

# DEVPERTS

We develop your business

## Leistungsbeschreibung DEVPERTS QM-Handbuch

## 1 Überblick

---

Aufbauend auf der d.velop cloud Plattform Leistungsbeschreibung gelten die folgenden weiteren Bestimmungen für DEVPERTS QM-Handbuch.

### 1.1 Funktionsumfang DEVPERTS QM-Handbuch

Das DEVPERTS QM-Handbuch bietet die Verwaltung von Dokumenten in einer strukturierten Ansicht. Benutzer werden in drei Gruppen eingeteilt:

1. QMB (Qualitätsmanagement Betreuer)  
Diese Person / Gruppe verwaltet die Kapitelstruktur und stellt neue Dokumente in diese ein. Während dieses Vorgangs bestimmt die Gruppe der QMB's auch, für welche Benutzer das jeweilige Kapitel von Relevanz ist. Durch diesen Vorgang werden Kapitel zu Benutzern zum Akzeptieren zugewiesen. Die Gruppe der QMB's wacht über den Akzeptiert-Status der Benutzer.
2. Autoren  
Diese Gruppe bearbeitet Dokumente innerhalb der Kapitelstruktur selbstständig. Nach Abschluss der Bearbeitung können diese neuen Dokumentversionen von dem QMB in die Kapitelstruktur übernommen werden.  
Benutzer können Rückfragen zu Dokumenten stellen. Diese werden an den jeweiligen Autor per E-Mail versandt.
3. Benutzer  
Dieser Gruppe werden Kapitel zugewiesen, damit diese folgende Aktionen mit den Dokumenten durchführen können:
  - a. Dokument einsehen
  - b. Dokument als gelesen und verstanden markieren (akzeptiert)
  - c. Rückfrage zu einem Dokument

Das DEVPERTS QM-Handbuch wird mit einer vorkonfigurierten Kapitelstruktur ausgeliefert, welche der der ISO 9001:2015 entspricht.

Alle kapitelbezogenen Vorgänge innerhalb des DEVPERTS QM-Handbuch werden in einem integrierten Auditing hinterlegt. Durch dieses kann der QMB nachverfolgen, wann ein Kapitel einem Benutzer zugewiesen wurde und wann dieser das jeweilige Dokument als gelesen und verstanden markiert hat.

Alle im DEVPERTS QM-Handbuch hinterlegten Dokumente werden in der App d.velop documents abgelegt. Die weitere Verarbeitung der Dokumente innerhalb dieser, aus Sicht des DEVPERTS QM-Handbuch, externen Komponente, entzieht des DEVPERTS QM-handbuch.

## 1.2 Besitz der Inhalte

Alle Inhalte, die von Ihnen oder Ihren Mitarbeitern in die App bzw. die d.velop cloud importiert werden, bleiben in Ihrem Besitz.

## 2 Administration

---

### 2.1 Support

Das DEVPERTS QM-Handbuch wird im Rahmen des d.velop cloud Basis Supports unterstützt (siehe d.velop cloud Support Richtlinien).

### 2.2 Backup und Disaster Recovery

Die DEVPERTS App führt regelmäßige Backups der im System hinterlegten Daten analog zu dem beschriebenen Verfahren für die d.velop cloud Plattform Basis Apps durch (siehe d.velop cloud Plattform Leistungsbeschreibung). Ausgenommen hiervon sind die den Kapiteln zugewiesenen Dokumente, welche in einer für das DEVPERTS QM-Handbuch externen App abgelegt sind. Backup und Disaster Recovery dieser Dokumente unterliegt dem herstellenden Unternehmen dieser App.

### 2.3 Datenlöschung

Die Löschung der Daten wird nach Veranlassung durch den jeweiligen User über die Web-Oberfläche der App durchgeführt. Darüber hinaus hat der Administrator die Möglichkeit, sämtliche Account- und Userdaten zentral zu löschen.

In beiden Fällen werden die Daten unmittelbar nach Veranlassung der Datenlöschung endgültig und nicht wiederherstellbar gelöscht.

## 3 Informationssicherheit

---

Die Sicherheit von Daten wird in der d.velop cloud Plattform sowie innerhalb des DEVPERTS QM-Handbuch durch eine Reihe technischer und organisatorischer Maßnahmen, analog zur d.velop cloud Plattform (siehe d.velop cloud Plattform Leistungsbeschreibung), sichergestellt.

### 3.1 Datenstandort

Die Verarbeitung und Speicherung der Daten findet auf Systemen der Amazon Web Services Inc. in Frankfurt am Main statt.

### 3.2 Transportverschlüsselung

Die Transportverschlüsselungen ("data in transit") findet analog zu den Bestimmungen der d.velop cloud Plattform statt (siehe d.velop cloud Plattform Leistungsbeschreibung). Die Übertragung der Konfigurationsdaten erfolgt per HTTPS-Verschlüsselung.

### 3.3 Isolation von Mandaten

d.velop cloud sieht eine strikte Trennung der Daten unterschiedlicher Mandanten vor. Hierzu wird eine Mandanten-ID verwendet, welche die direkte Zuordnung von Daten zu Mandanten gewährleistet. Diese Mandantentrennung wird innerhalb der DEVPERTS App fortgeführt. Sämtliche Daten werden isoliert zwischen den jeweiligen Usern verarbeitet und gespeichert.

### 3.4 Isolation von Apps

Die DEVPERTS App ist technisch von anderen Apps streng isoliert, analog zu den Bestimmungen der d.velop cloud Plattform (siehe d.velop cloud Plattform Leistungsbeschreibung).

### 3.5 Protokollierung von Zugriffen

Über die tatsächlichen Zugriffe auf das DEVPERTS QM-Handbuch kann DEVPERTS GmbH Nutzungsdaten über die Nutzung der Applikation erheben. Hierzu zählen folgende Informationen:

1. welche Benutzer haben wann die App benutzt;

2. welche Benutzer haben wann welches Dokument durch das DEVPERTS QM-Handbuch betrachtet, eine Rückfrage gestellt oder sonstige Aktivitäten mit diesen durchgeführt.