Allgemeine Vertragsbedingungen für Leistungen von Komm.ONE (AN)

A. Allgemeine Auftragsbedingungen (AAB)

I. Allgemeine Bedingungen für alle Lieferungen und Leistungen

§ 1 Vertragsgegenstand und Änderung der Allgemeinen Vertragsbedingungen

1.1 Die nachstehenden Bestimmungen gelten für die im Einzelauftrag vereinbarten Lieferungen und Leistungen vom Auftragnehmer (AN) (nachfolgend insgesamt die ***„Leistungen“*** genannt) im Bereich der Informationsverarbeitung (IT).

1.2 Der AN wird die Leistungen gemäß der Leistungsbeschreibung des im Zeitpunkt der Bestellung gültigen Produktkatalogs und Standard Service Level-Katalogs durchführen. Der AN ist berechtigt, die Art der Leistung auch für laufende Benutzungsverhältnisse mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, wenn die bisherige Leistungserbringung aufgrund tatsächlicher Gründe unmöglich geworden ist oder zu einer Unwirtschaftlichkeit der Leistungserbringung führen würde, und dies keine für den Benutzer nachteiligen Auswirkungen auf den Inhalt der Leistungen hat. Der Benutzer ist rechtzeitig mit einer im Einzelfall angemessenen Frist mind. vier (4) Wochen über die Änderung der Leistungserbringung und die Umstände, welche dazu geführt haben, zu informieren.

§ 2 Vergütung, Zahlungen

2.1 Die Vergütung für die Leistungen des AN ist im Produktkatalog geregelt. Zusätzliche Leistungen werden zu den dort genannten Sätzen oder, mangels Position darin, nach Aufwand gemäß den jeweils beim AN gültigen Sätzen berechnet.

2.2 Sämtliche Entgelte verstehen sich als Endpreise. Das Entgelt erhöht sich für die Benutzer um die gesetzliche Umsatzsteuer, soweit die Leistungen von Komm.ONE um-satzsteuerpflichtig sind. Die gesetzliche Umsatzsteuer ist auch nachträglich zu entrichten, wenn die Nichtsteuerbarkeit entfällt.

2.3 Falls im Produktkatalog oder im Einzelauftrag nichts Abweichendes geregelt ist, wird sind Zahlungen ohne Abzug sofort nach Rechnungsstellung zu leisten.

2.4 Der AN ist grundsätzlich berechtigt, die im Produktkatalog aufgeführten Entgelte auch für laufende Verträge mit Wirkung für die Zukunft anzupassen. Die Anpassung hat angemessen und nicht gegen die für die Leistung relevante Tendenz am Mark zu sein. Eine Änderung ist dem AG spätestens 3 Monate vor dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens in Schrift- oder Textform unter Angabe des Anlasses, der Voraussetzungen und des Umfangs anzukündigen.

Übersteigen Preiserhöhungen 3 %, so gelten diese als genehmigt, wenn der AG nicht innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang der Mitteilung der Preiserhöhung die von der Preiserhöhung betroffenen Leistungen zum Termin der Preiserhöhung kündigt. Der AN wird den AG darauf in der Mitteilung über die Preiserhöhung hinweisen.

2.5 Zahlungen sind ohne Abzug sofort nach Rechnungsstellung zu leisten, sofern im Einzelauftrag nichts Anderes vereinbart ist. Gerät der Kunde mit Zahlungen länger als einen Monat in Verzug, ist die Komm.ONE berechtigt, die entsprechenden Leistungen bis zum vollständigen Ausgleich der

Rückstände auszusetzen. Kommt es wegen des Zahlungsrückstandes nicht zur Erbringung von Leistungen, behält der AN den vollen Vergütungsanspruch abzüglich dessen, was der AN an Ausgaben und Aufwendungen erspart.

§ 3 Durchführung

3.1 Der AN und der AG benennen jeweils einen verantwortlichen Ansprechpartner. Diese können Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen. Der Ansprechpartner des AN soll Entscheidungen schriftlich festhalten. Der Ansprechpartner des AG steht dem AN für alle erforderlichen Informationen soweit zumutbar im Rahmen der vereinbarten Vergütung zur Verfügung. Der AN ist verpflichtet, diesen einzuschalten, soweit die Durchführung eines Einzelauftrags das erfordert.

3.2 Der AG sorgt für die Einsatz- bzw. Systemumgebung entsprechend den Vorgaben vom AN und sorgt für den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen Einsatz- bzw. Systemumgebung beim AG vor Ort. Der AG wird im erforderlichen Umfang bei der Auftragserfüllung mitwirken, insbesondere soweit notwendig unentgeltlich Mitarbeiter, Arbeitsräume, Einsatz- und Systemumgebung, sowie Daten- und Telekommunikations-einrichtungen in Abstimmung mit dem Auftragnehmer zur Verfügung stellen.

3.3 Der AG wird die Leistungen und Arbeitsergebnisse des AN unverzüglich auf Mängelfreiheit und Verwendbarkeit prüfen, bevor er mit der operativen Nutzung beginnt. Das gilt auch für Leistungen, die der Kunde im Rahmen von Nacherfüllung und Pflege vom AN erhält.

3.4 Der AG ist für die Sicherung seiner Daten vor Ort nach dem Stand der Technik selbst verantwortlich. Die Mitarbeiter des AN können davon ausgehen, dass alle Daten, mit denen sie in Berührung kommen, aktuell gesichert sind, soweit der Kunde nichts Anderweitiges schriftlich (E-Mail genügt) mitgeteilt hat. Der AG wird angemessene Vorkehrungen für den Fall treffen, dass die Arbeitsergebnisse mit Störungen behaftet sind, z. B. durch Datensicherung, Störungsdiagnose und regelmäßige Überprüfung der Ergebnisse.

§ 4 Störungen bei der Leistungserbringung

4.1 Soweit eine Ursache, die der AN nicht zu vertreten hat, höhere Gewalt, Streik oder Aussperrung die Termineinhaltung gefährdet, kann der AN eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen. Erhöht sich der Aufwand und liegt die Ursache im Verantwortungsbereich des AG, kann der AN auch die Vergütung des entstehenden Mehraufwands verlangen.

§ 5 Vereinbarungen zur Mängelbeseitigung, Gewährleistung

5.1 Der AN gewährleistet, dass die im Einzelauftrag genannten Programme bei vertragsgemäßer Nutzung mit den in der Leistungsbeschreibung festgelegten Programmspezifikationen übereinstimmen und sich gemäß den darin beschriebenen Funktionen verhalten.

Programme von Vorlieferanten müssen nur die Eigenschaften haben, die für den Einsatz der Anwendungen erforderlich sind. Im Übrigen haftet der AN weder dafür, dass diese den Produktbeschreibungen der jeweiligen Hersteller entsprechen, noch dafür, dass sie im Übrigen keine Mängel haben und der AN übernimmt insoweit keine Pflicht zur Mängelbeseitigung.

5.2 Der AG wird dem AN Mängel unverzüglich melden. Macht der Kunde Mängel geltend, teilt er dies dem AN unter Angabe der für die Mängelbereinigung zweckdienlichen Informationen schriftlich mit. wobei Übermittlung per Textform und/oder das im Einzelauftrag vereinbarte Ticketsystem genügen. Voraussetzung für Mängelansprüche gegen den AN ist, dass der Mangel reproduzierbar ist oder

durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann und dass der Kunde sich bei der Auswahl der technischen Geräte an die Empfehlungen des AN gehalten hat.

5.3 Der AG wird dem AN alle zur Mängelbeseitigung erforderlichen Unterlagen auf Anforderung unverzüglich zur Verfügung stellen und dem AN bei der Mängelbeseitigung im erforderlichen und angemessenen Umfang unterstützen.

5.4 Der AN wird mangelhafte Arbeiten, die aus unrichtigem Funktionieren der IT-Komponenten durch Mitarbeiter des AN oder durch sonstige, vom AN zu vertretenden Umstände entstehen, auf eigene Kosten wiederholen, oder dies, wenn der AG zustimmt, bei einer späteren Bearbeitung berücksichtigen.

5.5 Den Mängelansprüchen unterliegen Programme in der letzten vom AN überlassenen oder online bereit gestellten Fassung. Bietet der AN dem AG zur Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln oder zur Vermeidung von Ausfällen anderer Programme, der IT-Anlage oder Geräte, eine neue Programmversion an, ist diese vom AG zu übernehmen, sobald es für ihn zumutbar ist, spätestens aber nach drei (3) Monaten. Für die Prüfung der Zumutbarkeit steht dem AG ein angemessener Zeitraum zur Verfügung.

5.6 Die Pflicht zur Mängelbeseitigung (Nacherfüllung) erlischt für solche Programme oder Leistungen vom AN, die der AG ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, der AG weist nach, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist. Das Vorstehende gilt nur für Änderungen ohne Zustimmung des Auftragnehmers.

5.7 Der AN kann die Vergütung des dem AN entstandenen Aufwands verlangen, soweit der AN auf Grund einer Mängelmeldung tätig geworden ist und sich herausstellt, dass kein Mangel vorgelegen hat.

§ 6 Haftung von des AN

6.1 Gerät der AN mit der Erfüllung (durch Lieferung) bzw. Nacherfüllung (durch Mängelbeseitigung oder Ersatzlieferung) in Verzug, kann der AG eine angemessene Frist für die Erfüllung/Nacherfüllung setzen. Verstreicht die Frist erfolglos oder schlägt die Erfüllung/Nacherfüllung endgültig fehl, kann der AG seine gesetzlichen Ansprüche geltend machen, Schadensersatz im Rahmen von § 6.3. Der AN kann dem AG eine angemessene Frist für die Erklärung setzen, ob dieser noch Erfüllung/Nacherfüllung verlangt. Nach erfolglosem Ablauf dieser Erklärungsfrist ist der Anspruch des AG auf Erfüllung/Nacherfüllung ausgeschlossen.

6.2 Bei Überlassung von Programmen auf Dauer beginnt die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln mit der Überlassung der Programme, bei Individualsoftware mit deren Abnahme. Sie beträgt 12 Monate. Die Erweiterung des Benutzungsumfangs führt nicht zu einer neuen Verjährungsfrist. Das Vorstehende gilt nicht im Fall von Arglist.

6.3 Schadensersatzansprüche – gleich aus welchem Rechtsgrund – gegen den AN (einschließlich dessen Erfüllungsgehilfen), die leichte Fahrlässigkeit voraussetzen, sind auf den typischen vorhersehbaren Schaden beschränkt.

Für sämtliche Schadensfälle pro Kalenderjahr ist bei Vertragsabschluss regelmäßig mit einem maximalen vorhersehbaren Schadensumfang wie folgt zu rechnen:

(1) Bei vom Kunden gezahlter einmaliger Vergütung auf EUR 100.000,00 bzw. den Auftragswert. Es gilt der höhere Wert.

Bei RZ-Leistungen gegen laufende Vergütung, bei Miete von Software, sowie bei Verletzungen von Pflichten in der Pflegephase auf den vom Kunden gezahlten Betrag bzw. die Pflegepauschale in dem Kalenderjahr, indem der Schadensfall entstanden ist. Es gilt der höhere Wert. Beträgt der Wert weniger als 25.000,- €, wird die Haftung auf 50.000,- €

beschränkt. Beträgt der Wert 25.000,- € oder mehr und weniger als 100.000,- €, wird die Haftung auf 100.000,- € beschränkt.

(2) Der AN hat den AG bei Vertragsschluss darauf hinzuweisen, wenn im Schadenfall mit einem wesentlich höheren Schaden zu rechnen ist.
Der AG kann ferner eine weitergehende Haftung gegen Zahlung eines Risikozuschlags verlangen. Ist im Einzelauftrag eine summenmäßige maximale Haftsumme vereinbart, so ist diese maßgeblich.
Eine Ersatzverpflichtung des AN ist ausgeschlossen, wenn ein Schaden durch höhere Gewalt verursacht wird. Der AN haftet darüber hinaus, soweit die Schäden durch die Betriebshaftpflichtversicherung des AN gedeckt sind und der Versicherer zahlt.

Ansprüche wegen Körperschäden sowie nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

6.4 Bei AN-Leistungen gegen laufende Vergütung und bei Miete von Programmen gilt: Soweit gesetzliche Vorschriften verschuldensunabhängige Schadensersatzansprüche vorsehen, gelten diese nur, wenn den AN ein Verschulden trifft.

6.5 Die Haftung des AN entfällt, soweit Mängel auf Weisungen vom AG im Einzelfall beruhen. Falls der AN Bedenken gegen eine Weisung hat, sollte er diese unverzüglich benennen und begründen6.6 Bei Datenverlust beim AG vor Ort, welchen der AN zu vertreten hat, haftet der AN nur für den bei Vorhandensein einer tagesaktuellen Sicherung erforderlichen Rekonstruktionsaufwand, soweit der der AG für die Datensicherung verantwortlich ist.

§ 7 Remote Support

7.1 Der AG wird dem AN auf Wunsch Remote Support (Ferndiagnose und -korrekturen, Überspielen von neuen Versionen) ermöglichen, soweit diese technisch machbar ist. Der AG wird dafür in Abstimmung mit dem AN einen Anschluss an das Telekommunikationsnetz auf Kosten des AG zur Verfügung stellen, so dass die Systeme beider Seiten miteinander gekoppelt werden können.

7.2 Das Anmelden auf dem System des AG seitens des AN erfolgt durch ein vom AG kontrolliertes Benutzerprofil/Kennwort. Aus Gründen des Datenschutzes gibt der Kunde die Leitung frei. Der AN wird dem AG über die durchgeführten Maßnahmen informieren.

7.3 Ermöglicht der AG eine Fernbetreuung nicht, erstattet der AG dem AN den dadurch verursachten Mehraufwand, auf jeden Fall Reisezeiten und Mehrkosten, für die Beseitigung von Mängeln bzw. Fehlern.

7.4 Wenn Daten zum Zwecke der Fehlersuche oder der Restaurierung an den AN übertragen werden, wird der AN alle technischen und organisatorischen Maßnahmen im eigenen Bereich einhalten, die der Kunde seinerseits gemäß den geltenden datenschutz-rechtlichen Vorschriften zu treffen hat. § 8.2 gilt entsprechend.

7.5 Einzelheiten werden in Teil C § 9 geregelt.

§ 8 Geheimhaltung, Datenschutz

8.1 Der AN ist zeitlich unbegrenzt verpflichtet, über alle schriftlich als vertraulich bezeichneten Informationen oder ihrer Natur nach vertraulichen Informationen (insbesondere Betriebs- oder Geschäftsgeheimnisse), die dem AN im Zusammenhang mit der Auftrags-ausführung bekannt werden, Stillschweigen zu wahren.

8.2 Der AN verpflichtet sich, die Verarbeitung von personenbezogenen Daten nur im Rahmen der Weisungen des AG durchzuführen. Der AN beachtet bei Durchführung des Auftrags die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften und überwacht ihre Einhaltung, insbesondere

die nach den gesetzlichen Vorgaben zu treffenden technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen. Diese sowie Regelungen für die Verarbeitung personenbezogener Daten sind in Teil B dieser Vertragsbedingungen enthalten, Regelungen zur Datensicherheit im Datennetz des AN in Teil C. Einzelheiten werden auf Wunsch vom AG gesondert in einer Vereinbarung über Auftragsverarbeitung vereinbart.

§ 9 Schriftform, Änderung der AVB und Gerichtsstand

9.1 Der Einzelauftrag und seine Änderungen bedürfen der Schriftform (Textform genügt). Auch Einzelaufträge auf Basis eines öffentlich-rechtlichen Vertrags können in Textform erfolgen.

9.2 Der AN wird dem AG Änderungen und Ergänzungen dieser AVB rechtzeitig mitteilen und dabei die vorgenommenen Änderungen besonders kennzeichnen. Widerspricht der Kunde nicht schriftlich innerhalb von 4 Wochen nach Erhalt der geänderten AVB, gelten diese als genehmigt. Der AN wird den AG auf die Wirkung seines Schweigens bei der Übersendung hinweisen.

9.3 Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand ist Stuttgart.

II. Besondere Bedingungen für den Online-Betrieb von Anwendungsprogrammen / für zentrale Verfahren

§ 10 Einsatzvorbereitung und Durchführung

10.1 Der AN stellt dem AG die im Einzelauftrag genannten Anwendungsprogramme und/oder Verfahren (nachfolgend insgesamt die „Anwendungen“ genannt) auf einem betriebsbereiten IT-System zur Nutzung über ein Datennetz bereit.

10.2 Die Verarbeitungskapazität des IT-Systems beim AN und der Zugang zum Datennetz reichen für den üblichen Einsatz der Anwendungen unter Zugrundelegung des im Einzelauftrag angegebenen Mengengerüsts an Daten des AG aus, wobei das moderner Dialogverarbeitung entsprechende Antwortzeitverhalten eingehalten wird. Das IT-System wird im Einzelauftrag angegeben.

10.3 Der AN wird den Einsatz der Anwendungen entsprechend den Anforderungen des AG vorbereiten. Der AN wird Sonderwünsche auf Wunsch des AG gegen gesonderte Vergütung realisieren, soweit das innerhalb des Konzepts der Dienstleistungen (Einsatz von Standardprogrammen) inhaltlich und zeitlich möglich ist. Der AG kann den AN gegen gesonderte Vergütung beauftragen, die Einrichtung (Parametrierung) der Anwendungen für einzelne Benutzer oder Benutzerkreise zu dokumentieren.

10.4 Der AG ist für die rechtzeitige Bereitstellung der zu verarbeitenden Daten und für deren Richtigkeit verantwortlich, bei der Lieferung von Datenträgern auch für deren maschinelle Lesbarkeit. Der AN ist zu deren Überprüfung nicht verpflichtet. Entsprechend ist der Kunde für die Einhaltung von Formvorschriften verpflichtet, z. B. Verwendung von Formblättern oder Erfassungsvorschriften. Ändert der AN auf ausdrücklichen Wunsch des AG das von diesem bereitgestelltem Datenmaterial, geschieht dies auf Risiko des AG. Der Aufwand dafür wird gesondert vergütet.

Vom AG gelieferte Datenträger werden Eigentum des AN, soweit nichts Anderes vereinbart wird. Dies gilt entsprechend für Datenträger vom AN. Dies gilt nicht für die auf dem Datenträger gespeicherten Daten. Der Transport von Datenträgern und sonstigen Unterlagen zum und vom AN erfolgt auf Gefahr vom AG.

10.5 Der AN ist berechtigt, zur Erfüllung der Arbeiten Dritte heran zu ziehen, insbesondere für Serviceaufgaben, welche der AN selbst nicht wirtschaftlich erledigen kann. Der AN kann diese an hierauf spezialisierte Dritte vergeben und diesen die zur Durchführung der Aufgaben erforderlichen Daten und/oder Materialien übermitteln. Diese Auftragnehmer sind sorgfältig auszuwählen und vertraglich zur Einhaltung aller datenschutz-rechtlichen Bestimmungen zu verpflichten. Eine

Datenverarbeitung personenbezogener Daten durch Dritte erfolgt jedoch nur mit ausdrücklicher Zustimmung oder nach Anweisung des Nutzers. Es gelten die Regelungen des Teil B Nr. 9.

10.6 Der AG erteilt dem AN die Genehmigung, zum Zwecke der Fehlersuche Hauptspeicher-auszüge, Dateien und sonstige Ausdrucke, die personenbezogene Daten enthalten können, im unbedingt erforderlichen Umfang an die programmentwickelnde bzw. pro-grammpflegende Stelle zu übermitteln. Die Weitergabe der Daten ist zu protokollieren. Der AN hat durch schriftliche Vereinbarung mit der empfangenden Stelle sicher zu stellen, dass derartige Ausdrucke nur zum Zwecke der Fehlersuche verwendet, vertraulich behandelt und nach bestimmungsgemäßem Gebrauch vernichtet werden und dass die Vernichtung protokolliert wird.

10.7 Der AG bleibt für die Einhaltung der ihn treffenden rechtlichen Verpflichtungen im Zusammenhang mit der Einführung und Anwendung der Anwendungen gemäß dem geltenden Datenschutzrecht verantwortlich.

§ 11 Betrieb der IT-technischen Basis

11.1 Die Verfügbarkeit der eigenen IT-Einrichtungen wird in der SLA geregelt. Der AN übernimmt keine Verantwortung für die Verfügbarkeit des Telekommunikationsnetzes.

11.2 Bereitstellungszeiten (Verfügbarkeit) können eingeschränkt werden, soweit betriebsnotwendige Arbeiten, insb. zur vorbeugenden Wartung dies erfordern. Die Ankündigungsfrist ist in den SLA geregelt.

11.3 Die von den Benutzern eingegebenen Daten werden vom Anwendungsprogramm auf formale Richtigkeit und beschränkt auf Plausibilität geprüft. Der AG ist für die sachliche Richtigkeit der Eingabe und für die Überprüfung der Ergebnisse verantwortlich.

11.4 Der AN sorgt für die Datensicherung, soweit die Daten auf der zentralen IT-Anlage des AN gespeichert werden.

11.5 Der automatisierte Austausch von Daten mit anderen vom AG betriebenen Anwendungen wird gesondert vereinbart

§ 12 Serviceleistungen, Betreuung

12.1 Die Serviceleistungen vom AN im Rahmen der Betreuung der Anwendungen werden im Einzelauftrag vereinbart. Es gelten Produktkatalog und Standard Service Level-Katalog des AN.

12.2 Die Beauftragungen von Serviceleistungen werden entweder vom AG unmittelbar im persönlichen Dialog bzw. im maschinellen Auftragsdienst, mittels Online-Übermittlungsverfahren (E-Mail oder Webshop) oder durch Erteilung eines schriftlichen Einzelauftrags an den AN veranlasst.

12.3 Die Bereitstellung der physischen Verarbeitungsergebnisse erfolgt, soweit keine besonderen Nachbearbeitungsmaßnahmen durchzuführen sind, in der Regel frühestens am ersten Arbeitstag, spätestens am dritten Arbeitstag nach der Verarbeitung durch die vereinbarte Paketzustellung. In Fällen technischer Störungen wird der AN den AG unmittelbar nach Kenntniserhalt einer Störung über die verzögerte Auslieferung der Arbeitsergebnisse benachrichtigen.

Bei einzelnen Verfahren können Einzelaufträge zur Verarbeitung vom AG selbst initiiert werden. Die Einzelaufträge müssen in diesem Fall entsprechend den zwischen dem AG und dem AN getroffenen Vereinbarungen über Verarbeitungszeiten durch den AN zur Verarbeitung freigegeben werden.

§ 13 Weiterentwicklung der Anwendungen

13.1 Der AN wird die Anwendungen stetig weiterentwickeln, um sie auf technisch- und inhaltlich aktuellem Stand zu halten. Der AN verpflichtet sich, soweit vereinbart, die Anwendungen unverzüglich an Änderungen von Gesetzen anzupassen, die den Inhalt der Anwendungen beeinflussen. Durch die Grundvergütung im Rahmen der Pflege nicht abgedeckt sind Änderungen, die sich nur durch erhebliche Neuprogrammierung der Anwendungen realisieren lassen. In diesem Fall wird der AN eine schriftliche Begründung für die Erfordernisse der Neuprogrammierung, eine Programm-Vorgabe und einen Kostenvoranschlag unter Berücksichtigung aller Kunden, die die Neuprogrammierung beauftragen, erstellen.

13.2 Der AN ist berechtigt, Weiterentwicklungen der Anwendungssoftware einzuführen. In diesem Fall wird der AN die Verfahrensdokumentation anpassen und das Personal des AG, soweit erforderlich, in zentralen Veranstaltungen rechtzeitig in die Weiterentwicklungen einweisen. Weiterentwicklungen, die der Beseitigung von Fehlern oder von Schutzrechtsverletzungen oder der Anpassung an geänderte Gesetze oder andere Vorschriften dienen, dürfen sofort vorgenommen werden. Bei anderen Maßnahmen kann der AG verlangen, dass er den bisherigen Verfahrensstand beibehalten kann, soweit das für den AN zumutbar ist. Der AG trägt in diesem Fall den Mehraufwand einschließlich einer Pauschale für die Aufrechterhaltung der Einsatzumgebung.

13.3 Dienstleistungen für den Einsatz neuer Standardversionen der Anwendungen werden gesondert beauftragt und vergütet.

§ 14 Vergütung

14.1 Die Vergütung für die Bereitstellung der Anwendungen (§ 10 bis § 13) wird als monatliche Pauschale (Grundvergütung) im Einzelauftrag vereinbart. Soweit nach Aufwand vergütet wird, richten sich Honorare, Reisekosten und Nebenkosten nach dem im Zeitpunkt des Einzelauftrags gültigen Produktkatalogs des AN. Wegezeiten sind Arbeitszeiten. Der AN kann Leistungen gegen Vergütung nach Aufwand monatlich abrechnen.

14.2 Soweit im Einzelauftrag nichts Anderes vereinbart ist, steht der AN für technischen Support bzgl. der Anwendungen im Rahmen der im Einzelauftrag vereinbarten Grund-vergütung zur Verfügung. Alle übrigen Service-, Support-, Betreuungs- und Unterstützungsleistungen werden separat nach Aufwand gemäß dem Produktkatalog berechnet, insbesondere:

- Die Wiederherstellung von noch rekonstruierbaren Daten und deren Aufberei-tung in Folge von Bedienungsfehlern von AG, Maschinenfehlern oder sonsti-ger Fremdeinwirkung;
- Die Erstellung kundenspezifischer Modifikationen und/oder Erweiterungen der Anwendungen, sowie deren Pflege.

14.3 Die Zahlungspflicht für die monatliche Grundvergütung beginnt zu dem im Einzelauftrag genannten Zeitpunkt, spätestens mit der Herstellung und Vorführung der Einsatzfähigkeit der Anwendungen durch den AN. Beginnt oder endet die Zahlungspflicht im Laufe eines Kalendermonats, beträgt die Vergütung je Kalendertag 1/30 der monatlichen Vergütung. Sie ist monatlich im Vorhinein zu zahlen.

14.4 Soweit laufende Vergütung für die Inanspruchnahme von Leistungen des AN vereinbart ist, kann der AG diese anteilig für den Monat in dem Maße mindern, wie die Leistung innerhalb der vereinbarten Fristen bzw. Zeiträume für ihn aus Gründen, die der AN zu vertreten hat, nicht verfügbar waren. Einzelheiten sind im Standard Service Level-Katalog geregelt.

14.5 Der AG kann Rechnungen über Vergütung nach Aufwand nur innerhalb von einem Monat nach Zugang bestreiten. Der AN wird ihn bei Rechnungsstellung darauf hinweisen.

14.6 Der AG ist – unbeschadet seines Rechts, Zahlungen wegen unvollständiger oder mangelhafter Leistung seitens des AN zu verweigern – nicht befugt, Zahlungen zurückzuhalten. Er kann nur mit Forderungen aufrechnen, die rechtskräftig festgestellt oder die vom AN anerkannt worden sind.

§ 15 Laufzeit, Kündigung

15.1 Auftragsgegenstand sind alle für den AG in der Vertragszeit anfallenden vereinbarten Arbeiten in den vereinbarten Leistungsfeldern, der AN ist hierauf personell und maschinell eingestellt.

Nimmt der AG ganz oder teilweise entgegen der Vereinbarung den AN nicht in Anspruch, hat dieser denselben Vergütungsanspruch wie bei Ausführung der vertragsmäßig anfallenden Leistungen. Die Vergütung beträgt unter Berücksichtigung etwa ersparter Aufwendungen je Monat 50 % der durchschnittlichen monatlichen Rechnungsbeträge der letzten – höchstens 48 – Monate bei vertragsgemäßer Abwicklung, es sei denn, AG weist einen geringeren vertraglichen Leistungsanfall oder höhere ersparte Aufwendungen nach.

Nimmt der AG von vornherein die vereinbarten Leistungen nicht in Anspruch hat der dem AN mindestens die Einmalkosten gemäß Nachweis zum allgemeinen gültigen Stundensatz zu erstatten. Die Geltendmachung weiterer Erfüllungsansprüche auf Basis der Ziffer 15.1 bleibt vorbehalten.

15.2 Der Einzelauftrag läuft je Verfahren auf unbestimmte Zeit. Jeder Vertragspartner kann einen Einzelauftrag ordentlich wie folgt kündigen:

- Bei einer jährlichen Vergütung < € 10.000: Mit einer Kündigungsfrist von sechs (6) Monaten;
- Bei einer jährlichen Vergütung < € 100.000: Mit einer Kündigungsfrist von ei-nem (1) Jahr;
- Ab einer jährlichen Vergütung von € 100.000: Mit einer Kündigungsfrist von zwei (2) Jahren.

Die Kündigung ist nur zum Ende eines Kalenderjahres zulässig bzw. erstmals zum Ende der Mindestleistungsdauer, wenn eine solche im Einzelauftrag vereinbart ist.

15.3 Der AN ermöglicht dem AG gegen Vergütung des dem AN entstehenden Aufwands, bei Vertragsende seine beim AN gespeicherten Daten, die von ihm bereitgestellten Programme, sowie eine Kopie der für ihn erstellten Programme zu übernehmen.

15.4 Die Pflicht des AN zur Aufbewahrung der Unterlagen und Daten erlischt sechs Monate nach Zustellung einer schriftlichen Aufforderung zur Abholung, im Übrigen ein (1) Jahr nach Beendigung des Einzelauftrags.

15.5 Bis zur vollständigen Begleichung der Forderungen des AN hat der AN für überlassenen Unterlagen und gespeicherten Daten ein Zurückbehaltungsrecht. Dessen Ausübung ist treuwidrig und damit ausgeschlossen, wenn die Zurückbehaltung dem AG einen unverhältnismäßig hohen, bei Abwägung beider Interessen nicht zu rechtfertigenden Schaden zufügen würde. Ein Zurückbehaltungsrecht bei personenbezogenen Daten ist ausgeschlossen.

III. Besondere Bedingungen für Serviceleistungen

§ 16 Auftragsgegenstand, Leistungserbringung

16.1 Der AN erbringt gegenüber dem AG die im Einzelauftrag sowie der dazugehörigen Leistungsbeschreibung aufgeführten Dienstleistungen nach besten Kräften und Wissen. Der AN setzt hierfür qualifiziertes Personal ein. Eine Problemlösung kann jedoch nicht gewährleistet werden.

16.2 Die Leistungserbringung erfolgt zu den beim AN üblichen Geschäftszeiten. Die Reaktionszeiten, Bereitschaftszeiten, etc. werden im Einzelauftrag oder in separaten Service Level Agreements vereinbart.

§ 17 Durchführung

17.1 Ist nichts Anderes vereinbart, kann der AN die vereinbarten Leistungen soweit technisch möglich von jedem möglichen Ort erbringen (z. B. via Remote Support gem. § 7). Der AG gestattet dem AN bei Bedarf hierfür den Zugriff auf sein System. Der AN hat den AG über jeden Zugriff im Voraus zu informieren. Der Zugriff erfolgt unter Beachtung der mit dem AG vereinbarten Sicherheitsmaßnahmen.

17.2 Der AG wird Mitarbeitern oder Beauftragten des AN Zutritt zu seinen Geschäftsräumen gestatten, soweit das zur Erbringung der Dienstleistungen des AN für diesen erforderlich ist.

17.3 Der AG ist verpflichtet, die Software und seine Daten mindestens alle 24 Stunden zu sichern.

IV. Besondere Bedingungen für die Überlassung und Pflege von Anwendungsprogrammen (Standard)

§ 18 Überlassung von Anwendungsprogrammen (Standard)

18.1 Die für alle Kunden gleichermaßen geltenden Vorschriften des deutschen Rechts (Bundes- bzw. Landesrecht) oder für die Programme ähnlich zwingende Vorgaben werden eingehalten.

18.2 Der AN liefert dem AG die Programme in ausführbarer Form als Objektprogramme auf Datenträger oder stellt sie per Download zur Verfügung. Der AN stellt die Benutzerdokumentation in elektronischer Form zur Verfügung.

18.3 Soweit in den Programmen vom AN Schnittstellen zu anderen Programmen bestehen, wird der AN dem AG die erforderlichen Informationen über die Schnittstellen auf Wunsch, gegen Vergütung des dem AN entstehenden Aufwands, zur Verfügung stellen. Der AG darf diese Informationen bei Bedarf anderen Auftragnehmern bekannt geben.

18.4 Die Vergütung für die Überlassung wird im Einzelauftrag vereinbart. Sie erfolgt entweder gegen Einmalvergütung auf Dauer oder gegen laufende Vergütung wie vereinbart.

§ 19 Einsatzrecht des AG

19.1 Der AN räumt dem AG das Recht ein, die im Auftrag genannten Programme, soweit nichts anderes vereinbart, auf seinen eigen genutzten IT-Anlagen in dem im Einzelauftrag genannten Umfang einzusetzen.

19.2 Die Höhe der Überlassungsvergütung richtet sich nach dem vereinbarten Benutzungs-umfang, insbesondere der Größe der Konfiguration und der maximal zulässigen Zahl an gleichzeitig aktiven Benutzern. Will der AG den vereinbarten Benutzungsumfang erhöhen bzw. erweitern, ist das vorab mit dem AN zu vereinbaren und zu vergüten.

Soweit im Einzelauftrag nichts anderes vereinbart ist, erwirbt der AG ein Einzelplatzbenutzungsrecht. Der AG darf die IT-Anlage in diesem Fall wechseln, muss aber sicherstellen, dass ein Programm zu jedem Zeitpunkt immer nur auf einer einzigen IT-Anlage genutzt wird.

19.3 Der AG darf die Programme nur auf solchen Konfigurationen einsetzen, die der AN für diese freigegeben hat. Der AG wird den AN unverzüglich über den Wechsel einer Konfiguration unterrichten.

19.4 Der AG darf das gegen Einmalvergütung erworbene Nutzungsrecht an einen anderen Anwender durch Verkauf übertragen, wenn der AG auf die Nutzung der Programme verzichtet und der neue Anwender sich schriftlich gegenüber dem AN zum Programm-schutz verpflichtet sowie dazu, die

Programme nur in dem gleichen Umfang zu nutzen wie das zwischen dem AN und dem AG von AN vereinbart war.

19.5 Der AG darf die Programme und die dazugehörigen Unterlagen nicht ändern oder erweitern.

§ 20 Ergänzende Bedingungen für Miete

20.1 Ist Überlassung gegen laufende Vergütung (Miete) vereinbart, kann jeder Vertragspartner den Einzelauftrag mit einer Frist von sechs (6) Monaten zum Ende eines Kalenderjahres schriftlich kündigen, sofern nicht im Einzelauftrag etwas anderes vereinbart ist.

20.2 Bei Vertragsende sind alle übergebenen Programme unverzüglich aus dem System zu entfernen. Die zur Verfügung gestellten Unterlagen (z.B. Installationsanweisung, Dokumentation usw.) sind dem AN auszuhändigen. Der AG wird dem AN die erfolgte Löschung der Programme schriftlich bestätigen.

20.3 Die laufende Vergütung schließt bei Miete die Pflege der Programme ein.

§ 21 Durchführung

21.1 Installation bzw. Einweisung durch den AN bei dem AG erfolgt nur, wenn dies im Auftrag ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Weitergehende Unterstützung erfolgt nur gegen gesonderte Vergütung.

21.2 Der AG wird die überlassenen Programme unverzüglich überprüfen. Werden vom AG Mängel festgestellt, wird der AG dem AN diese innerhalb von 14 Tagen nach Überlassung der Programme schriftlich anzeigen.

21.3 Werden beim AG Programme versehentlich durch den AG zerstört, liefert der AN auf Verlangen gegen Vergütung Ersatz.

§ 22 Programmschutz

22.1 Der AG erkennt an, dass die Programme samt Benutzerdokumentation und weiterer Unterlagen, auch in zukünftigen Versionen, urheberrechtlich geschützt sind und Betriebsgeheimnisse des AN bzw. des jeweiligen Herstellers darstellen. Der AG trifft zeitlich unbegrenzt Vorsorge, dass die Programme vor missbräuchlicher Nutzung geschützt werden.

Falls der AN dem AG Quellprogramme zur Verfügung stellt, darf der Kunde diese Dritten nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des AN zugänglich machen. Der AN darf die Zustimmung nicht entgegen Treu und Glauben verweigern, braucht sie aber nicht dafür zu geben, dass ein Dritter die Pflege der Programme übernimmt.

22.2 Der AG darf Vervielfältigungsstücke (Kopien) nur zu Sicherungszwecken, als Ersatz oder, im Fall der Lieferung von Quellprogrammen, zur Fehlersuche erstellen.

22.3 Der AG darf keine von den Programmen abgeleiteten Programme erstellen.

22.4 Der AG darf die Benutzerdokumentation nur für interne Zwecke verwenden und diese nur im Rahmen des eigenen zulässigen Gebrauchs vervielfältigen.

Der AG darf die Benutzerdokumentation nicht übersetzen, ändern, erweitern, oder davon abgeleitete Werke erstellen.

§ 23 Pflege der Standardprogramme, Laufzeit

23.1 Ist im Einzelauftrag Pflege vereinbart, umfasst die Pflege, soweit im Einzelauftrag nichts anderes vereinbart ist, gegen Zahlung pauschaler Vergütung folgende Leistungen:

- Beseitigung von Programmfehlern;
- Lieferung weiterentwickelter Versionen der Software und Handbü-cher/Beschreibungen.

23.2 Die Pflegevereinbarung läuft auf unbestimmte Zeit. Sie kann von jedem Vertragspartner – nur insgesamt – mit einer Frist von sechs (6) Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden, jedoch nicht vor Ablauf einer im Einzelauftrag/Pflegevereinbarung ggf. vereinbarten Mindestlaufzeit.

§ 24 Fehlerbeseitigung als vereinbarte Leistung im Rahmen der Pflege

24.1 Programmfehler im Rahmen der Pflege sind Abweichungen von den Eigenschaften, die die Programme nach den Vorgaben des AN für die jeweils aktuelle Version haben sollen oder für ihre gewöhnliche Verwendung haben müssen.

24.2 Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung bezieht sich auf die jeweils neueste freigegebene Version der Standardprogramme, welche der AN im Rahmen der Weiterentwicklung nach § 25 freigegeben hat. Sie besteht für die vorhergehende Version noch jeweils sechs (6) Monate nach Freigabe der neuesten Version fort. Sie besteht darüber hinaus fort, solange die Übernahme der jeweils neuesten freigegebenen Version für den AG unzumutbar ist, allerdings nur soweit der AN zu diesen Leistungen in der Lage ist. Der AN hat in diesem Fall Anspruch auf Vergütung des dem AN entstehenden Mehraufwands und der Mehrkosten einschließlich derer, die für die Vorhaltung der für die Pflege der alten Version benötigten Pflegeumgebung anfallen.

24.3 Für die Durchführung der Fehlerbeseitigung als vereinbarte Leistung gilt § 5 entsprechend.

§ 25 Weiterentwicklung der zu pflegenden Standardprogramme

25.1 Der AN wird weiterentwickelte Standardversionen der Programme, einschließlich der zu diesen gehörenden Dokumentationen, auf Datenträger gespeichert nach Freigabe übersenden oder zum Download bereitstellen. Dies gilt nicht für Erweiterungen, die der AN als neue Programme gesondert anbietet. Der AG wird weiterentwickelte Versionen testen, bevor er sie produktiv einsetzt.

25.2 Falls ein Hersteller von Systemsoftware, welche für den Einsatz der vom AN zu pflegenden Programme erforderlich ist, eine Nachfolgeversion freigibt, wird der AN nach deren Verfügbarkeit überprüfen, ob die zu pflegenden Programmen mit der Nachfolgeversion ordnungsgemäß zusammenwirken und die Programme im positiven Fall freigeben. Anderenfalls ist der AN bestrebt, die zu pflegenden Programme in angemessener Frist an die Nachfolgeversion der Systemsoftware anzupassen bzw. anpassen zu lassen. Die angemessene Frist beginnt mit der Verfügbarkeit der Nachfolgeversion für den AN nach deren Freigabe zum Vertrieb. Nach der Anpassung der Programme an die Nachfolgeversion wird der AN die Programme nur noch auf dieser Grundlage weiterentwickeln.

25.3 Der AG wird dafür sorgen, dass seine IT-Anlage, insbesondere deren Systemsoftware, jeweils den technischen Stand hat, den die zu pflegenden Programme im Rahmen der Weiterentwicklung nach § 25.2 erfordern. Der AN wird den AG frühzeitig davon unterrichten, ab wann welcher technische Stand für die Pflegeleistungen bereitzustellen ist. Der AG wird vor der Einführung einer Nachfolgeversion der Systemsoftware bzw. anderer Systemsoftware prüfen, ob der AN die zu pflegenden Programme, die der AG einsetzt, für diese Systemsoftware freigegeben hat.

25.4 § 25.2 und § 25.3 gelten für andere Fremdprogramme, die über den AN bezogen wurden und mit denen die Programme des AN zusammenwirken sollen, entsprechend. § 25.2 und § 25.3 gelten auch für Fremdprogramme, die Freeware sind oder in Public Domain sind (z. B. Linux).

25.5 Der AN verpflichtet sich, die jeweils aktuelle Version weiter zu entwickeln bzw. weiter entwickeln zu lassen, wenn Änderungen gesetzlicher Vorschriften oder anderer für die Programme maßgeblicher Regelungen dies erfordern.

25.6 Durch die Pflegevergütung nicht abgedeckt ist die Einbeziehung von Änderungen, die sich nur durch erhebliche Neuprogrammierung der betroffenen Programme realisieren lässt, sowie von neuen Vorschriften oder Regelungen. In diesem Fall kann der AN eine angemessene zusätzliche Vergütung unter Berücksichtigung aller Kunden, die die Neu-programmierung benötigen und beauftragen, verlangen.

25.7 Ist eine weiterentwickelte Version zur vorhergehenden inkompatibel, wird der AN Migrationshilfen zur Verfügung stellen, die vom Aufwand her für den AN zumutbar sind. Bei Programmen von Vorlieferanten ist der AN nur verpflichtet, die vom Vorlieferanten bereitgestellten Umstellungshilfen weiterzugeben.

§ 26 Pflegevergütung

26.1 Der AN erbringt die in § 23.1 genannten Leistungen bei Überlassung auf Dauer, wenn Pflege vereinbart ist, ab Überlassung der Programme, bei Miete automatisch für die Dauer der Miete.

26.2 Die Pflegevergütung wird entsprechend dem vereinbarten Nutzungsumfang berechnet. Die Höhe der Pflegevergütung wird angepasst, sobald sich der Nutzungsumfang vergrößert.

26.3 Die Pflegevergütung ist vom AG vertragsjährlich im Voraus zu zahlen. § 26.2 S. 2 bleibt unberührt.

V. Besondere Bedingungen für die Erstellung von Programmen sowie Werkverträgen

§ 27 Leistungen des AN

27.1 Der AN wird die im Einzelauftrag vereinbarten Leistungen nach dem Stand der Technik gemäß der schriftlichen Aufgabenstellung erbringen sowie Programme gemäß den Entwicklungs- und Dokumentationsrichtlinien des AN und entsprechend der schriftlichen Aufgabenstellung erstellen. Maßgeblich ist die Aufgabenstellung mit dem Inhalt, den die Vertragspartner letztlich abgestimmt haben (§ 28.3 und § 30.2)

27.2 Standardbausteine, die der AN in die Programme einbringt, liefert der AN als Objekt-programme ohne systemtechnische Dokumentation. Der AN übernimmt auf Verlangen des AG deren Pflege gegen Vergütung. Einzelheiten werden gesondert vereinbart.

§ 28 Erarbeitung der Leistungen

28.1 Jede Seite benennt einen Projektleiter. Jeder Projektleiter kann Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen. Der Projektleiter des AN soll Entscheidungen schriftlich festhalten. Der Projektleiter des AG steht dem AN für notwendige Informationen zur Verfügung. Der AN ist verpflichtet, diesen einzuschalten, soweit die Durchführung des Vertrags dies erfordert.

28.2 Auf der Grundlage der vereinbarten Termine wird der AN in Abstimmung mit dem AG zu Beginn der Arbeiten einen schriftlichen Zeit- und Arbeitsplan aufstellen und ihn – zunehmend detailliert – fortschreiben. Der AN wird den AG anhand dieses Plans regelmäßig über den Stand der Arbeiten unterrichten. Darüber hinaus kann der AG Einsicht in die Projektunterlagen und Auszüge hieraus (auf Kosten des AG) verlangen.

28.3 Soweit es erforderlich ist, die Anforderungen des AG oder zusätzliche Anforderungen (§ 30.1) zu detaillieren, tut der AN das mit Unterstützung des AG, erstellt ein Detailkonzept darüber und legt es dem AG zur Genehmigung vor. Der AG wird dazu innerhalb von 14 Tagen schriftlich Stellung nehmen. Das genehmigte Detailkonzept ist verbindliche Vorgabe für die weitere Arbeit. Bei Bedarf wird der AN es im Laufe von dessen Umsetzung in Abstimmung mit dem AG verfeinern.

§ 29 Nutzungsrechte

29.1 Der AG ist berechtigt, die Leistungen für den vorgesehenen Einsatzzweck zu nutzen und erhält, soweit nichts anderes vereinbart ist, ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht.

29.2 Alle anderen Nutzungsrechte bleiben beim AN.

§ 30 Änderungen der Aufgabenstellung

30.1 Will der AG seine Aufgabenstellung ändern (was Erweiterungen umfasst), ist der AN verpflichtet, dem zuzustimmen, soweit es für den AN zumutbar ist. Soweit sich die Realisierung eines Änderungswunsches auf den Vertrag auswirkt, kann der AN eine angemessene Anpassung des Vertrages, insb. die Erhöhung der Vergütung, verlangen.

30.2 Vereinbarungen über Änderungen und deren Auswirkungen auf den Vertrag bedürfen der Schriftform. Der AN wird das Verlangen nach Anpassung des Vertrags unverzüglich geltend machen. Der AG wird unverzüglich widersprechen, wenn er mit den verlangten Anpassungen nicht einverstanden ist.

§ 31 Lieferung und Abnahme

31.1 Für die Lieferung und Abnahme wird der AN Programme installieren oder, soweit vereinbart, andere Werke übergeben. Der AG wird die Installation bzw. die Übergabe schriftlich bestätigen.

31.2 Der AG wird die Vertragsgemäßheit der Leistungen, bei Programmen samt der Dokumentation, überprüfen und bei Vertragsgemäßheit deren Abnahme schriftlich erklären. Er wird insb. auch die zum Monatsende, zum Jahresende oder sonst nur gelegentlich einzusetzenden Programme überprüfen. Wenn nichts anderes vereinbart ist, beträgt die Prüffrist zwei (2) Wochen.

Der AN ist bereit, den AG gegen Vergütung bei der Abnahmeprüfung zu unterstützen. Der AG wird die Testfälle dafür unter Einhaltung einer Frist von einer (1) Woche stellen.

31.3 Soweit die Erstellung eines Konzepts (Studie oder Spezifikation) vereinbart ist, z. B. für die Änderung oder Erweiterung von Standardsoftware, kann der AN für die Erstellung des Konzepts eine getrennte Abnahme vor Beginn der Umsetzung des Konzepts verlangen.

31.4 Die Leistungen des AN gelten als abgenommen, wenn der Kunde nicht innerhalb von zwei (2) Wochen nach Ablauf der Prüffrist Mängel gemeldet hat, die die Nutzbarkeit der Programme erheblich einschränken.

31.5 Soweit Teillieferungen vereinbart werden, werden diese jeweils für sich abgenommen. Das Zusammenwirken aller Teile wird innerhalb der Abnahmeprüfung für die letzte Teil-lieferung überprüft.

§ 32 Vergütung, Zahlungen

32.1 Alle Unterstützungsleistungen (insb. Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration der Betriebsbereitschaft, Umstellung der Altdaten, Einweisung, Schulung oder Beratung) werden nach Aufwand vergütet, sofern nichts anderes vereinbart ist. Dabei richten sich Stundensätze, Reisekosten und Nebenkosten nach dem jeweils gültigen Produktkatalog des AN, sofern nichts anderes vereinbart ist. Der AN kann monatlich abrechnen.

32.2 Bei Einzelaufträgen ab EUR 25.000,00 wird ein Festpreis, wenn nichts anderes vereinbart ist, wie folgt in Rechnung gestellt:

- 50 % mit Vertragsabschluss;
- 30 % mit Lieferung;
- 20 % mit Abnahme.

Unterstützungsleistungen (insb. Installation, Einweisung/Schulung, Einsatzberatung) werden gesondert vergütet, wenn sie nicht ausdrücklich in den Festpreis einbezogen sind.

32.3 Das Recht, die Leistungen zu nutzen, ruht, wenn der Kunde in Zahlungsverzug ist.

B. Verfahrensunabhängige Regelungen für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag durch den Auftragnehmer AN

Die aufgeführten Regelungen für die Verarbeitung personenbezogener Daten wurden auf der Grundlage des Artikel 28 Abs. 3 der Europäischen Datenschutzgrundverordnung (DS-GVO) und den dabei weiter zu berücksichtigenden Regelungen der DS-GVO in die Vertragsbeziehung zwischen Auftraggeber und Auftragsverarbeiter erstellt. Dabei richtet sich die Gliederung soweit für den allgemeinen Teil möglich nach dem Muster der Datenschutzaufsichtsbehörde von Baden-Württemberg zum Stand vom Mai 2020. Zusammen mit dem Einzelauftrag bilden sie die datenschutzrechtliche Auftragserteilung nach Art. 28 Abs. 3 der DS-GVO, soweit der Einzelauftrag die Verarbeitung personenbezogener Daten als Auftragsverarbeitung vorsieht.

Begriffsbestimmungen

Auftraggeber: Die in den Leistungsverträgen als Vertragspartner/Auftraggeber Genannten.

Auftragsverarbeiter: Eine natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet; hier AN.

Verantwortlicher: Die natürliche oder juristische Person, Behörde, Einrichtung oder andere Stelle, die allein oder gemeinsam mit anderen über die Zwecke und Mittel der Verarbeitung von personenbezogenen Daten entscheidet; sind die Zwecke und Mittel dieser Verarbeitung durch das Unionsrecht oder das Recht der Mitgliedstaaten vorgegeben, so können der Verantwortliche beziehungsweise die bestimmten Kriterien seiner Benennung nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten vorgesehen werden.

Verarbeitung: Jeder mit oder ohne Hilfe automatisierter Verfahren ausgeführte Vorgang oder jede solcher Vorgangsreihen im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten wie das Erheben, das Erfassen, die

Organisation, das Ordnen, die Speicherung, die Anpassung oder Veränderung, das Auslesen, das Abfragen, die Verwendung, die Offenlegung durch Übermittlung, Verbreitung oder eine andere Form der Bereitstellung, den Abgleich oder die Verknüpfung, die Einschränkung, das Löschen oder die Vernichtung.

Vertrag; Auftrag; Auftragserteilung: Dieser zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer geschlossene Vertrag zur Verarbeitung personenbezogener Daten einschließlich der hierin in Bezug genommenen oder diesem beigefügten Anlagen.

Daten; personenbezogene Daten: Die vom Auftragnehmer auf der Grundlage und nach Maßgabe des Leistungsvertrages im Auftrag verarbeiteten Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person (im Folgenden: „betroffene Person“) beziehen.

Weitere Auftragsverarbeiter oder Unterauftragsverarbeiter: Der Vertragspartner des Auftragsverarbeiters, der von diesem mit der Durchführung bestimmter Verarbeitungsvorgänge beauftragt ist, die nach Leistungsvertrag zu erbringen sind, aber vom Auftragsverarbeiter auf diesen Vertragspartner übertragen wurden. Es sind Unterauftragnehmer vom Auftragnehmer, derer sich der Auftragnehmer bei der Auftragsverarbeitung als weitere Auftragsverarbeiter im Sinne der Datenschutzgesetze bedient.

Regelungsinhalte

1. Gegenstand der Vereinbarung

Der Auftragsverarbeiter übernimmt alle Tätigkeiten und Maßnahmen, die für einen ordnungsgemäßen datenschutzkonformen Betrieb erforderlich sind, soweit diese dem Verantwortungsbereich des Auftragsverarbeiters zuzuordnen sind. Dies bezieht sich auf alle vom Auftraggeber über gesonderte Leistungsverträge zur Verwendung durch den Auftraggeber bestellten Verfahren und Lösungen zur Bearbeitung personenbezogener Daten. Die vertraglich vereinbarte Dienstleistung wird ausschließlich in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum erbracht. Jede Verlagerung der Dienstleistung oder von Teilarbeiten dazu in ein Drittland bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers und erfolgt nur, wenn die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind.

2. Dauer der Verarbeitung

(1) Das Auftragsverhältnis besteht auf unbestimmte Zeit. Soweit in den zu Grunde liegenden Leistungsverträgen zur Nutzung der unterschiedlichen Verfahren eine Nutzungsdauer vereinbart ist, gilt diese.

(2) Der Auftraggeber kann diese Auftragserteilung jederzeit ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn ein schwerwiegender Verstoß des Auftragsverarbeiters gegen Datenschutzvor-schriften oder die Bestimmungen dieses Auftrages vorliegt, der Auftragsverarbeiter eine Weisung des Auftraggebers nicht ausführen kann oder will oder der Auftragsverarbeiter Kontrollrechte des Auftraggebers vertragswidrig verweigert. Insbesondere die Nichteinhaltung der in diesem Teil B vereinbarten und aus Art. 28 DS-GVO abgeleiteten Pflichten stellt einen schweren Verstoß dar.

3. Art der Verarbeitung

(1) Nach der Begriffsbestimmung aus Art. 4 Nr. 2 der DS-GVO übernimmt der Auftragsverarbeiter alle Arten der Verarbeitung (siehe Begriffsbestimmungen), die überwiegend durch die Verarbeitungslogik der angewendeten Verfahren umgesetzt werden. Der Auftragsverarbeiter sorgt durch eine

entsprechende Gestaltung des Zusammenwirkens der beteiligten technischen Verarbeitungskomponenten dafür, dass die Verarbeitung datenschutzkonform umgesetzt wird.

(2) Der Auftragsverarbeiter stellt die für den sicheren und datenschutzkonformen Betrieb erforderliche technische Infrastruktur eines Rechenzentrums zur Verfügung. Eine inhaltliche Bestimmung für den sicheren und datenschutzkonformen Betrieb findet sich in den allgemeinen technischen und organisatorischen Maßnahmen, die in Ziff. 10 näher geregelt sind. Dazu gehört, abhängig von der Art der Verarbeitung, die sichere Anbindung für die verschlüsselte datentechnische Kommunikation in der Anwendung zwischen Auftraggeber und Auftragsverarbeiter sowie der Betrieb der Anwendungs- und – logisch getrennten – Datenbankservern. Der Auftragsverarbeiter übernimmt für diese Infrastruktur die für den sicheren Betrieb notwendigen Unterstützungsleistungen bei der Hard- und Softwarepflege (Konfiguration, Administration, Updates, Patches). Der Auftragsverarbeiter speichert die vom Auftraggeber übertragenen Daten in einer geschützten Verarbeitungsumgebung und setzt für die gesteuerte Verarbeitung die dafür freigegebenen Verfahren ein. Der Auftragsverarbeiter stellt durch geeignete Sicherungsmaßnahmen (bspw. Datenspiegelungen, Generationensicherungen) die Verfügbarkeit und den Schutz vor Verlust der Daten sicher. Der Auftragsverarbeiter richtet die für die aus dem Verfahren erzeugten Datenübermittlungen erforderlichen sicheren Übertragungswege ein und gewährleistet, dass die Daten zu den jeweils vorgesehenen und im Verfahren bestimmten Terminen (programmgesteuert) übertragen werden können. Die erforderlichen Übertragungen (Empfänger, Daten, Termine etc.) sind den Leistungsbeschreibungen der Verfahren zu entnehmen und zu protokollieren.

(3) Der Auftragsverarbeiter erbringt, soweit im Leistungsvertrag vorgesehen, neben dem technischen Betrieb auch eine Verfahrens- und Anwenderbetreuung, um eine Falschverarbeitung durch die Beschäftigten des Verantwortlichen zu vermeiden und damit die Integrität der Daten zu wahren. In diesem Zusammenhang dürfen diejenigen Beschäftigten des Auftragsverarbeiters, die nach dessen Organisation für die Betreuung der jeweiligen Verfahren zuständig sind, auch auf personenbezogene Daten innerhalb des Verfahrens zugreifen. Voraussetzung dafür ist ein Einzelauftrag in Form eines dokumentierten Servicetickets. Der Zugriff erfolgt nur so weit wie es für die Unterstützungsleistung erforderlich ist. Dabei ist der Betreuung über geeignete Fernwartungswerkzeuge der Vorrang vor einem unmittelbaren Zugriff des Anwendungsbetreuers auf die Daten des Auftraggebers zu gewähren.

4. Zweck der Verarbeitung

Der Zweck der Verarbeitung wird vom Auftraggeber bestimmt.

Der AN stellt dem AG ein Verfahren zur Verfügung und unterstützt den AG somit bei seinen Verarbeitungstätigkeiten gemäß gesetzlichen oder vertraglichen Verpflichtungen und sonstigen Anforderungen. Die konkreten durchgeführten und übernommenen Leistungen sind der Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

5. Art der personenbezogenen Daten

Die Arten der personenbezogenen Daten sind wegen des Transparenzgebots im Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten des Verantwortlichen aufzuführen. Auf dem AGportal des AN werden diese Daten, auf die jeweiligen Anwendungen bezogen, unter der Bezeichnung „Inhaltsdaten für die Verzeichnisführung nach Art. 30 DSGVO“ für die Übernahme in das vom Verantwortlichen zu führende Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten angeboten. Grundsätzlich werden die Identifikationsdaten der Personen verarbeitet, die je nach Aufgabe mit unterschiedlichen Sachdaten verknüpft sind. Von der Regelung erfasst sind die Daten entsprechend der Definitionen von Art. 4 Nr. 1, 13, 14 und 15 DS-GVO.

6. Kategorien betroffener Personen

Alle Personen, deren Daten durch den Verantwortlichen (Kunden) für dessen Zwecke verarbeitet werden. Die in den Verfahren konkret zu benennenden Personenkategorien können aus der Datenbereitstellung nach Nr. 5 übernommen werden.

7. Rechte und Pflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber ist berechtigt, sich wie unter Ziff. 8 (10) festgelegt, vor Beginn der Verarbeitung und sodann regelmäßig in angemessener Weise von der Einhaltung der beim Auftragsverarbeiter getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen sowie der in diesem Vertrag festgelegten Verpflichtungen zu überzeugen.

(2) Für die Beurteilung der Zulässigkeit (Rechtmäßigkeit) der Verarbeitung gemäß Art. 6 Abs. 1 DS-GVO sowie für die Wahrung der Rechte der betroffenen Personen nach den Art. 12 bis 22 DS-GVO ist allein der Auftraggeber verantwortlich. Der Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, alle solche Anfragen, sofern sie erkennbar ausschließlich den Verantwortungsbereich des Auftraggebers zuzurechnen sind, unverzüglich an diesen weiterzuleiten.

(3) Folgende weitere Maßnahmen liegen in der ausschließlichen Verantwortung des Auftraggebers:

- die Feststellung des Schutzbedarfes der im Auftrag zu verarbeitenden Daten,
- die Prüfung, ob eine Datenschutz-Folgeabschätzung durchzuführen ist, und falls ja, für die Durchführung derselben,
- die Einhaltung von Löschfristen und zulässiger Speicherdauer auf der Anwen-dungsebene,
- die Erstellung und Aktualisierung des vom Auftraggeber zu führenden Verzeich-nisses aller Verarbeitungstätigkeiten.

(4) Änderungen des Verarbeitungsgegenstandes und Verfahrens sind gemeinsam zwischen Auftraggeber und Auftragsverarbeiter abzustimmen und schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format festzulegen.

(5) Der Auftraggeber/Verantwortliche oder dessen Weisungsberechtigte (siehe unter (8)) erteilt alle Aufträge, Teilaufträge und Weisungen in der Regel schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format. Zulässige Übertragungswege sind das eingeführte Serviceportal (Ticketerstellung), E-Mail, Telefax oder schriftlich (Brief). Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format zu bestätigen. Bei ungewöhnlichen Weisungen soll eine Rückfrage durch den Weisungsempfänger beim Auftraggeber erfolgen. Die Weisungen sind für ihre Geltungsdauer und anschließend noch für drei volle Kalenderjahre aufzubewahren und ergänzen diesen Auftrag als fortlaufende Anlagen.

(6) Der Auftraggeber informiert den Auftragsverarbeiter unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten bei der Prüfung der Auftragsergebnisse feststellt.

(7) Der Auftraggeber teilt dem Auftragsverarbeiter die Kontaktdaten des Verantwortlichen im Sinne von Art. 4 Abs. 1 Nr. 7 DS-GVO sowie, soweit erfolgt, des benannten Datenschutzbeauftragten nach Art. 37 DS-GVO mit, damit die gesetzlichen Informationspflichten (siehe auch Ziff. 9 (15)) durch den Auftragsverarbeiter erfüllt werden können.

(8) Soweit der Verantwortliche im Zuge seiner Organisationshoheit die datenschutzrechtliche Weisungsbefugnis auf andere Beschäftigte übertragen hat, teilt der Auftraggeber dem Auftragsverarbeiter mit, welche Beschäftigte in Bezug auf die jeweiligen Verfahren Weisungen im Sinne des Art. 28 Abs. 3 lit. a) DS-GVO erteilen dürfen. Änderungen der Weisungsberechtigten sind unverzüglich schriftlich oder in elektronischer Form mitzuteilen.

(9) Der Auftraggeber ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen und Datensicherheitsmaßnahmen des Auftragsverarbeiters vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtung bleibt auch nach Beendigung dieses Vertrages bestehen.

8. Pflichten des Auftragsverarbeiters

(1) Der Auftragsverarbeiter verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Rahmen der getroffenen Vereinbarungen und nach den schriftlichen Weisungen des Auftraggebers, sofern er nicht zu einer anderen Verarbeitung durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten, dem der Auftragsverarbeiter unterliegt, verpflichtet ist (z. B. Ermittlungen von Straf-verfolgungs- oder Staatsschutzbehörden). In einem solchen Fall teilt der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. a DS-GVO).

(2) Der Auftragsverarbeiter verwendet die zur Verarbeitung überlassenen personenbezogenen Daten für keine anderen, insbesondere nicht für eigene Zwecke. Kopien oder Duplikate der personenbezogenen Daten werden ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt.

(3) Sollte im Zusammenhang mit der Verfahrensbetreuung eine Fehlersuche und -behebung nur dadurch möglich sein, dass dem Hersteller des Verfahrens/der Lösung die darin gespeicherten Daten ohne eine ausreichende Anonymisierung oder Pseudonymisierung zur Verfügung gestellt werden müssen, holt der Auftragsverarbeiter dazu die Zustimmung des Auftraggebers ein. Ohne Zustimmung darf keine Weitergabe erfolgen. Zwischen Auftragsverarbeiter und Empfänger der Daten ist eine Auftragserteilung nach Art. 28 Abs. 3 DS-GVO zu vereinbaren.

(4) Der Auftragsverarbeiter wird im Bereich der auftragsgemäßen Verarbeitung von personenbezogenen Daten alle vereinbarten Maßnahmen vertragsgemäß durchführen und die für den Auftraggeber verarbeiteten Daten von sonstigen Datenbeständen strikt trennen.

(5) Die Datenträger, die vom Auftraggeber stammen bzw. für den Auftraggeber genutzt werden, werden besonders gekennzeichnet. Eingang und Ausgang sowie die laufende Verwendung werden dokumentiert.

(6) Bei der Erfüllung der Rechte der betroffenen Personen nach Art. 12 bis 22 DS-GVO durch den Auftraggeber, an der Erstellung der Verzeichnisse von Verarbeitungstätigkeiten sowie bei erforderlichen Datenschutz-Folgeabschätzungen des Auftraggebers wirkt der Auftragsverarbeiter im notwendigen Umfang mit und unterstützt den Auftraggeber soweit möglich in angemessener Weise (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit e und f DS-GVO) gegen Vergütung des entstehenden Aufwands. Er teilt die dazu erforderlichen Angaben innerhalb einer angemessenen Frist an die ihm vom Auftraggeber benannte Stelle mit.

(7) Der Auftragsverarbeiter wird den Auftraggeber unverzüglich darauf aufmerksam machen, wenn eine vom Auftraggeber erteilte Weisung seiner Meinung nach gegen gesetzliche Vorschriften verstößt (Art. 28 Abs. 3 Satz 3 DS-GVO). Der Auftragsverarbeiter ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Verantwortlichen beim Auftraggeber nach Überprüfung bestätigt oder geändert wird.

(8) Der Auftragsverarbeiter hat personenbezogene Daten aus dem Auftragsverhältnis zu berichtigen, zu löschen oder deren Verarbeitung einzuschränken, wenn der Auftraggeber dies mittels einer Weisung verlangt und berechtigte Interessen des Auftragsverarbeiters dem nicht entgegenstehen.

(9) Auskünfte über personenbezogene Daten aus dem Auftragsverhältnis an Dritte oder den Betroffenen darf der Auftragsverarbeiter nur nach vorheriger Weisung oder Zustimmung durch den Auftraggeber erteilen.

(10) Der Auftragsverarbeiter erklärt sich damit einverstanden, dass der Auftraggeber nach angemessener Ankündigungsfrist innerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten berechtigt ist, die Einhaltung der Vorschriften über Datenschutz und Datensicherheit sowie der vertraglichen Vereinbarungen im angemessenen und erforderlichen Umfang selbst oder durch vom Auftraggeber beauftragte Dritte, soweit diese nicht in einem Wettbewerbsverhältnis zum Auftragsverarbeiter stehen, zu kontrollieren, insbesondere durch die Einholung von Auskünften und die Einsichtnahme in die gespeicherten Daten und die Datenverarbeitungsprogramme sowie durch Überprüfungen und Inspektionen vor Ort (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. h DS-GVO). Der Auftragsverarbeiter wird bei diesen Kontrollen soweit erforderlich unterstützend mitwirken.

(11) Die Verarbeitung von Daten in Privatwohnungen (Tele- bzw. Heimarbeit von Beschäftigten des Auftragsverarbeiters) ist unter den Voraussetzungen gestattet, dass diese auf Hardware des Auftragsverarbeiters stattfindet und über eine gesicherte Verbindung im Rahmen eines nach BSI zertifizierten IT-Verbund mit hohem Schutzbedarf in der Vertraulichkeit erfolgt. Untersagt der Auftraggeber eine solche Verarbeitung in bestimmten Verfahren, so ist dies gesondert zu vereinbaren. Soweit die Daten in einer Privatwohnung verarbeitet werden, ist vorher der Zugang zur Wohnung des Beschäftigten für Kontrollzwecke des Arbeitgebers vertraglich sicher zu stellen. Die Maßnahmen nach Art. 32 DS-GVO sind auch in diesem Fall sicherzustellen.

(12) Der Auftragsverarbeiter bestätigt, dass ihm die für die Auftragsverarbeitung einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften der DS-GVO bekannt sind.

(13) Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, bei der auftragsgemäßen Verarbeitung der personenbezogenen Daten des Auftraggebers die Vertraulichkeit zu wahren. Diese besteht auch nach Beendigung des Vertrages fort.

(14) Der Auftragsverarbeiter wird die bei der Durchführung der Arbeiten beschäftigten Mitarbeiter vor Aufnahme der Tätigkeit mit den für sie maßgebenden Bestimmungen des Datenschutzes vertraut machen und für die Zeit ihrer Tätigkeit wie auch nach Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses in geeigneter Weise zur Verschwiegenheit verpflichten (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. b und Art. 29 DS-GVO). Der Auftragsverarbeiter überwacht die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften in seinem Betrieb.

(15) Beim Auftragsverarbeiter ist ein Beauftragter für den Datenschutz bestellt, welcher unter datenschutz@komm.one erreichbar ist.

(16) Der Auftragsverarbeiter gibt seine Weisungsempfänger für die Verarbeitung in den einzelnen Verfahren und Lösungen an einer geeigneten Stelle in seinem Extranet bekannt.

(17) Der Auftragsverarbeiter teilt dem Auftraggeber unverzüglich Störungen, Verstöße des Auftragsverarbeiters oder der bei ihm beschäftigten Personen gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen oder die im Auftrag getroffenen Festlegungen sowie den Verdacht auf Datenschutzverletzungen oder Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung personenbezogener Daten mit. Dies gilt vor allem auch im Hinblick auf eventuelle Melde- und Benachrichtigungspflichten des Auftraggebers nach Art. 33 und Art. 34 DS-GVO. Die Mitteilung hat sich deshalb an den Vorgaben des Art. 33 Abs. 3 der DS-GVO zu orientieren. Der Auftragsverarbeiter wird den Auftraggeber erforderlichenfalls bei seinen Pflichten nach Art. 33 und 34 DS-GVO angemessen unterstützen (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. f DS-GVO). Meldungen nach Art. 33 oder 34 DS-GVO für den Auftraggeber darf der Auftragsverarbeiter nur nach vorheriger Weisung des Auftraggebers entsprechend Ziff. 7 (5) durchführen.

(18) Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen unverzüglich über Kontrollen und Maßnahmen durch die Aufsichtsbehörden nach Art. 58 DS-GVO oder falls eine Aufsichtsbehörde nach Art. 83 DS-GVO bei dem Auftragsverarbeiter ermittelt. Darüber hinaus teilt der Auftragsverarbeiter dem Verantwortlichen unverzüglich mit, wenn er wegen eines Verstoßes gegen die DS-GVO auf Schadensersatz verklagt wird und informiert über den Abschluss des Verfahrens.

9. Auftragserteilung an weitere Auftragsverarbei-ter/Unterauftragsverarbeiter

(1) Die Beauftragung weiterer Auftragsverarbeiter zur Verarbeitung von Daten des Auftraggebers ist dem Auftragsverarbeiter, soweit diese keine Tochterunternehmen des Auftragsverarbeiters sind, nur mit Genehmigung des Auftraggebers gestattet (Art. 28 Abs. 2 DS-GVO), welche auf einem der o. g. Kommunikationswege mit Ausnahme der mündlichen Gestattung erfolgen muss. Der Auftragsverarbeiter teilt dem Auftraggeber Namen und Anschrift sowie die vorgesehene Tätigkeit des Unterauftragsverarbeiters mit. Der Auftragsverarbeiter wählt Unterauftragsverarbeiter unter besonderer Berücksichtigung der Eignung der von diesen getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen im Sinne von Art. 32 DS-GVO sorgfältig aus. Die zugehörigen Prüfunterlagen werden dem Auftraggeber auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

(2) Eine Beauftragung von Unterauftragsverarbeitern in Drittstaaten erfolgt nur, wenn neben den Genehmigungen der davon betroffenen Auftraggeber die besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO erfüllt sind (z. B. Angemessenheitsbeschluss der Kommission, Standarddatenschutzklauseln, genehmigte Verhaltensregeln).
(3) Der Auftragsverarbeiter hat vertraglich sicherzustellen, dass die vereinbarten Regelungen zwischen Auftraggeber und Auftragsverarbeiter auch gegenüber dem Unterauftragsverarbeiter gelten. In dem Vertrag mit dem Unterauftragsverarbeiter sind die Verarbeitungstätigkeiten so konkret festzulegen, dass die Verantwortlichkeiten des Auftragsverarbeiters und des Unterauftragsverarbeiters deutlich voneinander abgegrenzt werden. Werden in einem Verarbeitungsprozess mehrere Unterauftragsverarbeiter in einer Verarbeitungslinie eingesetzt, so gilt dies auch für die Verantwortlichkeiten zwischen diesen Unterauftragsverarbeitern. Insbesondere muss der Auftraggeber berechtigt sein, im Bedarfsfall angemessene Überprüfungen und Inspektionen, auch vor Ort, bei Unterauftragsverarbeitern durchzuführen oder durch von ihm beauftragte Dritte durchführen zu lassen. Der Vertrag mit dem Unterauftragsverarbeiter muss schriftlich abgefasst werden, was auch in einem elektronischen Format erfolgen kann (Art. 28 Abs. 4 und Abs. 9 DS-GVO). Die Weiterleitung von Daten an den Unterauftragsverarbeiter ist erst zulässig, wenn dieser die Verpflichtungen nach Art. 29 und Art. 32 Abs. 4 DS-GVO bezüglich seiner Beschäftigten erfüllt hat.
(4) Der Auftragsverarbeiter hat die Einhaltung der Pflichten des/der Unterauftragsverarbeiter/s in geeigneter Weise zu überprüfen. Das Ergebnis der Überprüfungen ist zu dokumentieren und dem Auftraggeber auf Verlangen zugänglich zu machen.
(5) Der Auftragsverarbeiter haftet gegenüber dem Auftraggeber dafür, dass der Unterauftragsverarbeiter den Datenschutzpflichten nachkommt, die ihm durch den Auftragsverarbeiter im Einklang mit dieser Ziffer 9 vertraglich auferlegt wurden.
(6) Für die zur Zeit der Auftragserteilung in der Anlage „Unterauftragsverhältnisse“ mit Namen, Anschrift und Auftragsinhalt bezeichneten Subunternehmer, die mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten in dem dort genannten Umfang beschäftigt sind, ist die Zustimmung erteilt. Diese Unterauftragsverhältnisse bestanden schon bei den Vorgängerunternehmen des Auftragsverarbeiters und waren damals bereits genehmigt. Der Auftragsverarbeiter informiert den Verantwortlichen rechtzeitig über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung neuer oder die Ersetzung bisheriger Unterauftragsverarbeiter, wodurch der Auftraggeber die Möglichkeit erhält, gegen derartige Änderungen Einspruch zu erheben (§ 28 Abs. 2 Satz 2 DS-GVO).
(7) Nicht als Unterauftragnehmer-Leistungen im Sinne dieser Regelung sind solche Dienstleistungen zu verstehen, die der Auftragsverarbeiter bei Dritten als Nebenleistung zur Unterstützung bei der Auftragsdurchführung in Anspruch nimmt. Dazu zählen z.B. Telekommunikationsleistungen, allgemeine Wartung der technischen Einrichtung, Reinigungskräfte, Prüfer oder die Entsorgung von Datenträgern. Der Auftragsverarbeiter ist jedoch verpflichtet, zur Gewährleistung des Schutzes und der Sicherheit der Daten des Verantwortlichen auch bei fremd vergebenen Nebenleistungen angemessene und gesetzeskonforme vertragliche Vereinbarungen zu treffen sowie Kontrollmaßnahmen zu ergreifen.

10. Technische und organisatorische Maßnahmen nach Art. 32 DS-GVO (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. c DS-GVO)

(1) Für die konkrete Auftragsverarbeitung wird ein dem Risiko für die Rechte und Freiheiten der von der Verarbeitung betroffenen natürlichen Personen angemessenes Schutzniveau gewährleistet. Dazu werden die Schutzziele von Art. 32 Abs. 1 DS-GVO wie Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Systeme und Dienste sowie deren Belastbarkeit in Bezug auf Art, Umfang, Umstände und Zweck der Verarbeitungen derart berücksichtigt, sodass durch geeignete wie auch dem Risiko angemessene technische und organisatorische Abhilfemaß-nahmen das Risiko auf Dauer beseitigt oder auf ein noch vertretbares Maß verringert wird.

(2) Für die auftragsgemäße Verarbeitung personenbezogener Daten wird eine Methodik zur Risikobewertung verwendet, welche die Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere der Risiken für die Rechte und Freiheiten berücksichtigt. Die Risikobewertung ist Bestandteil des nach Art. 24 Abs. 1 DS-GVO zu erbringenden Nachweises der Verarbeitung nach den Grundsätzen der DS-GVO.
(3) Der AN betreibt ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) nach ISO 27001 auf der Basis von IT-Grundschutz des Bundesamtes für die Sicherheit in der Informationstechnik. Dieses umfasst alle IT-Infrastrukturen und -dienste, die durch Mitarbeiter der AN verwaltet werden. Für diese IT-Infrastrukturen und -Dienste stellt AN sicher, dass aktuelle Sicherheitskonzepte und eine Umsetzungsdokumentation der vorgegebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen auf Grundlage der einschlägigen BSI-Standards und in Übereinstimmung mit Datenschutzanforderungen vorliegen.
(4) Die getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen sind in einer so bezeichneten Dokumentation beschrieben und stehen dem Auftraggeber auf Anforderung zur Verfügung. Zudem sind sie im Extranet abrufbar.
(5) Soweit die beim Auftragsverarbeiter getroffenen Maßnahmen den schriftlich mitgeteilten Anforderungen des Auftraggebers nicht genügen, benachrichtigt der Auftragsverarbeiter den Auftraggeber unverzüglich. Für die Sicherheit erhebliche Entscheidungen zur Organisation der Datenverarbeitung und zu den angewandten Verfahren sind zwischen Auftragsverarbeiter und Auftraggeber abzustimmen. Die Maßnahmen beim Auftragsverarbeiter können im Laufe des Auftragsverhältnisses der technischen und organisatorischen Weiterentwicklung angepasst werden, dürfen aber die vereinbarten Standards nicht unterschreiten. Wesentliche Änderungen muss der Auftragsverarbeiter mit dem Auftraggeber in dokumentierter Form schriftlich abstimmen. Solche Abstimmungen sind für die Dauer dieses Vertrages aufzubewahren.

11. Verpflichtungen des Auftragsverarbeiters nach Beendigung des Auftrags (Art. 28 Abs. 3 Satz 2 lit. g DS-GVO)

Nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten hat der Auftragsverarbeiter sämtliche in seinen Besitz sowie an Unterauftragsverarbeiter gelangte Daten, Unterlagen und erstellte Verarbeitungs- oder Nutzungsergebnisse, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, an den Auftraggeber herauszugeben. Soweit der Auftraggeber darauf verzichtet, sind diese Daten datenschutzgerecht zu löschen bzw. zu vernichten. Die Löschung bzw. Vernichtung ist dem Auftraggeber schriftlich oder in einem dokumentierten elektronischen Format zu bestätigen.

Anlage: Unterauftragsverhältnisse gem. Ziff. 9 (6): ist auf dem Kundenportal des AN in der jeweils aktuellen Version verfügbar.

Anlage: Inhalte zum Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten der AG werden im AGportal der AN, auf die jeweiligen Anwendungen bezogen, unter der Bezeichnung „Inhaltsdaten für die Verzeichnisführung nach Art. 30 DSGVO“ in der aktuellen Version bereit gehalten.

C. Regelungen zur Datensicherheit

Datensicherheit Präambel

Modernes Verwaltungshandeln ist ohne elektronische Kommunikationsmedien und IT-Verfahren nicht mehr denkbar. Mit der Nutzung von IT-Infrastrukturen und -Verfahren der öffentlichen Verwaltungen ist immer auch die Frage nach einer angemessenen Sicherheit zum Schutz der enthaltenen und übertragenen Daten verbunden.

Alle Beteiligten sind für ein durchgehend hohes Sicherheitsniveau gesamtheitlich verantwortlich. Dabei sind sie zueinander und untereinander zuverlässig und fair. Dies bedeutet, dass sie füreinander verlässliche Partner sind. Sie pflegen eine klare Kommunikation, die Grundlage ist für ein gegenseitiges Vertrauen.

Gerade durch die fortschreitende Digitalisierung und die Notwendigkeit einer Digitalen Souveränität kommt der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität von Daten, Systemen und Informationen ein hoher Stellenwert zu, den die Bürgerinnen und Bürger erwarten. Deshalb sind gesetzliche Anforderungen sowie weitergehende Regelungen und Handlungsempfehlungen von anerkannten Gremien und Institutionen zu berücksichtigen.

Artikel 1: Grundsätze

(1) Jede Partei ist grundsätzlich für ihr eigenes Handeln und das der von ihr beauftragten Dritten selbst verantwortlich.
(2) Zur Gewährleistung der Informationssicherheit und des Datenschutzes sind Maßnahmen zur Wahrung der Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Daten, Systemen und Informationen notwendig. Diese orientieren sich an den Empfehlungen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) in der jeweils aktuellen Version. Hierbei wird aufgrund der massenhaften Verarbeitung von personenbezogenen Daten und der Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten nach Art. 9 DS-GVO in den Schutzzielen Vertraulichkeit und Integrität ein hoher Schutzbedarf festgelegt.

Artikel 2: Begriffsbestimmungen

(1) Datennetz: Das von der civillent betriebene Datenfernverarbeitungsnetz als Teil des Kommunalen Verwaltungsnetzes. Das Datennetz umfasst grundsätzlich alle Verbindungen vom zentralen Rechenzentrum bis zum jeweiligen ersten Übergabepunkte (Hard- oder Software) beim Nutzer aus Sicht des AN.
(2) Nutzer: Mitglieder des Zweckverbandes 4IT und Nichtmitglieder, die Leistungen des AN in Anspruch nehmen.
(3) Zentrale Verfahren: Alle Verfahren, bei denen Datenhaltung und Verfahren (Applikationen) auf IT-Systemen des AN oder von ihr beauftragter Dritter ablaufen und auf die Nutzer über die vom AN bereitgestellten Anwendungen zugreifen.

Artikel 3: Informationspflichten

(1) Jede Partei ist verpflichtet, Störungen und Sicherheitsvorfälle möglichst zu vermeiden und diesbezüglich relevante Ereignisse unverzüglich an den Vertragspartner zu melden, damit schnellstmöglich Maßnahmen eingeleitet werden können.
Meldepflichtig sind insbesondere:

- der Verdacht auf missbräuchliche Benutzung von Benutzerkennungen bei zentralen Verfahren;
- die Übertragung von Daten bei zentralen Verfahren, für die keine Zugriffsbe-rechtigung vorliegt (fremdes Sachgebiet, fremde Verwaltung);

- der Verdacht auf „Virusbefall" in der Systemumgebung des Nutzers, wenn dadurch eine Gefährdung für das Datennetz entstehen könnte;
- sonstige sicherheitskritische Vorkommnisse;
- andauernde Leitungsausfälle oder -störungen;
- anhaltende Ausfälle oder Störungen bei zentralen Verfahren (Anmeldeken-nung bitte bei Störungsmeldung mitteilen);
- ungewöhnliche Verschlechterungen des Antwortzeitverhaltens bei zentralen Verfahren.

(2) Der Nutzer benennt gegenüber dem AN einen Ansprechpartner, der zur Entgegennahme der Informationen befugt ist, sowie dessen Kontaktdaten. Der Nutzer stellt eine Stellvertretung sicher.

(3) Für den AN gilt als zentraler Ansprechpartner der Service Desk.

Artikel 4: Vorbeugende Befugnisse

(1) Finden Angriffe auf das Datennetz oder auf im Datennetz eingebundene Systeme statt und ist es dem AN verlässlich und dokumentiert gelungen, den Ausgangspunkt der Angriffe zu lokalisieren, muss der AN zum Schutz der Gesamtheit der Nutzer die nach ihrem Ermessen erforderlichen Maßnahmen ergreifen. Die Betroffenen sind über die Maßnahmen zu informieren.

(2) Zum Erkennen von Angriffen werden diverse Systeme eingesetzt. Der AN erhält das Recht, unter Beachtung gesetzlicher Regelungen, notwendige Daten zur Angriffserkennung zu erheben, speichern, auszuwerten, zu korrelieren und zu verknüpfen. Es handelt sich hierbei um Daten, bei denen der AN der Verantwortliche ist.

Artikel 5: Konsequenzen bei anhaltender Gefährdung

(1) Gefährdet oder schadet ein Nutzer durch sein Handeln oder Unterlassen die Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität von zentralen Systemen oder die Gesamtheit der Nutzer, so kann der AN zur Wahrung der Schutzziele Maßnahmen ergreifen, um das Sicherheitsniveau zu gewährleisten. Die erforderlichen Maßnahmen werden dem Verursacher gesondert in Rechnung gestellt.

(2) Findet eine anhaltende und massive Gefährdung oder Schädigung statt, für die der Nutzer verantwortlich ist, so ist der AN zur außerordentlichen Kündigung des Vertragsverhältnisses mit dem Nutzer berechtigt.

Artikel 6: Datennetz

(1) Der AN gewährleistet die Sicherheit des Datennetzes in seinem Verantwortungsbereich durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen. Hierzu verschlüsselt der AN den Datentransport zwischen den Endpunkten. Eine durchgängige Verschlüsselung der Daten selbst findet nicht statt.

(2) Anschließbar sind grundsätzlich alle Systeme, die ein ausreichendes Sicherheitsniveau gemäß den in den Grundsätzen genannten Bedingungen erfüllen. Der Nutzer bestätigt schriftlich die Einhaltung des Sicherheitsniveaus in regelmäßigen Abständen gegenüber dem AN.

(3) Der Nutzer trägt dafür Sorge, dass das Zugangsequipment zum Datennetz in möglichst direkten Zugriff des Nutzers verbleibt.

(4) Die vom AN beauftragte civillent GmbH tritt gegenüber den Netzanbietern als allein verantwortliche Betreiberin des Datennetzes auf.
Mit dem Anschluss an das Datennetz ermächtigt der Nutzer die civillent GmbH, mit den Netzanbietern Informationen über Art und Umfang der Kommunikation im Daten-netz, ggf. auch auf einzelne Nutzer oder Anwendungen bezogen, auszutauschen und ihr gegenüber alle erforderlichen Erklärungen in Bezug auf die Einrichtung oder Veränderungen des Anschlusses verbindlich abzugeben.

(5) Jedem Nutzer werden IP-Adressbereiche aus dem privaten Netzbereich zugeteilt. Diese Adressen sind im Kommunalen Verwaltungsnetz verpflichtend. Der Nutzer muss Handlungen, die von ihm zugeteilten IP-Adressen erfolgen, nachvollziehen und einem Endgerät zuordnen können. Offizielle Adressen werden im Kommunalen Verwaltungsnetz nicht geroutet. An allen Übergangspunkten zu externen Netzen müssen die privaten IP-Adressen des Netzes des Nutzers verborgen werden.

Artikel 7: Berechtigungsverwaltung

Der Nutzer hat im Rahmen der Berechtigungsverwaltung eigenverantwortlich dafür zu sorgen, dass nur befugte Mitarbeiter die bereitgestellten Daten einsehen oder abrufen können.

Artikel 8: Datenträgertransport

(1) Verarbeitungsergebnisse, die als Druckausgaben auf der zentralen Druckstraße des AN ausgegeben werden, liefert der AN grundsätzlich an den Nutzer gemäß der bestellten Versandleistung aus (z. B. Kurier, Paketversand). Dabei ist eine nach Sachgebieten getrennte Verpackung, bis auf Daten des Personalwesens, der Lieferungen nicht vorgesehen.
(2) Der Nutzer stellt durch organisatorische Maßnahmen im eigenen Bereich sicher, dass die Verarbeitungsergebnisse an die zuständigen Stellen weitergeleitet werden und nicht von Unbefugten eingesehen werden können.
(3) Die Sendungen sind unverzüglich vom Nutzer auf Vollständigkeit und ordnungsgemäße (ungeöffnete) Lieferung zu prüfen. Bei Unstimmigkeiten sowie bei eventuellen Irrläufern (auch innerhalb der verschlossenen Sendung) ist der AN unverzüglich zu verständigen.

Artikel 9: Fernwartung

(1) Die Fernwartung des AN auf Systeme des Nutzers erfolgt im Rahmen einer beauftragten Verfahrensbetreuung oder technischen Betreuung einschließlich der Soft-warepflege. Ein gesonderter Fernwartungsvertrag wird nicht benötigt.
(2) Sollte der Nutzer Regelungen zum Umgang mit Fernwartung erlassen haben, so muss der Nutzer seine Benutzer darauf verpflichten, vor jedem Start einer Fernwartungssitzung auf die abweichende Regelung hinzuweisen.
(3) Der AG ist damit einverstanden, dass jede Fernwartungssitzung beim AN im Service-portal zur Nutzeranfrage und im Fernwartungstool im Hinblick auf Art. 6 Abs. 1 lit. b und lit. f DS-GVO zu Nachweiszwecken protokolliert wird.
Im Fernwartungstool werden folgende Daten protokolliert und 2 Jahre gespeichert:

- Name des Benutzers, welcher die Sitzung aufbaut;
- Beginndatum;
- Enddatum;
- Merkmal zur Identifizierung des Ziels;
- und die Dauer der Sitzung;
- optional: Bemerkungstext, welchen der Benutzer eingeben kann.

(4) Bei Fernwartung in sensiblen Bereichen werden, sofern möglich, nur festangestellte Mitarbeiter des AN eingesetzt.
Der AN verpflichtet seine Mitarbeiter und Dienstleister, bei der Durchführung der Fernwartung folgende Grundsätze einzuhalten:
a. Der Einsatz der Software für Fernunterstützung darf lediglich als Möglichkeit vorgeschlagen, aber nicht eingefordert werden.

b. Die Fernunterstützung darf nur im aktuellen Fall auf die Datenverarbeitungssysteme beim Nutzer zugreifen.
c. Es dürfen keine über den Bedarf der erforderlichen Unterstützung hinausgehenden Maßnahmen angefordert oder vorgenommen werden.
d. Es dürfen keine Maßnahmen vorgenommen werden, die der Kenntnisnahme durch den Benutzer entzogen sind („Hintergrundverarbeitung") oder die über die Festlegungen der Betreuungsverträge bei der technischen Unterstützung im Server- und Datenbankbetrieb hinausgehen.
e. Bei der Anwendungsbetreuung sind eine Dialogeingabe und die Übernahme der Steuerung untersagt.
f. Bei der technischen Betreuung ist die Übernahme der Steuerung nach Zustimmung durch den Benutzer gestattet.
g. Dem Benutzer wird auf Anfrage jeder Schritt bei der Nutzung der Software erklärt, insbesondere mit welcher Funktionstaste die Fernwartung abgebrochen werden kann.
h. Soweit für die Problembehebung Änderungen an der Systemumgebung des Nutzers erforderlich scheinen, ist der Nutzer darauf hinzuweisen, dass solche Änderungen nur in Abstimmung mit dem IT-Verantwortlichen vor Ort erfolgen dürfen.

(5) Beim Start der Fernunterstützung wird mit dem Benutzer geklärt, ob die Sitzung aufgezeichnet werden soll. Dies kann aus Gründen der Nachvollziehbarkeit sinnvoll und notwendig sein. Nach Abschluss der Fernunterstützung speichert der Mitarbeiter des AN die Aufzeichnung und leitet sie an den Benutzer des AG zu dessen Dokumentation weiter.

(6) Der AN setzt geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zur Absicherung des vom AN eingesetzten Fernwartungstools auf datenspezifischer, systemspezifischer und prozessualer Ebene um.

Artikel 10: Mindeststandard an technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der zentralen Datenverarbeitung und des Datennetzes

(1) Grundsatz:

Die civillent GmbH betreibt im Auftrag des AN das kommunale Verwaltungsnetz als geschlossenes Behördennetz. Das Kommunale Verwaltungsnetz (Datennetz) stellt zentrale Netzübergänge zum Landesverwaltungsnetz Baden-Württemberg und zu den Netzen des Bundes (NdB) zur Verfügung. Aufgrund der dortigen Anforderungen und der Anforderungen der Gemeinschaft der Kunden des AN muss ein ausreichend hohes Schutzniveau gewährleistet werden. Der Nutzer ist für die Realisierung, den Betrieb und die Einhaltung von Gesetzen, Vorschriften und weiteren Regelungen (insbesondere den BSI IT-Grundschutz) selbst verantwortlich.

(2) Organisatorische Maßnahmen:

Der Nutzer muss geeignete organisatorische Maßnahmen treffen, um die Sicherheit seiner IT-Infrastruktur zu gewährleisten. Hierzu gehören Regelungen für Mitarbeiter (Dienstanweisungen zur Nutzung der IT), organisatorische Abläufe (z.B. bei der Berechtigungsverwaltung), Definition von Verantwortlichkeiten, Erstellung von IT-Dokumentation und IT-Notfallplänen.

Der Nutzer muss beauftragte Dritte auf die Wahrung der Vertraulichkeit sowie zur Umsetzung von geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Wahrung des hohen Schutzniveaus verpflichten.

(3) Sensibilisierung & Schulung:

Der Nutzer ist dafür verantwortlich, seine Mitarbeiter und sonstige Dritte im Umgang mit IT und zum Verhalten bei Vorfällen zu schulen und zu sensibilisieren.

(4) Netzsegmentierung:

Das Grundprinzip zum Schutz von Daten und Informationen ist, Netze gegen ein Eindringen Unbefugter zu sichern. Netzsegmente sollten streng voneinander getrennt und besonders kontrolliert werden. Sinnvollerweise werden Netzsegmente mindestens für Clients, Server, Demilitarisierte Zonen (DMZ: Systeme, die Zugriffe aus dem Internet entgegennehmen oder direkt aufbauen), Funk-Übertragung, Sprachübertragung, Sensorik/Leittechnik gebildet. Innerhalb dieser Netzsegmente kann eine weitere funktionale Trennung umgesetzt werden.

(5) Netzübergange/Firewall:

Das Firewall-System muss das einzige Kopplungselement zwischen Netzwerksegmenten darstellen und ausnahmslos alle Verkehrsbeziehungen zwischen den angeschlossenen Netzen kontrollieren. Das Firewall-System muss das Prinzip des geschlossenen Zugangs umsetzen. Es muss alle Verbindungen zwischen zwei Netzen unterbinden, die nicht explizit erlaubt sind (White-Listing). Es dürfen nur solche Verbindungen zwischen den Segmenten zugelassen werden, die von den Benutzern bzw. von der IT-Infrastruktur im Rahmen ihrer Aufgabenerfüllung bzw. Funktion benötigt werden.

Netzübergänge zwischen Netzsegmenten und zu vertrauenswürdigen Dritten sollten durch geeignete professionelle (zertifiziert mindestens nach Common Criteria EAL4) Firewall-Systeme kontrolliert werden. Das Firewall-System sollte sich im unmittelbaren Verfügungsbereich des Nutzers befinden, so dass die Sicherheitspolitik der Gemeinschaft der Nutzer inklusive der des Nutzers in der Firewall-Policy abbildbar ist.

Spezielle Protokollmeldungen (z. B. Alerts) sollten zu unverzüglichen Warnungen führen, auf die auch unverzüglich reagiert werden sollte. Wenn Web Services angeboten werden, muss die Überwachung 24 Stunden * 7 Tage/Woche in Echtzeit erfolgen.

(6) Übergang in das und aus dem Internet

Eine direkte Verbindung aus dem Internet in das interne Netz (LAN bzw. Servernetz) ist nicht zulässig. Auch sind Verbindungen aus dem internen Netz in das Internet über entsprechende Systeme (z. B. Proxy-Server, Session Border Controller oder sonstige Gateways in einer DMZ) zu leiten.

Wird ein Übergang ins Internet betrieben, so muss dies über ein zweistufiges Firewall Konzept (P-A-P-Prinzip laut BSI-Grundschutz Kompendium) umgesetzt werden.

Der AN empfiehlt dringend, zusätzlich zu Firewall-Funktionalitäten, besonders bei Verbindungen aus dem Internet, ergänzend ein IPS (Intrusion Prevention System) einzusetzen.

Betreibt ein Nutzer ein System in der DMZ und leitet Verbindungen in interne Netz-segmente weiter, so sind diese Verbindungen als kritisch zu betrachten. Der Nutzer trägt in diesem Fall das erhöhte Risiko.

(7) Schutz vor Schadsoftware:

Der Nutzer muss in seinem Verantwortungsbereich geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz vor Schadprogramme (Viren, Würmer, trojanische Pferde, Spyware etc.) umsetzen. Der Schutz sollte alle eingesetzten Geräte und Systeme umfassen. Alle Daten müssen beim erstmaligen Aufkommen auf Schadpro-gramme untersucht werden.

(8) Patchmanagement:

Der Nutzer betreibt ein Patchmanagement der eingesetzten Hard- und Software.

(9) Passwortsicherheit:

Der Nutzer erlässt in seinem Verantwortungsbereich Passwortrichtlinien nach Stand der Technik in Berücksichtigung etwaiger Landes- und Bundesvorgaben oder -empfehlungen. Der Nutzer sorgt für deren technische Umsetzung an den selbstverwalteten Systemen.

(10) Sicherheit des Endgeräts:

Der Nutzer sichert die genutzten Endgeräte gegen unbefugte Benutzung und Administration im Rahmen der Regelungen dieses Art. 10.

Sollten Endgeräte nicht in bzw. mit einem abgesicherten Netz betrieben werden, so sind zusätzliche Schutzmaßnahmen umzusetzen, um die Sicherheit der Geräte zu gewährleisten. Hierzu zählen Mobilgeräte oder Geräte, bei denen mehrere Anwendungen mit sogenannten SSL-/Micro-VPN-Lösungen umgesetzt sind.

Version: 2020-12-15