Cloudvertrag

Kriterienkatalog für Cloudleistungen
Anlage 3 zum EVB-IT Cloudvertrag DiWeNY – einschließlich Service Level

Inhaltsangabe

1 Kriterien 2
1.1 Art der Cloud 2
1.2 Managed Cloud Services (MCS)* 2
1.3 Leistungsort 2
1.4 Georedundanz 2
1.5 Übergabepunkt 2
1.6 Bereitstellungszeitpunkt 2
1.7 Nutzer 2
1.8 Nutzerkreis 2
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 4
1.15 Bandbreite der Anbindung des Auftragnehmers an das Internet, die für den Auftraggeber zur Verfügung steht 4
1.16 Datensicherung 4
1.17 Datenexport/Datenimport 5
1.18 IT-Sicherheit 6
2 Verfügbarkeit* 7
2.1 Gutschriften bei Nichtverfügbarkeit 8
2.2 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* 8
2.3 Protokollierung 9
2.4 Aktualisierung 9
2.5 Reporting 9
2.6 Mitwirkungsleistungen des Auftraggebers 10
3 Sonderkriterien für IaaS* und PaaS* 10
4 Erweiterung und Reduzierung der Leistung 10

Katalog gilt für folgende Leistungen: sämtliche Cloudleistungen gemäß Nummer 3.1 lfd. Nr. 1 bis 10 des EVB-IT Cloudvertrages (SaaS – Kassen-, Zutritts-, Automaten-, Gastronomie-, Termin- und Kursplanungssoftware einschließlich Schnittstellen und Reporting-Datenbank) nach Maßgabe der Leistungsbeschreibung (Anlage 2). Für personenbezogene Daten gilt ergänzend und vorrangig die AVV (Anlage 1 zum Vertrag).

Cloudvertrag

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. _____ (z.B. Hybrid-Cloud, künftige Private Government Cloud für öffentliche Stellen)

1.2 Managed Cloud Services (MCS)*

entfällt (nicht vereinbart, vgl. Nummer 2 des Vertrages).

1.3 Leistungsort

Abweichend von Ziffer 4 EVB-IT Cloud-AGB erfolgt die Verarbeitung von Daten des Auftraggebers durch den Auftragnehmer beschränkt auf die EU, d.h. ausschließlich in Rechenzentren innerhalb der Europäischen Union; Rechenzentren (Haupt- und Backup-Standort): [Bieterangabe: Betreiber, Ort] (LB Ziff. 2.1 1; AVV Ziff. 1.3). Ein Zugriff aus Drittländern, auch im Rahmen von Support oder Fernwartung, ist nur nach Maßgabe von Ziffer 1.3 der AVV zulässig.

☒ 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.

☐ _____

1.4 Georedundanz

Eine Bereitstellung aus mehr als zwei georedundanten Standorten (C5 PS-02) wird nicht gefordert. Es genügt die Datensicherung an einem vom Produktivstandort getrennten Standort gemäß Nummer 1.16.

1.5 Übergabepunkt

Übergabepunkt nach Ziffer 5.1 EVB-IT Cloud-AGB. Keine Aktivierung der Kategorie in Anlage 7 Anhang II.

1.6 Bereitstellungszeitpunkt

☐ ab Vertragsbeginn

☐ ab dem _____

☒ Test- und Schulungsumgebung: innerhalb von 10 Werktagen nach dem Kick-off gemäß Nummer 9 lfd. Nr. 1 des Systemvertrages.

☒ Produktivumgebung: so rechtzeitig, dass die Betriebsbereitschaft nach dem Systemvertrag (Nummer 9 lfd. Nr. 6) erklärt werden kann.

1.7 Nutzer

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

☐ max. Anzahl benannter Nutzer (named user*): _____

- ☐ 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.

☒ Keine Beschränkung der Anzahl gleichzeitiger oder benannter Nutzer; Nutzung durch beliebig viele berechtigte Benutzer (LB Ziff. 2.1.1; Cloudvertrag Nr. 1.2.5). Benannte Nutzer sind jederzeit austauschbar.

1.8 Nutzerkreis

☐ Keine Beschränkung

☒ Mitarbeiter des Auftraggebers, von ihm beauftragte Dienstleister, Partnerhotels (Partnerportal) sowie Gäste über Commerce-Plattform und Norderney-App, jeweils im Umfang der LB.

☐ _____

1.9 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

1.10 Identitäts- und Berechtigungsmanagement (IDM)

☒ C5 Zusatzkriterium IDM-02: Self-Service zur eigenständigen Vergabe und Änderung von Zugangs- und Zugriffsberechtigungen (Rollen- und Rechtekonzept nach Mitarbeitergruppen, LB Ziff. 2.1).

☒ Zwei-Faktor-Authentifizierung für administrative Zugänge und für Fernzugriffe des Auftragnehmers; Fernzugriffe nur nach Freigabe durch den Auftraggeber und mit Protokollierung (Nummer 5.5.1 Systemvertrag; AVV Ziff. 6.3).

1.11 Sonstiger Nutzungsumfang/Lizenzmetrik

☒ Gerätemetrik: entsprechend Bieterangabe im Preisblatt, wie viele Geräte von der monatlichen Vergütung erfasst sind (Anzahl Kassen, Terminals, Automaten.

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

☒ Eine Erweiterung/Reduzierung des Nutzungsumfangs ist jederzeit zu den Preisen des Preisblatts möglich.

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

☐ _____

1.12 Endgeräte/Zugang

☒ webbasiert (Verwaltungs-, Berichts- und Partnerportal); webbasiert optimiert für mobile Endgeräte (Concierge-Tablet)

☒ API: REST-API gemäß LB Ziff. 2.1.10 (Commerce-Plattform, Norderney-App, Auslastungs-Endpunkt) sowie lesender Rohdatenzugriff gemäß LB Ziff. 2.1.2; vollständige Dokumentation.

☒ Native Zugriffssoftware [Bieterangabe] für Kassen, Zutrittsterminals und Automaten; Windows ab Version _, ggf. iOS/Android ab Version _.

☒ Der Auftragnehmer unterstützt bei der Installation telefonisch und per Remoteservice; dies gilt auch für neue Programmstände der Zugriffssoftware

<u>Anforderungen an webbasierten Zugang:</u>

☒ 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.

☐ _____

1.13 Speicher-Größe (für Speicherung von Auftraggeberdaten)

☐ 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

1.14 Art der Anbindung

☐ MPLS

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

☐ IPSec: _____

☐ Direktverbindung: _____

☐ SD-WAN: _____

☐ TLS Version _____

☒ Zugriff über das Internet; Transportverschlüsselung mindestens TLS 1.2, vorzugsweise TLS 1.3, gemäß BSI TR-02102.

☒ Redundante Anbindung

1.15 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

☒ [Bieterangabe – Mindestbandbreite, die für den Auftraggeber zur Verfügung steht]

1.16 Datensicherung

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

☒ Der Auftragnehmer ist zur Erstellung von Backups der Daten des Auftraggebers verpflichtet. Gegenstand: sämtliche Anwendungsdaten (Stamm-, Bewegungs-, Kassen-, TSE-Export-, Wertkarten-, Gutschein- und Mehrfachkartendaten einschließlich Restwerten, Konfiguration).

☐ Gegenstand des Backups

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

☐ Das Backup erfolgt in folgendem Format: _____.

☒ Das Backup erfolgt täglich; zusätzlich transaktionsorientierte Sicherung der Kassen- und Wertkartendaten.

☐ Das Backup erfolgt an folgendem Ort _____ (z.B. gesondertem Server oder anderem Rechenzentrum, jeweils gemäß Standortvorgabe in Ziffer 4 EVB-IT Cloud-AGB) auf _____ (Server, Band).

☒ Das Backup erfolgt in einem vom Produktivstandort getrennten Brandabschnitt bzw. Rechenzentrum innerhalb der EU.

☒ Eine Löschung des Backups erfolgt

- ☒ frühestens nach 30 Tagen.
- ☐ 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. _____. (z.B. Backup-Konzept)

☐ 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.

☒ Zusätzlich zum C5 Basiskriterium OPS-08 informiert der Auftragnehmer über die Ergebnisse der Wiederherstellungstests; ein Wiederherstellungstest erfolgt mindestens jährlich.

☒ Weitere Regelungen zur Datenlöschung gemäß Anlage Nr. 1 (AVV, Ziff. 9) (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: _____

1.17 Datenexport/Datenimport

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

- ☐ Für folgende Teile der Leistung _____ (z.B. Datenbankdaten) erfolgt unabhängig von einem ggf. vereinbarten Backup ein Datenexport durch den Auftragnehmer.
  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).
- ☐ Für folgende Teile der Leistung _____ (z.B. Datenbankdaten) erfolgt 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).

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

☒ Dem Auftraggeber stehen für den eigenen Datenexport zur Verfügung: lesender Rohdatenzugriff/Reporting-Datenbank (LB Ziff. 2.1.2), Fibu-Export DATEV-kompatibel (LB Ziff. 2.1.9), DSFinV-K-Export, CSV-Exporte der Berichte.

☒ Die einmalige Übernahme der Altdaten aus dem Vorsystem HKS (Testimporte während der Konfigurationsphase, Live-Import vor der Abnahme) richtet sich ausschließlich nach Nummer 4.6 und 13 des EVB-IT-Systemvertrags.

☒ Datenexport bei Vertragsende gemäß Nummer 3.2.3 des Vertrages (SQL-Dump und CSV mit Datenmodellbeschreibung).

1.18 IT-Sicherheit

☒ Abweichend von Ziffer 1.2 EVB-IT Cloud-AGB ist zusätzlich das C5 Zusatzkriterium OPS-22 geschuldet (Sicherheitspatches nach CVSS: kritisch 3 Stunden, hoch 3 Tage, mittel 1 Monat, niedrig 3 Monate).

☐ 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

- ☒ 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 oder ISO 22301
  - ☐ _____

  erfolgt.

☒ Der Auftragnehmer erbringt die Nachweise Zertifikat ISO 27001 (Geltungsbereich: Rechenzentrum und Betrieb der Cloudleistung) oder C5-Testat mit dem Angebot (Nummer 8.2 des Vertrages).

- ☐ 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
- ☐ 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.

☒ Offenlegung der verwendeten Verschlüsselungs- und Authentifikationsmechanismen auf Anforderung.

☒ Auf den Transpondermedien werden keine Personen-, Artikel-, Zeit- oder Abrechnungsdaten gespeichert (LB Ziff. 2.1.1; Cloudvertrag Nr. 8.2).

☒ Soweit Kassen, Zutrittsterminals oder Automaten Daten lokal zwischenspeichern, sind diese verschlüsselt abzulegen und nach erfolgreicher Synchronisation zu löschen (AVV Ziff. 6.4).

2 Verfügbarkeit*

☒ Abweichend von Ziffer 8 EVB-IT Cloud-AGB

☒ schuldet der Auftragnehmer während der Betriebszeit* eine Verfügbarkeit* von mindestens der Verfügbarkeitsklasse* VK 1 im Bezugszeitraum,

- ☒ ist der Bezugszeitraum* der Kalendermonat.
- ☐ verstehen sich alle Zeitangaben als Angaben statt nach mitteleuropäischer Zeit (MEZ) bzw. Sommerzeit (MESZ) nach _____

☒ ist die Betriebszeit* Montag bis Sonntag einschließlich Feiertage von 00:00 bis 24:00 Uhr;

☒ besteht in der Zeit von 09:30 bis 20:30 Uhr (täglich, Öffnungszeiten) eine Kernbetriebszeit* mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99,5 % im Kalendermonat gemäß Abschnitt 5 dieser Anlage.

☒ ist geplante Nichtverfügbarkeit (Wartung) nur außerhalb der Kernbetriebszeit zulässig, mit Ankündigung mindestens 5 Werktage vorher; sie wird bis höchstens 8 Stunden pro Monat bei der Berechnung nicht berücksichtigt.

☒ gilt die Leistung ergänzend auch dann als nicht verfügbar, wenn im Durchschnitt einer Stunde in der Kernbetriebszeit das Antwortzeitverhalten der Funktionen „Zutrittsprüfung am Terminal“ und „Kassiervorgang bis Bondruck“ schlechter als 2 Sekunden ist bzw. die Auslastungs-Schnittstelle (LB Ziff. 2.1.10) keine Daten liefert;

☒ liegt ergänzend zu Ziffer 8 EVB-IT Cloud-AGB eine schwerwiegende Störung* (entspricht dem betriebsverhindernden Mangel nach Nummer 5.1.1.2 Systemvertrag) insbesondere vor, wenn Kassieren, Zutritt, Auf- oder Abbuchung von Wertkarten, Online-Verkauf über die Commerce-Plattform oder die TSE-Signierung nicht möglich sind; eine erhebliche Störung* (entspricht dem betriebsbehindernden Mangel) insbesondere, wenn einzelne Automaten, die Termin- und Kursplanung, das Gastronomiemodul, das Reporting oder der Fibu-Export ausfallen.

☐ 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* die folgende Gutschrift zugunsten des Auftraggebers vereinbart:

Unterschreitung in Prozentpunkten mindestens	Unterschreitung in Prozentpunkten höchstens	Gutschrift in % der monatlichen Vergütung (Nr. 3.1 lfd. 1–10)
> 0	< 1	5 %
>= 1	< 2	10 %
>= 2	< 3	20 %
>= 3	< 4	30 %
>= 4	keine Grenze	50 %

☐ Die Gutschriften gelten als pauschalierte Minderung im Sinne von Ziffer 18 EVB-IT Cloud-AGB; weitergehende Ansprüche, insbesondere auf Schadensersatz, und das Sonderkündigungsrecht nach Abschnitt 5 bleiben unberührt. Gutschriften werden mit der nächsten Rechnung verrechnet.

☐ _____

☒ Messpunkte: Übergabepunkt gemäß 1.5 sowie synthetische Transaktionen (End-to-End-Monitoring) für Zutrittsprüfung, Kassiervorgang und API-Endpunkte im 5-Minuten-Takt; das Monitoring ist für den Auftraggeber online einsehbar.

2.2 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten*

☒ Es werden folgende Reaktions- und Wiederherstellungszeiten* vereinbart:

Störungsklasse	Reaktionszeit* in Stunden	Wiederherstellungszeit* in Stunden
Schwerwiegende Störung* (= betriebsverhindernder Mangel SV	2 Stunden	24 Stunden
erhebliche Störung* (= betriebsbehindernder Mangel SV)	4 Stunden	48 Stunden
Leichte Störung* (= leichter Mangel SV)	8 Stunden	5 Werktage

Die Zeiten laufen innerhalb der Servicezeit: Montag bis Sonntag einschließlich Feiertage, 08:00 –20:30 Uhr; Hotline deutschsprachig (wie Nummer 5.1.1.3 und 5.1.1.4 Systemvertrag und Nummer 9 Abs. 3 des Vertrages). Störungsmeldungen über Hotline und Ticketsystem (Nummer 3.4 des Vertrages).

Bei schwerwiegenden Störungen stellt der Auftragnehmer innerhalb der Reaktionszeit eine Umgehungslösung bereit, soweit möglich; die Wiederherstellungszeit bleibt unberührt.

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. Eine Auswertung von Protokollen zur Verhaltens- oder Leistungskontrolle von Beschäftigten des Auftraggebers erfolgt nur nach dessen Vorgabe (AVV Annex 3 Teil A).

☒ Die Protokolle sind mindestens:

- ☒ sechs Monate aufzubewahren.
- ☐ _____ 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*
- ☒ neue Releases/Versionen*
- ☒ neue Firmwarestände (Terminals, Automaten) – soweit nicht bereits nach Nummer 5.1.3 Systemvertrag geschuldet

☒ Programmstände* zur Umsetzung von Rechtsvorschriften und technischen Normen gemäß Anlage 2 (insbesondere KassenSichV, DSFinV-K, GoBD, § 146a AO, E-Rechnung/ZUGFeRD, Steuersätze) sind spätestens zum Inkrafttreten bereitzustellen; andernfalls ist eine Übergangslösung bereitzustellen (vgl. Nummer 9 Abs. 2 des Vertrages).

☒ Mit jedem neuen Programmstand ist die SBOM zu aktualisieren, soweit sich daraus Änderungen ergeben (Nummer 4.10 und 6 Systemvertrag).

2.5 Reporting

☒ Gemäß Ziffer 9.1 EVB-IT Cloud-AGB erfolgt das Reporting monatlich, und enthält ergänzend:

- Verfügbarkeit je Bezugszeitraum, getrennt nach Kernbetriebszeit und übriger Betriebszeit (mit Berechnung etwaiger Gutschriften, soweit Nr. 2.1 vereinbart);
- Störungen mit Klasse, Reaktions- und Wiederherstellungszeit;
- eingespielte Programmstände und Sicherheitspatches;

- relevante Sicherheitsvorfälle und ergriffene Maßnahmen;
- durchgeführte Backups und deren Verifikation, Ergebnisse der Wiederherstellungstests;
- Nutzungsstatistik, soweit vergütungsrelevant.

☐ 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 gleichzeitigen Nutzer, 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 _____.

☐ 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 Ziffer 17 EVB-IT Cloud-AGB: Bereitstellung einer Internetanbindung am Standort bade:haus mit [Mindestbandbreite – Bieterangabe]; Benennung von Key-Usern und eines Systemadministrators; Mitwirkung der Dienstleister von Commerce-Plattform und Norderney-App bei Schnittstellenänderungen und bei den Integrationstests (Anlage 7 zum Systemvertrag).

☐ _____
☐ gemäß Anlage Nr. _____

3 Sonderkriterien für IaaS* und PaaS*

- Entfällt (Reine SaaS-Leistung) -

4 Erweiterung und Reduzierung der Leistung

- entfällt (IaaS/PaaS); Erweiterung des Nutzungsumfangs siehe 1.11. –

5 Ergänzende Festlegungen zu Anlage 3 des Vertrages

Parameter	Festlegung
Kernbetriebszeit	täglich 09:30–20:30 Uhr einschließlich Sonn- und Feiertage; Verfügbarkeit mindestens 99,5 % im Kalendermonat
Übrige Betriebszeit	Verfügbarkeit mindestens 99,0 % im Kalendermonat
Servicezeit / Hotline	täglich einschließlich Sonn- und Feiertage 08:00–20:30 Uhr, deutschsprachig (wie Nummer 5.1.1.3 f. Systemvertrag)

Wartungsfenster	nur außerhalb der Kernbetriebszeit; Ankündigung mindestens 5 Werktage vorher; Notfall-Sicherheitspatches nach OPS-22 auch kurzfristig, möglichst außerhalb der Kernbetriebszeit
Recovery Point Objective (RPO)	Kassen- und Wertkartendaten: kein Verlust abgeschlossener Transaktionen; übrige Daten: höchstens 24 Stunden
Recovery Time Objective (RTO)	entspricht der Wiederherstellungszeit für schwerwiegende Störungen (2.2)
Eskalation	Eskalationsstufe (Service-Manager, Geschäftsleitung) mit Erreichbarkeit innerhalb der Servicezeit; Eskalation, wenn 50 % der Wiederherstellungszeit verstrichen sind
Sonderkündigungsrecht	Wird die Verfügbarkeit in der Kernbetriebszeit in 3 aufeinanderfolgenden Kalendermonaten oder in 4 Kalendermonaten innerhalb von 12 Monaten unterschritten, kann der Auftraggeber diesen Vertrag und den Systemvertrag außerordentlich kündigen; Nummer 3.2.3 des Vertrages (Leistungen bei Vertragsende) und Nummer 18.8 Abs. 4 Systemvertrag gelten.