

Leistungsbeschreibung amber
Managed SaaS



amber – Managed SaaS
Stand: September 2026

Powered by amber Tech GmbH

1. LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber für die Dauer des Vertrages eine Managed „Software as a Service“ (SaaS) zur Verfügung. Alle hierzu notwendigen Infrastrukturkomponenten und Softwarelizenzen werden seitens des Auftragnehmers bereitgestellt.

Managed SaaS beinhaltet virtuelle Infrastruktur, mit der die Suche von Texten und Medien im Netzwerk und der Infrastruktur des Auftraggebers ermöglicht wird. Für jeden Auftraggeber wird eine eigene, virtuelle Infrastruktur („Hardware“) zur Verfügung gestellt.

Übergabepunkt für alle Leistungen ist der Übergabepunkt der Managed SaaS in das Internet, bzw. in das Netzwerk des Auftraggebers (z. B. VPN, MPLS).

1.1. Infrastrukturleistungen

Jede Software wird in einer dedizierten virtuellen Umgebung des Auftragnehmers ausgeführt.

Die Infrastrukturleistungen umfassen:

- Betrieb in einem Rechenzentrum der Kategorie Tier 3+ oder äquivalent
- Persistenter Speicher für den indizierten Datenbestand sowie flüchtiger Speicher („Ephemeral“) für die Laufzeitumgebung der Container
- Anbindung der Software an den Übergabepunkt
- Netzwerk-Virtualisierung
- Virtuelle Netz- und Sicherheitsleistungen (Load Balancer, Firewalls, Routing, etc.)

1.2. Domain und Zertifikate

Die Standard Domain für neue Software lautet „... amber.de“ und eine Standard Route sieht wie folgt aus: [https://\[Auftraggeber\].amber.de/](https://[Auftraggeber].amber.de/). Für individuelle Domänen (z. B. [https://ai.\[kundendomain\].com/](https://ai.[kundendomain].com/)) muss der Auftraggeber die Domain besitzen und verwalten.

2. SOFTWARELEISTUNGEN

Das Produkt umfasst die gemanagten Dienste gemäß gebuchter Lizenz des Kernsystems mit den folgenden Leistungen („amber Leistungen“):

Pakete	Starter	Business	Enterprise
Paketüberblick			
Zielgruppe	Teams, die sofort starten	amber als Plattform	Individuelle Anforderungen
Mindestnutzermenge	1	50	200
Bezugsweg	Self-Service	amber oder Partner	amber oder Partner
Integrationen – Konnektoren			
In allen Paketen enthalten:	Konnektoren: SQL-Konnektor für strukturierte Daten, alle gängigen Dateiformate (wie z. B. Webseiten, E-Mails, Bilder, Newsfeeds [z. B. Intranets], Chats [z. B. Teams], Tickets [div. Ticketsysteme]) Plug-Ins: Webapp, Teamsapp, Desktopapp, Chrome Plug-In, Mobile Anwendung, Outlook Plug-In, Word Plug-In, PowerPoint Plug-In, Excel Plug-In, JSON-Chatwidget, Iframe-Integration API's & Aktionen: amber als MCP-Client, unbegrenzte MCP-Anbindungen, Search-API, Agenten-API		
Data Layer * (Unternehmensgehirn, indizierte Daten)	Optional	✓	✓
Anbindbare Systeme	Bis zu 10 *	Bis zu 15	Über 15
Unbegrenztes Indexvolumen	Optional *	✓	✓
Standardkonnektoren (s. Konnektoren)	Optional *	✓	✓
Indexing-API via REST für individuelle Konnektoren	Optional *	✓	✓
Plattformfunktionen			
In allen Paketen enthalten:	Kein Training mit Kundendaten, DSGVO-Konformität, EU-AI-Act Konformität, ISO 27001-Zertifizierung, Entwickelt nach SOC-2-Standard, State-of-the-Art Verschlüsselung, Audit-Logging, Auftragsverarbeitungsvertrag, Eigenes CI, Übernahme der Zugriffsrechte		
Serverstandort	DE/EU	DE/EU	DE/EU
Dashboard mit Insights & Analytics	Basic	Advanced	Advanced
SSO	–	✓	✓
Eigene Domain	–	nur Subdomain	✓
Einhaltung § 203 StGB für Berufsgeheimnisträger	–	✓	✓
Betafunktionen	–	✓	✓
Eigenes Hosting Private Cloud	–	–	✓

Stagingumgebung	—	—	✓
Nutzung & Kontingente			
In allen Paketen enthalten:	Persönliches Tagesguthaben gemäß Fair Use Policy, tägliche automatische Zurücksetzung, Always-on-Modelle danach unbegrenzt nutzbar, Premium-Modelle über Credits mit Ausgabenlimits, keine Mehrkosten ohne Freigabe.		
OCR für indizierte Dokumente	—	bis 500.000 Dokumente	Individuelle Menge
Bring your own API-Key **	—	—	✓
KI-Funktionen			
In allen Paketen enthalten:	UnternehmensGPT, Auto-LLM-Auswahl, Personalisiertes KI-Gedächtnis, Textantworten, Codeantworten, Upload von Bildern und Dateien, Dokumentenchat, Dateierstellung & -bearbeitung, Dashboard Erstellung, Feedbackfunktion, Audioeingabe & -ausgabe, KI-Agenten, Automatische Workflows, Agentenbibliothek, Aktionsbibliothek, Webzugriff		
Unternehmensinterne KI-Suchfunktionen			
In allen Paketen enthalten:	Vorschaufunktion, Referenzierung bei generierten Antworten, Filterfunktion, Intelligente Operatoren		
Mehrsprachige KI-Suche	Optional *	✓	✓
Keyword-Suche	Optional *	✓	✓
Ergebnismarkierung auf Seitenebene	Optional *	✓	✓
Semantische Suche	Optional *	✓	✓
Versionierungsberücksichtigung	Optional *	✓	✓
Bildersuche (auf Basis von Inhalten)	Optional *	✓	✓
KI-Agenten-Funktionen			
In allen Paketen enthalten:	Eigene Agenten, Teilen von Agenten, Zugriff auf amber Agentenbibliothek, Aktionen & Auslöser, Autonome Agenten		
Support			
In allen Paketen enthalten:	Online-Hilfecenter, E-Mail- & Chat-Support		
Service Level Agreement	Standard	Premium	Premium
Produktschulung Onboarding	Zubuchbar	Zubuchbar	Zubuchbar
KI-Schulung gemäß EU-KI-Act inkl. Zertifikat	Zubuchbar	Zubuchbar	Zubuchbar
Customer Success Manager	—	✓	✓
CSM-Regeltermine	—	1 pro Monat	Individuell
KI-Implementierungsmanager	Zubuchbar	Zubuchbar	✓
Technische Einrichtung (Termine à 30 Min.)***	Self-Service	1 bis 4 Termine	Individuell

Starter plus: Wird im Paket Starter die Data Layer als Zusatzleistung gebucht, dann heißt dieses Paket „Starter plus“.

* **Data Layer:** Die Anbindung bestehender Systeme über MCP ist in allen Paketen ohne Aufpreis enthalten. Der Data Layer (eigener, indizierter Unternehmensindex) ist Voraussetzung für die KI-Suche und die indizierten Standardkonnektoren. Im Paket Starter ist er optional als Add-on buchbar, ab Business ist er im Paketpreis enthalten. Mit „Optional“ markierte Funktionen setzen im Paket Starter den gebuchten Data Layer voraus.

** **Bring your own API-Key:** Im Paket Enterprise kann der Auftraggeber eigene API-Keys bereitstellen. In diesem Fall entfallen die Limitierungen bei der Bildgenerierung und bei Deep Research – vorausgesetzt, es werden KI-Modelle mit den erforderlichen Fähigkeiten bereitgestellt (Abstimmung mit dem Auftragnehmer erforderlich). In den Paketen Starter und Business steht Bring your own API-Key nicht zur Verfügung; die dort genannten Limitierungen gelten unverändert.

*** **Technische Einrichtung:** Die Anzahl der inkludierten Einrichtungstermine richtet sich nach dem jeweils vereinbarten Leistungsumfang und kann sich an dem regelmäßigen Auftragsvolumen orientieren. Der konkrete Umfang der enthaltenen Leistungen und Termine ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot bzw. der individuellen Vereinbarung. Als Orientierung gilt das monatliche, wiederkehrende Auftragsvolumen: bis 2 T€ ein Termin, bis 5 T€ zwei Termine, bis 10 T€ drei Termine, über 10 T€ vier Termine. Weitere Termine sind jederzeit zubuchbar. Zusätzliche Leistungen können nach Vereinbarung beauftragt werden.

Customer Success Management (CSM) ist die steuernde Rolle für die Einführung und den Betrieb von amber beim Auftraggeber. Das CSM verantwortet die Einhaltung der in diesem Leistungsschein beschriebenen Dienstleistungen sowie die laufende Betreuung des Vertragsverhältnisses. Das CSM berät, wertet aus und priorisiert; erbringt selbst jedoch keine Einrichtungs-, Konfigurations- oder Schulungsleistungen. Es gibt einen dedizierten Customer Success Manager für alle Pakete ab Business. Alle Regeltermine werden als Telefonkonferenz durchgeführt.

Das **KI-Implementierungsmanagement** ist die ausführende Rolle für die Einführung und den Betrieb von amber beim Auftraggeber. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, ist die KI-Implementierung nicht Bestandteil des Paketpreises und wird auf Basis einer gesonderten Position beauftragt. Die Leistung wird durch den Auftragnehmer oder einen Partner erbracht. KI Implementierungen können auch direkt von zertifizierten Partnern angeboten werden.

Es gilt folgende Einschränkung:

Je nach Verfügbarkeit von Hardware können einzelne Leistungen aus Performancegründen abgeschaltet werden.

On-Premise-Systeme des Auftraggebers können über die Standardkonnektoren des Auftragnehmers indiziert werden. Bei Vertragslaufzeiten von bis zu 6 Monaten ist die Menge der zu indizierenden Entitäten je angebundenem On-Premise-System auf 3 Millionen Entitäten beschränkt.

Der Auftragnehmer behält sich vor, Funktionen, Inhalte und Leistungen innerhalb der angebotenen Pakete zu ändern, neu zuzuordnen oder zu entfernen, sofern dadurch der allgemeine Nutzwert des gebuchten Pakets nicht wesentlich beeinträchtigt wird.

Die Nutzeridentität wird nach dem Identity and Access Managementsystem wie zum Beispiel EntraID ausgerichtet.

Service Level Agreement

Die Verfügbarkeiten werden in folgende Editionen eingeteilt:

- „Standard“:
per Service Level Agreement (SLA) zugesicherte Verfügbarkeit von 99 % pro Jahr
- „Premium“:
per SLA zugesicherte Verfügbarkeit von 99,5 % pro Jahr

Die durchschnittliche Verfügbarkeit pro Kalenderjahr errechnet sich aus der tatsächlichen Verfügbarkeit im Verhältnis zur überwachten Betriebszeit (AOT).

Die tatsächliche Verfügbarkeit einer Hardware wird regelmäßig durch die Erreichbarkeit des Webendpoints nachgewiesen.

Einschränkungen der Verfügbarkeit durch mit dem Auftraggeber abgestimmte Wartungsarbeiten gelten nicht als Ausfallzeit.

Die Service Level Agreements gelten nur für Produkte im Bereich Managed Service. Produkte, welche auf der Infrastruktur des Auftraggebers gehostet werden, sind von den SLA ausgenommen.

3. WEITERE LEISTUNGEN

3.1. Managed SaaS Edition

Die Managed SaaS Edition wird über das Internet zur Verfügung gestellt und in einer virtuellen Umgebung des Auftragnehmers für den Auftraggeber betrieben.

3.2. Automatisches Skalieren

Managed SaaS wird initial pro User aufgebaut.

Werden im Verlauf Ressourcen über die initiale Leistungsgrenze der Hardware hinaus benötigt, skaliert die Hardware automatisch bis zu einer vom Auftraggeber festgelegten Maximalgröße.

Wird die von der Hardware angebotene Leistung über einen längeren Zeitraum zu einem erheblichen Teil nicht abgerufen, wird die maximale Hardwareleistung automatisch und ohne Ankündigung reduziert. Hierdurch ggf. verursachte Einschränkungen der Verfügbarkeit der vom Auftraggeber betriebenen Applikationen gehen nicht zu Lasten der zugesicherten Hardwareverfügbarkeit.

3.3. Rechenzentrum

Managed SaaS wird in hochverfügbaren Rechenzentren der Kategorie Tier 3+ oder einer äquivalenten Kategorie betrieben.

3.4. K-Fall Sicherheit / Hochverfügbarkeit

Managed SaaS wird standardmäßig nicht über drei Verfügbarkeitszonen verteilt bereitgestellt.

3.5. Disaster Recovery, Backup und Wiederherstellung

Es wird standardmäßig ein vollständiges Backup der Managed SaaS für ein Disaster Recovery angelegt. Das betrifft insbesondere die Konfiguration und den Zustand der Software, die verwendeten Docker Images und die Nutzdaten auf den vom Auftraggeber eingerichteten virtuellen Festplatten (Persistent Volumes).

3.6. Change Requests

Um Änderungen der Datenquellen gem. den Standardkonnektoren vorzunehmen, können Change Requests schriftlich eingereicht werden. Zur Durchführung des Change Requests wird vom Auftragnehmer ein Angebot erstellt.

3.7. Betriebszeiten

Die überwachte Betriebszeit AOT (Attended Operation Time) ist der Zeitraum, in dem der technische Support erreichbar ist und eine Störung der Systemverfügbarkeit beheben kann.

AOT OFFICE TIME (CET)

Die OFFICE TIME umfasst jeweils die Zeit von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr (CET) außer an Wochenenden und bundeseinheitlichen Feiertagen.

3.8. Service Desk

Der Service-Desk ist per E-Mail (support@amber.de) erreichbar und nimmt Incident Tickets des Auftraggebers auf. Der Auftraggeber erhält zu diesem Zweck vorbereitete Textvorlagen.

Die Service-Desk-Leistungen werden standardmäßig in deutscher Sprache erbracht. Alle Zeitangaben beziehen sich auf die mitteleuropäische Zeit (CET). Direkte Rückmeldungen aus dem Operating-Team des Auftragnehmers können in Deutsch oder Englisch sein.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Nutzern Informationen zum Produkt zukommen zu lassen.

3.9. Incident-Bearbeitung

Der Auftraggeber wird in Abhängigkeit der Kritikalität des Tickets über den aktuellen Stand der Bearbeitung informiert.

Die Analyse im Rahmen der Incident-Bearbeitung kann ergeben, dass die festgestellte Störung (Meldung eines Incident oder Monitoring) durch Mitarbeiter oder Applikationen

des Auftraggebers verursacht wurde bzw. es sich um einen Fehler in der Programmierung der Applikation des Auftraggebers handelt. Das Incident Ticket wird in ein Problem Ticket überführt. Die weitere Unterstützung des Auftraggebers bei der Behebung der Störung wird dann in Absprache und ggf. kostenpflichtig durchgeführt.

3.10. Wartungsarbeiten

Wartungsarbeiten können potenziell zu Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit führen und werden daher grundsätzlich vom Auftragnehmer mindestens drei Werktage vor Beginn der Wartungsarbeiten angekündigt.

Im Umkehrschluss bedeutet die Ankündigung eines Wartungsfensters nicht automatisch eine Beeinträchtigung der Verfügbarkeit der Managed SaaS.

Standardwartungsfenster fließen nicht als ungeplante Ausfallzeiten mit in die Berechnung der Verfügbarkeit ein. Standardwartungsfenster finden Montag bis Donnerstag von 18:00–20:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage (Zeitangaben in CET) statt. Wartungen außerhalb des Standardwartungsfensters können kostenpflichtig gesondert beauftragt werden.

3.11. Sicherheitsrelevante Patches

Der Auftragnehmer installiert zeitnah verfügbare sicherheitsrelevante Patches und Hotfixes. Patches und Hotfixes werden dabei gemäß CVSS Score Logik priorisiert und gemäß folgender Methodik eingespielt:

Priorität / Kritikalität	Update Zyklus
Low	Update gemeinsam mit Release Rollout (OCP)
Important	Quartals Update
Critical	Update innerhalb einer Woche

3.12. Software Updates und Upgrades

Der Auftragnehmer installiert nach eigenem Ermessen und nach eingehender Prüfung neue Versionen der vom Auftragnehmer eingesetzten Software.

3.13. Nutzerzahl, Nachlizenzierung und Anpassung (True-up)

Der Auftraggeber erwirbt Lizenzen für eine im Angebot festgelegte Anzahl von Usern; die Mindestnutzermenge des gebuchten Pakets gemäß Ziffer 2 darf nicht unterschritten werden. Die Zahl der zugriffsberechtigten Accounts wird monatlich ermittelt und ist im Dashboard einsehbar; nicht deaktivierte Accounts gelten als zugriffsberechtigt. Überschreitet sie die vereinbarte Lizenzmenge in zwei aufeinanderfolgenden Monaten um mehr als 5 %, erhöht sich die Lizenzmenge zum Folgemonat automatisch auf die tatsächliche Nutzerzahl, ohne rückwirkende Nachberechnung und ohne Wechsel des gebuchten Pakets. Abgerechnet wird zeitanteilig bis zum Vertragsende zum vereinbarten Preis je User einschließlich gewährter Rabatte. Eine Reduzierung der Lizenzmenge ist während der laufenden Vertragsperiode ausgeschlossen und zum Laufzeitende mit einer Frist von drei Monaten in Textform möglich.

3.14. Fair Use Policy

Als Teil seiner Verpflichtung, einen qualitativ hochwertigen, schnellen und zuverlässigen Service anzubieten, hat der Auftragnehmer eine Fair Use Policy (auch als FUP bezeichnet) für seine Software as a Service (SaaS) Produkte implementiert. Dazu zählt insbesondere:

3.14.1. Volume Monitoring – Indexierung von Daten & Volumen an Suchanfragen

Die FUP gilt für die Nutzung des amber SaaS-Produkts durch Kunden, um sicherzustellen, dass jeder Kunde eine gleichbleibend hochwertige Erfahrung macht. Der Auftragnehmer ergreift Maßnahmen, um sicherzustellen, dass die Nutzung innerhalb angemessener Parameter und in Übereinstimmung mit der Lizenz erfolgt. Die faire Nutzung des Produkts wird in Bezug auf die Anzahl der erworbenen Einheiten auf der Grundlage der Preisstufe sowie die im Verhältnis dazu stehenden zu durchsuchenden Entitäten definiert. Dem Auftragnehmer ist bekannt, dass Kunden gelegentlich ein sehr hohes Verkehrsaufkommen haben, und berücksichtigt dies bei Nutzungsgrenzen der Fair Use Policy.

3.14.2. Bereitstellung von LLMs

Jedem Nutzer steht für die Nutzung der KI-Funktionen ein persönliches Tagesguthaben zur Verfügung, das regelmäßig automatisch zurückgesetzt wird. Auf dieses Guthaben wird jede Anfrage angerechnet, unabhängig vom gewählten KI-Modell. Den aktuellen Nutzungsstand kann der Nutzer jederzeit in der Anwendung einsehen.

Max-Lizenzen berechtigen den jeweiligen Nutzer zu einem erhöhten Tagesguthaben. Das Tagesguthaben ist weder auf andere Nutzer noch auf nachfolgende Zeiträume übertragbar.

Der Auftragnehmer ordnet die bereitgestellten KI-Modelle unterschiedlichen Kategorien zu, insbesondere dauerhaft verfügbaren Modellen („Always-on-Modelle“) und Premium-Modellen. Always-on-Modelle stehen auch nach Ausschöpfung des Tagesguthabens ohne Begrenzung zur Verfügung. Premium-Modelle werden zunächst auf das Tagesguthaben angerechnet; nach dessen Ausschöpfung erfolgt die weitere Nutzung zulasten des Credit-Guthabens des Auftraggebers. Die jeweils aktuelle Zuordnung der Modelle ist in der Anwendung einsehbar und kann sich mit Modell-Updates ändern.

Credits sind ein organisationsweites Guthaben des Auftraggebers für kostenpflichtige KI-Nutzung, insbesondere für Premium-Modelle nach Ausschöpfung des Tagesguthabens sowie für die Nutzung der API. Der Auftraggeber kann persönliche und organisationsweite Ausgabenlimits festlegen. Ist das Credit-Guthaben aufgebraucht oder ein Limit erreicht, wird die Nutzung von Premium-Modellen bzw. der API ausgesetzt, bis neue Credits bereitgestellt, die Limits angepasst oder das Tagesguthaben zurückgesetzt wurde; Always-on-Modelle bleiben in jedem Fall nutzbar. Einzelheiten, insbesondere zur Höhe des Tagesguthabens, regelt der Auftragnehmer in den jeweils aktuellen Nutzungshinweisen.

4. LEISTUNGSUMFANG (RACI-MATRIX)

Aktivität	Auftrag-nehmer	Auftrag-geber
Bereitstellung des Managed Hardware Portals	A/R	–
Bereitstellung von SSL-Zertifikaten / Wildcard-Zertifikaten	A/R	I
Deployment von Middleware und Datenbanken	A/R	I
Bereitstellung von Rechenleistung zum Deployment von Middleware- und Datenbankprodukten	A/R	–
Bereitstellung von Datenbank- und Middleware-Lizenzen. Das Lizenzmodell muss für die Anwendung in der Cloud geeignet sein.	A/R	–
Hardware Maintenance		
Bereitstellung von hardwarespezifischer Wartung, einschließlich der Installation relevanter und vereinbarter Service Packs, Patches und Software-Wartungsversionen	A/R	C
Durchführung von Wartungsarbeiten zur Aktualisierung der Hardware	A/R	C
Test von hardwarebezogenen Softwareupdates, Service Packs und Patches	A/R	–
Planen der hardwarebezogenen Wartungen	A/R	I
Benutzerverwaltung		
Verwaltung von Applikationsbenutzern	C/I	A/R
Verwaltung und Management der Benutzerrollen und -profile der Software	A/R	C
Einrichtung		
Bestellung von Hardware-Ressourcen zur Bereitstellung von Workloads	A/R	–
Bereitstellung einer Domain	A/R	I
Verwaltungsarbeiten		
Erfassung und Verwaltung von Fehlerlisten, Analyse der Fehlerlisten	A/R	–
Umsetzung der vereinbarten Sicherheitsrichtlinien	A/R	–
Incident Management		
Bereitstellung von Fehlerlisten zur Analyse auf Anfrage (im Falle eines softwarebezogenen Fehlers)	A/R	I
Management von Softwarevorfällen inklusive Dokumentation im Ticketing-System des Auftragnehmers	Auf Anfrage	Auf Anfrage
Problem Management		
Nachverfolgung der bearbeiteten Problembereiche im Standard-Ticketing-System des Auftragnehmers inkl. Root-Cause-Analyse	A/R	I

Patch Management		
Installation von sicherheitsrelevanten Patches und Hotfixes auf Hardware-Ebene	A/R	I
Informieren bei geänderten Softwareversionen des Softwareanbieters	A/R	I
Monitoring		
Definition und Konfiguration der Systemüberwachung der Hardwarekomponenten	A/R	–
Einrichten von Monitoring-Anforderungen	A/R	–
Monitoring der Software (tool-gesteuert)	A/R	–
Überwachung und Analyse der Software ermöglichen	A/R	I
Grundlegende Überwachung des Zustands der Hardware auf Betriebssystemebene (CPU-Last, freier Arbeitsspeicher, Netzwerkerreichbarkeit, Erreichbarkeit des Dateisystems und Nutzungsrate, z. B. Pods pro Node)	A/R	–
Applikations-Monitoring	A/R	–
Logging		
Systemlogs speichern (Hardware und Containerlogs)	A/R	–
Bereitstellen von Logfiles im Fehlerfall (auf Anfrage)	A/R	I
Applikationslogging	A/R	–
Bereitstellung der Hardwarenutzung auf Projektebene zur Weiterverarbeitung	A/R	I
Backup Hardwarekonfiguration		
Sicherung der kompletten Hardwarekonfiguration inkl. der Docker Images zur schnellen Wiederherstellung der Hardware nach einem Totalausfall. Anwendungsdaten müssen vom Auftraggeber separat gesichert werden.	A/R	–
Backup Anwendungsdaten		
Erzeugen von wiederherstellbaren Snapshots bzw. Dumps laufender Anwendungen und Durchführung von dateibasierten Backups der Nutzdaten.	A/R	I
Backup Zeitplan definieren	A/R	–
Definition von Aufbewahrungszeiten	A/R	I
Durchführung von Middleware- und Datenbankbackups inkl.:	A/R	–
• Logfiles	A/R	–
• Monitoring der Funktionalität inkl. Restore	A/R	I
Backup und Recovery von PaaS-Containern	A/R	–
Durchführung von Restores auf Kundenwunsch	R/I	A/C
Reporting		
Standardreporting im Fehlerfall bestehend aus:	A/R	I
• Incidentübersicht		

• Problemübersicht • Changes • SLA-Reporting		
Projektbezogene Auslastungsstatistik auf Basis der verbrauchten PCU-Stunden und nutzungsabhängiger Verbräuche (z. B. Storage)	A/R	I

R: Responsible – zuständig für die eigentliche Durchführung

A: Accountable – rechenschaftspflichtig für das Ergebnis

C: Consulted – konsultiert

I: Informed – zu informieren

5. SERVICELEVEL

5.1. Fehlerklassen

	Definition	Beispiel
Priorität 1 (kritisch)	Geschäftsunterbrechung mit größeren, insbesondere kommerziellen Auswirkungen: Der Service ist vollständig unterbrochen.	Eine Störung verursacht einen Totalausfall der Software. Die Software ist nicht mehr erreichbar.
Priorität 2 (schwer)	Ausfälle oder Teilausfälle mit Einfluss auf das Geschäft des Auftraggebers oder mit Prozessbehinderungen. Ein wesentliches Funktionsmerkmal ist ausgefallen oder ist wesentlich eingeschränkt und eine möglichst zügige Neutralisation ist erforderlich.	Eine Störung verursacht die Nichterreichbarkeit einzelner Microservices oder neue Anwendungen können nicht ausgerollt werden. Eine schwerwiegende Bedienungseinschränkung liegt vor, z. B. können sich ganze Betriebsteams nicht mehr anmelden.
Priorität 3 (leicht)	Moderate oder geringfügige Auswirkung oder Beeinträchtigung bei der Nutzung: IT-Problem, sonstiger Dienst oder sonstiges Funktionsmerkmal ist beeinträchtigt. Wesentliche Merkmale stehen weiterhin zur Verfügung. Störung ohne Verfügbarkeitseinschränkung.	Eine Störung verursacht eine geringe Betriebseinschränkung. „Kosmetischer Fehler“ ohne Einfluss auf die Funktionalität. Layout und/oder Designfehler.

5.2. Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Zeitraum von der Meldung des Fehlers bis zur ersten Reaktion und bis zur Wiederherstellung.

	Kritisch	Schwer	Leicht
Erste Reaktion*	≤ 15 Minuten (Einmeldung per Telefon) ≤ 1 Stunde (Einmeldung per E- Mail)	≤ 4 Stunden	≤ nächster Arbeitstag
Wiederherstellung *	≤ 4 Stunden (Prod System)	≤ nächster Arbeitstag	≤ 3 Arbeitstage

* innerhalb der gewählten AOT

6. DEFINITIONEN

6.1. Allgemeine Begriffe

User:

Ein User entspricht einem angelegten Account im EntraID (oder vglbar) des Auftraggebers.

Entität:

Eine Entität entspricht einer indizierten Datei/E-Mail...

Automationen:

Zu Automationen gehören alle Aktivitäten, welche nicht manuell durch den Nutzer getriggert werden. Dazu gehören z. B. geplante Aktivitäten, Workflows, wenn amber als MCP-Client genutzt wird oder wenn amber per API angesprochen wird.

6.2. Standardkonnektoren

Hier gelistete Konnektoren sind „tiefe“ Integrationen, d. h. Informationen aus diesen Daten werden indexiert und fließen mit in die Data Layer. Anbindungen zu folgenden Anwendungen werden standardmäßig angeboten:

M365

- SharePoint Online
- Teams
- Outlook Online
- OneDrive
- OneNote
- Microsoft Listen
- Outlook Kalender
- Microsoft To Do
- Microsoft Planner
- Haiilo
- Staffbase
- BlueSpice MediaWiki

Issuetracker

- Jira
- Gitlab
- Matrix42
- GitHub
- Salesforce Service Cloud

DMS:

- Netzwerklaufwerke
- d.velop (D3)
- Docuware
- Starke DMS
- ELO
- Doxis
- Box
- Datev DMS
- Enaio
- Pro.File
- ConSense

CRM:

- Salesforce CRM
- Hubspot

Intranetsysteme

- Confluence
- Webseitenbasierte Intranets

Sonstige

- Nextcloud
- Awaro
- Canto
- Outlook Exchange
- Azure Files
- NetApp
- XWiki
- TopDesk
- SQL-Konnektor
- Dynamics M365
- IMAP-basierte E-Mailsysteme (z. B. Mailstore)
- Wordpress (Rücksprache notwendig)
- Typo 3 (Rücksprache notwendig)
- Webdav (Rücksprache notwendig)
- Rest-API (Rücksprache notwendig)

amber verfügt zudem über eine offene Schnittstelle.

Eine einwandfreie Ausführung ist nur zuzusichern, wenn die genannten Systeme nach den vom Hersteller genannten Spezifikationen betrieben werden.