



Cloudvertrag

Kriterienkatalog für Cloudleistungen

Anlage 1 zum EVB-IT Cloudvertrag 2026-0373

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	2
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	3
1.13	Speicher-Größe (für Speicherung von Auftraggeberdaten)	4
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	6
2	Verfügbarkeit*	7
2.1	Gutschriften bei Nichtverfügbarkeit	8
2.2	Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*	9
2.3	Protokollierung	9
2.4	Aktualisierung	9
2.5	Reporting	10
2.6	Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers	10
3	Sonderkriterien für IaaS* und PaaS*	10
4	Erweiterung und Reduzierung der Leistung	12

Katalog gilt für folgende Leistungen: gem. Nr. 3.1 des EVB-IT-Cloudvertrag (eindeutige Bezeichnung bzw. Verweis auf Leistungsbeschreibung)

1 Kriterien

1.1 Art der Cloud

- ☐ Public Cloud (Ressourcen werden für eine Vielzahl nicht näher bestimmter Kunden bereitgestellt)
- ☒ Private Cloud bzw. sonstige Cloud gemäß Anlage Nr. 7 (z.B. Hybrid-Cloud, künftige Private Government Cloud für öffentliche Stellen)



Cloudvertrag

1.2 Managed Cloud Services (MCS)*

- ☐ Der Auftragnehmer erbringt folgende ergänzende Leistungen (Managed Cloud Services*):
 - ☐ 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 ausschließlich in physischen Rechenzentren innerhalb der Europäischen Union; Datenverarbeitungsorte, Rechenzentren und Subdienstleister sind im Angebot transparent zu benennen

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.



Cloudvertrag

☐ _____

1.6 Bereitstellungszeitpunkt

- ☒ ab Vertragsbeginn gem. des im Angebot dargestellten und abgestimmten Einführungskonzeptes
- ☐ ab dem _____
- ☐ innerhalb von _____ (z.B. 3 Tagen) nach Anforderung durch den Auftraggeber

1.7 Nutzer

- ☐ max. Anzahl gleichzeitiger Nutzer (concurrent user)*: _____
- ☒ max. Anzahl benannter Nutzer (named user*):
 - 45 Full /Power User
 - 130 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 Nutzerinnen und Nutzer des Auftraggebers gemäß Rollen-, Rechte- und Mandantenkonzept

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 gem. Anlage 1 Lastenheft

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: Named User / User pro Monat gemäß Anlage 2 Leistungsverzeichnis

1.11 Endgeräte/Zugang

- ☒ webbasiert
- ☐ webbasiert optimiert für mobile Endgeräte
- ☐ nicht unterstützte Browser: _____



Cloudvertrag

- ☒ Zugang / Integration gem. Anlage 1 Lastenheft
Microsoft 365, insbesondere Outlook, Teams und Office, ist als Kerntechnologie vollständig anzubinden
Telefoniesystem Microsoft Teams Voice ist über APIs anzubinden; das CRM darf keine eigenständigen Telefonate führen, sondern stellt Click-to-Call und Gesprächsprotokollierung bereit.
- ☒ 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
 - ☒ Dimensionierung so, dass 100.000 Kontaktdatensätze inklusive Kommunikationshistorien, Beziehungen



Cloudvertrag

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-Version: mind. TLS 1.2, bevorzugt TLS 1.3; HTTP/2 sowie HTTP/3 QUIC
- ☐ 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 im CRM-System gespeicherten Auftraggeberdaten, insbesondere personenbezogene und organisationsbezogene Grunddaten, Kommunikationshistorien, Beziehungen, Attribute, Metadaten und Verknüpfungen
- ☒ Das Backup erfolgt in folgendem Format: Format ist vom Auftragnehmer im Backup-Konzept darzustellen.
- ☒ Das Backup erfolgt täglich.
- ☒ 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
 - ☒ frühestens nach Aufbewahrung in mehreren Generationen gemäß Backup-Konzept des Auftragnehmers.
 - ☐ gemäß Anlage Nr. _____



Cloudvertrag

- ☐ 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.
- ☒ RTO und RPO sind vom Auftragnehmer im Backup-/Betriebskonzept verbindlich darzustellen.
- ☐ 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:
vollständige Migration aller relevanten CRM-Altbestände aus bestehenden MSSQL-basierten In-House-Systemen; der Auftragnehmer muss Migrationskonzept, Testmigrationen und Qualitätssicherungsmaßnahmen bereitstellen.
 - ☒ Exportformate
csv, xml, json
 - ☒ Importprozesse
Importprozesse müssen validieren, prüfen, Dubletten abgleichen und protokolliert sein
 - ☐ Ort /Server / Band
 - ☒ vollständiger Export sämtlicher im CRM gespeicherter Daten.
- ☐ 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.



Cloudvertrag

- ☐ 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
 - ☒ das vom Auftragnehmer implementierte Sicherheitskonzept und sein ISMS auf ISO 27001 und BSI IT-Grundschutz in der jeweils geltenden Fassung basiert.
 - ☐ 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
 - ☒ durch entsprechende Zertifikate oder gleichwertige Nachweise, insbesondere zum Informationssicherheitskonzept/ISMS, zur Verschlüsselung, Authentifizierung, Autorisierung, Monitoring, Protokollierung und zum Umgang mit Sicherheitsvorfällen
 - ☐ 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 eine Systemverfügbarkeit von mindestens 99 % im Jahresmittel
 - ☒ ist der Bezugszeitraum* der Jahresmittel



Cloudvertrag

- ☐ 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 Ausgangsrouten 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* die folgende Gutschrift zugunsten des Auftraggebers vereinbart:

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%



Cloudvertrag

- ☐ 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*

- ☒ Es werden folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* vereinbart:

Störungsklasse	Reaktionszeit* in Stunden	Wiederherstellungszeit* in Stunden
Schwerwiegende Störung*	1 Stunden	4 Stunden
erhebliche Störung*	4 Stunden	8 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.
 - ☒ 12 Monate aufzubewahren.
- ☒ 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*



Cloudvertrag

- ☐ 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
- ☒ Ergänzend zu Ziffer 9 EVB-IT Cloud-AGB hat das Reporting folgende Inhalte:
 - ☒ 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 vom Auftragnehmer im Projekt-, Migrations- und Betriebs-/Supportkonzept darzustellen.
 - ☐ gemäß Anlage Nr. _____

3 Sonderkriterien für IaaS* und PaaS*

Parameter	Ausprägung
Anzahl gleicher Systeme	fest: _____ minimal: _____



Cloudvertrag

Parameter	Ausprägung
	maximal: _____
Rechenleistung CPU-Anzahl vCPU-Anzahl	_____ _____
Rechenleistung Leistungsklasse bzw. nähere Beschreibung	_____
Speicher Arbeitsspeicher	☐ feste Größe: _____ GB ☐ 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 Härungsmaßnahmen)
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)



Cloudvertrag

Parameter	Ausprägung
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

- ☐ 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.