

Advoware Managed Service

Leistungsbeschreibung – stp.one

04/2025 - Version 2.0

Inhaltsverzeichnis

Einführung	3
Details zum Managed Service	3
Systemanforderungen	6
Service-Bereitstellung	6
Sicherheit und Compliance	7
Operations und Service Level Agreement (SLA)	8
Support und Wartung	9
Appendix I	9
Appendix II	11
Abkürzungsverzeichnis	13

Einführung

Kurzer Überblick über den Managed Service

Flexible Arbeitsabläufe gepaart mit größtmöglicher Freiheit in der Wahl der Arbeitsweise und des Arbeitsortes sind einige der wichtigsten Aspekte moderner Kanzleiführung. Mit Advoware im Managed Service können sich Kanzleien als attraktiver Arbeitgeber im Legal Market positionieren und Mitarbeitern ein zeitgemäßes Arbeiten bieten.

Mit den Managed Services bietet stp.one einen Migrationspfad für Ihr bewährtes OnPremise-Setup in die Cloud. Mobiles und flexibles Arbeiten wird damit innerhalb kürzester Zeit Realität.

Beschreibung der stp.one Produkte: Advoware

Advoware, eines der marktführenden Kanzleimanagementsysteme für kleine und mittlere Unternehmen, bietet einen umfassenden Funktionsumfang, der keine Wünsche bei der täglichen Arbeit offen lässt. Advoware deckt mit seiner Funktionspalette alle anfallenden Tätigkeiten einer modern und digital arbeitenden Rechtsanwaltskanzlei ab.

Advoware in der Cloud

Mit Managed Services wird der komplette Funktionsumfang von Advoware in der Cloud zur Verfügung gestellt. Es reduziert sich die Pflege einer eigenen IT-Infrastruktur und es werden nur noch Client-Arbeitsplätze benötigt.

Sie haben die Wahl, ihre tägliche Arbeit im Browser zu verrichten oder den sogenannten Workspace zu nutzen, der zusätzlichen Features ermöglicht, wie z.B. Drucken, Scannen oder die nahtlose Dateiübertragung in die Cloud.

Technische Einschränkungen

Derzeitig bestehen im Managed Service die folgenden funktionalen Einschränkungen:

- Bei der Nutzung im Browser können als Peripheriegeräte ausschließlich Maus und Tastatur verwendet werden.
- Derzeitig ist eine fehlerfreie Anbindung von externen Geräten über USB bei Mac-Geräte von Apple nicht gewährleistet (Kartenlesegeräte / Diktiergeräte, alle externe Peripheriegeräte).
- Telefonie via TAPI-Lösung wird derzeit im Managed Service nicht angeboten.

- Die Nutzung von Videokonferenzen via MS Teams auf den virtuellen Maschinen im Rechenzentrum kann sich negativ auf die Performance niederschlagen und ist daher nicht empfehlenswert.
- Die für den Notarnetz-Zugang notwendige Register-Box kann nicht im Managed Service angeschlossen werden.
- Thin-Clients werden nur unterstützt, wenn keine Software auf dem lokalen Gerät erforderlich ist. Eine Verwaltung der Thin-Clients wird von der stp.one nicht übernommen.
- Philips SpeechLive:
 - Die für die Hintergrundspracherkennung erforderliche Software "Philips Device Connector" (lokale Installation plus Browser Plugin) wird auf dem Server installiert.
 - Die für Speech-to-Text erforderliche SpeechLive-App wird nicht auf dem Server installiert, sondern muss auf dem lokalen Gerät installiert werden

Details zum Managed Service

Inhalt des Services

Der Service bietet dem Benutzer den gebuchten Funktionsumfang von Advoware, ohne dass die Kanzlei den Betrieb der Software selbst sicherstellen und organisieren muss. Im Leistungsumfang sind ausschließlich diejenigen Drittprodukte enthalten, die in der Auflistung der zugelassenen Drittprodukte aufgeführt sind.

Cloud-Funktionalität

Der Managed Service nutzt Citrix Desktop as a Service (DaaS), um den Zugriff auf die Anwendungsfunktionalität via Browser oder Citrix Workspace App zur Verfügung zu stellen. Dabei können sowohl ganze Windows-Desktops dargestellt werden als auch einzelne Anwendung nahtlos auf dem lokalen System des Benutzers angezeigt werden.

Erklärung der Dienstleistungen, die von unserem Partner erbracht werden

Für die Bereitstellung und Betrieb des Managed Service ist die stp.one eine strategische Partnerschaft mit dem Deutschen Unternehmen netgo Süd GmbH eingegangen.

- Unser Partner leistet eine Vielzahl von Dienstleistungen, darunter regelmäßige Wartung, kontinuierlichen Support, proaktive Überwachung und laufende Optimierung der IT-Infrastruktur. Darüber hinaus wird eine schnelle Reaktionszeit auf alle auftretenden Probleme und Anfragen garantiert, um Ausfallzeiten zu minimieren und einen nahtlosen Betrieb sicherzustellen.
- Es werden Virtuelle Maschinen (VMs) gestellt, die in verschiedenen Konfigurationen angeboten werden und für generelle Anwendungszwecke geeignet sind. Diese VMs werden mit virtuellen CPU-Kernen (vCPUs) und virtuellem Arbeitsspeicher (vRAM) ausgestattet und entsprechend der Kanzleigröße provisioniert, um einen reibungslosen Betrieb der Fachapplikation zu gewährleisten.
- Jede VM wird je nach Konfiguration mit Speicherplatz ausgestattet. Der Kunde hat die Möglichkeit, weiteren Speicherplatz zu buchen. Dabei werden virtuelle Festplatten (vDisks) zur Verfügung gestellt, die in den VMs genutzt werden können. Die stp.one behält sich vor, bei kritischer Auslastungsgrenze des Speicherplatzes einmal im Monat den Speicherplatz um 100 GB zu erhöhen, um die Arbeitsfähigkeit des Kunden sicherzustellen.
- Die virtuellen CPU-Kerne, der virtuelle Arbeitsspeicher und die Größe der virtuellen Festplatten je Konfiguration können der Tabelle in Appendix II entnommen werden.
- Backups mit bestimmten Vorhaltezeiten erfolgen täglich. Es wird ein Backup täglich erstellt und 30 Tage vorgehalten. Zusätzlich wird das letzte Backup eines Monats für 11 Monate in die Vergangenheit aufbewahrt.
- Eine implementierte Anti-Viren Softwarelösung wird ständig aktualisiert und überwacht.

Weitere Informationen zu den Sicherheitsmaßnahmen im Zusammenhang mit Backups und Anti-Virus-Lösungen finden Sie im Security Whitepaper.

Überblick über die Managed Service Infrastruktur und Rechenzentren

- Wir verwenden die hochverfügbare und performante Cloud-Infrastruktur der netgo Süd GmbH, um den größtmöglichen Grad an Verfügbarkeit und Sicherheit zu gewährleisten.
- Die Server & Storage Ressourcen unseres Partners befinden sich auf deutschem Staatsgebiet.
- Unser Partner ist zertifiziert nach:
 - ISO 27001
 - ISO 9001
 - ISO 14001

- Detaillierte Informationen zur Sicherheitsarchitektur, zu den Maßnahmen zum Schutz der Daten und zu den Compliance-Standards können dem Security Whitepaper entnommen werden.

Systemanforderungen

- Der Kunde ist verpflichtet sicherzustellen, dass die Hardware auf seinem Endgerät die Anforderungen der Remote Zugangssoftware Citrix Desktop as a Service erfüllt, mit welcher der Managed Service durch die STP erbracht wird. Die Verwendung von zusätzlicher Hardware, wie Drucker, Scanner, Fußschalter etc. ist nur mit den im Appendix genannten Geräten gewährleistet.
- Die Mindestsystem- und Betriebssystemanforderungen für lokale Endgeräte können den Anforderungen des Citrix Workspace entnommen werden: <https://docs.citrix.com/de-de/citrix-workspace-app-for-windows/system-requirements.html>
- Diese Anforderungen gelten sowohl für den Zugriff via der Citrix Workspace Desktop Anwendung als auch für den Zugriff via Browser. stp.one behält sich vor in Zukunft statt Citrix Workspace eine andere, gleichwertige Technologie einzusetzen und wird Kunden über eine derartige Umstellung mit 6 Monaten Vorlaufzeit informieren.
- Um alle Funktionen des Service nutzen zu können, benötigen Sie ein auf den VMs installiertes Microsoft Word und Microsoft Outlook. Hierfür benötigen Sie entweder die Lizenz Microsoft 365 Business Premium oder Microsoft 365 E3.

Service-Bereitstellung

Beschreibung des Bereitstellungsprozesses

- Die Überlassung erfolgt durch die Übergabe der Zugangsdaten an den Kunden. Der Bereitstellungstermin ergibt sich aus der einzelvertraglichen Vereinbarung.
- Benötigte Sonderschriftarten müssen vor dem Bereitstellungstermin seitens des Kunden bereitgestellt werden und erfordern eine gesonderte Serviceanfrage.
- Der Anbieter garantiert die Erreichbarkeit der virtuellen Maschinen des Kunden mit einer Verfügbarkeit von 99,5%. Die Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage eines Kalendermonats abzüglich der Wartungszeiten.
Berechnung der Verfügbaren Minuten am Beispiel eines Monats mit 31 Tagen:

$(44640 \text{ Minuten / Monat} - 240 \text{ Minuten Windows Updates / Monat}) * 99,5\% = 44178 \text{ Minuten im Monat}$. Dies entspricht einer durchschnittlichen Ausfallzeit von 222 Minuten / Monat bzw. 3:42h.

- stp.one wird neue Versionen der Software Advoware innerhalb von drei Wochen nach der allgemeinen Bereitstellung für Kunden im Managed Service zur Verfügung stellen. Die Wartungsfenster für das Advoware-Update befinden sich grundsätzlich in den Abendstunden und werden zuvor schriftlich mitgeteilt.

Informationen zur sicheren Einrichtung und zum Betrieb von virtuellen Umgebungen, sind im Whitepaper genauer ausgeführt.

Sicherheit und Compliance

Überblick über die Sicherheitsmaßnahmen, die von unserem Partner bereitgestellt werden

Unser Partner bietet umfassende Sicherheitsmaßnahmen für die Managed Services. Dazu gehören unter anderem Firewalls, Intrusion Detection und Prevention Systems (IDPS), regelmäßige Sicherheitsaudits sowie Verschlüsselungstechnologien für Datenübertragungen.

Eine umfassende Übersicht über die Sicherheitsmaßnahmen, einschließlich der detaillierten Informationen zur Architektur, Zertifizierungen und Datenschutzpraktiken, sind im Security Whitepaper nachzulesen.

Einhaltung von Vorschriften und Standards

Unser Partner hält sich an branchenübliche Vorschriften und Standards im Bereich IT-Sicherheit und Datenschutz. Dazu gehören beispielsweise die DSGVO in Europa und entsprechende Standards wie ISO 27001.

Gegenüber dem Partner haben wir hierzu eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) abgeschlossen, die die erforderlichen datenschutzrechtlichen Verpflichtungen umfasst. Weiterhin wurde eine Zusatzvereinbarung für Berufsgeheimnisträger mit dem Partner abgeschlossen, die die Einhaltung der aus §§ 43a Abs. 2, 43e BRAO, 2 BORA und für Notare aus §§ 18 und 26a BnotO enthält.

Beschreibung des Reportingprozess bei Sicherheitsrisiken

Für eintretende Sicherheitsrisiken hat unser Partner einen strukturierten Reportingprozess implementiert, der es ermöglicht, Sicherheitsvorfälle schnell zu identifizieren, zu bewerten und entsprechende Maßnahmen zur Behebung einzuleiten. Dies umfasst die Meldung von Sicherheitsvorfällen an die betroffenen Parteien sowie die Durchführung von Forensik-Analysen und die Implementierung von Gegenmaßnahmen zur Risikominderung.

Operations und Service Level Agreement (SLA)

Erklärung des SLA für Managed Services

Für Managed Services definiert das SLA die Qualität, den Umfang und die Verantwortlichkeiten der Dienstleistungen, einschließlich Aspekten wie Verfügbarkeit, Reaktionszeiten, Problembehebung und Support.

Monitoring

Die Service Level Verfügbarkeit der Infrastruktur im Rechenzentrum unseres Partners wird pro Kalendermonat durch die Monitoringsysteme unseres Partners gemessen. Messpunkt der Verfügbarkeit ist der Ausgang des Rechenzentrums unseres Partners. Die Service Level Verfügbarkeit wird pro Kalendermonat für die bereitgestellte Leistung gemessen. stp.one hat Sensoren im Monitoring von unserem Partner gebucht. Diese messen Belegung der Festplatten, Belegung des Arbeitsspeichers, Zustand von wichtigen Windows Diensten, CPU-Auslastung, Netzwerk-Funktionalität, Patch-Status (Windows Updates) und WebP-Vulnerability.

Details zur Überwachung und zu Vorfällen können dem Security Whitepaper entnommen werden.

Support und Wartung

Die Supportzeiten sowie der Supportprozess sind den aktuellen AGB der stp.one zu entnehmen: <https://www.stp.one/de/terms-and-conditions>

Wartungsverfahren, -fenster und -pläne

Die Infrastruktur unseres Partners ist so realisiert, dass Wartungsarbeiten an der Virtualisierungsinfrastruktur (inkl. Stromversorgung, Netzwerk, Storage und der Hypervisorumgebung) ohne Unterbrechung der Verfügbarkeit möglich sind. Trotzdem kann es sein, dass während der Wartungsarbeiten die vorgenannten Leistungen nicht zur Verfügung stehen, oder kurzzeitig (< 1 Minute) unterbrochen werden. Eine Haftung der stp.one ist in solchen Fällen ausgeschlossen. Das Zeitfenster für Wartungen, die zu einer Unterbrechung (>1 Minute) der Leistungen führen, erstreckt sich von Montag bis Samstag von 20:00 Uhr bis 5:00 Uhr am nächsten Morgen (UTC+1(während MESZ UTC+2)) sowie ganztägig an Sonntagen und an Feiertagen. Geplante Wartungen haben keine Auswirkung auf die Verfügbarkeit.

Appendix I

Mit Citrix getestete Hardware

Bei den Citrix-Tests von Advoware erzielten die Philips-Geräte die beste Leistung. Im Folgenden finden Sie eine Liste der aktuell kompatiblen Philips-Geräte.

Mobile Diktierhardware

DPM8000-Geräte:

- Digital Pocket Memo 8000
- Digital Pocket Memo 8200
- Digital Pocket Memo 8500

(* DPM2- und DPM3-Geräte funktionieren, werden jedoch von Philips nicht mehr unterstützt).

DPM2-Geräte	<ul style="list-style-type: none"> • Digital Pocket Memo 5610 • Digital Pocket Memo 9220 and 9250 • Digital Pocket Memo 9350 and 9360 • Digital Pocket Memo 9400 and 9450 • Digital Pocket Memo 9750 • Digital Pocket Memo 9850
DPM3-Geräte	<ul style="list-style-type: none"> • Digital Pocket Memo 9370 and 9380 • Digital Pocket Memo 955 • Digital Pocket Memo 9500 and 9520 • Digital Pocket Memo 9600 and 9620
Stationäre Diktierhardware	<ul style="list-style-type: none"> • SpeechMike3 Classic 3210, 3220 • SpeechMike3 Pro 3200 • SpeechMike3 Barcode 3300, 3310 • SpeechMike Premium 3500, 3510, 3520 • SpeechMike Premium Barcode 3600, 3610 • SpeechMike Premium Touch 3700, 3710, 3720 • SpeechMike Premium Touch Barcode 3800, 3810 • SpeechMike Premium Air 4000, 4010 • SpeechOne 6000 • SpeechMike Air Pro 3000 • SpeechMike Air Classic 3010, 3020 • SpeechMike2 Classic 5260 • SpeechMike2 ClassicPLUS 5270 • SpeechMike2 Pro 5274 • SpeechMike2 ProPLUS 5276
Fußschalter	<ul style="list-style-type: none"> • 210/90 • 2210 • 2310 • 2320 • 2330
Drucker	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Drucker mit einem auf dem Citrix Client PC installiertem PCL-6 Treiber

Scanner	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Scanner, die in ein Verzeichnis scannen können, das auf dem Citrix-Client PC sichtbar ist.
Kartenlesegeräte	<ul style="list-style-type: none"> • Cyberjack RFID standard • Cyberjack RFID comfort

Appendix II

Anzahl Benutzer	Anzahl VM	Anzahl vCPU	Anzahl vRAM in GB	Speicherplatz in GB
1	1	2	6	200
2	1	2	8	200
3	1	2	10	200
4	1	3	12	200
5	1	3	14	400
6	1	4	16	400
7	1	4	18	500
8	1	4	20	500
9	1	5	22	500
10	1	5	24	500
11	1	5	26	600
12	1	6	28	600
13	1	6	30	600
14	1	6	32	700

15	1	7	34	700
16	1	7	36	700
17	1	7	38	800
18	1	8	40	800
19	1	8	42	800
20	1	8	44	800
21	2	5	26	900
22	2	5	26	900
23	2	6	28	900
24	2	6	28	1000
25	2	6	30	1000
26	2	6	30	1000
27	2	6	32	1100
28	2	6	32	1100
29	2	7	34	1100
30	2	7	34	1100
31	2	7	36	1200
32	2	7	36	1200
33	2	7	38	1200
34	2	7	38	1300
35	2	8	40	1300

Abkürzungsverzeichnis

SLA	Service-Level-Vereinbarungen
VM	Virtuelle Maschinen
vCPUs	virtuelle CPU-Kerne
vRAM	virtueller Arbeitsspeicher
vDisks	virtuelle Festplatten
IDPS	Intrusion Detection und Prevention Systems
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
AVV	Auftragsverarbeitungsvereinbarung
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen