



## **16591-2026 Teleservice- bzw. Remoteservicevereinbarung**

### **1. Präambel**

Diese Vereinbarung dient der Gewährleistung der Informationssicherheit bei Leistungen des Auftragnehmers mittels Teleservice.

Als Teleservice wird ein Fernzugriff (auch Remote-Zugriff) durch den Auftragnehmer auf die Systeme des Auftraggebers verstanden. Somit die Erbringung von Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Einsatzortes der vertraglichen Leistungen. Der Fernzugriff ist sowohl im Falle von Pflegeleistungen als auch Weiterentwicklungsleistungen dieses Auftrages relevant.

Aus IT-Sicherheits- und Datenschutzgründen ist ein solcher Zugriff nur im nachfolgend beschriebenen Maße sowie unter Beachtung strenger Regelungen zulässig.

Diese Vereinbarung bezieht sich auf Nr. 15.5 des EVB-IT Pflegevertrages S – 16591-2026-1 – sowie Teil A Allgemeine Regelungen Nr. 12 der EVB-IT Rahmenvereinbarung – 16591-2026-2 – .

### **2. Inhalt**

#### **2.1 Technische und Organisatorische Vorgaben**

Die Übergabe der Pflegeleistungen als auch Weiterentwicklungen an den Auftraggeber erfolgt vollständig per Fernzugriff. Ein Vorortzugang zu den Systemen ist nicht vorgesehen.

Die Serversysteme des Auftraggebers liegen hinter Firewalls abgesichert in einer Virtualisierung. Von den Servern aus können keine anderen Quellen als die interne Gitlab-Instanz des Universitätsrechenzentrums verwendet werden. Dabei kann auch auf die Automatisierungsmöglichkeiten der Gitlab-Community-Edition zurückgegriffen werden (z.B. CI-CD), wenn die verwendeten Pakete/Images/Requirements ebenfalls in dieser Gitlabinstanz abgelegt wurden.

Weitere Betriebssystem-Softwarepakete können, nach erfolgreicher Evaluierung seitens des Auftraggebers, auf Wunsch installiert werden.

Die ggf. notwendigen Verbindungskosten im Rahmen des Tele-/Remoteservice werden nicht gesondert vergütet.

#### **2.2 Authentifizierung und Protokollierung**

Der Zugriff auf die Server ist über VPN mit personengebundenen Zugangsdaten möglich. Der Zugang zu den Servern selbst nur mit ssh-keys möglich. Der Zugang zum Gitlab erfolgt ebenfalls nur über VPN-Zugänge.

Nach technischen Möglichkeiten wird der Zugriff des Auftragnehmers auf die Systeme des Auftraggebers vom Auftraggeber protokolliert.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die Verbindung zu unterbrechen, wenn Zweifel an der Zulässigkeit oder Sicherheit der Kommunikationsverbindung bestehen. Die Entscheidungsgründe sind zu protokollieren.

### **2.3 Informationspflicht**

Die Protokolle der Aktionen des Tele-/Remoteservice werden temporär auf Seite des Auftraggebers gespeichert. Beide Vertragspartner sind jeweils berechtigt, Einsicht in die Protokolle zu nehmen und diese für Nachprüfungs- und Kontrollzwecke auszuwerten.

Beide Vertragspartner sind verpflichtet, den jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich zu informieren, wenn Verstöße insbesondere gegen das Datenschutzrecht oder die Pflicht zur Verschwiegenheit festgestellt werden oder ein solcher Verdacht besteht.

### **3. Weitere Verpflichtungen des Auftragnehmers**

Der Auftragnehmer muss die von ihm benannten und für den Tele-/Remoteservice autorisierten Personen auf das Fernmeldegeheimnis gemäß § 88 TKG verpflichten.

Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, dass Weisungen des Auftraggebers zur Verarbeitung von Daten bei der Erbringung von Pflegeleistungen mittels Teleservice beachtet werden.

Subunternehmer sind nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers einzusetzen.

Unbefugten ist der Zutritt zu seinen Systemen, mit denen Daten des Auftraggebers verarbeitet und genutzt werden, zu verwehren. Der Auftragnehmer muss mit geeigneten Mitteln verhindern, dass seine zur Erbringung des Tele-/Remoteservice eingesetzten Systeme von Unbefugten genutzt werden können.

Des Weiteren hat er dafür Sorge zu tragen, dass Daten des Auftraggebers bei Speicherung, Verarbeitung oder Nutzung in Systemen des Auftragnehmers nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können.