12
16	Pflichten des Kunden	13

JobRouter AG Besselstraße 26 DE-68219 Mannheim http://www.jobrouter.com	Vorstand: Axel Ensinger, Marcus Nagel Vorsitzender des Aufsichtsrates: Sven van Berge Henegouwen Sitz der Gesellschaft: Mannheim HRB-Nr.: 9205, Mannheim USt-IdNr: DE 170 362 965	Version: 1.1
		Stand: 02.04.2024
		Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich
JobRouter® Cloud SaaS Leistungsbeschreibung		Seite 3
©2024 JobRouter AG		

2 Leistungsgegenstand

Die JobRouter AG („wir“, Anbieter) stellt dem Kunden („Ihnen“) ein JobRouter®-System („System“) zur Nutzung mittels Webbrowser über das Internet per gesicherter TLS-Verbindung (HTTPS) zur Verfügung.

Der konkrete Leistungsumfang sowie die enthaltenen Features des Systems werden durch die vom Kunden gewählte JobRouter®-Edition (Starter, Advanced, Premium), das jeweils dazugehörige Cloud-Paket, die optional gewählten Zusatzmodule und Schnittstellen sowie die Zusatzkomponenten für Cloud-Pakete gemäß unserer Preisliste festgelegt. Individuelle Anpassungen sind ausschließlich im Rahmen der in der Preisliste aufgeführten Möglichkeiten vorgesehen.

Die Bereitstellung und der Betrieb des Systems erfolgen durch uns in einer von uns verwalteten Public-Cloud-Umgebung.

Neben der initialen Bereitstellung der JobRouter®-Plattform und dem laufenden Betrieb des Systems beinhalten unsere Cloud-Pakete auch die regelmäßige Wartung (Versionsupdates sowie -upgrades der JobRouter®-Plattform) und kontinuierliche Überwachung (Monitoring) der Systeme, des Weiteren tägliche Backups sowie technischen Support.

In der von uns bereitgestellten JobRouter®-Plattform sind keinerlei Applikationen enthalten. Diese sind selbst zu erstellen bzw. gesondert zu beauftragen.

Das Testen von in der bereitgestellten JobRouter®-Plattform umgesetzten Applikationen (insb. Prozesse) bei Versionsupdates sowie -upgrades obliegt dem Kunden bzw. dessen Implementierungspartner.

3 Infrastruktur, Ressourcen und Services

3.1 Allgemeines

JobRouter® Cloud SaaS basiert auf vollständig virtualisierten Data Centern. Die Rechenzentren des von uns genutzten Infrastrukturanbieters verfügen über drei Brandschutzzonen, sind Tier-III-klassifiziert und nach ISO/IEC 27001:2013, ISO 9001:2015 sowie PCI-DSS zertifiziert. Sie befinden sich im Großraum Rhein-Main. Bei Störungen stehen uns die erfahrenen Systemadministratoren des Anbieters an sieben Tage in der Woche rund um die Uhr zur Verfügung.

Um Ihnen ein bestmögliches Nutzungserlebnis und gleichzeitig ein attraktives Preis-Leistungsverhältnis bieten zu können, verwenden wir in den verschiedenen Paketen unterschiedliche Kombinationen aus dedizierten sowie gemeinsam genutzten Systemkomponenten. Dies ermöglicht uns eine bedarfsgerechte Bereitstellung von Ressourcen passend zu der von Ihnen gebuchten Edition und eine effiziente Nutzung der einzelnen Systemkomponenten unter Berücksichtigung von Datenschutz-, Informationssicherheits-, Performance- und Verfügbarkeitsanforderungen.

JobRouter AG Besselstraße 26 DE-68219 Mannheim http://www.jobrouter.com	Vorstand: Axel Ensinger, Marcus Nagel Vorsitzender des Aufsichtsrates: Sven van Berge Henegouwen Sitz der Gesellschaft: Mannheim HRB-Nr.: 9205, Mannheim USt-IdNr: DE 170 362 965	Version: 1.1
		Stand: 02.04.2024
		Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich
JobRouter® Cloud SaaS Leistungsbeschreibung		Seite 4
©2024 JobRouter AG		

3.2 Speicher für Datenbanken und Dokumente

In allen Cloud-Paketen ist je nach Edition gemäß Preisliste eine bestimmte Menge von Speicher für Datenbanken und Dokumente enthalten.

Der im Cloud-Paket enthaltene Speicher für Datenbanken und Dokumente lässt sich gemäß Preisliste jederzeit auch nachträglich erweitern.

3.3 Cloud-Paket für Starter Edition

Die JobRouter®-Webanwendung, die JobRouter®-Datenbank sowie alle übrigen notwendigen Ressourcen und Services (Datenspeicher, Load Balancer, RabbitMQ, JobRouter®-Dienste, OCR, etc.) werden anteilig von gemeinsam genutzten Infrastrukturkomponenten zur Verfügung gestellt.

3.4 Cloud-Pakete für Advanced Edition und Premium Edition

Die JobRouter®-Webanwendung sowie die JobRouter®-Datenbank werden von dediziert für das System des Kunden bereitgestellten Infrastrukturkomponenten zur Verfügung gestellt. Die übrigen notwendigen Ressourcen und Services (Datenspeicher, Load Balancer, RabbitMQ, JobRouter®-Dienste, OCR, etc.) werden in Abhängigkeit der gewählten Edition anteilig von gemeinsam genutzten Systemkomponenten zur Verfügung gestellt.

4 Ergänzende Services

Die nachfolgenden ergänzenden Services werden ausschließlich zur Nutzung in Verbindung mit der JobRouter®-Plattform zentral von uns bereitgestellt.

4.1 Caching und Load Balancing

Zur Speicherung von Benutzersessions und Zwischenspeicherung von JobRouter®-Anwendungsdaten setzen wir Redis ein. Durch den Cache werden die Anzahl der Datenbankzugriffe reduziert und dadurch die Seitenaufrufe beschleunigt. Zudem ermöglicht er ein echtes Load Balancing der Benutzerzugriffe auf die JobRouter®-Webanwendung.

4.2 E-Mail

Wir stellen Ihnen ein E-Mail-Konto für Ihr JobRouter®-System zur Verfügung:

- Zum Versand von E-Mail-Nachrichten aus Ihrem JobRouter®-System
- Zur Anlieferung von Dateien für das automatische Starten von Prozessen

JobRouter AG Besselstraße 26 DE-68219 Mannheim http://www.jobrouter.com	Vorstand: Axel Ensinger, Marcus Nagel Vorsitzender des Aufsichtsrates: Sven van Berge Henegouwen	Version: 1.1
	Sitz der Gesellschaft: Mannheim HRB-Nr.: 9205, Mannheim	Stand: 02.04.2024
	USt-IdNr: DE 170 362 965	Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich
JobRouter® Cloud SaaS Leistungsbeschreibung		Seite 5
©2024 JobRouter AG		

Auf Wunsch können Sie weitere E-Mail-Konten gemäß Preisliste dazubuchen.

4.3 sFTP-Zugang

Sie erhalten ein sFTP-Benutzerkonto zum sicheren Remote-Zugriff auf die auslagerbaren Verzeichnisse Ihrer JobRouter®-Instanz. Hierüber können Sie mittels sFTP-Client-Anwendung oder auch programmatisch auf die darin enthaltenen Dateien und Verzeichnisse zugreifen.

Auf diese Weise können beispielsweise Dateien für das automatische Starten von Prozessen angeliefert oder auch selbst entwickelte Dashboard-Widgets sowie PHP-Systemaktivitäten integriert werden. Zudem ist hiermit auch ein Zugriff auf die Log-Dateien der JobRouter®-Instanz möglich.

Auf Wunsch können Sie weitere sFTP-Benutzerkonten gemäß Preisliste dazubuchen.

4.4 Anbindung von externen Datenbanken

Zur Remote-Anbindung von bereits vorhandenen Datenbanken aus der Kundenumgebung stellen wir einen Datenbank-Konnektor in Form einer kundenseitig zu installierenden .NET-Client-Komponente sowie einen zentralen Remote DB Cloud Service als Schnittstelle zwischen der JobRouter®-Instanz und der Client-Komponente zur Verfügung. Die hiermit angebotenen externen Datenbanken können innerhalb von Prozessen in SQL-Dialogelementen sowie in SQL-Ausführungsregeln angesprochen werden.

4.5 Logviewer

Wir stellen mit jeder JobRouter®-Instanz einen integrierten webbasierten Viewer zum Einsehen und Durchsuchen der Log-Dateien zur Verfügung. Über eine Benutzerrolle lässt sich steuern, wer Zugriff auf den Logviewer in der Instanz erhält.

4.6 Testsystem

Ein Testsystem bietet Ihnen die Möglichkeit Ihre in JobRouter® erstellten Prozessapplikationen ohne Auswirkungen auf die produktiv genutzten Applikationen weiterzuentwickeln und Änderungen vorab zu testen, und diese anschließend bequem in die Produktiv-Instanz zu übertragen.

Auch besteht damit die Möglichkeit JobRouter®-Updates vorab zu testen und ggf. notwendige Anpassungen vor dem anbieterseitigen Update der Produktiv-Instanzen kundenseitig durchführen zu können.

Bei der Advanced und Premium Edition sind ein oder mehrere Testsysteme mit enthalten. Die Testsysteme sind datenbank- und dateisystemseitig von dem Produktivsystem vollständig getrennt und isoliert.

JobRouter AG Besselstraße 26 DE-68219 Mannheim http://www.jobrouter.com	Vorstand: Axel Ensinger, Marcus Nagel Vorsitzender des Aufsichtsrates: Sven van Berge Henegouwen Sitz der Gesellschaft: Mannheim HRB-Nr.: 9205, Mannheim USt-IdNr: DE 170 362 965	Version: 1.1
		Stand: 02.04.2024
		Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich
JobRouter® Cloud SaaS Leistungsbeschreibung		Seite 6
©2024 JobRouter AG		

4.7 Firewall

Die für das JobRouter®-System verwendeten Infrastrukturressourcen befinden sich in virtuellen Data Centern, nach außen hin abgesichert durch eine hochverfügbare Next Generation Firewall mit erweitertem Bedrohungsschutz und Intrusion Prevention.

Dadurch ist sichergestellt, dass Ihr JobRouter®-System und die darin gespeicherten Daten und Dokumente jederzeit vor Bedrohungen und Angriffen aus dem Internet geschützt sind. Lediglich der für die Nutzung Ihres JobRouter®-Systems notwendige Datenverkehr zwischen dem Internet und dem internen Netzwerk der JobRouter® Cloud kann die Firewall passieren.

4.8 Viren- und Spamschutz

Ein vorgeschalteter SMTP-Proxy schützt das von uns bereitgestellte E-Mail-Konto für Ihr JobRouter®-System vor dem Erhalt von Viren, Spam oder Malware. Sämtliche ein- und ausgehenden E-Mails werden überprüft und ggf. in Quarantäne verschoben oder abgewiesen.

5 Backup

5.1 Backup der virtuellen Infrastruktur

Es finden automatisch täglich in der Nacht Sicherungen der virtuellen Server statt:

- Wöchentliche Vollsicherungen (jeweils montags)
- Tägliche inkrementelle Sicherungen (Dienstag bis Sonntag)

Dateiänderungen werden anhand der Dateigröße und des Zeitstempels ermittelt. Die Backups werden komprimiert, verschlüsselt und dezentral gespeichert. Die Bereinigung der Backups erfolgt nach Backup-Alter.

Die Aufbewahrungsdauern für die Backups sind wie folgt:

- Monatliche Backups: 3 Monate
- Wöchentliche Backups: 2 Wochen
- Tägliche Backups: 7 Tage

5.2 Backup der Daten

Zur Sicherung sämtlicher Daten Ihres JobRouter®-Systems verwenden wir einen S3-Object-Storage. Dieser wird für das täglich in der Nacht erfolgende Backup der JobRouter®-Datenbank sowie der Dateien und Dokumente verwendet.

JobRouter AG Besselstraße 26 DE-68219 Mannheim http://www.jobrouter.com	Vorstand: Axel Ensinger, Marcus Nagel Vorsitzender des Aufsichtsrates: Sven van Berge Henegouwen Sitz der Gesellschaft: Mannheim HRB-Nr.: 9205, Mannheim USt-IdNr: DE 170 362 965	Version: 1.1
		Stand: 02.04.2024
		Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich
JobRouter® Cloud SaaS Leistungsbeschreibung		Seite 7
©2024 JobRouter AG		

Der eingesetzte S3-Object-Storage basiert auf der S3-API-Spezifikation und gewährleistet eine datenschutzkonforme Speicherung nach der EU-DSGVO. Die Daten befinden sich sicher und im Bedarfsfall jederzeit zugänglich in deutschen Rechenzentren.

6 Updates

6.1 JobRouter® Updates und Upgrades

In allen Cloud-Paketen sind regelmäßige Updates (Minor-Versionen zur Fehlerbehebung und Behebung von Sicherheitslücken) sowie regelmäßige Upgrades (Major-Versionen mit neuen Funktionen und Features) aller JobRouter®-Systemkomponenten enthalten.

Während der Durchführung von Updates oder Upgrades der JobRouter®-Systemkomponenten stehen die jeweils betroffenen JobRouter®-Systeme nicht zur Nutzung zur Verfügung.

Der Updatezyklus für Minor-Versionen (z. B. von 2023.1.1 auf 2023.1.2) orientiert sich an unserem offiziellen Release-Zyklus für Patches zu der aktuell genutzten LTS-Version. Updates erfolgen monatlich im Rahmen eines Wartungsfensters außerhalb der in DACH üblichen Geschäftszeiten (vor 8 Uhr oder nach 17 Uhr mitteleuropäischer Zeit). Wir werden Ihnen den Zeitraum für das jeweilige Update mindestens 7 Tage vor Durchführung mitteilen. Zunächst werden nach Veröffentlichung eines neuen Patches die Testsysteme von uns auf die neue Minor-Version aktualisiert. Das Update der Produktivsysteme auf diese Minor-Version erfolgt 4 Wochen später durch uns.

Der Upgradezyklus für Major-Versionen (z. B. von 2023.1 auf 2024.1) orientiert sich an unserem offiziellen Release-Zyklus für LTS-Versionen. Upgrades werden zeitnah nach Veröffentlichung eines neuen Releases im Rahmen eines Wartungsfensters außerhalb der in DACH üblichen Geschäftszeiten (vor 8 Uhr oder nach 17 Uhr mitteleuropäischer Zeit) durch uns vorgenommen. Wir werden Ihnen den Zeitraum des jeweiligen Upgrades mindestens 4 Wochen vor Durchführung mitteilen. Zunächst werden nach Veröffentlichung eines neuen Releases die Testsysteme von uns auf die neue Major-Version aktualisiert. Anschließend haben Sie 3 Monate Zeit, Ihre Prozessapplikationen dort zu testen und ggf. nötige Anpassungen vorzunehmen. Das Upgrade der Produktivsysteme auf diese Major-Version erfolgt 3 Monate später durch uns.

Sollten in einem Testsystem produktionsbehindernde Bugs auftreten, diese von Ihnen an uns gemeldet und von uns als solche bestätigt werden, erfolgt so lange kein Update etwaiger weiterer Testsysteme sowie des Produktivsystems des Kunden, bis durch uns ein neuer Patch mit dem Bugfix im betroffenen Testsystem bereitgestellt wurde und wir vom Kunden die Bestätigung erhalten haben, dass der Bug nicht mehr vorliegt.

Sofern Sie in Ihrem JobRouter®-System vorgefertigte, von Dritten bezogene Prozessapplikationen einsetzen, ist zu beachten, dass diese häufig an eine bestimmte JobRouter®-Version gebunden sind und bei einem JobRouter®-Update auch ein Update bzw. eine Anpassung der betroffenen Prozessapplikationen erforderlich wird. Sie sind selbst dafür

JobRouter AG Besselstraße 26 DE-68219 Mannheim http://www.jobrouter.com	Vorstand: Axel Ensinger, Marcus Nagel Vorsitzender des Aufsichtsrates: Sven van Berge Henegouwen Sitz der Gesellschaft: Mannheim HRB-Nr.: 9205, Mannheim USt-IdNr: DE 170 362 965	Version: 1.1
		Stand: 02.04.2024
		Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich
JobRouter® Cloud SaaS Leistungsbeschreibung		Seite 8
©2024 JobRouter AG		

verantwortlich, diese Updates bzw. Anpassungen im Anschluss an das JobRouter®-Update vorzunehmen. Gerne können Sie auch unseren Premium Service kostenpflichtig beauftragen, Sie bei diesen Anpassungen zu unterstützen bzw. diese für Sie vorzunehmen.

6.2 Systemupdates

Sämtliche Betriebssysteme und Softwarekomponenten, die für den Betrieb des JobRouter®-Systems eingesetzt werden, unterliegen regelmäßigen Updates. Diese erfolgen automatisiert entweder während des laufenden Betriebs oder innerhalb der regelmäßigen oder gesondert angekündigten Wartungsfenster durch uns.

Die Systemupdates werden mit dem Ziel einer maximalen Verfügbarkeit der JobRouter®-Systeme für deren Benutzer ausgeführt. Bei gemeinsam genutzten Systemkomponenten kann es im Rahmen der Updates dennoch zur kurzzeitigen Nichtverfügbarkeit einzelner Services bedingt durch Neustarts kommen. Daher finden diese monatlich innerhalb eines festgelegten Zeitraums statt. Diese planmäßigen Zeiten der Nichtverfügbarkeit liegen außerhalb der in DACH üblichen Geschäftszeiten (vor 8 Uhr oder nach 17 Uhr mitteleuropäischer Zeit).

Eine jeweilige Vorankündigung durch uns findet nur in den Fällen statt, wo mit zeitweisen Nutzungseinschränkungen des JobRouter®-Systems zu rechnen ist.

7 Verfügbarkeit und Wartungsfenster

Wir verpflichten uns eine Verfügbarkeit Ihres JobRouter®-Systems von mindestens 99,90 % im Monatsmittel zu erreichen, soweit die damit verbundenen wirtschaftlichen Anstrengungen angemessen sind.

Von der Verfügbarkeit ausgenommen sind Ausfallzeiten durch die regelmäßige Wartung und Software-Pflege (planmäßige Nichtverfügbarkeit) sowie Zeiten, in denen das JobRouter®-System aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen nicht zu erreichen ist, die außerhalb des Einflussbereichs der JobRouter AG liegen, z.B. höhere Gewalt, Verschulden Dritter, etc. Ebenso ausgenommen sind Ausfallzeiten durch eine kundenbedingte Überlastung des JobRouter®-Systems, z. B. durch eine zu hohe Nutzerlast, Fehler im Prozessdesign oder eine Überbeanspruchung der Ressourcen.

Es werden folgende Zeiträume der planmäßigen Nichtverfügbarkeit vereinbart:

- 2. Dienstag eines jeden Monats, zwischen 17:00 Uhr und 21:00 Uhr (mitteleuropäische Zeit); handelt es sich um einen deutschlandweiten gesetzlichen Feiertag, so verschiebt sich der Zeitraum auf den nächsten darauffolgenden Werktag
- Samstags und sonntags, jeweils zwischen 19:00 Uhr und 23:00 Uhr (mitteleuropäische Zeit)

Während dieser Zeiten ist die JobRouter AG berechtigt, das JobRouter®-System oder die hierfür genutzten Infrastrukturkomponenten zu warten, zu aktualisieren sowie anderweitige administrative Arbeiten durchzuführen.

JobRouter AG Besselstraße 26 DE-68219 Mannheim http://www.jobrouter.com	Vorstand: Axel Ensinger, Marcus Nagel Vorsitzender des Aufsichtsrates: Sven van Berge Henegouwen Sitz der Gesellschaft: Mannheim HRB-Nr.: 9205, Mannheim USt-IdNr: DE 170 362 965	Version: 1.1
		Stand: 02.04.2024
		Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich
JobRouter® Cloud SaaS Leistungsbeschreibung		Seite 9
©2024 JobRouter AG		

Sollten darüber hinaus zusätzliche Zeiträume planmäßiger Nichtverfügbarkeit notwendig sein, so werden diese dem Kunden mindestens 7 Tage vorher angekündigt. Diese kommen jedoch nur aus wichtigen Gründen und unter angemessener Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden in Betracht.

Wir behalten uns weiterhin hinaus vor, sicherheitskritische oder anderweitig nicht aufschiebbare Wartungsarbeiten auch ohne zeitlichen Vorlauf und Vorankündigung jederzeit kurzfristig durchzuführen, sofern diese für die Aufrechterhaltung der Systemsicherheit oder zur Gewährleistung der weiteren Verfügbarkeit unerlässlich sind.

8 Monitoring und Problembehebung

Sämtliche Server, Ressourcen und Services werden laufend von uns überwacht. Unregelmäßigkeiten, die den laufenden Betrieb eines JobRouter®-Systems stören, werden dadurch frühzeitig von uns erkannt und schnellstmöglich behoben.

Das Monitoring umfasst neben der Überwachung der Infrastrukturkomponenten und Services auch die generelle Überwachung Ihres JobRouter®-Systems auf mögliche Probleme. Probleme innerhalb von projektseitig im Auftrag oder selbst erstellten oder modifizierten Prozessapplikationen (insbesondere Prozesse) im JobRouter®-System sind hiervon ausgenommen.

Über die Statusseite <http://status.jobrouter.cloud> können Sie jederzeit den aktuellen Zustand der einzelnen Services einsehen. Dort finden Sie auch Informationen zu bevorstehenden oder zurückliegenden Wartungsarbeiten sowie aktuellen oder vergangenen Vorfällen.

9 Isolation der Kundensysteme

Einzelnen Kunden dediziert zugeordnete virtuelle Server sind durch separate private Netzwerke voneinander getrennt. Lediglich die an der Kommunikation mit gemeinsam genutzten Systemkomponenten beteiligten Server sind zusätzlich an ein gemeinsames privates Netzwerk angebunden. Datenbank- und Webserver sind zudem so eingerichtet, dass lediglich auf die jeweiligen Ports der entsprechenden Services innerhalb des jeweiligen Netzwerks zugegriffen werden kann.

10 Anbindung von Kundennetzwerken per VPN

Bei den Cloud-Paketen zur Advanced und Premium Edition besteht die Möglichkeit, per Site-to-Site IPsec VPN eine permanente Verbindung zwischen Kundennetzwerken und Ihrem JobRouter®-System einzurichten (z. B. zur Anbindung Ihrer bestehenden Datenbanken oder Drittsysteme an das JobRouter®-System oder zur Benutzersynchronisation mit Ihrem Active Directory via LDAP).

Auf diese Weise können bis zu max. 5 unterschiedliche private Kundennetzwerke mit Ihrem JobRouter®-System verbunden werden.

JobRouter AG Besselstraße 26 DE-68219 Mannheim http://www.jobrouter.com	Vorstand: Axel Ensinger, Marcus Nagel Vorsitzender des Aufsichtsrates: Sven van Berge Henegouwen Sitz der Gesellschaft: Mannheim HRB-Nr.: 9205, Mannheim USt-IdNr: DE 170 362 965	Version: 1.1
		Stand: 02.04.2024
		Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich
JobRouter® Cloud SaaS Leistungsbeschreibung		Seite 10
©2024 JobRouter AG		

11 Remotezugriff auf die Server

Ein Remotezugriff auf die Server durch den Kunden, den Vertriebspartner oder sonstige externe Dienstleister ist aus Sicherheitsgründen ausgeschlossen.

Im Rahmen des Supports und der Wartung besteht für einen klar definierten Personenkreis und ausschließlich aus dem internen Netzwerk der JobRouter AG bzw. über personengebundene VPN-Verbindungen die Möglichkeit, beispielsweise per RDP oder SSH auf die einzelnen virtuellen Server zu gelangen.

12 Performance

Bei allen Cloud-Paketen steht die Zufriedenheit der Nutzer, die mit dem JobRouter®-System arbeiten, an oberster Stelle. Aus Nutzersicht kommt der wahrgenommenen Performance (Seitenladezeiten, Ausführungszeiten) eine zentrale Bedeutung zu. Daher verpflichten wir uns darauf, Maximaldauern für die folgenden Anwendungsfälle zu gewährleisten:

- Alle im JobRouter®-System standardmäßig enthaltenen Ansichten der JobRouter®-Webanwendung (Seiten) werden im Monatsmittel innerhalb von 3 Sekunden im Browser des Nutzers dargestellt.
- Einzelne Dokumentseiten werden im integrierten Viewer im Monatsmittel innerhalb von 5 Sekunden nach deren Anforderung durch den Nutzer dargestellt. Die OCR-Daten für die Dokumentseite sind im Monatsmittel innerhalb von 7 Sekunden verfügbar.
- Die Ausführung der von uns mitgelieferten Standard-Systemaktivitäten in Prozessen erfolgt im Monatsmittel innerhalb von 2 Minuten nach Aktivierung des jeweiligen Schrittes.

13 Bereitstellung

Die Bereitstellung einer JobRouter®-Instanz erfolgt ausschließlich auf Grundlage einer offiziellen Bestellung. Diese ist bei unserem Order Management entweder direkt oder indirekt über den zuständigen Vertriebspartner zu erteilen.

Ab dem Zeitpunkt, zu dem unserem Order Management alle zur vollständigen Bearbeitung der Bestellung und Provisionierung der JobRouter®-Instanz benötigten Informationen (siehe JobRouter Cloud FAQ) vorliegen, werden wir die bestellte JobRouter®-Instanz innerhalb von maximal 5 Werktagen zur Verfügung stellen. In vielen Fällen wird die Bereitstellung bereits innerhalb von 2 Werktagen erfolgen.

Die JobRouter®-Instanz gilt als von uns bereitgestellt, sobald die Zugangsdaten per E-Mail an die bei der Bestellung angegebene E-Mail-Adresse des Instanzbesitzers versendet wurde.

JobRouter AG Besselstraße 26 DE-68219 Mannheim http://www.jobrouter.com	Vorstand: Axel Ensinger, Marcus Nagel Vorsitzender des Aufsichtsrates: Sven van Berge Henegouwen Sitz der Gesellschaft: Mannheim HRB-Nr.: 9205, Mannheim USt-IdNr: DE 170 362 965	Version: 1.1
		Stand: 02.04.2024
		Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich
JobRouter® Cloud SaaS Leistungsbeschreibung		Seite 11
©2024 JobRouter AG		

14 Technischer Support und Reaktionszeiten

Wir bieten Ihnen einen technischen Support per Telefon und Service-Portal:

- Telefon: +49 (621) 42646112
- Service-Portal: <https://portal.jobrouter.com>

Der technische Support ist Mo. - Fr. (außer an gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg) von 8 bis 17 Uhr persönlich für Sie da. Während dieser Zeiten stehen Ihnen qualifizierte Ansprechpartner zur Verfügung, die unmittelbar auf Ihr Anliegen eingehen und eventuelle Störungen oder Ausfälle schnellstmöglich beheben können.

Für währenddessen bei uns eingegangene Supportanfragen gelten folgende Reaktionszeiten:

- Ausfall (Nichtverfügbarkeit der JobRouter®-Webanwendung): < 1 Stunde
- Störung (Beeinträchtigung der Nutzbarkeit, einzelne Funktionen betroffen): < 4 Stunden
- Serviceanfrage: Innerhalb von 24 Stunden

Innerhalb der angegebenen Reaktionszeiten erhalten Sie eine qualifizierte Aussage. Sofern die Anfrage nicht direkt abschließend beantwortet werden kann, wird von uns eine erste Einschätzung und die Information über das weitere Vorgehen geliefert. Sofern es sich um eine Störung handelt, informieren wir den Anfragersteller über das Ausmaß der Störung sowie die voraussichtliche Dauer der Störungsbeseitigung.

Hierbei handelt es sich um eine kostenlose Zusatzleistung. Diese umfasst nicht die beratende Unterstützung oder Fehlerbehebung innerhalb der von uns bereitgestellten JobRouter®-Plattform für sämtliche darin erstellten Objekte (Prozesse, Archive, Tabellen usw.) sowie Customizing.

Ebenso besteht kein Anspruch auf direkten Support der Endanwender durch uns. Die Kontaktaufnahme mit unserem technischen Support ist insofern nur den uns zuvor namentlich zu benennenden Personen möglich.

15 Datenschutz

Beide Parteien sind verpflichtet, hinsichtlich des Schutzes personenbezogener Daten die Bestimmungen des Datenschutzrechts (insbesondere EU-DSGVO und BDSG) zu beachten.

Interne Richtlinien stellen sicher, dass nur wenige ausgewählte Personen Zugriff auf die Kundensysteme haben. Diese sind zur Geheimhaltung jeglicher hierbei erlangter Informationen verpflichtet.

Die JobRouter AG bietet Ihnen die Möglichkeit einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) zu unterzeichnen. Bitte prüfen Sie, ob Sie mit den von uns bereitgestellten Leistungen personenbezogene Daten im Sinne der DSGVO verarbeiten. Wenn wir für Sie personenbezogene Daten als Auftragsverarbeiter nach Art. 28 DSGVO verarbeiten, sollten Sie mit uns diese

JobRouter AG Besselstraße 26 DE-68219 Mannheim http://www.jobrouter.com	Vorstand: Axel Ensinger, Marcus Nagel Vorsitzender des Aufsichtsrates: Sven van Berge Henegouwen Sitz der Gesellschaft: Mannheim HRB-Nr.: 9205, Mannheim USt-IdNr: DE 170 362 965	Version: 1.1
		Stand: 02.04.2024
		Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich
JobRouter® Cloud SaaS Leistungsbeschreibung		Seite 12
©2024 JobRouter AG		

Vereinbarung (AVV) abschließen. Kunden, die JobRouter® über einen Vertriebspartner beziehen, wenden sich bitte an diesen. Direktkunden lassen wir gerne einen AVV zukommen, dazu wenden Sie sich bitte an sales@jobrouter.com.

16 Pflichten des Kunden

Grundsätzlich ist der Kunde verpflichtet, alle in seinem Einflussbereich liegenden Handlungen vorzunehmen, die erforderlich sind, um den Anbieter in die Lage zu versetzen, seine Leistungen zu erbringen, sowie sich so zu verhalten, dass die Systeme des Anbieters nicht beeinträchtigt werden. Diese Pflichten beziehen sich insbesondere auf die vom Kunden eingestellten Daten und Inhalte.

Der Kunde ist weiterhin verpflichtet, Funktionsausfälle, -störungen oder -beeinträchtigungen des JobRouter®-Systems unverzüglich und so genau wie möglich beim technischen Support des Anbieters anzuzeigen.

Für die Nutzung des JobRouter®-Systems müssen die sich aus der Produktbeschreibung ergebenden Systemvoraussetzungen beim Kunden erfüllt sein. Der Kunde ist hierfür selbst verantwortlich.

Bei Abschluss des Vertrages muss der Kunde einen Ansprechpartner benennen und der JobRouter AG seine Kontaktdaten zur Verfügung stellen, um diesen bei Bedarf zeitnah kontaktieren zu können. Ein Wechsel des Ansprechpartners ist dem Anbieter unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

Der Kunde hat die ihm zur Verfügung gestellten Zugangsdaten geheim zu halten und dafür zu sorgen, dass etwaige Nutzer, denen Zugangsdaten zur Verfügung gestellt werden, dies ebenfalls tun.

JobRouter AG Besselstraße 26 DE-68219 Mannheim http://www.jobrouter.com	Vorstand: Axel Ensinger, Marcus Nagel Vorsitzender des Aufsichtsrates: Sven van Berge Henegouwen Sitz der Gesellschaft: Mannheim HRB-Nr.: 9205, Mannheim USt-IdNr: DE 170 362 965	Version: 1.1
		Stand: 02.04.2024
		Vertraulichkeitsstufe: Öffentlich
JobRouter® Cloud SaaS Leistungsbeschreibung		Seite 13
©2024 JobRouter AG		