

White Paper

# Plattform, Sicherheit, Verfügbarkeit und SLA

## Amagno Business Cloud

Stand Mai 2021

Das White Paper beschreibt den aktuellen Stand der technischen und sicherheitsrelevanten Aspekte der Amagno Business Cloud sowie Aspekte zu den Standard Service Level Agreements, soweit diese nicht abweichend mit Kunden vereinbart wurde.

## Inhalt

Disclaimer und Haftungsausschluss.....	3
Zertifizierung Amagno.....	4
Zertifizierungen Microsoft Azure.....	5
Endbenutzerlizenzvereinbarung.....	5
Auftragsverarbeitung (DSGVO).....	5
Datenschutzerklärung.....	6
Plattform & Datenspeicherung.....	6
Verfügbarkeit und Wartung.....	6
Backup.....	6
Export.....	7
Sicherheitsmaßnahmen (Zero Trust).....	7
Virenschutz.....	8
Support, Service und Dokumentation.....	8
Service Level (SLA).....	8

## Disclaimer und Haftungsausschluss

Das Amagno Produkt und die umgebende Infrastruktur und Dienstleistungen werden laufend weiterentwickelt. Ebenso kann sich die technologische und organisatorische Basis der Amagno Business Cloud jederzeit ändern, so dass Amagno keine Haftung für die Übereinstimmung der genannten Themen mit dem aktuellen Betrieb und dem Produkt übernimmt.

Dieses Dokument wurde mit größter Sorgfalt zusammengestellt und die Informationen darin sind Quellen entnommen, die als zuverlässig gelten. Dennoch kann keine Haftung übernommen werden für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Informationen. Aus den in diesem Dokument aufgenommenen Informationen können keine Ansprüche hergeleitet werden. Die Amagno GmbH behält sich vor, jegliche Informationen, die in diesem Dokument enthalten sind, ohne vorherige Ankündigung zu verändern.

Amagno übernimmt nicht die Haftung für Leistungen und Angaben der Drittanbieter.

Für Rückfragen wenden Sie sich an

Amagno GmbH  
Bloherfelder Str. 130  
26129 Oldenburg

[info@amagno.de](mailto:info@amagno.de)

## Zertifizierung Amagno

Amagno ist als Produkt gem. IDW PS 880 zertifiziert.

Die Prüfung umfasste folgende Bereiche:

- Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB),
- die handels- und steuerrechtlichen Vorschriften, insbesondere §§ 238 – 257 Handelsgesetzbuch (HGB), §§ 145 – 148 Abgabenordnung (AO), §§ 12, 15 Umsatzsteuergesetz (UStG),
- Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff (GoBD; vgl. BMF-Schreiben vom 14. November 2014) ab dem 01. Januar 2015
- GoBD-Checkliste für Dokumentenmanagement-Systeme des Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. (Bitkom) (Stand: 2015)
- Stellungnahme zur Rechnungslegung des Fachausschusses für Informationstechnologie (FAIT) des Instituts der Wirtschaftsprüfer in Deutschland e.V. (IDW): Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung bei Einsatz von Informationstechnologie (IDW RS FAIT 1, Stand 24.09.2002),
- Stellungnahme zur Rechnungslegung des Fachausschusses für Informationstechnologie (FAIT) des Instituts der Wirtschaftsprüfer in Deutschland e.V. (IDW): Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung beim Einsatz elektronischer Archivierungsverfahren (IDW RS FAIT 3, Stand 11.07.2006)
- IDW-Prüfungsstandard: Abschlussprüfung bei Einsatz von Informationstechnologie (IDW PS 330, Stand 24.09.2002) sowie
- IDW Prüfungsstandard: Die Prüfung von Softwareprodukten (IDW PS 880, Stand 11.03.2010).

Amagno erfüllt damit alle Anforderungen, um beispielsweise steuerrelevante Dokumente elektronisch aufzubewahren und auch digital für eine Betriebsprüfung zur Verfügung zu stellen. Relevant ist selbstverständlich, dass die Software sachgerecht angewendet wird und weitere notwendige Voraussetzungen, beispielsweise eine gültige unternehmenseigene Verfahrensdokumentation, vorhanden sind.

Download des IDW PS 880-Zertifikats:

<https://amagno.me/idwps880>

Die Rechenzentren und Drittanbieter verfügen über weitere Zertifikate.

## Zertifizierungen Microsoft Azure

Teile der Amagno Business Cloud sind über die neusta infrastructure services GmbH auf Basis der Microsoft Azure Plattform mit Rechenzentren in Frankfurt / Magdeburg verwaltet.

Informationen zur Plattform, Sicherheit und Verfügbarkeit der Microsoft Azure finden Sie unter:

- Allgemeine Informationen zur Sicherheit/Compliance  
<https://www.microsoft.com/de-de/trust-center>
- Informationen zu den Zertifikaten  
<https://azure.microsoft.com/de-de/overview/trusted-cloud/compliance/>

## Endbenutzerlizenzvereinbarung

Mit der Verwendung der Amagno Business Cloud akzeptiert der Anwender oder das anwendende Unternehmen die Endbenutzerlizenzvereinbarung:

<https://amagno.de/endbenutzerlizenzvereinbarung/>

## Auftragsverarbeitung (DSGVO)

Es besteht die Möglichkeit, mit Amagno einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV) abzuschließen. Dies geschieht Online via:

<https://amagno.de/dsgvo-bestaetigung/>

## Datenschutzerklärung

Für die Sicherheit der personenbezogenen Daten steht unser Datenschutzbeauftragter eines externen Dienstleisters via [datenschutz@amagno.de](mailto:datenschutz@amagno.de) für Rückfragen zur Verfügung. Die Datenschutzerklärung lesen Sie hier:

<https://amagno.de/datenschutzerklaerung/>

## Plattform & Datenspeicherung

Amagno ist eine Software As A Service Lösung.

Dazu verwendet Amagno Technologien auf Basis der Microsoft Azure Plattform mit Rechenzentren in Frankfurt / Magdeburg.

Die Datenspeicherung und Datenverarbeitung finden in Deutschland statt.

## Verfügbarkeit und Wartung

Die Amagno Business Cloud ist auf eine Verfügbarkeit von 99,5% ausgelegt. In dieser Verfügbarkeit sind angekündigte Wartungsfenster ausgenommen.

Derzeit behält sich Amagno ohne individuelle Ankündigung vor, jeden zweiten und vierten Samstag ab 14 Uhr Wartungsfenster für Updates, typischerweise zwei Stunden, zu verwenden. Dieses Wartungsfenster wird nicht regelmäßig in Anspruch genommen.

In relevanten Situationen kündigt Amagno Wartungen via E-Mail außerplanmäßige Wartungen an.

Geplant ist, die Verfügbarkeit inklusive Wartung bis Ende 2021 auf 99,9% umzusetzen.

## Backup

Amagno nutzt verschiedene Backupstrategien auf verschiedenen, teilweise georedundanten, Plattformen. Grundsätzlich kann man davon ausgehen, dass derzeit der Datenbestand der gesamten Infrastruktur im Zeitrahmen von 24h wieder herstellbar ist. Die meisten Daten sind allerdings Just-In-Time redundant gespeichert und stehen damit als Backup zur Verfügung. Dies gilt aber nur für Daten, die nicht vom Benutzer explizit zur Vernichtung vorgesehen wurden.

Bestätigt ein berechtigter Anwender die Löschung von Daten, z.B. Dateien oder ganze Ablagen, so geschieht dies zweistufig und liegt in der Verantwortung der Anwender. **Auf Grund gesetzlicher Anforderungen sind wir aufgefordert, Daten nach Rückfrage zur Vernichtung anschließend unwiederbringlich zu vernichten.**

## Export

Berechtigte Anwender können, ohne Unterstützung, Kosten oder besondere Erlaubnis, alle Dateien, Versionen und die meisten Meta-Daten der Dateien ihrer Ablagen jederzeit über dokumentierte Maßnahmen unverschlüsselt auf lokale Datenträger exportieren.

## Sicherheitsmaßnahmen (Zero Trust)

Amagno verfolgt eine eigene **Zero Trust Strategie**, um ergänzend zu den Sicherheitsmaßnahmen Dritter (z.B. Rechenzentrumsbetreiber oder Plattformanbieter), mit seinen eigenen Sicherheitsmaßnahmen die Daten und Dateien unserer Kunden durch technische und organisatorische Maßnahmen gegen unberechtigte Zugriffe zu schützen.

Dateien und Daten werden in der Amagno Business Cloud wie folgt abgesichert:

Die Dateien werden mit einem eigenen internen Echtheitsschlüssel versehen. Die Manipulation von Dateien wird immer bei Aufruf geprüft und angezeigt.

Für die Kommunikation und Datenspeicherung wird AES-256-Verschlüsselung verwendet.

In der Server- und Benutzerdokumentation ist einsehbar, welche Drittanbieterlösungen und Bibliotheken Amagno intern zur Datenverarbeitung einsetzt.

Benutzerkennwörter speichert Amagno nicht, sondern nur als Hash und ergänzend via „Salt&Pepper“ abgesichert. Sind Kennwörter zur Identifizierung an andere Systeme notwendig, so werden diese verschlüsselt sowie mit „Salt&Pepper“ gesichert.

Die Datei- und Datenbanksysteme in der Amagno Business Cloud sind über Zugriffslisten und Kontrollmechanismen geschützt. Das bedeutet: Sind technische Zugriffe durch Personal auf die Amagno Business Cloud notwendig, erfolgt dies via RDP, welche via VPN und geschützte IP-Adressen gesichert sind. Jeder berechnete und in Datensicherheit geschulte Mitarbeiter identifiziert sich für eine Nachvollziehbarkeit persönlich. Der Personenkreis ist stark reglementiert.

## Virenschutz

Amagno nimmt die Dateien auf, wie sie sind. Die Dateien erhalten keine Virenprüfung Seitens Amagno. Sie sind für die Sicherheit Ihrer Dateien selbst verantwortlich. Nutzen Sie daher Antivirenlösungen auf Ihren Systemen, auf denen Sie Dateien zur Übertragung auf Amagno speichern.

## Support, Service und Dokumentation

Der Support Seitens der Amagno GmbH findet, wenn nicht anders vertraglich vereinbart, über eine kostenpflichtige Rufnummer statt.

Die Informationen dazu und Möglichkeiten zum Service und zur Dokumentation lesen Sie hier:

<https://amagno.de/service>

## Service Level (SLA)

Amagno bietet zahlenden Anwender in der Business Cloud Service Level (SLA) an. Kostenfreie Anwender haben keinen Anspruch auf SLA.

Der Amagno Customer Service geht wie folgt bei Anfragen vor:

- Serviceanfragen werden via <https://amagno.de/serviceportal> entgegengenommen. Die Beantwortung ist anschließend abhängig von der Art der Meldung sowie dem Supportstatus des Meldenden.
- Sofortige Reaktion und schnellstmögliche Lösung mit allen Ressourcen bei Bekanntwerden von Problemen, wo es zu Datenverlust oder einer vollständigen technischen Behinderung des Betriebs der Clients kommt, die in der Ursache von Amagno liegen (bislang nicht passiert)
- 8 Stunden (Werktags) bis zu einer ersten Antwort auf eine neue Anfrage via E-Mail oder Ticketsystem. In der ersten Antwort wird bewertet, ob es sich um einen Wunsch, ein technisches Problem (Bug) oder um eine kostenpflichtige Dienstleistung handelt.
- Unterstützung für Beratung zur Entwicklung an/um Amagno, z.B. Fragen zur Rest API, sind in jedem Fall kostenpflichtige Dienstleistungen und sind nach Beauftragung mit Termin zu bearbeiten.
- Der Umgang mit Anfragen ist abhängig von der Art, Qualität, Dringlichkeit und Kundenstatus (Supportverträge sind vorrangig).
- 24 Stunden (Werktags) bis zu einer Antwort, wie wir mit der Anfrage umgehen. Dies kann bereits ein Lösungsvorschlag sein.
- Bei technischen Problemen bewerten wir, die Auswirkung auf den und alle Anwender der Amagno Business Cloud. Handelt es sich um ein allgemeines sehr relevantes technisches Problem, sind wir bestrebt, eine korrigierende qualitätsgesicherte Version im Rahmen der Wartungszeiträume zur Verfügung zu stellen.
- Der Umgang mit allen übrigen Anfragen, soweit vertraglich nichts anderes vereinbart:



- Wir beantworten einfache Anfragen im Rahmen der 24h Fristen (Aufwand <15 Min, die keine Einarbeitung (z.B.: Rechte oder Workflow) notwendig machen).
- Wir beantworten komplexere Anfragen oder konzeptionelle Rückfragen in der Regel nur als kostenpflichtige Dienstleistungen, die via ¼ Stunde oder Stunde abgerechnet werden (Aufwand >15 Minuten).
- Handelt es sich um Wünsche an das Produkt, die nicht im ausgelieferten Standardfunktionsumfang enthalten sind, werden mit dem Produktmanagement besprochen. Anschließend gibt es Feedback an die Kunden. Dies passiert in der Regel wöchentlich. Wobei wir bei hunderten Featurewünschen in der Regel keine konkreten Terminzusagen machen und bitten dafür um Verständnis. „Kleine“ Arbeitserleichterungen versuchen wir aber immer kurzfristig zu berücksichtigen.