

In diesem Dokument:

[Vertragsbedingungen über die Bereitstellung von RISE KIM](#)

[Annex /1](#) SLA zu Wartung und Support

[Annex /2](#) Auftragsverarbeitungs-Vereinbarung

Vertragsbedingungen über die Bereitstellung von RISE KIM

von RISE DE

Version 1.1

2022-03-15

RISE DE

Invalidenstraße 113, 10115 Berlin

1 Parteien

Die

Research Industrial Systems Engineering (RISE) Deutschland GmbH
Invalidenstraße 113
10115 Berlin
HRB 218843
(„RISE DE“)

bietet als Auftragnehmer (AN) den Kunden der DAMPSOFT GmbH, jeweils als Auftraggeber (AG), die Bereitstellung von KIM (Kommunikation im Medizinwesen) zu deren Nutzung zu den nachfolgenden Bedingungen an.

2 Entgelt und Zahlungsbedingungen

Das Entgelt für RISE KIM setzt sich aus einem einmaligen Entgelt (Lizenzentgelt für das Bereitstellen der Registrierungsmöglichkeit des KIM-Dienstes) sowie einem monatlichen Entgelt (Nutzungsgebühr für registrierte KIM-Postfächer) zusammen. Sämtliche Preise verstehen sich in Euro zuzüglich USt in gesetzlicher Höhe nach deutschem Recht.

2.1 Wertsicherung

Es wird die Wertbeständigkeit des jährlichen Entgelts vereinbart. Das Entgelt verändert sich im selben Maße als sich der vom Statistischen Bundesamt amtlich festgestellte "Bruttostundenverdienst ohne Sonderzahlungen" im Wirtschaftsbe- reich "Information und Kommunikation" für Deutschland (im folgenden "Bruttostundenverdienst") verändert:

Eine prozentuelle Änderung des am ersten Tag des auf den Vertragsschluss folgenden Jahres zuletzt veröffentlichten Bruttostundenverdienstes im Vergleich zum Bruttostundenverdienstes des entsprechenden Quartals des vorangegan- genen Jahres führt zu einer entsprechenden Anpassung der Entgelte laufender Verträge. Die so angepassten Entgelte bilden jeweils die Ausgangsbasis für entsprechende folgende Anpassungen aufgrund der am jeweils ersten Tag der folgenden Jahre zuletzt veröffentlichten Bruttostundenverdienste. Wurde der Vertrag innerhalb von sechs Monaten vor dem Ende eines Jahres geschlossen, so erfolgt die erste Anpassung erst mit Beginn des darauffolgenden Jahres, wobei die Anpassung in diesem Fall zugleich für sechs Monate rückwirkend geltend gemacht werden kann.

Sollte der Bruttostundenverdienst nicht mehr festgestellt oder veröffentlicht werden, ist entsprechend ein Nachfolgeindex oder ein hinsichtlich der Berechnungsgrundlagen am nächsten kommender Index heranzuziehen. Eine verzögerte Be- rücksichtigung der Wertsicherung bei der Verrechnung kann nicht als Verzicht auf deren Geltendmachung verstanden werden. Soweit die Wertsicherung zu einer Minderung der Entgelte führt, ist diese nicht zu berücksichtigen.

2.2 Zahlungsbedingungen

Die Abrechnung gegenüber dem Kunden erfolgt durch die Dampsoft GmbH.

3 Leistungsbeschreibung

3.1 Leistungsgegenstand

Leistungsgegenstand ist die Bereitstellung der RISE KIM-Client-Software zu Installation auf einem PC-Arbeitsplatz sowie die Bereitstellung von RISE KIM mit KIM-Mailboxen als Software as a Service zur eigenen Nutzung zur Kommunikation im deutschen Medizinwesen durch den Auftraggeber sowie Wartungs- und Supportleistungen gemäß Annex ./1, jeweils im vereinbarten Ausmaß.

RISE DE sichert dem Kunden zu, nur bei der gematik GmbH zugelassene KIM-Produkte bereitzustellen. Der Status der Zulassungen kann jederzeit über das gematik-Fachportal überprüft werden.

Zur Umsetzung der bestellten Leistungen wird der AN auf Subauftragnehmer, wenn gesetzlich gefordert auf solche die dafür zugelassen sind, zurückgreifen. Sofern im Zuge der Vertragserfüllung nicht anders bekanntgegeben, wird der AN zur Umsetzung der Leistungen des Dampsoft Service, der Bereitstellung zur Selbstinstallation sowie der Abrechnung auf die DAMPSOFT GmbH und zur Umsetzung der Leistungen des KIM-Dienstes (Betrieb, Wartung sowie 2nd- und 3rd- Level-Support) auf die Arvato Systems Perdata GmbH zurückgreifen. Arvato ist in diesem Fall Halter der KIM-Produkt- zulassung bei der gematik. Zur Umsetzung sonstiger Leistungen wird der AN auf die RISE (Research Industrial Systems Engineering (RISE) Forschungs-, Entwicklungs- und Großprojektberatung GmbH) mit Sitz in Wien zurückgreifen.

3.2 Bereitstellung RISE KIM

3.2.1 RISE KIM-Mailboxen

Mit RISE KIM können Sie sich persönliche, personenbezogene Mailboxen einrichten. Diese Variante ist immer dann zu empfehlen, wenn eine direkte, nicht an Dritte delegierte Kommunikation zwischen der Person, der die Mailbox gehört und allen anderen KIM-Teilnehmern erforderlich ist. Diese Mailboxen sind typischerweise mit dem eHBA des Mailboxin- habers verknüpft.

Die Postfachgröße dieser Mailboxen ist serverseitig 4 Gigabyte. Die Nachrichten werden von KIM sofort nach Aus- lesen am Server gelöscht.

Für das Datentransfervolumen gilt das „fair use“ Prinzip, das eine Nutzung im üblichen Umfang vorsieht. Die Nutzung von durch diesen Vertrag bereitgestellten KIM-Mailboxen ist funktional auf den Versand von Textnachrichten eingeschränkt. Bei Ausweitung der Nutzung auf andere, mit höherem Datenvolumen verbundene, Datenübermittlungen, wie z.B. radiologische Bilddaten oder Videodaten, behält sich der AN vor, das Tarifmodell einseitig angemessen anzupassen. In diesem Fall steht dem AG das Recht zu, den Vertrag zum Zeitpunkt der Tarifierung zu beenden, über welche der AG rechtzeitig im Vorhinein informiert wird.

KIM-Mailboxen – technische Hinweise

Die Bezeichnung der KIM-Mailbox-Adressen unterliegt Vorgaben der gematik und des KIM-Providers.

Für den lokalen Teil (vor dem @) sind folgende Zeichen in den Mailboxadress-Bezeichnungen zulässig:

- alle alphabetischen Buchstaben (A bis Z und a bis z, keine Umlaute),
- alle Zahlen (0 bis 9) und
- folgende Sonderzeichen: !#\$%&*+,-/=/?^_`{|}~ .

Der Domainname – der Bereich nach dem @ - lautet rise.kim.telematik.

Die maximale Größe von KIM-Nachrichten richtet sich nach den jeweils aktuellen Spezifikationen der gematik. (vor Verschlüsselung und Signatur).

KIM-Nachrichten, die nicht binnen 90 Tagen durch den KIM-Empfänger abgerufen werden, werden danach ohne vorherige Ankündigung automatisch vom KIM-Fachdienst gelöscht.

KIM-Nachrichten, die nicht S/MIME-verschlüsselt bzw. signiert sind, werden vom Mailserver nicht weitergeleitet. Diese Nachrichten werden an Empfängerpostfächer nicht zugestellt, sondern gelöscht. Der Absender erhält eine entsprechende Information. Für alle servergenerierten Nachrichten (Zustellbestätigungen, Fehlermeldungen und Abwesenheitsnotizen) sowie vom Clientmodul generierte Fehlermeldungen gilt diese Regel nicht.

Der Auftragnehmer behält sich im Zuge des technischen Fortschritts und einer Leistungsoptimierung nach Vertragsabschluss sowie zur Anpassung an neue Vorgaben des Gesetzgebers oder der gematik Weiterentwicklungen und Leistungsänderungen (z.B. durch Verwendung neuerer oder anderer Technologien, Systeme, Verfahren oder Standards) vor. Bei wesentlichen Leistungsänderungen wird rechtzeitig eine entsprechende Mitteilung an den Auftraggeber erfolgen. Entstehen für den Auftraggeber durch die Leistungsänderungen wesentliche Nachteile, so steht diesem das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages zum Änderungsstermin zu. Die Kündigung muss durch den Auftraggeber innerhalb einer angemessenen Frist nach Erhalt der Mitteilung über die Leistungsänderung erfolgen.

3.2.2 Installation und technische Voraussetzungen

Die zur Nutzung der KIM Postfächer benötigte KIM-Client-Software wird im Rahmen der Bereitstellung von DS-Win zur automatischen Selbstinstallation bereitgestellt.

Die technischen Voraussetzungen wie Konnektoren mit PTV3 (insbesondere QES – elektronische Signatur), Kartenterminals, PC-Arbeitsplätze mit gängigen Mailclients, VPN-Zugangsdienst, Internet- sowie Netzwerkzugänge werden vom Kunden beigestellt.

Die rechtzeitige Bereitstellung der SMC-B-Karten, eHBA und entsprechender Zertifikate sowie die Veranlassung der Eintragung in den VZD obliegt dem Kunden.

Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass er für die Behebung von Störungen gegebenenfalls erforderliche Remotezugriffe (Freischaltungen, Benutzernamen, Berechtigungen) gewährt.

4 Vertragsbedingungen

4.1 Vertragslaufzeit und Beendigung

Der Vertrag, welcher mit dem Zeitpunkt der Registrierung eines KIM-Postfaches beginnt, kann mit einer Frist von zwei Monaten zum Monatsletzten in Schriftform gekündigt werden.

Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, den Vertrag außerordentlich zu kündigen, wenn der Anbieter des Dienstes seinerseits den Vertrag mit dem Auftragnehmer beendet. Der Auftragnehmer wird in einem solchen Fall den Auftraggeber ohne Verzögerung verständigen und beraten.

Der AN ist verpflichtet, dem AG gegenüber unverzüglich anzuzeigen, wenn er beabsichtigt seine Betriebsleistung künftig einzustellen. Darüber hinaus hat der AN einen Entzug der Zulassung seiner Betriebsleistung durch die gematik gegenüber dem AG unverzüglich anzuzeigen.

4.2 Schutzrechte, Nutzungsrechte und Nutzungsbeschränkungen

Die gesamte KIM-Software ist urheberrechtlich geschützt. An der KIM-Software räumt der AN dem AG mit vollständiger Zahlung des Entgelts nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, zeitlich auf die Vertragsdauer und inhaltlich auf die vertrags- und bestimmungsgemäße Nutzung der KIM-Postfächer als Software as a Service im Rahmen der deutschen Telematikinfrastruktur beschränkte Rechte ein.

Dem AG ist es nicht erlaubt, die Software zu modifizieren, zu erweitern, zu dekompileieren, zu disassemblieren oder bspw durch „Reverse Engineering“ rückzuentwickeln.

Der Auftragnehmer kann die Zugangsberechtigung des Auftraggebers widerrufen und/oder diesen Vertrag kündigen, wenn der Auftraggeber die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann der Auftragnehmer den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Auftragnehmer nur für eine angemessene Frist von maximal drei Monaten aufrechterhalten.

4.3 Datenschutz

Die Details für den Umgang mit personenbezogenen Daten im Rahmen der Bereitstellung von KIM haben die Parteien in einer Auftragsverarbeitungs-Vereinbarung gemäß Art 28 DSGVO (Annex ./2) festgelegt.

4.4 Gewährleistung

Bei etwaiger mangelhafter Leistung des AN sind allfällige Mängel grundsätzlich nach den gesetzlichen Gewährleistungsvorschriften zu beseitigen unter Beachtung folgender Einschränkungen: Vom AN oder dem jeweiligen Hersteller herausgegebene Prospekte, Werbeschriften etc. sowie die darin angeführten Leistungseigenschaften sind nur dann Vertragsgegenstand, wenn sie ausdrücklich in den Vertrag einbezogen oder schriftlich als verbindlich anerkannt worden sind. Der AN gibt keinerlei Beschaffenheitsgarantie für den Leistungsgegenstand. Die verschuldensunabhängige Haftung auf Schadensersatz (§ 536a Abs 1 Satz 1 Fall 1 BGB) für bei Vertragsschluss vorhandene Mängel wird ausgeschlossen. Die Anwendung des § 536a Abs. 2 BGB (Selbstbeseitigungsrecht des Mieters) wird ausgeschlossen. Für Wartungs- und Supportleistungen (soweit die SLA Erfolgsvorgaben treffen) gilt: Ansprüche auf Vertragsrücktritt und Preisminderung bestehen erst nach zwei fehlgeschlagenen Verbesserungsversuchen. § 548a BGB wird hinsichtlich Wartungs- und Supportleistungen abbedungen. Für Dienstleistungen (z. B. Wartungs- und Supportleistungen, soweit die SLA keine Erfolgsvorgaben treffen) gilt: Der AN schuldet keinen werkvertraglichen Erfolg, sondern ernsthaftes Bemühen. § 548a BGB wird abbedungen.

4.5 Haftung des Auftragnehmers

Die Haftung des AN im Rahmen dieses Geschäftsverhältnisses beschränkt sich grundsätzlich auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit sowie bei leichter Fahrlässigkeit nur auf die vertragstypischen, vorhersehbaren Schäden. Für leichte Fahrlässigkeit haftet RISE nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht).

Die Haftung des AN für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Zinsverluste und für Schäden aus Ansprüchen Dritter ist ausgeschlossen. Die Haftung für Datenverlust ist auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.

Die Haftung des AN bei Fahrlässigkeit ist in einem Vertragsjahr der Höhe nach auf 100.000 Euro begrenzt; während der gesamten Vertragslaufzeit beträgt die Haftung dabei maximal 200.000 Euro. Soweit Schäden aufgrund von grober Fahrlässigkeit zu ersetzen sind, erhöhen sich die vorgenannten Haftungsgrenzen bis maximal auf den niedrigeren Betrag von entweder (i) 100% und (ii) 300.000 Euro.

Der AN weist darauf hin, dass Unterbrechungen der Verfügbarkeit oder Fehler bei der Übertragung von Nachrichten mittels KIM technisch nicht gänzlich ausgeschlossen werden können. In Fällen, in denen bei nicht erfolgter Zustellung einer Nachricht an den Empfänger ein hierdurch verursachter Personenschaden beim Empfänger oder einem Dritten nicht ausgeschlossen werden kann, ist der Auftraggeber dafür verantwortlich sich selbstständig über den erfolgten Zugang der vollständigen Nachricht beim Empfänger zu vergewissern.

Alle gegenseitigen Ansprüche der Vertragspartner aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag verjähren in 12 Monaten nach ihrer Fälligkeit, frühestens jedoch in 12 Monaten ab Kenntnis des Berechtigten von den anspruchsbegründenden Umständen. Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder aufgrund von grob fahrlässig oder vorsätzlich verursachten Schäden.

Sämtliche Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei Personenschäden oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung gelangt.

Im Falle der Unterschreitung von 95% der geschuldeten Verfügbarkeit durch den AN hat dieser dem AG eine Vertragsstrafe in Höhe von 1% von der monatlichen Betriebspauschale zu zahlen. Betrachtungszeitraum ist die Verfügbarkeit des Systems innerhalb der Produktionszeit pro Kalenderquartal. Darüberhinausgehende Ersatzansprüche bleiben unberührt. Diese Vertragsstrafe befreit den AN nicht von Regressansprüchen seitens des AG für Schäden, die diesem durch einen Verstoß des AN gegen die Zulassungsanforderungen der gematik entstanden sind.

5 Allgemeine Bestimmungen

5.1 Schriftlichkeit

Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform gemäß § 126 BGB; auch eine Änderung dieses Schriftformgebots bedarf der Schriftlichkeit gemäß § 126 BGB. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

5.2 Gerichtsstand und anwendbares Recht

Für Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Rahmenvertrag sind die für den Sitz des Auftragnehmers zuständigen Gerichte ausschließlich zuständig.

Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht, nach welchem er auch auszulegen ist. Die Anwendbarkeit des Übereinkommens über den internationalen Warenkauf (CISG) sowie dispositiven Kollisionsrechts wird ausgeschlossen.

5.3 Salvatorische Klausel

Für den Fall, dass eine oder mehrere Bestimmungen dieses Rahmenvertrages unwirksam oder für die Parteien juristisch undurchführbar sind oder werden sollten, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen und des gesamten Rahmenvertrages hierdurch nicht berührt. Die Parteien sind in einem solchen Fall verpflichtet, die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung einvernehmlich durch eine solche zu ersetzen, die dem gemeinsamen wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung am nächsten kommt. Wird darüber kein Einvernehmen hergestellt, so ist das einschlägige dispositive Recht heranzuziehen.

5.4 Vertragsschluss

Diese Vertragsbedingungen der RISE GmbH werden spätestens 14 Tage vor Leistungsbeginn zur Verfügung gestellt und gelten als angenommen, wenn der Lizenznehmer diesen nicht spätestens 5 Tage vor Leistungserbringung ausdrücklich widerspricht oder den Dienst nutzt.

Annex ./1 SLA zu Wartung und Support

1. Support

Der Auftragnehmer wird für den KIM-Support einen Dampsoft Service zur Verfügung stellen. Der Service ist während der Servicezeiten (Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00; außer an bundeseinheitlichen Feiertagen) telefonisch (04352 9171-72) sowie darüber hinaus 24x7 elektronisch (support@dampsoft.de) erreichbar.

Die Bereitstellung und Durchführung der weiteren Support-Kette besteht aus dem 1st Level Support des Auftragnehmers sowie den 2nd und 3rd LS, die der Auftragnehmer dem KIM-Produktanbieter Arvato übertragen hat.

2. Verfügbarkeit

Der Auftragnehmer gewährleistet eine auf den Kalendermonat bezogene prozentuale Verfügbarkeit des KIM Fachdienstes am Übergabepunkt des Fachdienstes in die Telematikinfrastruktur von 99,5%. Unter Verfügbarkeit verstehen die Parteien die technische Nutzbarkeit des KIM Fachdienstes am Übergabepunkt zum Gebrauch durch den Auftraggeber und die Nutzungsberechtigten unter Verwendung des Clientmoduls. Für die Beschaffenheit der erforderlichen Hardware oder Software auf Seiten des Auftraggebers oder der Nutzungsberechtigten ist der Auftragnehmer nicht verantwortlich. Nicht verantwortlich ist der Auftragnehmer für Leistungsausfälle, welche durch den Internetprovider, oder die lokale Infrastruktur des Nutzungsberechtigten begründet sind.

Name	Beschreibung	Messverfahren	Messung	Service Level
KIM-Verfügbarkeit	Die Verfügbarkeit des KIM-Fachdienstes	Ping an den KIM-Server	Alle 5 Minuten wird eine Messung durchgeführt. Verfügbarkeit ist nicht gegeben, wenn zwei aufeinanderfolgende Messungen nicht erfolgreich waren.	99,5%*
Verfügbarkeit Account Managements	Die Verfügbarkeit des Account Managements	Ping an den KIM-Account-Manager-Server	Alle 5 Minuten wird eine Messung durchgeführt. Verfügbarkeit ist nicht gegeben, wenn zwei aufeinanderfolgende Messungen nicht erfolgreich waren.	99,5%*
Verfügbarkeit ITSM-System	Die Verfügbarkeit des ITSM-Systems	Ping an den ITSM-Server	Alle 5 Minuten wird eine Messung durchgeführt. Verfügbarkeit ist nicht gegeben, wenn zwei aufeinanderfolgende Messungen nicht erfolgreich waren.	99,5%*

* Prozentwerte beziehen sich – soweit nicht anders vermerkt – jeweils auf den Kalendermonat, innerhalb der Servicezeit und der bedienten Betriebszeit. Theoretisch entspricht dies max. 7 Minuten täglich bezogen auf die monatliche Nutzung.

3. Reaktionszeiten bei Störungen und Definition der Support Levels

Name	Beschreibung	Messverfahren	Messung	Service Level
Antwortzeit	Maximale Zeitdauer, innerhalb der eine Anfrage bzw. Störungsmeldung des 2nd-Level-Supports bearbeitet wird. Prio-1-Anfragen ... Prio-2-Anfragen ... Prio-3-Anfragen ...	ITSM-System	ITSM-System	... 11 Stunden ... 11 Stunden ... 6 Werktage
Lösungszeit	Zeit ab Reaktion durch den Auftragnehmer, in der eine Störung entweder beseitigt wird oder ein inhaltliches und zeitliches Vorgehen mit dem Auftraggeber abgestimmt wird. Dies trägt der Tatsache Rechnung, dass für eine Beseitigung der Störung evtl. Softwarehersteller, Hardwarehersteller, die gematik oder das BSI als Zulassungs- bzw. Zertifizierungsinstanz involviert werden müssen. Prio-1-Anfragen ... Prio-2-Anfragen ... Prio-3-Anfragen 24 Stunden ... 36 Stunden ... 10 Werktage

4. Definition der Support Levels

- Der **Dampsoft Service** ist erste Anlaufstelle für alle eingehenden Unterstützungsfragen und leitet diese an den First-Level-Support weiter.
- **Der First-Level-Support** Der First-Level-Support ist, mithilfe des Dampsoft Service, für die vollständige Erfassung der eingehenden Unterstützungsfragen inklusive aller erforderlichen Zusatzinformationen zuständig und bearbeitet sie nach seinem Kenntnisstand weitestgehend selbstständig. Ziele sind die Vorauswahl der Probleme und das schnelle Lösen einer möglichst großen Anzahl, was durch Zuhilfenahme von Wissensdatenbanken ermöglicht werden kann. Liegt die Lösungsverantwortung nicht beim Dampsoft Service, erfolgt eine Weitergabe an den lösungsverantwortlichen Anbieter. Der Anwender erhält nach Lösung seiner Anfrage eine Rückantwort. Für die telefonische Kontaktaufnahme ist die Angabe einer SupportticketID erforderlich, die durch vorangehende Meldung an die E-Mail-Adresse des Dampsoft Service retourniert wird.
- **Der Second-Level-Support** unterstützt den First-Level-Support durch Übernahme komplexerer Anfragen, die der First Level nicht eigenständig lösen kann. Übersteigt die Komplexität einer Anfrage das Know-how oder die technischen Möglichkeiten des Second-Level-Supports, so wird diese an den Third-Level-Support weitergeleitet („eskaliert“). Auch Tickets, deren Lösung einen Eingriff in die Programmlogik oder in Daten in Umsystem Datenbank erfordern, werden an den Third-Level-Support weitergeleitet.
- **Der Third-Level-Support** setzt sich aus Spezialisten einzelner Fachabteilungen oder des Herstellers zusammen und stellt so die höchste Eskalationsstufe innerhalb der Support-Organisation dar.

Der First und Second Level Support ist Montag bis Freitag von 08:00 bis 19:00 verfügbar. Außerhalb dieser Zeiten und an bundeseinheitlichen Feiertagen steht 24x7 eine telefonische Bereitschaft zur Verfügung. Für 3rd Level Support steht keine Bereitschaft zur Verfügung.

Fehlerklassifizierung bei Störungen:

Die oben genannten Prioritätsklassen sind wie folgt definiert:

Prioritätsklassen	Klassifizierung
3	Leichte Behinderung im Betrieb Es treten Fehler auf, ohne die grundsätzliche Funktionsfähigkeit zu beeinträchtigen.
2	Gravierende Behinderung im Betrieb <ul style="list-style-type: none"> • Es treten regelmäßig Fehler auf, die den Betrieb einschränken, so dass die Verfügbarkeit des Dienstes stark beeinträchtigt ist. (Ausfall der Funktionsfähigkeit > 25% der typischen Tagesleistung) • Es treten regelmäßig Fehler auf, welche die grundsätzliche Funktionalität betreffen
1	Betriebsverhindernde Fehler <ul style="list-style-type: none"> • Der Dienst ist nicht nutzbar (Ausfall der Funktionsfähigkeit > 75% der typischen Tagesleistung). • Der Fehler ist evtl. nicht schwerwiegend (Prio 1), tritt aber bei allen Geräten auf und wird unter Prio 2 eingestuft.

Die Zuordnung von Störungen und Fehler zu einer Prioritätsklasse erfolgt durch den Auftragnehmer in Abstimmung mit dem Auftraggeber bzw. ggf. mit Dritten (z. B. einer Prüf- und Bestätigungsstelle). Vor der Benachrichtigung des Auftragnehmers nimmt der 2nd Level Support des Auftraggebers eine erste subjektive Zuordnung der Störung zu einer Prioritätsklasse vor.

Abgrenzungen:

Alle definierten Service-Level-Vereinbarungen gelten nicht bei:

- Fällen höherer Gewalt
- vollständiger Rücksicherung der Daten (Laufzeit eines Updates eines Konnektors)
- Leitungsausfall
- vollständiger Energieausfall
- Katastrophenfall im Rechenzentrum des KIM-Betreibers

Sind Ausfälle des Produktivsystems des KIM-Betreibers auf Umstände, welche außerhalb des Verantwortungsbereiches vom Auftragnehmer liegen, zurückzuführen – insbesondere auf Änderungen, die nicht durch den Auftragnehmer oder durch den Auftragnehmer beauftragte Dritte ausgeführt wurden – so gilt der Auftragnehmer nicht als Verursacher. In diesem Zusammenhang entstehende Ausfallzeiten werden nicht als solche angerechnet. Aufwände des Auftragnehmers zur Fehlerbehebung werden zu den jeweils im Hauptvertrag vereinbarten Stundensätzen und Zahlungsbedingungen durch den Auftragnehmer abgerechnet.

Annex ./2 Auftragsverarbeitungs-Vereinbarung

zwischen RISE DE und dem Auftraggeber („AG“)

1. Präambel

Diese Vereinbarung über Auftragsverarbeitung (im Folgenden „Rahmen-AV“) regelt die Verpflichtungen der Vertragsparteien im Zusammenhang mit der Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Auftraggebers (als Verantwortlicher iSd Art 4 Z 7 DSGVO) durch den Auftragnehmer (als Auftragverarbeiter iSd Art 4 Z 8 DSGVO) im Rahmen der jeweils zwischen dem Auftraggeber und Auftragnehmer abgeschlossenen zivilrechtlichen Leistungsverträge über RISE KIM.

2. Begriffsbestimmungen

Die in dieser Rahmen-AV verwendeten Begriffe entsprechen den Begriffsbestimmungen der DSGVO, sofern nichts Abweichendes bestimmt wurde. Mit Daten des Auftraggebers sind ausschließlich solche personenbezogenen Daten gemeint, die im Zusammenhang mit dem Hauptvertrag entweder dem Auftragnehmer vom Auftraggeber überlassen oder vom Auftragnehmer ausschließlich für den Auftraggeber in dessen Auftrag erhoben wurden. Hauptvertrag meint die zivilrechtliche Leistungsvereinbarung, die sich aus Rahmen- /Einzelverträgen sowie Leistungsscheinen ergeben kann. TOM sind technische und organisatorische Maßnahmen. Verarbeitungskategorie meint die Kategorisierung von Verarbeitungen, die der Auftragnehmer im Auftrag durchführt und deren Definition sich aus dem Anhang TOM ergibt.

3. Gegenstand und Dauer der Verarbeitung; Art, Zweck und Mittel der Verarbeitung; Art der personenbezogenen Daten sowie Kategorien betroffener Personen

- 3.1 Die jeweilige zivilrechtliche Beauftragung durch den Auftraggeber ist in dem Hauptvertrag selbst geregelt. Modalitäten (z. B. Gegenstand, Dauer, Art Zweck, Mittel, Datenkategorien) der Auftragsverarbeitung im Zusammenhang des Hauptvertrages sind in dem Anhang Konkretisierung der Verarbeitung niedergelegt. Die vorliegende Rahmen-AV einschließlich ihres Anhangs TOM bilden mit dem (jeweiligen) Anhang Konkretisierung der Verarbeitung eine konkrete Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (Einzel-AV) und bilden eine vertragliche Einheit mit dem zugrundeliegenden Hauptvertrag. Zur Klarstellung halten die Parteien fest, dass die „Konkretisierung der Verarbeitung“ auch gleichgelagerte Vorgänge zusammenfassen kann (z. B. gleichartige Verarbeitungen).
- 3.2 Der Auftragnehmer ist im Rahmen der Erfüllung des Hauptvertrages unter Einhaltung der Bestimmungen dieser Rahmen-AV zur Durchführung aller erforderlichen Verarbeitungsschritte hinsichtlich der Daten des Auftraggebers (z.B. Duplizieren von Beständen für die Verlustsicherung, Anlegen von Logfiles, Zwischendateien und Arbeitsbereichen) berechtigt, soweit dies nicht zu einer inhaltlichen Umgestaltung der Daten des Auftraggebers führt.

4. Weisungsgebundenheit des Auftragnehmers

- 4.1 Der Auftragnehmer ist Auftragsverarbeiter i. S. d. Art. 4 Nr. 8 DSGVO und darf die Daten des Auftraggebers nur im Rahmen und für die Zwecke des Hauptvertrags, einschließlich dieser Rahmen-AV und der Weisungen des Auftraggebers verarbeiten, sofern er nicht gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet ist. In diesem Fall teilt der Auftragnehmer dem Auftraggeber diese rechtlichen Anforderungen schriftlich oder per E-Mail (Textform) mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.
- 4.2 Weisungen sind die auf eine bestimmte Verarbeitung der Daten des Auftraggebers durch den Auftragnehmer gerichteten, dokumentierten Anordnungen des Auftraggebers. Sie werden anfänglich durch Hauptvertrag und Rahmen-AV festgelegt und können vom Auftraggeber danach durch eine einzelne Weisung geändert, ergänzt oder ersetzt werden (Einzelweisung). Die Weisungen des Auftraggebers sind grundsätzlich in Textform zu erteilen; im Ausnahmefall erforderliche mündliche Weisungen sind vom Auftraggeber unverzüglich in Textform zu bestätigen. Tätigkeiten des Auftragnehmers auf Grund von Weisungen, die über den vertraglich vereinbarten Leistungsumfang des Hauptvertrages hinausgehen, werden als Änderungsverlangen behandelt.
- 4.3 Weisungsberechtigte Personen auf Seiten des Auftraggebers und empfangsberechtigte Personen auf Seiten des Auftragnehmers werden der jeweils anderen Partei mitgeteilt. Die jeweilige Partei wird die andere Partei unverzüglich über einen Wechsel dieser Person in Textform informieren.
- 4.4 Es besteht keine materiell-rechtliche Prüfpflicht seitens des Auftragnehmers in Hinblick auf vom Auftraggeber erteilte Weisungen. Ist der Auftragnehmer jedoch der Auffassung, dass eine Weisung des Auftraggebers gegen Datenschutzbestimmungen verstößt, informiert er den Auftraggeber unverzüglich. Der Auftragneh-

mer ist insoweit berechtigt, die Durchführung der betreffenden Weisung solange auszusetzen, bis der Auftraggeber diese bestätigt oder geändert (mind. Textform) hat. Hält der Auftraggeber an der erteilten Weisung fest und verlangt deren Umsetzung aus Sicht des Auftragnehmers ihm weiterhin ein rechtswidriges Handeln ab, ist der Auftragnehmer berechtigt die Verarbeitung nicht durchzuführen.

5. Pflichten des Auftragnehmers

- 5.1 Der Auftragnehmer wird in seinem Verantwortungsbereich TOM zum angemessenen Schutz der Daten des Auftraggebers treffen, die die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit dieser Auftragsverarbeitung auf Dauer sicherstellen sowie die Fähigkeit haben, die Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten und den Zugang zu ihnen bei einem physischen oder technischen Zwischenfall rasch wiederherzustellen. Das im Anhang TOM beschriebene Datenschutzkonzept stellt die Auswahl der technischen und organisatorischen Maßnahmen durch den Auftragnehmer passend zum von ihm ermittelten Risiko unter Berücksichtigung der Schutzziele nach Stand der Technik detailliert und unter besonderer Berücksichtigung der eigenen eingesetzten IT Systeme und Verarbeitungsprozesse dar. Der Auftraggeber hat diese vom Auftragnehmer angebotenen Datensicherheitsmaßnahmen im Anhang TOM geprüft und übernimmt die Verantwortung, dass diese für seine Daten zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses ausreichend sind.
- 5.2 Eine Änderung der getroffenen TOM bleibt dem Auftragnehmer vorbehalten, es sei denn, dass das dort niedergelegte Schutzniveau unterschritten wird.
- 5.3 Der Auftragnehmer hat ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung der Wirksamkeit der TOM und zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung etabliert.
- 5.4 Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die mit der Verarbeitung der Daten des Auftraggebers befassten Mitarbeiter und andere für den Auftragnehmer tätigen Personen diese Daten nur gemäß der Weisungen des Auftraggebers verarbeiten, sofern sie nicht gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind. Der Auftragnehmer gewährleistet ferner, dass sich die von ihm zur Verarbeitung der Daten des Auftraggebers eingesetzten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Diese Verpflichtung besteht auch nach Beendigung des Auftrags fort.
- 5.5 Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich, wenn ihm Verletzungen des Schutzes der Daten des Auftraggebers bekannt werden. Der Auftragnehmer kann in diesem Fall einstweilig und nach eigenem Ermessen in seinem Verantwortungsbereich angemessene Maßnahmen zum Schutze der Daten des Auftraggebers und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen treffen. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber über etwaige von ihm getroffene Maßnahmen möglichst zeitnah.
- 5.6 Der Ansprechpartner beim Auftragnehmer für anfallende Datenschutzfragen ist im Anhang „Konkretisierung der Verarbeitung“ benannt.
- 5.7 Der Auftragnehmer führt ein Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten gemäß Art. 30 Abs. 2 DSGVO. Er ist befugt, das diese Rahmen-AV betreffende Verzeichnis einer Aufsichtsbehörde auf deren Anfrage zur Verfügung zu stellen bzw. der Auftraggeber kann dieses Verzeichnis beim Auftragnehmer anfordern, sofern eine Aufsichtsbehörde dies von ihm verlangt oder der Auftraggeber Audits oder Zertifizierungen durchführt.
- 5.8 Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 DSGVO geregelten Pflichten des Auftraggebers.
- 5.9 Sollten die Daten des Auftraggebers beim Auftragnehmer durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich darüber zu informieren, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet. Der Auftragnehmer wird den Dritten unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das "Eigentum an den Daten" allein beim Auftraggeber liegen.

6. Pflichten des Auftraggebers

- 6.1 Der Auftraggeber trägt im Rahmen dieser Rahmen-AV die Verantwortung für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an den Auftragnehmer sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung.
- 6.2 Der Auftraggeber hat den Auftragnehmer unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er bei der Prüfung der Auftragsergebnisse Fehler oder Unregelmäßigkeiten bzgl. datenschutzrechtlicher Bestimmungen feststellt.
- 6.3 Der Ansprechpartner beim Auftraggeber für anfallende Datenschutzfragen ist in der Konkretisierung der Verarbeitung benannt.
- 6.4 Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer alle Informationen zur Verfügung stellen, die der Auftragnehmer zum Führen des Verzeichnisses nach Art. 30 Abs. 2 DSGVO benötigt.

- 6.5 Dem Auftraggeber obliegt die Evaluierung und Bewertung der Wirksamkeit der getroffenen TOM zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung. Soweit die TOM aus seiner Sicht zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung nicht ausreichend sind (z. B. neue Risikobewertung des Auftraggebers), werden die Parteien entsprechende Änderungen und deren kommerzielle Auswirkungen abstimmen und auf Basis einer entsprechenden schriftlichen Änderungsvereinbarung umsetzen (soweit die Parteien ein Änderungsverfahren im Hauptvertrag vereinbart haben, findet dieses Anwendung).
- 6.6 Im Fall einer Inanspruchnahme des Auftragnehmers durch eine betroffene Person oder eine in Art. 80 DSGVO genannte Stelle hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 79 oder 82 DSGVO verpflichtet sich der Auftraggeber, den Auftragnehmer bei der Abwehr der Ansprüche zu unterstützen. Der Auftragnehmer ist in diesem Zusammenhang berechtigt, Details der Rahmen-AV, der Datenverarbeitung und von Weisungen des Auftraggebers zum Zwecke der Abwehr dieser Ansprüche oder zur Exkulpation nach Art. 82 Abs. 3 DSGVO gegenüber Dritten offenzulegen.

7. Wahrung von Betroffenenrechten

- 7.1 Hinsichtlich dieser Rahmen-AV ist der Auftraggeber für die Wahrung der nach Kapitel III der DSGVO vorgesehenen Betroffenenrechte verantwortlich.
- 7.2 Soweit eine Mitwirkung des Auftragnehmers für die Wahrung von Betroffenenrechten (insbesondere auf Auskunft, Berichtigung, Sperrung oder Löschung) durch den Auftraggeber erforderlich ist, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber auf Anforderung unterstützen. Dasselbe gilt für die Bereitstellung von Informationen.
- 7.3 Wendet sich ein Betroffener mit der Geltendmachung von in der DSGVO geregelten datenschutzrechtlichen Betroffenenrechten an den Auftragnehmer, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber informieren, sofern eine Zuordnung der Betroffenenanfrage an den Auftraggeber nach den Angaben des Betroffenen möglich ist.

8. Unterauftragnehmer

- 8.1 Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass der Auftragnehmer zur Erfüllung seiner vertraglich vereinbarten Leistungen unmittelbar gegenüber dem Auftraggeber und der damit im Zusammenhang stehenden Verarbeitung von Daten Dritte („Unterauftragnehmer“) einschaltet, soweit die Anforderungen aus Abs. 8.2 gewährleistet sind.
- Für die Einschaltung eines Unternehmens innerhalb der Arvato Systems Gruppe (gelistet unter www.arvato-systems.de/Sub-Auftragsverarbeiter) wird die Genehmigung erteilt.
- Die im Zeitpunkt des Vertragsschlusses für den Auftraggeber eingesetzten Unterauftragnehmer sind in dem (jeweiligen) Anhang „Konkretisierung der Verarbeitung“ genannt.
- Über weitere Unterauftragnehmer sowie beabsichtigte Beauftragungen weiterer Unterauftragnehmer informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber. Die Information über vom Auftragnehmer eingesetzte Unterauftragnehmer erfolgt an die anweisungsberechtigte Person (s. Anhang „Konkretisierung der Verarbeitung“) des Auftraggebers oder über Veröffentlichung unter der in der Anhang „Konkretisierung der Verarbeitung“ aufgeführte Internetseite.
- Der Auftraggeber kann gegen Änderungen der Unterauftragnehmer aus wichtigen datenschutzrechtlichen Gründen gegenüber der weisungsempfangsberechtigten Person Einspruch erheben (mind. Textform). Erfolgt kein Einspruch innerhalb einer angemessenen Frist, so gilt die Zustimmung zur Änderung als erteilt. Liegt ein wichtiger datenschutzrechtlicher Grund vor und ist eine einvernehmliche Lösungsfindung zwischen den Parteien nicht möglich, kann der Auftragnehmer den Hauptvertrag und die Rahmen-AV aus wichtigem Grund kündigen.
- 8.2 Der Auftragnehmer wird die von ihm beauftragten Unterauftragnehmer denselben vertraglichen Datenschutzpflichten unterwerfen, denen er selbst nach dieser Rahmen-AV unterliegt.
- Sofern erforderlich schließt der Auftragnehmer Verträge unter Berücksichtigung der Art. 44ff. DSGVO auf Basis von EU-Standardverträgen mit Unterauftragnehmern ab. Wenn und soweit die Datenerhebung und/oder Verwendung durch den Unterauftragnehmer außerhalb der EU bzw. des EWR erfolgt, ermächtigt der Auftraggeber den Auftragnehmer hiermit, den EU-Standardvertrag Controller to Processor gemäß DURCHFÜHRUNGSBESCHLUSS (EU) 2021/915 DER KOMMISSION vom 4. Juni 2021 in Stellvertretung für den Auftraggeber mit dem Unterauftragnehmer in einer Form abzuschließen, dass die anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen, unter Berücksichtigung aktueller gerichtlicher und behördlicher Entscheidungen, vollständig eingehalten werden und, dass entweder (i) der Auftraggeber einem zwischen dem Unterauftragnehmer (als Processor) und dem Auftragnehmer (als Controller) bestehenden EU-Standardvertrag beiträgt und insoweit dieselben Rechte wie der Auftragnehmer unter dem EU-Standardvertrag erwirbt, oder (ii) der Auftraggeber direkt mit dem Unterauftragnehmer einen EU-Standardvertrag abschließt und der Auftragnehmer diesem beiträgt, so dass dieser insoweit dieselben Rechte wie der Auftraggeber unter dem

EU-Standardvertrag erwirbt.

- 8.3 Kommt der Unterauftragnehmer seinen Datenschutzpflichten nicht nach, so haftet der Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber für die Einhaltung der Pflichten jenes Unterauftragnehmers wie für eigenes Verschulden.

9. Nachweise des Auftragnehmers, Inspektionen

- 9.1 Der Auftragnehmer weist dem Auftraggeber die Einhaltung der in dieser Rahmen-AV niedergelegten Pflichten durch Vorlage von entsprechenden Zertifikaten (z. B. ISO 27001) oder Vorlage/Durchführung eines Selbstaudits oder Self-Assessments nach.

- 9.2 Sollten im Einzelfall darüber hinaus datenschutzrechtlich gebotene Inspektionen oder Überprüfungen durch den Auftraggeber oder einen vom Auftraggeber beauftragten unabhängigen externen Prüfer, dessen Namen dem Auftragnehmer rechtzeitig im Voraus mitgeteilt wird, erforderlich sein, (z. B. begründete Zweifel an einem vom Auftragnehmer vorgelegten Selbstaudit oder Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten), werden diese im Beisein eines Mitarbeiters des Auftragnehmers zu den üblichen Geschäftszeiten sowie ohne Störung des Betriebsablaufs in der Betriebsstätte des Auftragnehmers nach Anmeldung unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit (welche in der Regel 4 Wochen beträgt; es sei denn dass aus datenschutzrechtlichen Gründen eine schnellere Durchführung erforderlich ist) durchgeführt. Der Auftragnehmer darf diese Inspektionen oder Überprüfungen von der Unterzeichnung einer angemessenen Verschwiegenheitserklärung hinsichtlich der Daten anderer Kunden und der eingerichteten technischen und organisatorischen Maßnahmen abhängig machen. Sollte der durch den Auftraggeber oder seinen Kunden beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zum Auftragnehmer oder dessen Unterauftragnehmer stehen, kann der Auftragnehmer eine Prüfung durch den Prüfer ablehnen.

Der Auftraggeber kann die Durchführung eines Audits gemäß dieser Ziffer auch ohne konkreten datenschutzrechtlichen Anlass einfordern. Der Auftraggeber kann einmal binnen eines 12-Monatszeitraums auditieren, es sei denn zwingendes Datenschutzrecht verlangt häufigere Audits. Sofern weitergehende Regelungen zur Durchführung von Audits zwischen den Parteien getroffen wurden (Audit-Guideline), so sind diese ebenfalls zu berücksichtigen.

- 9.3 Der Auftraggeber stellt dem Auftragnehmer eine Kopie des vollständigen Auditberichts in digitaler Form zur Verfügung. Der Auftragnehmer darf den Auditbericht insbesondere auch seinen Unterauftragnehmern überlassen.

10. Rückgabe und Löschung von Daten bei Vertragsbeendigung

- 10.1 Nach Beendigung des Hauptvertrags wird der Auftragnehmer, sofern technisch möglich und vom Auftraggeber beauftragt, die Daten des Auftraggebers herausgeben. Elektronisch gespeicherte Daten sind auf Anforderung und Weisung in einem marktüblichen Format auf Datenträgern herauszugeben, wobei der Auftraggeber das Versandrisiko trägt, oder verschlüsselt online dem Auftraggeber zu übermitteln, wobei der Auftraggeber das Übermittlungsrisiko trägt.

- 10.2 Der Auftragnehmer wird sämtliche elektronisch gespeicherten Daten des Auftraggebers löschen oder im Fall von Backups oder Logfiles eine Beschränkung der Datenverarbeitung bis zum Zeitpunkt der Löschung sicherstellen. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber auf dessen Wunsch hin die Löschung in Textform bestätigen.

- 10.3 Daten des Auftraggebers, die nicht in elektronischer Form gespeichert sind (z.B. Daten auf CDs, papierhafte Unterlagen) und von denen der Auftraggeber keine Herausgabe wünscht, werden durch den Auftragnehmer datenschutzkonform vernichtet.

- 10.4 Die Verpflichtung zur Herausgabe oder Löschung besteht nicht, wenn der Auftragnehmer gesetzlich zur Aufbewahrung oder sonst zur Speicherung dieser Daten verpflichtet ist.

- 10.5 Die Aufforderung die Daten zu löschen oder herauszugeben hat der Auftraggeber bis spätestens zu Beendigungszeitpunkt mindestens in Textform mitzuteilen. Geschieht dies nicht, so wird der Auftragnehmer alle Daten des Auftraggebers nach Beendigung des Vertrages löschen, soweit keine rechtlichen Verpflichtungen des Auftragnehmers zur Aufbewahrung dieser Daten bestehen.

- 10.6 Sofern der Auftraggeber eine Aufbewahrung seiner Daten über das Vertragsende hinaus wünscht, bedarf dies einer gesonderten Vereinbarung zwischen den Parteien. Die Parteien werden die entsprechenden Leistungen und kommerziellen Auswirkungen abstimmen und in einer entsprechenden schriftlichen Änderungsvereinbarung festlegen (soweit die Parteien ein Änderungsverfahren im Hauptvertrag vereinbart haben, findet dieses Anwendung).

11. Kontrollrechte von Aufsichtsbehörden oder sonstiger hoheitlicher Aufsichtsbehörden des Auftraggebers; Kooperation mit Aufsichtsbehörden; Rechtsstreitigkeiten

- 11.1 Sollte eine Datenschutzaufsichtsbehörde oder eine sonstige hoheitliche Aufsichtsbehörde des Auftraggebers eine Inspektion bei dem Auftragnehmer vornehmen, gilt grundsätzlich die Ziffer 9.2 der Rahmen-AV entsprechend. Eine Unterzeichnung der Verschwiegenheitsverpflichtung ist in diesem Fall nicht erforderlich.
- 11.2 Die Vertragsparteien werden sich wechselseitig über sämtliche behördliche Anfragen/Anordnungen und Verfahren, sämtliche Maßnahmen einer der in Art. 80 DSGVO genannten Stellen (wie z.B. Beschwerden, Abmahnungen, Geltendmachung von Ansprüchen) sowie sämtliche drohenden oder laufenden gerichtlichen Verfahren, die die in dieser Rahmen-AV geregelte Zusammenarbeit zum Gegenstand haben, unverzüglich informieren, im Zusammenhang mit diesen Anfragen, Anordnungen, Maßnahmen oder Verfahren eng zusammenarbeiten und sich wechselseitig alle erforderlichen Unterlagen und Angaben zur Verfügung stellen. Jede Partei ist in diesem Zusammenhang berechtigt, sämtliche dieser Rahmen-AV, einschließlich der Details der Datenverarbeitung, betreffende Informationen und Unterlagen gegenüber der für sie zuständigen Aufsichtsbehörde oder sonstigen am Verfahren beteiligten Dritten offenzulegen, soweit dies aus Sicht der Partei erforderlich ist.

12. Schlussbestimmungen

- 12.1 Sofern der Auftragnehmer nach dieser Vereinbarung Unterstützungshandlungen vorzunehmen hat oder ihm Aufwände entstehen, die nicht auf ein Fehlverhalten des Auftragnehmers zurückzuführen sind (z. B. Einzelweisungen, Aufwände im Rahmen von Betroffenenrechten, Audits) so werden diese, mangels abweichender Vereinbarung im Einzelfall, unverzüglich vorgenommen und vom Auftraggeber zu marktüblichen Sätzen vergütet.
- 12.2 Sofern in dieser Rahmen-AV keine abweichenden Abreden getroffen worden sind, gelten die zwischen den Parteien im Hauptvertrag getroffenen Vereinbarungen. Sollten einzelne Teile dieser Rahmen-AV unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der Rahmen-AV im Übrigen nicht.
- 12.3 Änderungen und Ergänzungen dieser Rahmen-AV und seiner Bestandteile bedürfen der Textform (gem. eIDAS). Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis.
- 12.4 Die Parteien vereinbaren für diese Rahmen-AV die Geltung deutschen Rechts unter Ausschluss der Regelungen des internationalen Privatrechts. Der ausschließliche Gerichtsstand richtet sich nach dem des Hauptvertrages.

13. Anhänge

Folgende Anhänge sind Bestandteil dieser Rahmen-AV

Anhang TOM Arvato veröffentlicht unter www.arvato-systems.de/TOM

Anhang Konkretisierung der Verarbeitung

Anhang Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM) RISE und DAMPSOFT gemäß Art. 32 DSGVO

Anhang Konkretisierung der Verarbeitung

1. Regelungsgegenstand, Hauptvertrag

Dieser Anhang konkretisiert die Modalitäten der Auftragsverarbeitung im Zusammenhang mit dem Betreib und der Bereitstellung von RISE KIM gemäß den Vertragsbedingungen über die Bereitstellung von RISE KIM.

Der Gegenstand der Auftragsverarbeitung ist im Hauptvertrag inklusive sämtlicher Anlagen geregelt. Hierzu werden folgende Teilleistungen erbracht:

- Bereitstellung des KIM+ Fachdienst und des KIM+ Clientmoduls.
- Bearbeitung von Anfragen und Störungen (Incidents und ggf. Problems)

2. Datenschutzrelevante Themen

2.1 Art der personenbezogenen Daten

Folgende personenbezogene Daten werden im Rahmen der Verarbeitung verwendet:

- **Benutzerdaten:** Für Benutzer des Portals seitens eines Anbieters werden folgende personenbezogene Daten erhoben: Name, Vorname, Anschrift, Mailadresse
- **Teilnehmerdaten:** Für Teilnehmer des KIM+ Dienstes (Leistungserbringer oder Vertreter von Leistungserbringer-Organisationen) werden folgende personenbezogene Daten im Portal erhoben: Name, Vorname, Titel, Organisation, Profession, öffentliche Mailadresse, LANR (lebenslange Arztnummer), BSNR (Betriebsstätten-Nummer, KZV-Abrechnungsnummer, KIM+ Mailadresse & Passwort, Telematik-ID
- **Administratordaten:** Für Administratoren des Portals werden folgende personenbezogene Daten erhoben: Name, Vorname, RACF, Mailadresse, User & Passwort
- **Zertifikate:** Für den Mailversand und die Autorisierung von Teilnehmern werden vom Clientmodul folgende personenbezogene Daten erhoben: HBA-Zertifikate, SMC-B-Zertifikate
- **KIM Mailadressen:** Für den Mailversand und -empfang werden vom Fachdienst folgende personenbezogene Daten erhoben: KIM-Mailadressen von Absendern und Empfängern
- **Logging-Daten:** Es werden vom Clientmodul und/oder vom Fachdienst folgende Logging-Daten erhoben:

Frage	Beispiel
Wer hat was getan?	Teilnehmer
Was hat er getan?	<ul style="list-style-type: none">• Versenden von Emails• Durchführung einer Registrierung• Durchführung einer De-Registrierung• Durchführung eines Entsperrens• Anmelden am Fachdienst• Abrufen von Zertifikatsinformationen
Mit welchem Informationsobjekt?	z.B. Dienst / Service, welcher gestartet wurde
Zu welchem Zeitpunkt?	Timestamp der Aktion
Welches Ergebnis hatte die Aktion?	<ul style="list-style-type: none">• es ist kein Fehler aufgetreten• es ist ein interner Fehler aufgetreten und die Aktion wurde abgebrochen• es ist ein remote Fehler aufgetreten und die Aktion konnte nicht ausgeführt werden

2.2 Zweckbindung

Eine Verarbeitung der personenbezogenen Daten erfolgt für die folgenden Zwecke:

- **Benutzerdaten:** Der KIM Fachdienst nutzt diese Daten zur Authentifizierung und Autorisierung von Portalbenutzern.
- **Teilnehmerdaten:** Der Fachdienst nutzt diese Daten zur Authentifizierung und Autorisierung des Teilnehmers, zur Kommunikation mit dem Teilnehmer und zur Änderung der Daten durch den Teilnehmer.
- **Administratordaten:** Der Fachdienst nutzt diese Daten zur Protokollierung von Ereignissen, die durch Administratoren ausgelöst werden.
- **Zertifikate:** Der Fachdienst nutzt diese Daten zur Autorisierung des Teilnehmers bei der Registrierung und De-Registrierung. Das Clientmodul nutzt diese Daten zum Ver- und Entschlüsseln von Nachrichten.
- **KIM Mailadressen:** Der KIM Fachdienst nutzt diese Daten zur Authentifizierung und Autorisierung von KIM-Teilnehmern.
- **Logging-Daten:** Das Clientmodul und der Fachdienst nutzen diese Daten zur Protokollierung von Ereignissen, zum Nachvollziehen der internen Abläufe und zur Unterstützung bei der Fehlersuche.

2.3 Löschrufen

Die Löschung personenbezogener Daten wird im Rahmen der Verarbeitung wie folgt umgesetzt:

- **Benutzerdaten:** Die Accounts werden unverzüglich nach Wegfall der Berechtigung gesperrt. Die Account-Daten werden 6 Monate in gesperrter Form zu Zwecken der Datensicherheit und Datenschutzkontrolle aufbewahrt und anschließend gelöscht.
- **Teilnehmerdaten:** Löschung (außer der Emailadresse) erfolgt mit Vertragskündigung des Fachdienstbetreibers. Die Emailadresse wird nicht vollständig gelöscht, sondern als gelöscht markiert. Dies dient dazu, dass eine spätere doppelte Vergabe auch noch nach De-Registrierung ausgeschlossen werden kann und erhöht die Sicherheit der Verarbeitung.
- **Administratordaten:** Die Accounts werden unverzüglich nach Wegfall der Berechtigung gesperrt. Die Account-Daten werden 6 Monate in gesperrter Form zu Zwecken der Datensicherheit und Datenschutzkontrolle aufbewahrt und anschließend gelöscht.
- **Zertifikate:** Die Daten werden nur temporär verwendet und dann gelöscht.
- **KIM Mailadressen:** Die Löschung von Mails erfolgt direkt mit Abholung der E-Mail durch den Empfänger, jedoch spätestens nach 90 Tagen. Die Emailadresse wird nicht vollständig gelöscht, sondern als gelöscht markiert. Dies dient dazu, dass eine spätere doppelte Vergabe auch noch nach De-Registrierung ausgeschlossen werden kann und erhöht die Sicherheit der Verarbeitung.

- **Logging-Daten:** Personenbezogene Daten in den Logging-Daten werden unmittelbar nach Verwendung im Bedarfsfall (Fehlersuche) gelöscht.

2.4 Berechtigungen

Die Berechtigungen für den Zugriff auf personenbezogene Daten werden im Rahmen der Verarbeitung wie folgt umgesetzt:

- Für **Benutzerdaten** wurde ein hierarchisches Berechtigungskonzept implementiert. Die Berechtigungen werden in einem regelmäßigen Turnus überprüft.
- Für **Teilnehmerdaten** wurde ein rollenbasiertes Berechtigungskonzept implementiert. Die Berechtigungen werden in einem regelmäßigen Turnus überprüft.
- Für **Administratordaten** wurde ein rollenbasiertes Berechtigungskonzept implementiert. Die Berechtigungen werden in einem regelmäßigen Turnus überprüft.
- Zugriff auf **Zertifikatsdaten** hat nur der Karteninhaber.
- Für **KIM Mailadressen** wurde ein rollenbasiertes Berechtigungskonzept implementiert. Die Berechtigungen werden in einem regelmäßigen Turnus überprüft.
- Für Zugriff auf **Logging-Daten** wurde ein rollenbasiertes Berechtigungskonzept implementiert. Die Berechtigungen werden in einem regelmäßigen Turnus überprüft.

2.5 Datenminimierung

Arvato Systems verwendet nur die personenbezogenen Daten für die Verarbeitungen, welche unbedingt zur Durchführung erforderlich sind.

2.6 Datenweitergabe / Datenübertragung

Eine Datenweitergabe oder Datenübertragung personenbezogener Daten wird im Rahmen der Verarbeitung wie folgt umgesetzt:

- **Benutzerdaten:** Es erfolgt weder eine Weitergabe noch eine Übertragung der personenbezogenen Daten.
- **Teilnehmerdaten:** Zum Schutz der Daten werden diese über eine SMIME-verschlüsselte E-Mail versendet oder über eine SSL/TLS verschlüsselte Verbindung im Ticketsystem bereitgestellt.
- **Administratordaten:** Es erfolgt weder eine Weitergabe noch eine Übertragung der personenbezogenen Daten.
- **Zertifikate:** Zum Schutz der Daten werden diese über eine SMIME-verschlüsselte E-Mail versendet oder über eine SSL/TLS verschlüsselte Verbindung im Ticketsystem bereitgestellt.
- **KIM Mailadressen:** Zum Schutz der Daten werden diese über eine SMIME-verschlüsselte E-Mail versendet oder über eine SSL/TLS verschlüsselte Verbindung im Ticketsystem bereitgestellt.
- **Logging-Daten:** Zum Schutz der Daten werden diese über eine SMIME-verschlüsselte E-Mail versendet oder über eine SSL/TLS verschlüsselte Verbindung im Ticketsystem bereitgestellt.

2.7 Rechte der Betroffenen

Die Rechte der Betroffenen werden im Rahmen der Verarbeitungen wie folgt umgesetzt:

- **Benutzerdaten:** Zur Umsetzung der Betroffenenrechte (Auskunftsverlangen, Berichtigung, Löschung/Sperrung, Datenportabilität und Widerspruch) erteilt der Auftraggeber Arvato Systems die Weisungen. Arvato Systems unterstützt seinen Auftraggeber hierzu sehr gerne in der Umsetzung.
- **Teilnehmerdaten:** Zur Umsetzung der Betroffenenrechte (Löschung/Sperrung, Datenportabilität und Widerspruch) erteilt der Auftraggeber Arvato Systems die Weisungen. Arvato Systems unterstützt seinen Auftraggeber hierzu sehr gerne in der Umsetzung.
- **Zertifikate:** Zur Umsetzung der Betroffenenrechte (Auskunftsverlangen, Berichtigung, Löschung/Sperrung, Datenportabilität und Widerspruch) erteilt der Auftraggeber Arvato Systems die Weisungen. Arvato Systems unterstützt seinen Auftraggeber hierzu sehr gerne in der Umsetzung.
- **Administratordaten:** Zur Umsetzung der Betroffenenrechte (Auskunftsverlangen, Berichtigung, Löschung/Sperrung, Datenportabilität und Widerspruch) erteilt der Auftraggeber Arvato Systems die Weisungen. Arvato Systems unterstützt seinen Auftraggeber hierzu sehr gerne in der Umsetzung.
- **KIM Mailadressen:** Zur Umsetzung der Betroffenenrechte (Auskunftsverlangen, Berichtigung, Löschung/Sperrung, Datenportabilität und Widerspruch) erteilt der Auftraggeber Arvato Systems die Weisungen. Arvato Systems unterstützt seinen Auftraggeber hierzu sehr gerne in der Umsetzung.
- **Logging-Daten:** Zur Umsetzung der Betroffenenrechte (Auskunftsverlangen, Berichtigung, Löschung/Sperrung, Datenportabilität und Widerspruch) erteilt der Auftraggeber Arvato Systems die Weisungen. Arvato Systems unterstützt seinen Auftraggeber hierzu sehr gerne in der Umsetzung.

2.7.1 Auskunftsverlangen

Das Auskunftsverlangen personenbezogener Daten wird im Rahmen der Verarbeitung wie folgt umgesetzt:

- **Teilnehmerdaten:** Eine automatisierte Beauskunftung im Rahmen der Betroffenenrechte ist implementiert und kann vom Auftraggeber verwendet werden.

2.7.2 Berichtigung

Die Berichtigung personenbezogener Daten wird im Rahmen der Verarbeitung wie folgt umgesetzt:

- **Teilnehmerdaten:** Eine automatisierte Berichtigung ist implementiert und kann vom Auftraggeber durchgeführt werden.

2.8 Einbeziehung von externen Dienstleistern (DL)

Externe Dienstleister werden im Rahmen der Verarbeitung wie folgt eingesetzt:

- **Benutzerdaten:** Es wird im Rahmen der Verarbeitung kein externer Dienstleister eingesetzt.
- **Teilnehmerdaten:** Arvato Systems ist im Rahmen seiner Tätigkeiten dazu berechtigt, personenbezogene Daten des Auftraggebers an Subdienstleister weiterzugeben, soweit kein Widerspruch erfolgt. Hierfür schließt Arvato Systems mit dem Dienstleister einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung mit gleichwertigem Sicherheitsniveau ab. Soweit Dienstleister und/oder Dritte außerhalb der EU bzw. des EWR Kundendaten für die Zwecke verarbeiten, kann dies dazu führen, dass die Daten des Auftraggebers in ein Land übermittelt werden, wo kein der EU bzw. des EWR angemessenes Datenschutzniveau garantiert werden kann. Ein solches Datenschutzniveau kann mit einer geeigneten Garantie jedoch sichergestellt werden. Bei der Auswahl der Dienstleister unternimmt Arvato Systems die mit dem Auftraggeber vereinbarten Schritte zur vertraglichen Absicherung eines gleichwertigen Datenschutzniveaus.
- **Administratordaten:** Arvato Systems ist im Rahmen seiner Tätigkeiten dazu berechtigt, personenbezogene Daten des Auftraggebers an Subdienstleister weiterzugeben, soweit kein Widerspruch erfolgt. Hierfür schließt Arvato Systems mit

dem Dienstleister einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung mit gleichwertigem Sicherheitsniveau ab. Soweit Dienstleister und/oder Dritte außerhalb der EU bzw. des EWR Kundendaten für die Zwecke verarbeiten, kann dies dazu führen, dass die Daten des Auftraggebers in ein Land übermittelt werden, wo kein der EU bzw. des EWR angemessenes Datenschutzniveau garantiert werden kann. Ein solches Datenschutzniveau kann mit einer geeigneten Garantie jedoch sichergestellt werden. Bei der Auswahl der Dienstleister unternimmt Arvato Systems die mit dem Auftraggeber vereinbarten Schritte zur vertraglichen Absicherung eines gleichwertigen Datenschutzniveaus.

- **Zertifikate:** Es wird im Rahmen der Verarbeitung kein externer Dienstleister eingesetzt.
- **KIM Mailadressen:** Arvato Systems ist im Rahmen seiner Tätigkeiten dazu berechtigt, personenbezogene Daten des Auftraggebers an Subdienstleister weiterzugeben, soweit kein Widerspruch erfolgt. Hierfür schließt Arvato Systems mit dem Dienstleister einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung mit gleichwertigem Sicherheitsniveau ab. Soweit Dienstleister und/oder Dritte außerhalb der EU bzw. des EWR Kundendaten für die Zwecke verarbeiten, kann dies dazu führen, dass die Daten des Auftraggebers in ein Land übermittelt werden, wo kein der EU bzw. des EWR angemessenes Datenschutzniveau garantiert werden kann. Ein solches Datenschutzniveau kann mit einer geeigneten Garantie jedoch sichergestellt werden. Bei der Auswahl der Dienstleister unternimmt Arvato Systems die mit dem Auftraggeber vereinbarten Schritte zur vertraglichen Absicherung eines gleichwertigen Datenschutzniveaus.
- **Logging-Daten:** Arvato Systems ist im Rahmen seiner Tätigkeiten dazu berechtigt, personenbezogene Daten des Auftraggebers an Subdienstleister weiterzugeben, soweit kein Widerspruch erfolgt. Hierfür schließt Arvato Systems mit dem Dienstleister einen Vertrag zur Auftragsverarbeitung mit gleichwertigem Sicherheitsniveau ab. Soweit Dienstleister und/oder Dritte außerhalb der EU bzw. des EWR Kundendaten für die Zwecke verarbeiten, kann dies dazu führen, dass die Daten des Auftraggebers in ein Land übermittelt werden, wo kein der EU bzw. des EWR angemessenes Datenschutzniveau garantiert werden kann. Ein solches Datenschutzniveau kann mit einer geeigneten Garantie jedoch sichergestellt werden. Bei der Auswahl der Dienstleister unternimmt Arvato Systems die mit dem Auftraggeber vereinbarten Schritte zur vertraglichen Absicherung eines gleichwertigen Datenschutzniveaus.

2.9 Anonymisierung

Es erfolgt keine Anonymisierung personenbezogener Daten im Rahmen dieser Verarbeitung.

2.10 Pseudonymisierung

Es erfolgt keine Pseudonymisierung personenbezogener Daten im Rahmen der Verarbeitung.

2.11 Datentrennung

Folgende allgemeine Maßnahmen werden getroffen:

- Die Logging-Daten werden getrennt von den anderen Informationsobjekten gespeichert.
- Entwicklungs-, Test- und Produktivsysteme sind getrennt.

Die Datentrennung personenbezogener Daten wird im Rahmen der Verarbeitung wie folgt umgesetzt:

- **Benutzerdaten:** Benutzerdaten werden in einer Datenbank gespeichert und unterliegen einer logischen Trennung auf Mandantenebene. Die Verarbeitung erfolgt in einem Test- und Produktionssystem.
- **Teilnehmerdaten:** Teilnehmerdaten werden in einer Datenbank gespeichert und unterliegen einer logischen Trennung. Die Verarbeitung von Teilnehmerdaten erfolgt in einem Test- und Produktionssystem.
- **Administratordaten:** Administratordaten werden in einer Datenbank gespeichert und unterliegen einer logischen Trennung. Die Verarbeitung erfolgt in einem Test- und Produktionssystem.
- **Zertifikate:** Die Zertifikate werden nicht gespeichert und unterliegen daher auch keiner Trennung. Die Verarbeitung erfolgt in einem Test- und Produktionssystem.
- **KIM Mailadressen:** KIM Mailadressen werden in einer Datenbank gespeichert und unterliegen einer logischen Trennung. Die Verarbeitung von Teilnehmerdaten erfolgt in einem Test- und Produktionssystem.
- **Logging-Daten:** Die Logging-Daten werden in verteilten Systemen gespeichert und unterliegen einer logischen Trennung. Die Verarbeitung erfolgt in einem Test- und Produktionssystem.

2.12 Verschlüsselung

Versendete Mails werden durch Zertifikate ver- und wieder entschlüsselt und auf dem Mailserver bis zur Abholung verschlüsselt abgelegt.

Es erfolgt keine weitergehende Verschlüsselung personenbezogener Daten im Rahmen der Verarbeitungen.

3. Beauftragung von Unterauftragnehmern

Zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses erteilt der Auftraggeber seine Zustimmung, dass sämtliche Teilleistungen unter Einschaltung folgender Unterauftragnehmer durchgeführt werden:

- Arvato Systems Perdata GmbH (Betrieb sowie 2nd und 3rd Level Support)
- Research Industrial Systems Engineering (RISE) Forschungs-, Entwicklungs- und Großprojektberatung GmbH (1st Level Support)
- DAMPSOFT GmbH (DAMPSOFT Service)

Weitere Unterauftragnehmer, die insbesondere durch den Auftragnehmer bei der Bereitstellung von Standard-Services eingesetzt werden können, sind unter www.arvato-systems.de/Sub-Auftragsverarbeiter gelistet.

4. Beauftragung Betriebsverantwortlicher Telematik Infrastruktur

Gematik GmbH, Friedrichsdorfer Straße 136, 10177 Berlin, Deutschland

Beschreibung der Teilleistung: Sicherstellung der Betriebssicherheit der Telematik Infrastruktur.

Anhang Technische und organisatorische Maßnahmen (TOM) RISE und DAMPSOFT gemäß Art. 32 DSGVO

1) Zutrittskontrolle

Es existieren folgende Maßnahmen zur Zutrittskontrolle:

- Zutrittskontrollsystem (Ausweisleser, Magnetkarte)
- (Kontrollierte) Schlüssel / Schlüsselvergabe
- Pförtner
- Alarmanlage

2) Zugangskontrolle

Es existieren folgende Maßnahmen zur Zugangskontrolle:

- Kennwortverfahren (u. a. Sonderzeichen, Mindestlänge, regelmäßiger Wechsel des Kennworts)
- Automatische Sperrung (z. B. Kennwort oder Pausenschaltung)
- Einrichtung eines Benutzerstammsatzes pro Benutzer
- Verschlüsselung von Datenträgern (entsprechend dem Stand der Technik)

3) Zugriffskontrolle

Es existieren folgende Maßnahmen zur Zugriffskontrolle:

- Differenzierte Berechtigungen
- Verschlüsselungsverfahren entsprechend dem Stand der Technik

4) Weitergabekontrolle

Es existieren folgende Maßnahmen zur Weitergabekontrolle:

- Protokollierung
- Verschlüsselung entsprechend dem Stand der Technik

5) Eingabekontrolle

Die Eingabe erfolgt über verschlüsselte E-Mail oder Ticketsysteme, bei welchen jederzeit nachvollzogen werden kann, wer Daten eingegeben, verändert oder gelöscht hat.

6) Auftragskontrolle

Es existieren folgende Maßnahmen zur Auftragskontrolle:

- Eindeutige Vertragsgestaltung
- Kontrolle der Vertragsausführung

7) Verfügbarkeitskontrolle

Eine unterbrechungsfreie Stromversorgung, Klimatisierung sowie Feuer- und Rauchmeldeanlagen liegen vor. Darüber hinaus sind keine Maßnahmen zur Verfügbarkeitskontrolle erforderlich, weil der Auftragnehmer personenbezogene Daten nur während der Lösung des konkreten Supportfalls, und nur soweit hierfür erforderlich, speichert.

8) Trennungskontrolle

Es sind keine Maßnahmen zur Trennungskontrolle erforderlich, weil der Auftragnehmer personenbezogene Daten nur während der Lösung des konkreten Supportfalls, und nur soweit hierfür erforderlich, speichert.