

Bestimmungen zum Datenschutz

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur ordnungsgemäßen und datenschutzgerechten Ausführung der vertraglich vereinbarten Leistungen und dazu, die ordnungsgemäße Auftragsausführung zu überwachen und zu kontrollieren. Die Parteien treffen gesonderte Bestimmungen zum Datenschutz im Vertrag, insb. in § 10, und in der Anlage B09.

Nutzung sicherer Datenaustauschkanäle

Ergänzend zu den Anforderungen an die technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß § 10 des Vertrags und Anlage B09 verpflichtet sich der Auftragnehmer, für den Austausch vertraulicher oder personenbezogener Daten ausschließlich vom Auftraggeber freigegebene oder nach dem aktuellen Stand der Technik angemessen gesicherte und verschlüsselte Datenaustauschkanäle zu verwenden.

Mitwirkungspflicht bei Audits

Ergänzend zu den Kontroll- und Prüfrechten des Auftraggebers gemäß § 10 des Vertrags und den Qualitätssicherungsmaßnahmen gemäß Ziffern 1.6.3 und 2.1 der Leistungsbeschreibung gelten die nachfolgenden Mitwirkungspflichten bei Audits.

- (1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, im Falle einer durch den Auftraggeber durchgeführten Auditierung der vertraglichen Leistungen und Prozesse, die mindestens alle drei Jahre durchgeführt werden kann, mit allen notwendigen Informationen und Unterstützung zur Durchführung des Audits zu kooperieren. Diese Mitwirkungspflicht gilt unabhängig davon, ob die Auditierung durch den Auftraggeber selbst oder durch einen externen Auditor durchgeführt wird. Dies umfasst insb. folgende Mitwirkungsleistungen:
 - (a) Der Auftragnehmer stellt auf Anforderung des Auftraggebers alle erforderlichen Unterlagen, Aufzeichnungen und Daten zur Verfügung, die für die Auditierung relevant sind.
 - (b) Der Auftragnehmer gewährt den Auditierenden Zugang zu den relevanten Betriebsstätten und steht für Interviews mit Schlüsselpersonal zur Verfügung, soweit dies für die Auditierung erforderlich ist.
 - (c) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, innerhalb einer angemessenen Frist auf Anfragen im Rahmen der Auditierung zu reagieren und notwendige Maßnahmen zur Sicherstellung der Kooperation zu ergreifen.
- (2) Der Auftragnehmer trägt die Kosten für die Bereitstellung der Informationen und seine vertragsgemäße Mitwirkung im Rahmen von Audits.

Qualitätssicherung (QS)

Ergänzend zu den Anforderungen an das Qualitätssicherungskonzept gemäß Ziffer 1.6.3 und den Qualitätssicherungsmaßnahmen gemäß Ziffer 2.1 der Leistungsbeschreibung gelten die nachfolgenden Anforderungen.

- (1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, für die Dauer des Vertrages eine systematische Qualitätssicherung zu entwickeln, zu implementieren und kontinuierlich zu überwachen.
- (2) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Qualitätssicherungsmaßnahmen, Prüfberichte und Analysen etc. zu dokumentieren und dem Auftraggeber auf Verlangen zur Verfügung zu stellen. Diese Unterlagen müssen nach Abschluss der jeweiligen Leistung aufbewahrt werden, sofern nichts Abweichendes vereinbart ist.
- (3) Der Auftragnehmer gestattet dem Auftraggeber, regelmäßig die Qualitätssicherungsmaßnahmen zu überprüfen, um die Wirksamkeit der Qualitätssicherungsmaßnahmen zu gewährleisten. Im Falle von festgestellten Mängeln oder Abweichungen ist der Auftragnehmer verpflichtet, unverzüglich angemessene Korrektur- und Präventivmaßnahmen zu ergreifen, um eine wiederholte Nichteinhaltung der Qualitätsanforderungen zu vermeiden.

- (4) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Qualitätssicherungsmaßnahmen basierend auf den Ergebnissen von Audits, Feedback des Auftraggebers und internen Qualitätsanalysen fortlaufend zu verbessern.

Kontrolle und Dokumentation der Identität des Personals des Auftragnehmers

Ergänzend zu den Anforderungen an das eingesetzte Personal gemäß Ziffer 2.4 der Leistungsbeschreibung gelten die nachfolgenden Anforderungen an Identitäts- und Zugangskontrollen.

- (1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter und alle sonstigen von ihm beauftragten Dritten, die Zutritt zu den Räumlichkeiten des Auftraggebers erhalten oder dort tätig werden, vor dem Zugang einer Identitätsprüfung unterzogen werden. Dies gilt für alle Zutritte zu gesicherten Bereichen und für alle Zugriffe auf vertrauliche Informationen oder Systeme des Auftraggebers.
- (2) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die erforderlichen Maßnahmen zu treffen, um die Identität des eingesetzten Personals zu überprüfen und zu dokumentieren. Hierzu zählen:
 - (a) Die Erhebung und Verifizierung der Identitätsdaten (z. B. Ausweiskontrolle) der betreffenden Personen.
 - (b) Die Dokumentation dieser Identitätsprüfung in einer dauerhaften, nachvollziehbaren und prüfbaren Form.
 - (c) Die Ausstellung von Identifikationsnachweisen (z. B. Zutrittsausweise) für alle Mitarbeiter, die regelmäßig Zutritt zu den Räumlichkeiten des Auftraggebers benötigen.
- (3) Der Auftragnehmer stellt sicher, dass alle seinerseits eingesetzten Personen den Vorgaben des Auftraggebers zur Zutrittskontrolle und Identitätsdokumentation nachkommen. Insb. verpflichtet sich der Auftragnehmer, auf Verlangen des Auftraggebers die Identität des jeweiligen Personals bei Eintritt in gesicherte Bereiche oder bei Zugriff auf sensible Informationen zu bestätigen.
- (4) Der Auftragnehmer akzeptiert die Zutritts- und Sicherheitsvorgaben des Auftraggebers, die für den Zugang zu den Räumlichkeiten, IT-Systemen und anderen sensiblen Bereichen gelten. Diese Vorgaben können regelmäßige Identitätskontrollen, Sicherheitsprüfungen und die Ausstellung von Zutrittsberechtigungen umfassen. Der Auftragnehmer wird sicherstellen, dass sein Personal diese Vorgaben jederzeit einhält.
- (5) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, den Auftraggeber unverzüglich zu informieren, falls es zu Änderungen im Personalbestand kommt, das Zutritt zu den Räumlichkeiten oder Systemen des Auftraggebers hat. Hierzu gehören insb. Änderungen in der Identität, der Zuordnung von Zutrittsberechtigungen oder der Beendigung des Beschäftigungsverhältnisses von Mitarbeitern.

Kapazitätsplanung und -überwachung

- (1) Ergänzend zum Desastermanagement gemäß Ziffer 1.6.2 der Leistungsbeschreibung stellt der Auftragnehmer durch eine angemessene Kapazitätsplanung und -überwachung sicher, dass die vertraglich geschuldeten Leistungen fristgerecht und in der vereinbarten Qualität erbracht werden.
- (2) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die eingesetzten Kapazitäten fortlaufend zu überwachen, um sicherzustellen, dass Ressourcen stets ausreichend zur Verfügung stehen. Im Falle von Engpässen oder Risiken, die geeignet sind, die fristgerechte oder ordnungsgemäße Erbringung der Leistungen zu gefährden, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich hierüber zu informieren und nach Aufforderung des Auftraggebers unverzüglich Maßnahmen zur Behebung des Engpasses zu ergreifen.
- (1) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Auftraggeber regelmäßig über die aktuelle Kapazitätssituation zu berichten. Auf Wunsch des Auftraggebers sind detaillierte Berichte und Prognosen zur Kapazitätsentwicklung vorzulegen. Der Auftraggeber kann bei Bedarf entsprechende feste Intervalle festlegen.

- (2) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei unvorhergesehenen Änderungen oder Schwankungen im Bedarf (z. B. durch Änderungen der Projektanforderungen oder unvorhergesehene Kapazitätsengpässe) situationsangemessen zu agieren. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber jegliche Risiken im Zusammenhang mit der Kapazitätsplanung frühzeitig zu melden und ggf. ein Eskalationsverfahren einzuleiten, um die notwendige Leistungserbringung sicherzustellen.
- (3) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Kapazitätsplanung regelmäßig zu evaluieren und kontinuierlich zu verbessern, insb. im Hinblick auf die Effizienz und Anpassungsfähigkeit an sich ändernde Anforderungen oder Ressourcenverfügbarkeiten.

Service Level Agreements (SLAs)

- (1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, alle im Vertrag einschl. Anlagen festgelegten SLAs einzuhalten, die spezifischen Anforderungen hinsichtlich der Leistungserbringung definieren.
- (2) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, regelmäßig die Einhaltung der vereinbarten SLAs zu überwachen. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber auf Anfrage einen detaillierten Leistungsbericht zur Verfügung, der die erreichten SLAs und eventuelle Abweichungen dokumentiert. Der Bericht muss insb. Angaben zu den gemessenen Leistungskennzahlen (z. B. Antwortzeiten, Verfügbarkeiten, Ausfallzeiten) sowie die Gründe für etwaige Nichterfüllung enthalten.
- (3) Sollte der Auftragnehmer die vereinbarten SLAs nicht einhalten, ist der Auftraggeber berechtigt, die vertraglich festgelegte Vertragsstrafe geltend zu machen, sofern die vertraglichen Voraussetzungen vorliegen.
- (4) Im Falle von Nichteinhaltung eines oder mehrerer SLAs verpflichtet sich der Auftragnehmer, unverzüglich Korrekturmaßnahmen zu ergreifen, um die Ursache der Nichterfüllung zu beheben und zukünftig eine Einhaltung sicherzustellen. Diese Maßnahmen sind dem Auftraggeber innerhalb von fünf Werktagen nach Feststellung des Vorfalls mitzuteilen.