

DiliTrust Dienstleistungsvertrag

Service Level Agreement (SLA)

Inhaltsübersicht

DiliTrust Governance Suite: Funktionsumfang	1
Transversale Funktionen	1
Sicherheitsmanagement.....	2
Board Portal Modul	2
Entity Management Modul	2
CLM Modul	2
Litigation Management Modul.....	3
Documentation Library Modul	3
Dienstleistung: Training	3
Einrichtungsgebühr.....	3
Sicherheit und Datenschutzmaßnahmen	3
Technische Anforderungen.....	4
Verfügbarkeit	4
Kleinere Aktualisierungen.....	4
Wichtige Aktualisierungen	4
Service Support: Verfügbare Stunden	5
Vereinbarte Reaktions- und Störungsbehebungszeiten	5

DiliTrust Governance Suite: Funktionsumfang

Die von der „DiliTrust Governance Suite“ bereitgestellten Funktionen sind im Folgenden zusammengefasst:

Transversale Funktionen

- Sammlung, Formatierung, Online-Stellung, Speicherung und Archivierung der vom Kunden übermittelten Daten
- Aktualisierung des Dokumentationszentrums (Neuordnung von Dokumenten und Akten)
- Laden von Dokumenten mit hohem Volumen
- Notizen in Dokumente einfügen
- Weitergabe dieser Notizen an andere Benutzer
- Einfache und intuitive Verwaltung der Benutzer nach E-Mail-Adressen
- Erstellung, Änderung und Deaktivierung von Benutzerkonten
- Benachrichtigung der Nutzer über Ergänzungen oder Änderungen von Inhalten
- Datenexport nach Excel
- Aufgabenverwaltung und Warnmeldungen
- Definition von benutzerdefinierten Feldern
- Berichtsgenerator und dynamische Dashboards für die Module Entity Management, Contract

Management (CLM) und Litigation Management

- Integrierte elektronische Unterschrift oder über eine Schnittstelle mit einer Drittanbieterlösung
- Suchfunktion

Sicherheitsmanagement

- Der Dienst ist als ISO/CEI 27001-konform zertifiziert.
- Verfolgung der Protokollierung von Verbindungen und Dokumentenkonsultationen
- Granulare Verwaltung der Zugriffsrechte: Herunterladen, Drucken und Wasserzeichen nach Dokument/Ordner und/oder nach Team/Benutzer
- Filterung von IP-Adressen
- AES 256 Data-at-Rest-Verschlüsselung
- TFA-Option: Zwei-Faktor-Authentifizierung durch Erhalt eines Verbindungs-Tokens (z. B. SMS)

Board Portal Modul

- Erstellen, Bearbeiten, Aktualisieren und Archivieren von Daten (insbesondere in Bezug auf vom Kunden organisierte Sitzungen). Der Administrator kann insbesondere Tagesordnungen formatieren, herunterladen, ausdrucken sowie alle vom Dienst verwalteten Dokumente lokal speichern, anhängen oder löschen.
- Ziehen und Ablegen von Tagesordnungspunkten
- Kopieren von wiederkehrenden Besprechungen und Tagesordnungen
- Anhängen von Dokumenten an Tagesordnungen
- Versendung von Einladungen zu Sitzungen
- Organisation von Abstimmungen und Umfragen
- Sicherer Offline-Zugriff von mobilen Endgeräten, die mit der nativen Anwendung ausgestattet sind
- Synchronisierung von Notizen zwischen den Tablets und dem Computer der Benutzer
- Dynamisches und konfigurierbares Wasserzeichen

Entity Management Modul

- Erstellung und Export von Unternehmensprofile
- Globale Übersicht über alle verwalteten natürlichen und juristischen Personen
- Verwaltung der rechtlichen Abgrenzungen
- Verwaltung des Aktienkapitals und der Beteiligungen mit der Möglichkeit, verschiedene Arten von Transaktionen (mit Wertpapieren, Aktienkapital usw.) durchzuführen
- Wertpapierabbau
- Verwaltung der Stimmrechte und Prozentsatz der Kontrolle
- Überwachung aller Boards, wie beispielsweise Leitungsorgane (Verwaltungsrat, Vorstand und Geschäftsleitung usw.) und Kontrollorgane (Aufsichtsrat, Rechnungsprüfer, Prüfungsausschuss usw.)
- Überwachung der Mandatsträger (Datum der Ernennung, Ablaufdatum, Erneuerung und Amtszeit)
- Organigramme
- Dynamisches und konfigurierbares Wasserzeichen

CLM Modul

- Zentralisierte Vertragsverwaltung
- Datenerkennung, OCR und Suchfunktion
- Anpassbares Übersichtsblatt
- Überwachung der Vertragsparteien
- Erfassung von Eckdaten des Vertrags wie Datum des Inkrafttretens, Unterzeichnung, Verlängerung, Kündigung und Nachvertragszeitpunkt
- Archivierung von Dokumenten: Verträge, Nachträge, Anhänge usw.
- Fristenmanagement: benutzerdefinierte und automatische Warnungen zu wichtigen Terminen
- Maschinelles Lernen
- Erstellung und Verwaltung einer Klauselbibliothek

- Erstellung von Dokumenten auf der Grundlage eigener, anpassbarer Vorlagen (Vorlagen nicht im Lieferumfang enthalten)
- Validierungsprozess und manuelle und elektronische Unterschrift
- Versionierung und Vergleich von Dokumenten
- Gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten über Microsoft Word- und Google Docs-Add-ins

Litigation Management Modul

- Verwaltung von Prozessakten (vorprozessual, prozessual, etc.)
- Identifizierung aller Beteiligten (gegnerische Partei, Anwälte, Kläger, Beklagter, Sachverständige usw.)
- Informationen zu jedem Fall (auslösendes Ereignis, finanzielle Verluste, betroffene Abteilung, Bewertung usw.)
- Beifügung von Dokumenten zu jedem Fall (Urteile, Berichte, E-Mails usw.)
- Finanzielle Nachverfolgung (Gegenansprüchen, Zuweisungen und Auflösungen von Rückstellungen)
- Überwachung des Fortschritts der einzelnen Fälle
- Dynamisches und konfigurierbares Wasserzeichen

Documentation Library Modul

- Personalisierte Anzeige der zuletzt hinzugefügten Dokumente
- Automatische Nummerierung und Umm Nummerierung
- Dynamisches Einladungsmanagement und Kontrolle der Erstanmeldung
- Index-Export: komplette Baumstruktur - Ordner und Dokumente
- Gleichzeitige Verwaltung von mehreren Projekten
- Verwaltung der Bedingungen, die dem Nutzer bei seiner ersten Anmeldung angezeigt werden
- Dynamisches Q&A-Management
- Dynamisches und konfigurierbares Wasserzeichen

Dienstleistung: Training

Der Dienst umfasst Standardschulungen für die Verwaltung des Dienstes durch die Administratoren und die Nutzung durch die Benutzer. Diese Schulungen, deren Anzahl unbegrenzt ist, finden auf Anfrage Online remote oder am Standort des Providers oder des Kunden statt.

Einrichtungsgebühr

Die Einrichtungsgebühr beinhaltet:

- Die technischen Dienstleistungen für die Durchführung des Dienstes;
- Die Grundkonfiguration des Dienstes;
- Unterstützung bei der individuellen Konfiguration und Nutzung

Sicherheit und Datenschutzmaßnahmen

Der Dienst umfasst:

- Zugang zu den Daten, die auf den Servern des Providers in Datenzentren gespeichert sind, die Folgendes umfassen:
 - Eine redundante Plattform;
 - Brandmelde- und Wassermeldesysteme;
 - Eine redundante Stromversorgung und Netzwerkzugangspunkte;
 - Ständige Zugangskontrollen und physische Überwachung des Geländes (24/7).
 - Datenschutz gemäß den Industriestandards, einschließlich Firewalls, Sicherheits-Patches, AES-256-Datenverschlüsselung;
 - Wartung der Hardware, der Betriebssysteme, des Netzes und der Datenbankverwaltungssysteme, die dem Dienst zugeordnet sind;
 - Technische Optimierung von Umgebungen;

- Tägliche Überwachung der Servicequalität:
 - Überwachung, Analyse und Lösung von Alarmen und Warnungen, die von den Überwachungsinstrumenten generiert werden, 24/7h;
 - Korrektur oder Meldung von Vorfällen;
 - Überwachung der Verfügbarkeit des Dienstes und der Reaktionszeit.
- Datensicherung:
 - alle 24 Stunden;
 - mit inkrementeller Sicherung über sieben (7) aufeinanderfolgende Tage;
 - und ein Backup an einem anderen physischen Hosting-Standort, der geografisch ausreichend vom Hauptstandort entfernt ist.
- Installation neuer Versionen verschiedener Services: Patches, kleinere und größere Aktualisierungen.

Technische Anforderungen

Die aktuellen Versionen der Umgebungen, auf denen die Verfügbarkeit des Dienstes durch den Provider garantiert wird, sind die folgenden:

- Internet-Browser (aktuelle Version und offiziell vom Provider gepflegt): Google Chrome, Microsoft Edge oder Mozilla Firefox
- Netzwerke:
 - HTTPS-Protokoll-Autorisierung, Anschluss 443
 - Autorisierung der Service-URL
- Diese Umgebungen müssen immer von ihren jeweiligen Providern unterstützt werden und auf Betriebssystemen installiert sein, die noch und immer von ihren jeweiligen Providern unterstützt werden.

Da diese Versionen regelmäßig weiterentwickelt werden, empfiehlt der Provider die vorherige Validierung der Umgebungen des Kunden vor der Implementierung des Dienstes.

Insbesondere die Standardkonnektoren mit Anwendungen von Drittanbietern sind mit den folgenden Versionen der Lösungen kompatibel:

- E3-, E5-, Standard- oder Premium-Office-365-Lizenz für die Nutzung des Word-Add-ins und dessen Installation in Office 365 und allgemeiner die vorgesehenen Bedingungen: <https://learn.microsoft.com/en-us/office/dev/add-ins/concepts/browsers-used-by-office-web-add-ins>
- Die Installation des Add-Ins in Office 365, Salesforce oder HubSpot liegt in der Verantwortung des Kunden.

Verfügbarkeit

Der Provider garantiert eine Verfügbarkeit des Dienstes von 99,90 %. Diese Verfügbarkeit wird über einen Zeitraum von 3 Monaten gemessen, mit Ausnahme der unten genannten Unterbrechungen.

Kleinere Aktualisierungen

Kleinere Aktualisierungen des Services und der Datenbankstrukturen können täglich erfolgen. Solche Aktualisierungen führen nicht zu einer Unterbrechung des Dienstes.

Wichtige Aktualisierungen

Größere Aktualisierungen können eine Unterbrechung des Dienstes erfordern (z. B. Installation eines neuen Services, Implementierung einer neuen Version mit erheblichen Änderungen an der Datenbank usw.). Sie werden höchstens zweimal pro Jahr durchgeführt. Derartige Aktualisierungen können zu einer Unterbrechung des Dienstes von höchstens 24 Stunden führen. Sie werden so weit wie möglich außerhalb der Arbeitstage geplant.

Der Kunde wird mindestens 15 Kalendertage im Voraus per E-Mail benachrichtigt. Der Kunde kann im Falle

höherer Gewalt um eine kurzfristige Verschiebung dieser Unterbrechungen bitten. Der Provider verpflichtet sich, diesen Antrag zu berücksichtigen, außer im Falle eines kritischen Sicherheitsproblems für den Dienst.

Service Support: Verfügbare Stunden

Der Provider bietet den Nutzern in französischer und englischer Sprache Unterstützung an. Diese Unterstützung ist 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche verfügbar.

Supportanfragen und Fehlermeldungen können vom Kunden per Telefon oder E-Mail gestellt werden. Detaillierte Informationen hierzu finden sich im Service unter der Schaltfläche "Support".

Der Provider diagnostiziert die Anomalie und führt dann die Korrektur innerhalb der in der nachstehenden Tabelle genannten Fristen durch.

Vereinbarte Reaktions- und Störungsbehebungszeiten

Die Parteien vereinbaren die folgende Reaktionszeit (GRT) und die Fehlerbehebungszeit (FRT) im Falle eines Ausfalls:

Priorität	Versagen	GRT	FRT
1 - Dringend	Vollständige Unterbrechung: Störung, die die Nutzung des Dienstes verhindert	1 Stunde	8 Stunden
2 - Hoch	Blockierende Störung: Fehlfunktion, die den Dienst beeinträchtigt, weil eine oder mehrere wichtige Funktionen nicht ausgeführt werden können	1,5 Stunden	24 Stunden
3 - Mittel	Nicht blockierende Störung: jede Störung, die keine blockierende Störung darstellt, d. h. jede Anomalie, die den normalen Betrieb des Dienstes beeinträchtigt	2 Stunden	96 Stunden

Der Provider wählt die am besten geeigneten Mittel zur Behebung der Fehler aus: z. B. telefonische Unterstützung, Aufbringen eines Patches, Besuch eines seiner Mitarbeiter.

Im Falle einer Datenbeschädigung wird der Dienst mit den Daten wiederhergestellt, die in den letzten 24 Stunden vor der Unterbrechung des Dienstes gespeichert wurden.