

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

ENTWURF (Stand: 22.06.2026) - Kriterienkatalog für Cloudleistungen Anlage 3 zum EVB-IT Cloudvertrag – CRM-System

Katalog gilt für folgende Leistungen: Bereitstellung eines CRM-Systems für den Auftraggeber als SaaS gemäß Leistungsbeschreibung und EVB-IT Cloud Vertrag (eindeutige Bezeichnung bzw. Verweis auf Leistungsbeschreibung)

1. Kriterien

Nr.	Kriterium	Ausprägung	
1	2	3	
Nutzungsumfang/Lizenzmetrik			
1.	Art der Cloud	<input type="checkbox"/> Public Cloud (Ressourcen werden für eine Vielzahl nicht näher bestimmter Kunden bereitgestellt) <input checked="" type="checkbox"/> Private Cloud bzw. sonstige Cloud gemäß Anlage Nr. _____ (z.B. Hybrid-Cloud, künftige Private Government Cloud für öffentliche Stellen) <input type="checkbox"/> Keine Festlegung (vom Auftragnehmer frei wählbar)	S,P,I
2.	Managed Cloud Services (MCS)*	<input checked="" type="checkbox"/> Der Auftragnehmer erbringt folgende ergänzende Leistungen (Managed Cloud Services*): <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Zugangsverwaltung/Administration gemäß Anlage Nr. _____ <input checked="" type="checkbox"/> ServiceDesk/Hotline gemäß Anlage Nr. <u>1</u> (Leistungsbeschreibung), Ziff. 7. <input type="checkbox"/> Kapazitätsmanagement gemäß Anlage Nr. _____ <input type="checkbox"/> Automatisierung von Routineaufgaben gemäß Anlage Nr. _____ <input checked="" type="checkbox"/> Incident- und Problemmanagement gemäß Nummer 23 <input checked="" type="checkbox"/> Release- und Patchmanagement gemäß Nummer 23 <input type="checkbox"/> Beratungsleistungen gemäß Anlage Nr. _____ <input type="checkbox"/> _____ gemäß Anlage Nr. _____ <input type="checkbox"/> Erbringung der Mitwirkungsleistungen die der Auftraggeber aus dem Vertrag/den Verträgen gemäß Anlage Nr. _____ schuldet.	M
3.	Leistungsort	<p>Abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Cloud-AGB erfolgt die Verarbeitung von Daten des Auftraggebers durch den Auftragnehmer nicht beschränkt auf die EU und den EWR sowie, sofern ein Angemessenheitsbeschluss gem. Art. 45 DSGVO besteht, die Schweiz, sondern</p> <input type="checkbox"/> zusätzlich in Staaten mit Angemessenheitsbeschluss gem. Art. 45 DSGVO. <input type="checkbox"/> ohne örtliche Beschränkung (sofern keine personenbezogenen Daten verarbeitet werden). <input type="checkbox"/> ohne örtliche Beschränkung, sofern die Anforderungen aus Anlage Nr. _____ für die Verarbeitung personenbezogener Daten erfüllt sind. <input checked="" type="checkbox"/> nur innerhalb der Bundesrepublik Deutschland, soweit das Hosting betroffen ist. <input type="checkbox"/> nur in den folgenden vereinbarten Rechenzentren: _____ <input type="checkbox"/> ausschließlich für Support- und Wartungszwecke <input type="checkbox"/> auch in _____	S,P,I

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

		<input type="checkbox"/> auch außerhalb von EU und EWR, jedoch nicht in Staaten der Staatenliste im Sinne von § 13 Absatz 1 Nummer 17 SÜG und § 32 SÜG; wobei für personenbezogene Supportdaten die Regelungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten vorrangig gelten. <input type="checkbox"/> Abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Cloud-AGB dürfen Metadaten im Sinne des Anforderungskataloges C 5 (in Version 2020: OPS 11) nur in der EU und im EWR verarbeitet werden. <input type="checkbox"/> Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Leistungsort. <input type="checkbox"/> _____	
4.	Georedundanz	<input type="checkbox"/> Abweichend vom C5 Basiskriterium PS-02 erfolgt die Bereitstellung des Cloud-Dienstes aus mehr als zwei zueinander georedundanten Standorten. Bei einem zeitgleichen Ausfall zweier Standorte steht mindestens ein dritter Standort weiterhin zur Verfügung, um einen Totalausfall zu verhindern. Die Georedundanz ist so ausgelegt, dass die vereinbarten Verfügbarkeitsanforderungen eingehalten werden. Die Funktionsfähigkeit der Redundanz wird mindestens jährlich durch geeignete Tests und Übungen überprüft (vgl. BCM-04 - Verifizierung, Aktualisierung und Test der Betriebskontinuität).	S,P,I
5.	Übergabepunkt	Abweichend von Ergänzend zu Ziffer 5.1. der AGB ergibt sich der Übergabepunkt aus <input type="checkbox"/> Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Übergabepunkt. <input checked="" type="checkbox"/> Anlage 1 (Leistungsbeschreibung), Ziff. 4.6	S,P,I
6.	Bereitstellungzeitpunkt	<input checked="" type="checkbox"/> ab Vertragsbeginn <input type="checkbox"/> ab dem _____ <input type="checkbox"/> innerhalb von _____ (z.B. 3 Tagen) nach Anforderung durch den Auftraggeber	S,P,I
7.	Nutzer	<input checked="" type="checkbox"/> max. Anzahl gleichzeitiger Nutzer (concurrent user)*: <u>68</u> (Leistungsbeschreibung Ziff. 4.2) <input checked="" type="checkbox"/> max. Anzahl benannter Nutzer (named user*): <u>2</u> (Leistungsbeschreibung Ziff. 4.2) <input type="checkbox"/> Diese sind jederzeit austauschbar <input type="checkbox"/> Dies sind nur aus wichtigen Grund jederzeit austauschbar, ohne wichtigen Grund alle _____ Tage. <input type="checkbox"/> Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Nutzer. <input type="checkbox"/> gemäß Anlage Nr. _____	S,P
8.	Nutzerkreis	<input checked="" type="checkbox"/> Keine Beschränkung <input type="checkbox"/> _____ (z.B. Alle Mitarbeiter in der Finanzverwaltung) <input type="checkbox"/> _____	

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

9.	Nutzungsort	<input type="checkbox"/> Abweichend von Ziffer 14.1 EVB-IT Cloud-AGB ist das Recht zur Nutzung der Leistung örtlich auf das Gebiet der Vertragsstaaten der EU und des EWR sowie der Schweiz beschränkt
10.	Identitäts- und Berechtigungsmanagement (IDM)	<input type="checkbox"/> C5 Zusatzkriterium IDM-02: Der Auftragnehmer bietet dem Auftraggeber einen Self-Service an, mit welchem diese Zugangs- und Zugriffsberechtigungen eigenständig vergeben und ändern können. <input checked="" type="checkbox"/> Der Auftragnehmer sorgt durch technische Maßnahmen dafür, dass die Nutzer keine Leistungen beauftragen können, welche nicht vom Leistungsumfang des Vertrages umfasst sind.
11.	Sonstiger Nutzungsumfang/Lizenzmetrik	<input type="checkbox"/> Gerätemetrik _____ (z.B. Anzahl zugreifender PC/mobilerer Endgeräte) <input type="checkbox"/> Andere Metrik gemäß Anlage Nr. _____ (z.B. Anzahl Bescheide pro Zeiteinheit, Datenvolumen, Nutzungsdauer) <input checked="" type="checkbox"/> Eine Erweiterung/Reduzierung des Nutzungsumfangs ist jederzeit möglich. <input type="checkbox"/> Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Sonstiger Nutzungsumfang/Lizenzmetrik. <input type="checkbox"/> _____
12.	Endgeräte/Zugang	<input checked="" type="checkbox"/> webbasiert <input checked="" type="checkbox"/> webbasiert optimiert für mobile Endgeräte <input type="checkbox"/> nicht unterstützte Browser: _____ <u>Anforderungen an webbasierten Zugang:</u> <input type="checkbox"/> keine Plug-Ins, Add-Ons <input type="checkbox"/> zugelassene Plug-Ins, Add-Ons <input type="checkbox"/> sonstige Sicherheitseinstellungen (ggf. Anlage) <input type="checkbox"/> Terminalserver/ graphischer Remote Zugriff (zum Beispiel RDS oder RDP): _____ <input type="checkbox"/> VPN <input type="checkbox"/> VPN-Anforderungen: _____ <input type="checkbox"/> API <input type="checkbox"/> API-Anforderungen: _____ Über native Zugriffssoftware _____ (Name) für <input type="checkbox"/> PC/Notebooks, <input type="checkbox"/> Windows ab Version _____ <input type="checkbox"/> andere: _____ <input type="checkbox"/> mobile Geräte (Apps) <input type="checkbox"/> iOS ab Version _____ <input type="checkbox"/> Android ab Version _____ <input type="checkbox"/> andere mobile OS (Bezeichnung) _____ <input type="checkbox"/> besondere Systemvoraussetzungen beim Auftraggeber _____ <input type="checkbox"/> technische Anforderungen für den Zugang gemäß Anlage _____ <input checked="" type="checkbox"/> Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber auf dessen Anforderung bei deren Installation durch telefonische Anleitung und, soweit durch den Auftraggeber der Zugang ermöglicht wird, durch Remoteservice unterstützen. Dies gilt auch für neue Programmstände der Zugriffssoftware. <input type="checkbox"/> Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II.

S,P,I

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

		zur Kategorie Endgeräte/Zugang. <input type="checkbox"/> _____
13.	Speicher- Größe (für Speicherung von Auftrag- geberdaten)	<input type="checkbox"/> Keine Speicherung beim Auftragnehmer <input checked="" type="checkbox"/> Speicherung beim Auftragnehmer <input type="checkbox"/> feste Größe: _____ GB <input type="checkbox"/> dynamisch: mind. _____ GB bis maximal: _____ GB <input type="checkbox"/> dynamische Anpassung im laufenden Betrieb (kein Neustart) <input type="checkbox"/> keine Limitierung des Speicherumfangs
14.	Art der Anbindung	<input type="checkbox"/> MPLS <input type="checkbox"/> xDSL: _____ (gewünschte DSL-Variante) <input type="checkbox"/> Ethernet Connect _____ (z.B. Glasfaser) <input type="checkbox"/> IPSec: _____ <input type="checkbox"/> Direktverbindung: <input type="checkbox"/> SD-WAN: _____ <input type="checkbox"/> TLS Version _____ <input type="checkbox"/> gemäß Anlage Nr. _____ <input type="checkbox"/> Redundante Anbindung
15.	Bandbreite der Anbindung des Auftragnehmers an das Internet, die für den Auftraggeber zur Verfügung steht	<input type="checkbox"/> _____ Mbit/s <input type="checkbox"/> asynchron Uplink: _____ Mbit/s Downlink: _____ Mbit/s <input type="checkbox"/> dynamisch: mind. _____ Mbit/s bis maximal: _____ Mbit/s <input checked="" type="checkbox"/> <u>Die Webseite sollte in spätestens 2,5 Sekunden vollständig geladen sein. Dafür ist entscheidend, wie groß sie in Megabyte ist damit die Mbit/s klar definiert werden können</u>
16.	Datensicherung*	Ergänzend zu Ziffer 7 EVB-IT Cloud-AGB gilt Folgendes: <input checked="" type="checkbox"/> Der Auftragnehmer ist zur Erstellung von Backups der Daten des Auftraggebers verpflichtet. <input checked="" type="checkbox"/> Gegenstand des Backups <input checked="" type="checkbox"/> ist das Image Backup (komplettes Image der virtuellen Maschinen) <input type="checkbox"/> sind folgende Daten _____ (z.B. sämtliche Anwendungsdaten) <input type="checkbox"/> sind _____ <input type="checkbox"/> Das Backup erfolgt in folgendem Format: _____. <input checked="" type="checkbox"/> Das Backup erfolgt <u>täglich als Vollsicherung sowie stündlich als inkrementelle Sicherung</u> . <input checked="" type="checkbox"/> <u>Der maximale Zeitrahmen an möglichen Datenverlust bei Wiederherstellung (Recovery Point Objective), zugleich Zeitpunkt der letzten zuverlässigen Sicherung, beträgt 1 Stunde</u> <input type="checkbox"/> Das Backup erfolgt an folgendem Ort _____ (z.B. gesondertem Server oder anderem Rechenzentrum, jeweils gemäß Standortvorgabe in Ziffer 4 EVB-IT

S,P, M

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

		<p>Cloud-AGB auf _____ (Server, Band).</p> <p><input type="checkbox"/> Eine Kopie des Backups erfolgt an folgendem Ort _____ (z.B. gesondertem Server oder anderem Rechenzentrum, jeweils gemäß Standortvorgabe in Ziffer 4 EVB-IT Cloud-AGB) auf _____ (Server, Band).</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Eine Löschung des Backups erfolgt</p> <p style="padding-left: 20px;"><input checked="" type="checkbox"/> frühestens nach <u>30 Tagen</u></p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> gemäß Anlage Nr. _____</p> <p><input type="checkbox"/> Weitere Regelungen zur Datenlöschung gelten gemäß Anlage Nr. _____ (während der Vertragslaufzeit) oder nach Vertragsende wenn vereinbart.</p> <p><input type="checkbox"/> Eine Löschung des Backups erfolgt gemäß Anlage Nr. _____</p> <p><input type="checkbox"/> Regelungen zum Backup gemäß Anlage Nr. _____. (z.B. Backup-Konzept)</p> <p><input type="checkbox"/> Abweichend von Ziffer 7.2 EVB-IT Cloud-AGB ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, einzelne vom Auftraggeber zuvor gelöschten Dateien wiederherzustellen, sondern lediglich den Datenbestand insgesamt auf den vorherigen und soweit vorhanden und vom Auftraggeber gewünscht, auf die davor liegenden Stände wiederherzustellen</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <u>Abweichend von Ziffer 7.2 EVB-IT Cloud-AGB ist der Auftragnehmer auf Anforderung des Auftraggebers zur Wiederherstellung der Daten aus einem Backup auf den vom Auftraggeber gewünschten vorhandenen Stand innerhalb der folgenden Zeiten verpflichtet:</u></p> <p style="padding-left: 20px;"><u>Recovery Time Objective (verbindliche Zielzeit für Wiederherstellung der Dienstleistung nach einem Ausfall):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Single-Tenant/Instanz-Störung: ≤ 8 Stunden.</u> - <u>Regionale Störung/DR-Failover: ≤ 24 Stunden.</u> <p style="padding-left: 20px;"><u>Wiederherstellung auf Mandantenebene (Point-in-Time Restore): innerhalb ≤ [24] Stunden</u></p> <p><input type="checkbox"/> Der wiederhergestellte Stand wird dem Auftraggeber auf dessen Wunsch gesondert zur Verfügung gestellt wird.</p> <p><input type="checkbox"/> Zusätzlich zum C5 Basiskriterium OPS-08 ist der Auftragnehmer verpflichtet, den Auftraggeber auf dessen Anforderung über die Ergebnisse der durchgeführten Wiederherstellungstests zu informieren. Wiederherstellungstests sind in das Notfallmanagement des Auftragnehmers eingebettet.</p> <p><input type="checkbox"/> Weitere Regelungen zur Datenlöschung gemäß Anlage Nr. _____ (während der Vertragslaufzeit oder nach Vertragsende).</p> <p><input type="checkbox"/> Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Datensicherung*.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <u>Der Auftragnehmer führt regelmäßig, mindestens jährlich, Disaster-Recovery-Übungen (DR-Übungen) durch</u></p> <p><input type="checkbox"/> Der Auftraggeber ist für folgende Datensicherungen* selbst verantwortlich, wobei der Auftragnehmer die dazu erforderlichen Funktionalitäten zur Verfügung stellt: _____</p>
17.	Datenexport/ Datenimport	<p><input type="checkbox"/> Zusätzlich zu Ziffer 7.3 EVB-IT Cloud-AGB gilt:</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Für folgende Teile der Leistung _____ (z.B. Datenbankdaten) erfolgt unabhängig von einem ggf. vereinbarten Backup ein Datenexport durch den Auftragnehmer.</p> <p style="padding-left: 20px;">Der Datenexport erfolgt _____ (z.B. täglich, wöchentlich) in folgendem Format _____ (z.B. .csv, .vhd) an folgendem Ort _____ (z.B. gesonderter Server oder anderes Rechenzentrum) auf _____ (Server, Band).</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> Für folgende Teile der Leistung _____ (z.B. Datenbankdaten) erfolgt</p>

S,P

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

		<p>ein Datenimport durch den Auftragnehmer. Der Datenimport erfolgt _____ (z.B. täglich, wöchentlich) in folgendem Format _____ (z.B. .csv, .vhd) von folgendem Ort _____ (z.B. gesonderter Server oder anderes Rechenzentrum gemäß Standortvorgabe in Ziffer 4 EVB-IT Cloud-AGB) von _____ (Server, Band).</p> <p><input type="checkbox"/> Für den Datenexport bzw. Datenimport verwendet der Auftragnehmer folgenden Standard _____.</p> <p><input type="checkbox"/> Dem Auftraggeber stehen für den eigenen Datenimport und Datenexport folgende Möglichkeiten zur Verfügung: _____ (z.B. Nennung der Schnittstelle und deren Spezifikation).</p>
18.	IT Sicherheit	<p><input type="checkbox"/> Abweichend von Ziffer 1.2 EVB-IT Cloud-AGB ist nicht nur die Einhaltung der C5 Basiskriterien, sondern auch der C5 Zusatzkriterien geschuldet</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <u>Ergänzend zu Ziffer 1.2 EVB-IT Cloud-AGB ist zusätzlich zur Einhaltung der C5 Basiskriterien geschuldet: Verschlüsselung: In Transit TLS 1.2+; At Rest AES-256</u></p> <p><input type="checkbox"/> Abweichend von Ziffer 1.2 EVB-IT Cloud-AGB ist nicht nur die Einhaltung der C5 Basiskriterien, sondern auch der folgenden C5 Zusatzkriterien geschuldet</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> CRY-03: Die für die Verschlüsselung verwendeten privaten Schlüssel sind ausschließlich und ohne Ausnahme dem Kunden nach geltenden rechtlichen und regulatorischen Verpflichtungen und Anforderungen bekannt. <input type="checkbox"/> AM-05: Physische Assets der internen und externen Mitarbeiter unterliegen einer zentralen Verwaltung. Die zentrale Verwaltung ermöglicht eine Software-, Daten- und Richtlinienverteilung sowie eine Remote-Deaktivierung, -Löschung, oder -Sperrung. <input type="checkbox"/> OPS-22: Sicherheitspatches werden ab dem Zeitpunkt ihrer Verfügbarkeit* in Abhängigkeit des nach der jüngsten Version des Common Vulnerability Scoring Systems (CVSS) eingeordneten Schweregrades der dadurch adressierten Schwachstellen eingespielt: <ul style="list-style-type: none"> • Kritisch (CVSS = 9.0 - 10.0): 3 Stunden • Hoch (CVSS = 7.0 - 8.9): 3 Tage • Mittel (CVSS = 4.0 - 6.9): 1 Monat • Niedrig (CVSS = 0.1 - 3.9): 3 Monate <p><input type="checkbox"/> Abweichend bzw. ergänzend zu Ziffer 6.2 EVB-IT Cloud-AGB wird vereinbart, dass</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> das vom Auftragnehmer implementierte Sicherheitskonzept und sein ISMS auf ISO 27001 und BSI IT-Grundschutz in der jeweils geltenden Fassung basiert. <input type="checkbox"/> das Notfall-Management gemäß <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> BSI-Standard 100-4 bzw. nach dessen Inkrafttreten BSI Standard 200-4 <input type="checkbox"/> ISO 22301 <input type="checkbox"/> _____ erfolgt. <input type="checkbox"/> die Parteien für den Not- und Krisenfall besondere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____ treffen, die auch die erforderliche Beteiligung des BSI einschließen. <input type="checkbox"/> der Auftragnehmer die Umsetzung der Vorgaben zur IT-Sicherheit <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> durch entsprechende Zertifikate

S,P,I

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

		<p><input type="checkbox"/> durch folgende Zertifikate _____</p> <p><input type="checkbox"/> durch _____ (z.B. C5 Testat nach BSI)</p> <p>nachweisen muss.</p> <p><input type="checkbox"/> der Auftragnehmer auf Anforderung des Auftraggebers die verwendeten Verschlüsselungs- und Authentifikationsmechanismen offenlegt.</p> <p><input type="checkbox"/> Abweichend von Ziffer 1.2 EVB-IT Cloud-AGB wird vereinbart, dass die aus Anlage Nr. _____ ersichtlichen C5 Basiskriterien nicht geschuldet werden. Soweit nicht in der Anlage konkrete Alternativen vorgesehen sind, sieht der Auftragnehmer angemessene Alternativen zur Erfüllung der entsprechenden Anforderungen vor.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Dem Auftraggeber ist eine Schnittstelle zum Monitoring* der Leistungen und der Cloud-Infrastruktur zur Verfügung zu stellen. <u>Das Monitoring beinhaltet insbesondere:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <u>Öffentliche Statusseite mit Verfügbarkeits- und Incident-Informationen.</u> - <u>Monatliche Verfügbarkeitsberichte auf Anfrage.</u> - <u>Post-Mortems für S1-Incidents mit Ursachenanalyse und Maßnahmenplan innerhalb von ≤ [5] Werktagen.</u> <p><input type="checkbox"/> Der Schutzbedarf der vertragsgegenständlichen Daten des Auftraggebers ergibt sich aus Anlage Nr. _____.</p> <p><input type="checkbox"/> Ein CERT des Auftraggebers kann angebunden werden gemäß Anlage Nr. _____.</p> <p><input type="checkbox"/> Zusätzlich zum C5 Basiskriterium OPS-19 finden Penetrationstests nicht nur einmal jährlich, sondern halbjährlich statt. Diese müssen darüber hinaus zwingend durch unabhängige Externe durchgeführt werden. Internes Personal für Penetrationstests darf die externen Dienstleister dabei unterstützen.</p> <p><input type="checkbox"/> Ergibt das Prüfungsergebnis gemäß Ziffer 6.4.2 EVB-IT Cloud AGB keine oder nur unwesentliche Beanstandungen, trägt der Auftraggeber die beim Auftragnehmer anfallenden notwendigen Kosten des Auftragnehmers (auch interne Kosten) und etwaiger Unterauftragnehmer bis zu einem Höchstbetrag von _____ Euro netto je Prüfung.</p> <p><input type="checkbox"/> Dem Auftraggeber steht das Prüfungsrecht gemäß Ziffer 6.4.2 EVB-IT Cloud AGB anlassunabhängig zu. Ergibt das Prüfungsergebnis keine Beanstandungen, trägt der Auftraggeber die beim Auftragnehmer anfallenden notwendigen Kosten bis zu einem Höchstbetrag von _____ Euro netto.</p>
19.	Verfügbarkeit*	<p><input checked="" type="checkbox"/> Abweichend von Ziffer 8 EVB-IT Cloud-AGB</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> schuldet der Auftragnehmer während der Betriebszeit* eine Verfügbarkeit* von mindestens der Verfügbarkeitsklasse* <u>VK 2</u> im Bezugszeitraum,</p> <p><input type="checkbox"/> ist der Bezugszeitraum* der _____</p> <p><input type="checkbox"/> verstehen sich alle Zeitangaben als Angaben statt nach mitteleuropäischer Zeit (MEZ) bzw. Sommerzeit (MESZ) nach _____</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> darf die geplante Nichtverfügbarkeit 4 Stunden im Monat nicht überschreiten</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ist geplante Nichtverfügbarkeit mindestens 5 Werktage zuvor anzukündigen; Eine Notfallwartung bei akuten Sicherheits- oder Stabilitätsrisiken ist möglich und muss so früh wie möglich angekündigt werden</p> <p><input type="checkbox"/> ist die Betriebszeit* die Zeit von _____ bis _____ (hier Tage angeben) von _____ bis _____ Uhr;</p> <p><input type="checkbox"/> besteht in der Zeit von _____ bis _____ Uhr eine Kernbetriebszeit* den besonderen Leistungsmerkmalen gemäß Anlage Nr. _____</p> <p><input type="checkbox"/> ist die Zeit von _____ bis _____ Uhr am _____ (hier Tag angeben) Zeit geplanter Nichtverfügbarkeit (z.B. für Wartungsarbeiten) und wird bei der</p>

S,P,I

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

		<p>Berechnung der Verfügbarkeit* nicht berücksichtigt,</p> <p><input type="checkbox"/> In Ergänzung zu Ziffer 8 der EVB-IT Cloud-AGB und der Definition zur Verfügbarkeit* gilt die Leistung auch dann als nicht verfügbar, wenn im</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Durchschnitt einer Stunde in der Betriebszeit <input type="checkbox"/> Durchschnitt für die Betriebszeit eines Tages <input type="checkbox"/> _____ <p>folgendes gegeben ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Das Antwortzeitverhalten der Funktion _____ (z.B. Bezeichnung einer konkreten Abfrage und der Ausgabe einer entsprechenden Antwort) ist schlechter als _____ (z.B. Sekunden, Minuten). <input type="checkbox"/> Der Datendurchsatz (die übertragene Datenmenge) am Übergabepunkt _____ (z.B. der Ausgangsrouten des Auftragnehmers zum Internet) beträgt weniger als _____ (z.B. 1 GB), pro _____ (z.B. Sekunden, Minuten). <input type="checkbox"/> Die Paketverzögerung (der Zeitbedarf, um ein IP-Paket von _____ nach _____ zu senden) beträgt mehr als _____ (z.B. 4 Millisekunden). <input type="checkbox"/> Der Round Trip Delay (RTD) beträgt mehr als _____ Millisekunden. <input type="checkbox"/> Die Paketverlustrate (die Zahl der IÜ-Pakete, die pro _____ Zeiteinheit verloren gehen, weil sie nicht rechtzeitig an ihren Bestimmungsort gelangen) beträgt mehr als _____ (z.B. 20 Prozent). <input type="checkbox"/> Weniger als _____ Nutzer können gleichzeitig die Leistung vollumfänglich nutzen. <p><input type="checkbox"/> Anstelle der Verfügbarkeitsregelung in Ziffer 8 EVB-IT Cloud-AGB und der Definition zur Verfügbarkeit* gilt Anlage Nr. _____.</p> <p><input type="checkbox"/> Ergänzend zu Ziffer 8 EVB-IT Cloud-AGB liegt eine die Verfügbarkeit* ausschließende</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> betriebsverhindernde Störung* insbesondere auch vor, wenn _____, <input type="checkbox"/> betriebsbehindernde Störung*, insbesondere auch vor, wenn _____. <p><input checked="" type="checkbox"/> Ergänzend zu Ziffer 8 EVB-IT Cloud-AGB gilt: Die Nichtverfügbarkeit von Softwarebestandteilen, die sich in der Beta- oder Testversion befinden, oder in der Sandbox-Umgebung laufen, bleibt bei der Berechnung der Verfügbarkeitszeiten unbeachtet</p>												
20.	Gutschriften bei Nichtverfügbarkeit	<p><input checked="" type="checkbox"/> Für den Fall der Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit* die folgende Gutschrift zugunsten des Auftraggebers vereinbart:</p> <table border="1" data-bbox="411 1525 1230 1756"> <thead> <tr> <th colspan="2">Unterschreitung in Prozentpunkten^a</th> <th>Gutschrift in Prozent der für den vereinbarten Bezugszeitraum geschuldeten Vergütung^a</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>> 0</td> <td>< 1</td> <td>5 %</td> </tr> <tr> <td>> = 1</td> <td>< 2</td> <td>10 %</td> </tr> <tr> <td>> = 2</td> <td></td> <td>25 %</td> </tr> </tbody> </table> <p><input type="checkbox"/> Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Gutschriften bei Nichtverfügbarkeit*.</p> <p><input type="checkbox"/> Messpunkte für die Feststellung der Verfügbarkeit* sind die folgenden:</p> <p>_____</p> <p><input type="checkbox"/></p>	Unterschreitung in Prozentpunkten ^a		Gutschrift in Prozent der für den vereinbarten Bezugszeitraum geschuldeten Vergütung ^a	> 0	< 1	5 %	> = 1	< 2	10 %	> = 2		25 %
Unterschreitung in Prozentpunkten ^a		Gutschrift in Prozent der für den vereinbarten Bezugszeitraum geschuldeten Vergütung ^a												
> 0	< 1	5 %												
> = 1	< 2	10 %												
> = 2		25 %												

S,P,I

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

21.	Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*	<div><input checked="" type="checkbox"/> Es werden folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* vereinbart:</div> <table><tr><td>Störungsklasse</td><td>Reaktionszeit* in Stunden</td><td>Wiederherstellungszeit* in Stunden</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>Schwerwiegende Störung*</td><td><u>0,5 Stunden</u></td><td><u>Workaround ≤ 4 Stunden;</u> <u>Lösung/Restore</u> <u>schnellstmöglich, ≤ 24 Stunden</u></td></tr><tr><td>erhebliche Störung*</td><td><u>1 Stunden</u></td><td><u>Workaround ≤ 8 Stunden; Lösung ≤ 72 Stunden</u></td></tr><tr><td>Leichte Störung*</td><td><u>4 Stunden</u></td><td><u>≤ 10 Werktage</u></td></tr></table> <div><u>Servicezeit: Montag bis Freitag 09:00–18:00 Uhr, Zeitzone: CET/CEST.</u></div> <div><u>Abweichend von der Definition der Wiederherstellungszeit in den EVB-IT Cloud-AGB beginnen und laufen die Wiederherstellungszeiten* für Störungen* auch außerhalb der vereinbarten Servicezeiten*.</u></div>	Störungsklasse	Reaktionszeit* in Stunden	Wiederherstellungszeit* in Stunden	1	2	3	Schwerwiegende Störung*	<u>0,5 Stunden</u>	<u>Workaround ≤ 4 Stunden;</u> <u>Lösung/Restore</u> <u>schnellstmöglich, ≤ 24 Stunden</u>	erhebliche Störung*	<u>1 Stunden</u>	<u>Workaround ≤ 8 Stunden; Lösung ≤ 72 Stunden</u>	Leichte Störung*	<u>4 Stunden</u>	<u>≤ 10 Werktage</u>	S,P
Störungsklasse	Reaktionszeit* in Stunden	Wiederherstellungszeit* in Stunden																
1	2	3																
Schwerwiegende Störung*	<u>0,5 Stunden</u>	<u>Workaround ≤ 4 Stunden;</u> <u>Lösung/Restore</u> <u>schnellstmöglich, ≤ 24 Stunden</u>																
erhebliche Störung*	<u>1 Stunden</u>	<u>Workaround ≤ 8 Stunden; Lösung ≤ 72 Stunden</u>																
Leichte Störung*	<u>4 Stunden</u>	<u>≤ 10 Werktage</u>																
22.	Protokollierung	<div>Der Auftragnehmer führt folgende Protokolle:</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> <u>Administrations- und sicherheitsrelevante Ereignisse werden auditierbar erfasst.</u></div> <div><input type="checkbox"/> Protokolle über die Zugriffe auf die vom Auftraggeber genutzten Leistungen einschließlich der entsprechenden Daten und Datensicherungen*. Protokolliert werden muss dabei mindestens, durch wen, wann, wie und wie lange ein Zugriff erfolgte.</div> <div><input type="checkbox"/> Protokolle über sämtliche Zugriffe auf Infrastrukturkomponenten. Protokolliert werden müssen dabei insbesondere: An- und Abmeldungen, Installation, Deinstallation und Modifikation von Anwendungen, Änderungen von Berechtigungen und Änderungen im Benutzermanagement. Die Erfassung und Protokollierung weiterer Daten (auch Metadaten) erfolgt in dem im Vertrag vereinbarten Umfang.</div> <div><input type="checkbox"/> Protokolle über den Sicherheitsstatus des Cloud-Managementsystems (Vollständigkeit, Verfügbarkeit*, Integrität und Vertraulichkeit der verarbeiteten Daten).</div> <div><input type="checkbox"/> Protokolle über Art und Zeitpunkte der durchgeführten Datensicherungsmaßnahmen und Rücksicherungen.</div> <div>Der Auftraggeber hat das jederzeitige Recht, diese Protokolle einzusehen und in elektronisch bearbeitbarer Form abrufen zu können.</div> <div><input type="checkbox"/> Die Protokolle sind mindestens:<div><input type="checkbox"/> sechs Monate aufzubewahren.</div><div><input type="checkbox"/> _____ Monate aufzubewahren.</div></div> <div><input type="checkbox"/> Die Protokolle sind revisionssicher aufzubewahren.</div> <div><input type="checkbox"/> Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Protokollierung.</div>	S,P,I															

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

23.	Aktualisierung	<p><input checked="" type="checkbox"/> Die Leistungen sind mit jeweils allgemein verfügbaren und vom Hersteller regulär supporteten Programmständen* zu erbringen. Der Auftragnehmer ist zu deren Bereitstellung verpflichtet.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Der Anbieter verpflichtet sich, regelmäßige System-Updates sowie Patch-Prozesse für das CRM-System wöchentlich an Wochenenden oder Feiertagen während der gesamten Laufzeit des Vertrags durchzuführen. Diese Wartungsarbeiten erfolgen in festgelegten Wartungsfenstern, die im Voraus kommuniziert werden, wobei kritische Sicherheitsupdates innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt von Patches umgesetzt werden müssen. Alle Patch-Prozesse wie Datenmigration oder Synchronisierungen sind automatisiert durchzuführen und bis spätestens Sonntagabend abzuschließen, um die uneingeschränkte Systemverfügbarkeit zu Beginn der neuen Arbeitswoche zu gewährleisten. Der Anbieter garantiert, dass Wartungs- und Patch-Prozesse auch während Urlaubszeiten oder an Feiertagen zuverlässig durchgeführt werden und informiert den Auftraggeber mindestens 72 Stunden im Voraus über geplante Arbeiten. Bei unvorhergesehenen Problemen erfolgt eine Eskalation innerhalb von 2 Stunden.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <u>Der Auftragnehmer kündigt Breaking Changes mindestens 30 Tage im Voraus an.</u></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <u>Deprecation-Policy für APIs \geq [6] Monate</u></p> <p><input type="checkbox"/> Der Auftragnehmer ist verpflichtet, folgende Programmstände* zu installieren und zu integrieren, sobald verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Updates* <input type="checkbox"/> Upgrades* <input type="checkbox"/> neue Releases/Versionen* <input type="checkbox"/> neue Firmwarestände <p><input type="checkbox"/> Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Programmstände* zur Umsetzung von Änderungen solcher Rechtsvorschriften und technischer Normen gemäß Anlage Nr. _____ zu installieren und zu integrieren. Der Auftragnehmer stellt die geschuldeten Programmstände* innerhalb angemessener Zeit vor, spätestens aber mit dem Inkrafttreten der jeweiligen Vorschrift oder Norm bzw. dem Zeitpunkt der vorgesehenen Änderung bzw. Anpassung. Erfolgt dies nicht spätestens zu diesen Terminen, ist der Auftragnehmer unbeschadet davon verpflichtet, dem Auftraggeber eine Übergangslösung bereitzustellen. Soweit ihm beides zu diesen Terminen zeitlich nicht zumutbar ist, haben sie innerhalb einer angemessenen Frist zu erfolgen.</p>
24.	Reporting	<p><input type="checkbox"/> Abweichend von Ziffer 9.1 EVB-IT Cloud-AGB erfolgt das Reporting nicht monatlich, sondern</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> täglich <input type="checkbox"/> wöchentlich <input type="checkbox"/> quartalsweise <p><input checked="" type="checkbox"/> Ergänzend zu Ziffer 9 EVB-IT Cloud-AGB hat das Reporting folgende Inhalte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> die durchgeführten Einspielungen neuer Programmstände* (z.B. Sicherheitspatches) <input type="checkbox"/> eine Nutzungsstatistik <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> über die max. Anzahl der gleichzeitigen Nutzer, der Nutzer und der Zugriffe insgesamt <input type="checkbox"/> über die Fallzahlen des Systems, soweit vergütungsrelevant <input type="checkbox"/> über erfolgte Zugriffe auf Backup-Daten (insbesondere Nutzer, Zeitpunkt und Umfang des Zugriffs)

S,P,I

Nur bei S

S,P,I

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

		<input type="checkbox"/> gemäß Anlage Nr. _____. <input checked="" type="checkbox"/> sämtliche für die Leistungen relevante Sicherheitsvorfälle (Zeitpunkt, Art, und Umfang des Vorfalls) und die vom Auftragnehmer getroffenen Maßnahmen zu deren Beseitigung <input type="checkbox"/> die durchgeführten Backups und Datenexporte sowie ihre erfolgreiche Verifikation. <input type="checkbox"/> weitere Angaben gemäß Anlage _____. <input type="checkbox"/> Zusätzlich zu Ziffer 9 EVB-IT Cloud-AGB ist für den Auftraggeber während der Nutzung der Leistung in Echtzeit einsehbar, wie viele Cloud-Ressourcen (Virtueller Speicher, Virtuelles Netzwerk, Virtuelle CPU Last, Virtuelles Storage) aktuell in Gebrauch sind (d.h. eine Darstellung der Auslastung der aktuell sich in Gebrauch befindlichen Cloud-Ressourcen). <input type="checkbox"/> Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Reporting.
25.	Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers	<input type="checkbox"/> Zusätzlich zu bzw. abweichend von Ziffer 17 EVB-IT Cloud-AGB werden folgende Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers vereinbart: <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> gemäß Anlage Nr. _____

S,P,I

2. Sonderkriterien für IaaS* und PaaS*

Lfd.	Anzahl gleicher Systeme	Parameter	Ausprägung
1	2	3	4
1	fest: _____ minimal: _____ maximal: _____	Rechenleistung	
		CPU-Anzahl	_____
		vCPU-Anzahl	_____
		Leistungsklasse bzw. nähere Beschreibung	_____
		Speicher	
		Arbeitsspeicher	<input type="checkbox"/> feste Größe: _____ GB <input type="checkbox"/> dynamisch: mind. _____ GB bis maximal: _____ GB <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> dynamische Anpassung im laufenden Betrieb (kein Neustart)
		(Festplatten-)Speicher- Größe	<input type="checkbox"/> feste Größe: _____ GB <input type="checkbox"/> dynamisch: mind. _____ GB bis maximal: _____ GB <input type="checkbox"/> dynamische Anpassung im laufenden Betrieb (kein Neustart)
		(Festplatten-)Speicher-Typ	<input type="checkbox"/> SATA-Festplatte <input type="checkbox"/> SSD <input type="checkbox"/> SAS <input type="checkbox"/> shared Storage

Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber _____

Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer _____

			<input type="checkbox"/> _____
		Performanceanforderungen	<input type="checkbox"/> Leistung in Total IOPS: _____ <input type="checkbox"/> Datenrate in MB/s mind.: _____ <input type="checkbox"/> Latenz in ms maximal: _____
		Betriebssystem	
		Bezeichnung	_____ (z.B. Linux Red Hat 6 64 bit)
		Installationsart	<input type="checkbox"/> Standardinstallation <input type="checkbox"/> kundenspezifische Ausprägung gemäß Anlage Nr. _____ (z.B. besondere Härtingsmaßnahmen)
		Sofern auftraggeberseitig ein Betriebssystem installiert wird, ist Treiberunterstützung für folgende Betriebssysteme des Auftraggebers geschuldet:	_____ (z.B. Linux Red Hat 6 64 bit) _____ (z.B. Windows 10)
		Virtualisierung	
		unterstützte Virtualisierungs-umgebungen	_____ (z.B. VMware ESX, HyperV)
		Kommunikationssicherheit	
2			<input type="checkbox"/> COS-06 C5 Zusatzkriterium: Die sichere Trennung durch physisch getrennte Netze oder durch stark verschlüsselte VLANs ist sichergestellt. Zur Definition einer starken Verschlüsselung ist die Technische Richtlinie TR-02102 des BSI zu berücksichtigen.

3. Erweiterung und Reduzierung der Leistung

- ☐ Ein weiteres gleiches System jedoch maximal bis zur vereinbarten Maximalanzahl gleicher Systeme, ist innerhalb von _____ (Tagen, Wochen) nach Anforderung durch den Auftraggeber betriebsbereit bereitzustellen.
- ☐ Das System ist nach Anforderung innerhalb von _____ (Tagen, Wochen) durch den Auftragnehmer zu deaktivieren, soweit dadurch nicht die Minimalanzahl gleicher Systeme unterschritten wird.