Cloudvertrag

Kriterienkatalog für Cloudleistungen
Anlage 3 zum EVB-IT Cloudvertrag 2026-0598

Inhaltsangabe

1 Kriterien ... 1
1.1 Art der Cloud ... 1
1.2 Managed Cloud Services (MCS)* ... 2
1.3 Leistungsort ... 2
1.4 Georedundanz ... 2
1.5 Übergabepunkt ... 3
1.6 Bereitstellungszeitpunkt ... 3
1.7 Nutzer ... 3
1.8 Nutzerkreis ... 3
1.9 Nutzungsort ... 3
1.10 Identitäts- und Berechtigungsmanagement (IDM) ... 3
1.11 Sonstiger Nutzungsumfang/Lizenzmetrik ... 3
1.12 Endgeräte/Zugang ... 4
1.13 Speicher-Größe (für Speicherung von Auftraggeberdaten) ... 5
1.14 Art der Anbindung ... 5
1.15 Bandbreite der Anbindung des Auftragnehmers an das Internet, die für den Auftraggeber zur Verfügung steht 5
1.16 Datensicherung ... 5
1.17 Datenexport/Datenimport ... 6
1.18 IT-Sicherheit ... 7
2 Verfügbarkeit* ... 8
2.1 Gutschriften bei Nichtverfügbarkeit ... 9
2.2 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* ... 9
2.3 Protokollierung ... 10
2.4 Aktualisierung ... 10
2.5 Reporting ... 10
2.6 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers ... 11
3 Sonderkriterien für IaaS* und PaaS* ... 11
4 Erweiterung und Reduzierung der Leistung ... 12

Katalog gilt für die SaaS-Fachanwendung zur Angebots- und Vertragsverwaltung im Grunderwerb gemäß Nummer 3.1 des EVB-IT Cloudvertrages 2026-0598.

1 Kriterien

1.1 Art der Cloud

☐ Public Cloud (SaaS; Ressourcen können mandantengetrennt für mehrere Kunden bereitgestellt werden).

☒ Private Cloud bzw. sonstige Cloud.

1.2 Managed Cloud Services (MCS)*

☒ Der Auftragnehmer erbringt ergänzende Managed Cloud Services: Zugangsverwaltung/Administration, ServiceDesk/Hotline, Kapazitätsmanagement, Incident- und Problemmanagement, Release- und Patchmanagement, Backup/Restore, Monitoring und Reporting gemäß Anlagen 1 und 2.

☐Zugangsverwaltung/Administration gemäß Anlage Nr. __

☒ ServiceDesk/Hotline gemäß Anlage Nr. 2

☐ Kapazitätsmanagement gemäß Anlage Nr. _____

☐ Automatisierung von Routineaufgaben gemäß Anlage Nr. _____

☒ Incident- und Problemmanagement gemäß Anlage Nr. 2

☒ Release- und Patchmanagement gemäß Anlage Nr. 1

☐ Beratungsleistungen gemäß Anlage Nr. _____

☐ _____ gemäß Anlage Nr. _____

☐ Erbringung der Mitwirkungsleistungen die der Auftraggeber aus dem Vertrag/den Verträgen gemäß Anlage Nr. _____ schuldet.

1.3 Leistungsort

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

☐ zusätzlich in Staaten mit Angemessenheitsbeschluss gem. Art. 45 DSGVO.

☐ ohne örtliche Beschränkung (sofern keine personenbezogenen Daten verarbeitet werden).

☐ ohne örtliche Beschränkung, sofern die Anforderungen aus Anlage Nr. _____ für die Verarbeitung personenbezogener Daten erfüllt sind.

☐ nur innerhalb der Bundesrepublik Deutschland

☐ nur in den folgenden vereinbarten Rechenzentren: _____

☐ ausschließlich für Support- und Wartungszwecke

☐ auch in _____

☐ 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.

☐ 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.

☐ Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Leistungsort.

☒☒ Verarbeitung und Speicherung sämtlicher Auftraggeberdaten einschließlich Backups, Metadaten und Supportdaten ausschließlich innerhalb der EU und des EWR. Datenverarbeitungsorte, Rechenzentren und Unterauftragnehmer sind im Angebot vollständig zu benennen. Eine Verarbeitung außerhalb der EU/des EWR bedarf der vorherigen ausdrücklichen Zustimmung des Auftraggebers und der datenschutzrechtlichen Zulässigkeit.

1.4 Georedundanz

☐ 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).

1.5 Übergabepunkt

Abweichend von Ziffer 5.1. der AGB ergibt sich der Übergabepunkt aus

☐ Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Übergabepunkt.

☐ _____

1.6 Bereitstellungszeitpunkt

☒ Bereitstellung der betriebsbereiten Lösung spätestens zum 01.07.2027 nach dem vereinbarten Einführungs-, Migrations-, Test- und Abnahmeplan.

☐ ab dem _____

☐ innerhalb von _____ (z.B. 3 Tagen) nach Anforderung durch den Auftraggeber

1.7 Nutzer

☐ max. Anzahl gleichzeitiger Nutzer (concurrent user)*: _____

☒ Maximaler Ausgangsbedarf: 3 Full/Power User, 10 Light/View/Team Member und 3 Admin-/Technik-Nutzer; die Lösung unterstützt mindestens 15 organisatorisch getrennte Mandanten. Die Nutzer sind jederzeit austauschbar.

3 Full/Power User

10 Light/View/Team Member

3 Admin /Technik

☒ Diese sind jederzeit austauschbar

☐ Dies sind nur aus wichtigem Grund jederzeit austauschbar, ohne wichtigen Grund alle _____ Tage.

☐ Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Nutzer.

☐ gemäß Anlage Nr. _____

1.8 Nutzerkreis

☐ Keine Beschränkung

☐ Alle berechtigten Abteilungen sollen gemäß Rollen- und Mandantenberechtigungen zugreifen können

☒ Berechtigte Nutzende des Auftraggebers gemäß Rollen-, Rechte- und Mandantenkonzept; mandantenübergreifende Zugriffe nur für ausdrücklich berechtigte Rollen.

Nutzungsort

☐ 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

1.9 Identitäts- und Berechtigungsmanagement (IDM)

☒ C5 Zusatzkriterium IDM-02: Der Auftragnehmer bietet dem Auftraggeber einen Self-Service an, mit welchem diese Zugangs- und Zugriffsberechtigungen eigenständig vergeben und ändern können.

☒ Der Auftragnehmer sorgt durch technische Maßnahmen dafür, dass die Nutzer keine Leistungen beauftragen können, welche nicht vom Leistungsumfang des Vertrages umfasst, sind

☒ Mandantenfähiges, revisionssicheres Rollen- und Rechtekonzept gemäß Anlage 1; Administration durch berechtigte Personen des Auftraggebers; keine Beauftragung zusätzlicher Leistungen durch normale Nutzer.

1.10 Sonstiger Nutzungsumfang/Lizenzmetrik

☐ Gerätemetrik _____ (z.B. Anzahl zugreifender PC/mobilerer Endgeräte)

☐ Andere Metrik gemäß Anlage Nr. _____ (z.B. Anzahl Bescheide pro Zeiteinheit, Datenvolumen, Nutzungsdauer)

☐ Eine Erweiterung/Reduzierung des Nutzungsumfangs ist jederzeit möglich.

☐ Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Sonstiger Nutzungsumfang/Lizenzmetrik

☒☒ Lizenzmetrik gemäß Anlage 2. Nutzerbezogene Lizenzierung und Campus-/Flat-Lizenz sind zulässige Alternativen; das angebotene Modell ist transparent darzustellen.

1.11 Endgeräte/Zugang

☒ webbasiert

☐ webbasiert optimiert für mobile Endgeräte

☐ nicht unterstützte Browser: _____

☒ Webbasierter Zugang mit aktuellen marktüblichen Browsern ohne Plug-ins. Integration mit Microsoft 365, insbesondere Exchange Online/Outlook sowie erforderlichen Office- und Teams-Funktionen, mit OAuth 2.0. Dokumentierte REST-API oder technisch gleichwertige Schnittstelle mit Authentifizierung, Autorisierung, Versionierung und Protokollierung.

Microsoft 365, insbesondere Outlook, Teams und Office, ist als Kerntechnologie vollständig anzubinden

☒ Erforderliche Integrationen: CRM Edelog (führend für Personendaten), SAGE und hauseigene Kostenstellenverwaltung, QGIS-/Flächenmanagement, Revierwelt, Microsoft 365 sowie Datenbereitstellung für Apache Superset nach Maßgabe der Anlagen 1 und 2.

☒ API

REST-API/OpenAPI mit Authentifizierung, Autorisierung und Protokollierung.

Anforderungen an webbasierten Zugang:

☐ keine Plug-Ins, Add-Ons

☐ zugelassene Plug-Ins, Add-Ons _____

☐ sonstige Sicherheitseinstellungen _____ (ggf. Anlage)

☐ Terminalserver/ graphischer Remote Zugriff (zum Beispiel RDS oder RDP): _____

☐ VPN

- ☐ VPN-Anforderungen: _____

☐ API

- ☐ API-Anforderungen: _____

Über native Zugriffssoftware _____ (Name) **für**

☐ PC/Notebooks,

- ☐ Windows ab Version _____
- ☐ andere: _____

☐ mobile Geräte (Apps)

- ☐ iOS ab Version _____
- ☐ Android ab Version _____
- ☐ andere mobile OS (Bezeichnung) _____

☐ besondere Systemvoraussetzungen beim Auftraggeber _____

☐ technische Anforderungen für den Zugang gemäß Anlage _____

☐ 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.

☐ Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Endgeräte/Zugang.

☐ _____

1.12 Speicher-Größe (für Speicherung von Auftraggeber Daten)

☐ Keine Speicherung beim Auftragnehmer

☒ Speicherung beim Auftragnehmer

- ☐ feste Größe: _____ GB
- ☐ dynamisch: mind. _____ GB bis maximal: _____ GB
- ☐ dynamische Anpassung im laufenden Betrieb (kein Neustart)
- ☐ keine Limitierung des Speicherumfangs
- ☒ Ausreichende, dynamisch skalierbare Speicherkapazität für rund 25.000 zu migrierende Datensätze einschließlich Dokumenten, Anhängen, Metadaten und Beziehungen sowie für den laufenden Betrieb über die Vertragslaufzeit. Kapazitätsgrenzen und Mehrkosten sind im Angebot offenzulegen.

  Attributen und Verknüpfungen performant verarbeitet werden können

1.13 Art der Anbindung

☐ MPLS

- ☐ xDSL: _____ (gewünschte DSL-Variante)
- ☐ Ethernet Connect _____ (z.B. Glasfaser)

☐ IPSec: _____

☐ Direktverbindung: _____

☐ SD-WAN: _____

☒ TLS mindestens Version 1.2, möglichst TLS 1.3. Zugriff über das öffentliche Internet; sämtliche Schnittstellen sind verschlüsselt, sicher authentifiziert und nach Anlage 1 dokumentiert.

☐ gemäß Anlage Nr. _____

☐ Redundante Anbindung

☒ dokumentierte API gem. Anlage 1 Lastenheft

1.14 Bandbreite der Anbindung des Auftragnehmers an das Internet, die für den Auftraggeber zur Verfügung steht

☐ _____ Mbit/s

☐ asynchron

- ☐ Uplink: _____ Mbit/s
- ☐ Downlink: _____ Mbit/s

☐ dynamisch: mind. _____ Mbit/s bis maximal: _____ Mbit/s

1.15 Datensicherung

Ergänzend zu Ziffer 7 EVB-IT Cloud-AGB gilt Folgendes:

☒ Der Auftragnehmer ist zur Erstellung von Backups der Daten des Auftraggebers verpflichtet.

☒ Gegenstand des Backups

- ☐ ist das Image Backup (komplettes Image der virtuellen Maschinen)
- ☐ sind folgende Daten _____ (z.B. sämtliche Anwendungsdaten)

☒ Sämtliche Auftraggeberdaten, insbesondere Vorgänge, Angebote, Verträge, Personen-/Organisationsreferenzen, Flächen- und Sachdaten, Dokumente, Anhänge, Historien, Metadaten, Beziehungen und Konfigurationen.

☒ Das Backup erfolgt in folgendem Format: Format ist vom Auftragnehmer im Backup-Konzept darzustellen.

☒ Das Backup erfolgt mindestens täglich; der Auftragnehmer stellt geeignete Generationen und eine Aufbewahrung von mindestens 30 Tagen sicher.

☒ Das Backup erfolgt an folgendem Ort: Speicherort ist vom Auftragnehmer im Backup-Konzept darzustellen, die Vorgaben zum europäischen Datenstandort sind einzuhalten (z.B. gesondertem Server oder anderem Rechenzentrum, jeweils gemäß Standortvorgabe in Ziffer 4 EVB-IT Cloud-AGB) auf _____ (Server, Band).

☐ Eine Kopie des Backups erfolgt an folgendem Ort Speicherort etwaiger Backup-Kopien ist vom Auftragnehmer im Backup-Konzept darzustellen; die Vorgaben zum europäischen Datenstandort sind einzuhalten.

jeweils gemäß Standortvorgabe in Ziffer 4 EVB-IT Cloud-AGB) auf Backup-Infrastruktur innerhalb der EU (Server, Band).

☒ Eine Löschung des Backups erfolgt

☒☒ Löschung frühestens nach 30 Tagen, soweit gesetzliche oder in der AVV vereinbarte Löschpflichten keine frühere Löschung verlangen.

☐ gemäß Anlage Nr. _____

☐ Weitere Regelungen zur Datenlöschung gelten gemäß Anlage Nr. _____ (während der Vertragslaufzeit) oder nach Vertragsende wenn vereinbart.

☐ Eine Löschung des Backups erfolgt gemäß Anlage Nr. _____

☒ Regelungen zum Backup gemäß Anlage Nr. 1 Lastenheft.

☐ 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

☐ Der wiederhergestellte Stand wird dem Auftraggeber auf dessen Wunsch gesondert zur Verfügung gestellt wird.

☒ Wiederherstellungstests sind mindestens einmal jährlich nachzuweisen.

☒ Verbindliche Zielwerte: RTO maximal 8 Stunden innerhalb der Servicezeit; RPO maximal 24 Stunden. Wiederherstellungstests sind mindestens jährlich durchzuführen und auf Anforderung nachzuweisen.

☐ 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.

☐ Weitere Regelungen zur Datenlöschung gemäß Anlage Nr. _____ (während der Vertragslaufzeit oder nach Vertragsende).

☐ Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Datensicherung*.

☐ _____

☐ Der Auftraggeber ist für folgende Datensicherungen* selbst verantwortlich, wobei der Auftragnehmer die dazu erforderlichen Funktionalitäten zur Verfügung stellt: _____

1.16 Datenexport/Datenimport

☒ Zusätzlich zu Ziffer 7.3 EVB-IT Cloud-AGB gilt:

☐ Datenimport /Migration:

☒ Datenimport/Migration: rund 25.000 Datensätze einschließlich Dokumenten, Anhängen, Metadaten und Beziehungen. Geschuldet sind Analyse, Mapping, vereinbarte Bereinigung, mindestens eine Testmigration, Produktivmigration, Fehlerprotokollierung und Qualitätssicherung.

☒ Exportformate: mindestens CSV, XML und JSON für strukturierte Daten sowie Dokumente in Ursprungsformaten oder PDF; Datenmodell, Feldbeschreibungen, Beziehungen und Metadaten sind mitzuliefern.

csv, xml, json

☒ Importprozesse

Importprozesse müssen validieren, prüfen, Dubletten abgleichen und protokoliert sein

☐ Ort /Server / Band

☒ Vollständiger Export sämtlicher Auftraggeberdaten, Dokumente, Historien, Beziehungen, Metadaten und Konfigurationen während der Laufzeit und bei Vertragsende ohne technische Sperren.

☐ Für den Datenexport bzw. Datenimport verwendet der Auftragnehmer folgenden Standard _____.

☐ Dem Auftraggeber stehen für den eigenen Datenimport und Datenexport folgende Möglichkeiten zur Verfügung: _____ (z.B. Nennung der Schnittstelle und deren Spezifikation).

1.17 IT-Sicherheit

☐ Abweichend von Ziffer 1.2 EVB-IT Cloud-AGB ist nicht nur die Einhaltung der C5 Basiskriterien, sondern auch der C5 Zusatzkriterien geschuldet

☐ Abweichend von Ziffer 1.2 EVB-IT Cloud-AGB ist nicht nur die Einhaltung der C5 Basiskriterien, sondern auch der folgenden C5 Zusatzkriterien geschuldet

- ☐ 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.
- ☐ 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.
- ☐ 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:
  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

☒ Abweichend bzw. ergänzend zu Ziffer 6.2 EVB-IT Cloud-AGB wird vereinbart, dass

- ☒ Der Auftragnehmer verfügt über ein angemessenes, dokumentiertes und implementiertes Sicherheitskonzept und Informationssicherheitsmanagement für die vertragsgegenständlichen Leistungen. Eine ISO/IEC-27001-Zertifizierung oder ein bestimmtes Zertifikat wird nicht als vertraglicher Nachweis verlangt; vorhandene Zertifikate oder gleichwertige Nachweise können freiwillig vorgelegt werden.
- ☐ das Notfall-Management gemäß
  - ☐ BSI-Standard 100-4 bzw. nach dessen Inkrafttreten BSI Standard 200-4
  - ☐ ISO 22301
  - ☐ Der Auftragnehmer hat ein angemessenes Informationssicherheitskonzept und ein ISMS gemäß ISO 27001 oder gleichwertig nachzuweisen oder verbindlich darzustellen.

  erfolgt.
- ☐ die Parteien für den Not- und Krisenfall besondere Vereinbarungen gemäß Anlage Nr. _____ treffen, die auch die erforderliche Beteiligung des BSI einschließen.
- ☒ der Auftragnehmer die Umsetzung der Vorgaben zur IT-Sicherheit
  - ☒ Ein bestimmtes Zertifikat wird nicht verlangt. Der Auftragnehmer stellt auf Anforderung geeignete Nachweise zu Sicherheitskonzept, Verschlüsselung, Authentifizierung, Autorisierung, Monitoring, Protokollierung, Schwachstellenmanagement und Sicherheitsvorfällen bereit.
  - ☐ durch folgende Zertifikate _____
  - ☐ durch _____ (z.B. C5 Testat nach BSI)

  nachweisen muss.

☒ der Auftragnehmer auf Anforderung des Auftraggebers die verwendeten Verschlüsselungs- und Authentifikationsmechanismen offenlegt.

☐ 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.

☐ Dem Auftraggeber ist eine Schnittstelle zum Monitoring* der Leistungen und der Cloud-Infrastruktur zur Verfügung zu stellen.

☐ Der Schutzbedarf der vertragsgegenständlichen Daten des Auftraggebers ergibt sich aus Anlage Nr. _____.

☐ Ein CERT des Auftraggebers kann angebunden werden gemäß Anlage Nr. _____.

☐ 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.

☐ 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.

☐ 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.

2 Verfügbarkeit*

☒ Abweichend von Ziffer 8 EVB-IT Cloud-AGB

☒ Der Auftragnehmer schuldet während der Betriebszeit eine Verfügbarkeit von mindestens 99,0 % je Kalendermonat am vereinbarten Übergabepunkt. Die Betriebszeit ist Montag bis Sonntag 00:00 bis 24:00 Uhr. Geplante Wartungsfenster sind mindestens fünf Arbeitstage vorher anzukündigen und grundsätzlich sonntags zwischen 04:00 und 08:00 Uhr durchzuführen.

☒ Bezugszeitraum ist der Kalendermonat; Zeitangaben gelten in MEZ/MESZ.

☐ verstehen sich alle Zeitangaben als Angaben statt nach mitteleuropäischer Zeit (MEZ) bzw. Sommerzeit (MESZ) nach _____

☐ ist die Betriebszeit* die Zeit von _____ bis _____ (hier Tage angeben) von _____ bis _____ Uhr;

☐ besteht in der Zeit von _____ bis _____ Uhr eine Kernbetriebszeit* den besonderen Leistungsmerkmalen gemäß Anlage Nr. _____

☒ geplanter Nichtverfügbarkeit (z.B. für Wartungsarbeiten) Wartungsfenster sind frühzeitig anzukündigen und außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchzuführen und wird bei der Berechnung der Verfügbarkeit* nicht berücksichtigt.

☐ 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

☐ Durchschnitt einer Stunde in der Betriebszeit

☐ Durchschnitt für die Betriebszeit eines Tages

☐ _____

folgendes gegeben ist:

☐ Das Antwortzeitverhalten der Funktion _____ (z.B. Bezeichnung einer konkreten Abfrage und der Ausgabe einer entsprechenden Antwort) ist schlechter als _____ (z.B. Sekunden, Minuten).

☐ Der Datendurchsatz (die übertragene Datenmenge) am Übergabepunkt _____ (z.B. der Ausgangsrouter des Auftragnehmers zum Internet) beträgt weniger als _____ (z.B.1 GB), pro _____ (z.B. Sekunden, Minuten).

☐ Die Paketverzögerung (der Zeitbedarf, um ein IP-Paket von _____ nach _____ zu senden) beträgt mehr als _____ (z.B. 4 Millisekunden).

☐ Der Round Trip Delay (RTD) beträgt mehr als _____ Millisekunden.

☐ 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).

☐ Weniger als _____ Nutzer können gleichzeitig die Leistung vollumfänglich nutzen.

☐ Anstelle der Verfügbarkeitsregelung in Ziffer 8 EVB-IT Cloud-AGB und der Definition zur Verfügbarkeit* gilt Anlage Nr. _____.

☐ Ergänzend zu Ziffer 8 EVB-IT Cloud-AGB liegt eine die Verfügbarkeit* ausschließende

☐ betriebsverhindernde Störung* insbesondere auch vor, wenn _____,

☐ betriebsbehindernde Störung*, insbesondere auch vor, wenn _____.

2.1 Gutschriften bei Nichtverfügbarkeit

☒ Für den Fall der Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit gelten die in der nachfolgenden Tabelle ausgewiesenen Gutschriften bezogen auf die monatliche Vergütung der betroffenen Cloudleistung.

Unterschreitung in Prozentpunkten mindestens	Unterschreitung in Prozentpunkten höchstens	Gutschrift in Prozent der für den vereinbarten Bezugszeitraum geschuldeten Vergütung
> 0	< 1	5%
>= 1	< 2	10%
>= 2	< 3	15%
>= 3	< 4	25%
>= 4	keine Grenze	50%

☐ Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Gutschriften bei Nichtverfügbarkeit*.

☐ _____

☐ Messpunkte für die Feststellung der Verfügbarkeit* sind die folgenden: _____

2.2 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*

☒ Die folgenden Reaktions- und Wiederherstellungszeiten gelten innerhalb der Servicezeit Montag bis Freitag 07:00 bis 18:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Schleswig-Holstein:

Störungsklasse	Reaktionszeit* in Stunden	Wiederherstellungszeit* in Stunden
Schwerwiegende Störung	1 Stunde	8 Stunden
Erhebliche Störung	4 Stunden	16 Stunden
Leichte Störung	8 Stunden	40 Stunden

Gem. Anlage 1 Lastenzeit wird eine garantierte Verfügbarkeits- und Reaktionszeit sowie einzuhaltende Wiederherstellungszeiten gefordert.

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten sind vom Auftragnehmer im Betriebs- und Supportkonzept verbindlich darzustellen

2.3 Protokollierung

Der Auftragnehmer führt folgende Protokolle:

☒ 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.

☒ 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.

☒ Protokolle über den Sicherheitsstatus des Cloud-Managementsystems (Vollständigkeit, Verfügbarkeit*, Integrität und Vertraulichkeit der verarbeiteten Daten).

☒ Protokolle über Art und Zeitpunkte der durchgeführten Datensicherungsmaßnahmen und Rücksicherungen.

Der Auftraggeber hat das jederzeitige Recht, diese Protokolle einzusehen und in elektronisch bearbeitbarer Form abrufen zu können.

☒ Die Protokolle sind mindestens:

- ☐ sechs Monate aufzubewahren.
- ☒ Die Protokolle sind mindestens 12 Monate aufzubewahren und revisionssicher bereitzustellen.

☒ Die Protokolle sind revisionssicher aufzubewahren.

☐ Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Protokollierung.

2.4 Aktualisierung

☒ Die Leistungen sind mit jeweils allgemein verfügbaren und vom Hersteller regulär supporteten Programmständen* zu erbringen. Der Auftragnehmer ist zu deren Bereitstellung verpflichtet.

☒ Der Auftragnehmer ist verpflichtet, folgende Programmstände* zu installieren und zu integrieren, sobald verfügbar:

- ☒ Updates*, Upgrades*, neue Releases/Versionen* und sicherheitsrelevante Programmstände sind für die Vertragslaufzeit ohne gesonderte Vergütung bereitzustellen, zu testen und zu integrieren. Release Notes sind den Administratoren automatisiert bereitzustellen.
- ☒ Upgrades*
- ☐ neue Releases/Versionen*
- ☐ neue Firmwarestände
- ☒ Release Notes

  Informationen zu Änderungen den Administratoren automatisiert bereitstellen.

☐ 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.

2.5 Reporting

☐ Abweichend von Ziffer 9.1 EVB-IT Cloud-AGB erfolgt das Reporting nicht monatlich, sondern

- ☐ täglich
- ☐ wöchentlich
- ☐ quartalsweise

☒ Monatliches Reporting gemäß Ziffer 9 EVB-IT Cloud-AGB; zusätzlich sind Updates/Patches, Nutzungsstatistik, Verfügbarkeit, Störungen und SLA-Überschreitungen, Sicherheitsvorfälle, Backup-/Restore-Status, Datenexporte, Schnittstellenverfügbarkeit, Fehlerraten und Latenzen auszuweisen.

- ☒ die durchgeführten Einspielungen neuer Programmstände* (z.B. Sicherheitspatches)
- ☒ eine Nutzungsstatistik
  - ☒ über die max. Anzahl der Nutzer und der Zugriffe insgesamt
  - ☐ über die Fallzahlen des Systems, soweit vergütungsrelevant
  - ☒ über erfolgte Zugriffe auf Backup-Daten (insbesondere Nutzer, Zeitpunkt und Umfang des Zugriffs)
  - ☐ gemäß Anlage Nr. _____.
- ☒ sämtliche für die Leistungen relevante Sicherheitsvorfälle (Zeitpunkt, Art, und Umfang des Vorfalls) und die vom Auftragnehmer getroffenen Maßnahmen zu deren Beseitigung
- ☒ die durchgeführten Backups und Datenexporte sowie ihre erfolgreiche Verifikation.
- ☒ weitere Angaben gemäß Anlage 1 Lastenheft. Monitoringmechanismen für Systemlast, Schnittstellenverfügbarkeit, Fehlerraten, Latenzen und sicherheitsrelevante Ereignisse.

☐ 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).

☐ Gemäß Anlage zur Einbeziehung auftragnehmerseitiger AGB, dort Anhang II. zur Kategorie Reporting.

2.6 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers

☐ Zusätzlich zu bzw. abweichend von Ziffer 17 EVB-IT Cloud-AGB werden folgende Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers vereinbart:

- ☒ Der konkrete Mitwirkungsbedarf des Auftraggebers ist im Projekt-, Migrations- und Betriebs-/Supportkonzept abschließend darzustellen. Nicht im Angebot benannte Mitwirkungen gelten nur, soweit sie für den Auftraggeber erkennbar oder zwingend erforderlich sind.
- ☐ gemäß Anlage Nr. _____

3 3 Sonderkriterien für IaaS und PaaS - nicht einschlägig; Gegenstand ist ausschließlich SaaS einschließlich vereinbarter Managed Cloud Services.

Parameter	Ausprägung
Anzahl gleicher Systeme	fest: _____ minimal: _____ maximal: _____
Rechenleistung CPU-Anzahl vCPU-Anzahl	 _____ _____
Rechenleistung Leistungsklasse bzw. nähere Beschreibung	 _____
Speicher	☐ feste Größe: _____ GB

Parameter	Ausprägung
Arbeitsspeicher	☐ dynamisch: mind. _____ GB bis maximal: _____ GB ☐ _____ ☐ dynamische Anpassung im laufenden Betrieb (kein Neustart)
Speicher (Festplatten-)Speicher- Größe	☐ feste Größe: _____ GB ☐ dynamisch: mind. _____ GB bis maximal: _____ GB ☐ dynamische Anpassung im laufenden Betrieb (kein Neustart)
Speicher (Festplatten-)Speicher-Typ	☐ SATA-Festplatte ☐ SSD ☐ SAS ☐ shared Storage ☐ _____
Speicher Performanceanforderungen	☐ Leistung in Total IOPS: _____ ☐ Datenrate in MB/s mind.: _____ ☐ Latenz in ms maximal: _____
Betriebssystem Bezeichnung	_____ (z.B. Linux Red Hat 6 64 bit)
Betriebssystem Installationsart	☐ Standardinstallation ☐ kundenspezifische Ausprägung gemäß Anlage Nr. _____ (z.B. besondere Härtungsmaßnahmen)
Betriebssystem 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 Virtualisierungsumgebungen	_____ (z.B. VMware ESX, HyperV)
Kommunikationssicherheit	☐ 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.

4 Erweiterung und Reduzierung der Leistung

☐☐ Nicht einschlägig. Erweiterungen und Reduzierungen erfolgen über Nutzer-/Lizenzmengen nach dem in Anlage 2 angebotenen Preismodell.

☐ Das System ist nach Anforderung innerhalb von _____ (Tagen, Wochen) durch den Auftragnehmer zu deaktivieren, soweit dadurch nicht die Minimalanzahl gleicher Systeme unterschritten wird.