

Allgemeine Geschäftsbedingungen

SERVISCOPE AG

Inhaltsverzeichnis

1	Gegenstand und Geltungen der Geschäftsbedingungen	4
2	Aufbau der Vertragsdokumente und Bestandteile des Vertrags/von Einzelverträgen	4
3	Änderungen der Geschäftsbedingungen	5
4	Grundsätze der Leistungserbringung der SERVISCOPE AG	5
5	Aufsichtsrechtliche Regelungen	6
5.1	Vorliegen der erforderlichen Erlaubnisse	6
5.2	Steuerung und Kontrolle des ausgelagerten Bereichs	6
5.2.1	Laufende interne Kontrolle/Informationspflichten	7
5.2.2	Interne Revision	7
5.2.3	Externe Prüfung	7
5.2.4	Bankenaufsicht	8
5.2.5	Zugangs-/Einsichts- und Zugriffsrechte sowie Auskunftspflichten	8
5.3	Weisungsrechte	8
5.4	Leistungs- und Qualitätsstandards	9
5.5	Weiterverlagerung	9
5.6	Informationssicherheitsmanagement (ISM)	9
5.7	Notfallmanagement (BCM)	10
5.8	Beendigungsunterstützung	10
5.9	Fortwirkung von Rechten und Pflichten	10
5.10	Verschwiegenheitspflicht	10
5.11	Standort der Durchführung der Dienstleistung und Standort der Speicherung sowie Verarbeitung maßgeblicher Daten	10
5.12	Sonstige Sicherheitsanforderungen	11
5.13	Sonstige Informationspflichten	11
6	Leistungsänderungen/Änderung von Einzelverträgen	11
7	Mitwirkungspflichten des Mandanten	12
7.1	Allgemeines	12
7.2	Schaffungen von Voraussetzungen in der Betriebssphäre des Mandanten	12
7.3	Meldung von Sicherheitsvorfällen	13
8	Daten des Mandanten	13
9	Kooperationsprojekte	14
10	Technisch-organisatorische Ausstattung der IT-Systeme und -Prozesse	15
10.1	Allgemeines	15
10.2	IKT-bezogener Vorfall	15
10.3	Teilnahme an Schulungen	16
10.4	TLPT-Tests	16
11	Laufende Zusammenarbeit	16
12	Schutz von personenbezogenen Daten	17
13	Schutzrechte	17
14	Vergütung	18
14.1	Grundsätze der Vergütung	18
14.2	Abrechnung nach Aufwand	19

14.3	Preisanpassungen	19
15	Sach- und Rechtsmängel (Gewährleistung)	20
16	Höhere Gewalt	20
17	Haftung	20
18	Vertraulichkeit	21
19	Vertragslaufzeit/ Beendigungsunterstützung	22
20	Aufrechnung und Zurückbehaltung, (Nicht-)Abtretung von Ansprüchen	24
21	Einsatz von Subunternehmern	24
22	Gesellschaftsrechtliche Veränderungen	24
23	Schlussbestimmungen	25
24	Anlagen	25
25	Definitionen/Glossar	26
26	Anlage 1 Informationssicherheit	27
27	Anlage 2 Notfallmanagement (Anlage 2 BCM)	30

1 Gegenstand und Geltungen der Geschäftsbedingungen

- (1) Die vorliegenden Geschäftsbedingungen sind wesentlicher Bestandteil des zwischen den Parteien bestehenden Vertragsverhältnisses und regeln die Zusammenarbeit der Parteien in Hinblick auf die von der SERVISCOPE AG zu erbringenden Leistungen. Hierzu gehören insbesondere
- die Erbringung von Dienstleistungen primär für Banken und Finanzdienstleister
 - die Erbringung sonstiger Dienstleistungen und Werkleistungen
 - die Erbringung von Beratungen, Schulungen und Trainings

(im Folgenden insgesamt „Leistungen“ oder „Produkte“ der SERVISCOPE AG genannt).

Für die in den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen verwendeten Begriffe gelten die im Glossar enthaltenen Definitionen.

- (2) Alle Leistungen, Lieferungen und Angebote der SERVISCOPE AG erfolgen ausschließlich auf Grundlage dieser Geschäftsbedingungen. Diese sind Bestandteil aller Verträge zwischen dem Mandanten und der SERVISCOPE. Sie gelten auch für alle zukünftigen Leistungen, Lieferungen und Angebote, selbst wenn sie nicht nochmals gesondert vereinbart werden oder nicht ausdrücklich auf diese verwiesen wird.
- (3) Geschäftsbedingungen des Mandanten finden keine Anwendung, auch wenn die SERVISCOPE AG deren Geltung im Einzelfall nicht gesondert widerspricht. Selbst wenn die SERVISCOPE AG auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Mandanten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit der Geltung jener Geschäftsbedingungen.

2 Aufbau der Vertragsdokumente und Bestandteile des Vertrags/von Einzelverträgen

- (1) Diese Geschäftsbedingungen sind wesentlicher Bestandteil des Vertragsverhältnisses der Parteien. Weitere Vertragsbestandteile sind – abhängig von der jeweils zur Verfügung gestellten Leistung – der Servicevertrag sowie sonstige Einzelverträge einschließlich des Basisleistungsscheins, sonstiger ggf. geltender produktspezifischer Leistungsscheine oder sonstiger ergänzender Leistungsbeschreibungen. Sämtliche Vertragsbestandteile sind entweder in Papierform oder in einem anderen herunterladbaren, dauerhaften und zugänglichen Format in schriftlicher Form dokumentiert und bilden zusammen ein Vertragsdokument.
- (2) Im Servicevertrag wird die grundlegende Zusammenarbeit der Parteien zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des Servicevertrags vereinbart und deren wesentliche Inhalte festgelegt. Der Servicevertrag enthält u.a. Regelungen hinsichtlich der zwischen den Parteien zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vereinbarten Leistungen sowie der Gestaltung der Vergütung.
- (3) Beauftragt oder bestellt der Mandant zu einem späteren Zeitpunkt weitere Leistungen oder Produkte der SERVISCOPE AG, wird dies durch ergänzende Leistungsscheine zwischen den Parteien vereinbart.
- (4) Spezifische Regelungen zur jeweiligen Leistung ergeben sich aus dem jeweiligen produktspezifischen Leistungsschein, ggf. einer sonstigen ergänzenden Leistungsbeschreibung oder weiteren Vertragsbestandteilen. Bei Folgebestellungen (bspw. Erhöhung Nutzungsumfang, Bestellung weiterer gleicher Leistungen/Produkte) finden sämtliche einbezogenen Dokumente Anwendung, auch wenn diese dem Mandanten nicht erneut zur Verfügung gestellt werden. Die in einem Leistungsschein festgelegten Leistungsmerkmale definieren den Umfang der jeweils geschuldeten Leistung.
- (5) Von der SERVISCOPE AG werden weiterhin für einzelne Leistungen weitere Dokumente zur Verfügung gestellt, die nicht Vertragsbestandteil sind, bspw. Mailings/Rundschreiben sowie weitere ergänzende Unterlagen. Diese Dokumente dienen lediglich der Detaillierung und Konkretisierung des im jeweiligen Einzelvertrag festgelegten Leistungsumfangs.

- (6) Bei Widersprüchen oder Zweifeln gelten die nachfolgenden Dokumente in der Reihenfolge ihrer Nennung, wobei das jeweils vorher genannte Dokument vorgeht:
- a) Abschnitt 5 (Aufsichtsrechtliche Regelungen) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen
 - b) jeweiliger Leistungsschein mit ergänzenden Produktbeschreibungen
 - c) Basisleistungsschein mit ergänzenden Anlagen
 - d) Servicevertrag oder jeweiliger Einzelvertrag oder ggf. geltende sonstige Vertragsdokumente
 - e) vorliegende Allgemeine Geschäftsbedingungen

3 Änderungen der Geschäftsbedingungen

- (1) Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen können einvernehmlich geändert werden. Eine Änderung wird dem Mandanten mindestens 3 Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Wirksamwerdens angeboten.
- (2) Soweit die angebotenen Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht die wesentlichen Vertragspflichten (d.h. solche, deren Einhaltung zur Erreichung des Vertragszwecks erforderlich sind und auf deren Einhaltung der Mandant regelmäßig vertraut und vertrauen darf) modifizieren oder das Äquivalenzverhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung mehr als unerheblich zu Lasten des Mandanten verschieben insbesondere Änderungen der Regelungen zu einseitigen Leistungsänderungsrechten gemäß Abschnitt 6 (Leistungsänderungen/Änderung von Einzelverträgen) oder zu einseitigen Preisanpassungsrechten gemäß Abschnitt 14.3 (Preisanpassungen) betreffen, gilt folgendes: Die Zustimmung des Mandanten zur Änderung gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht innerhalb von 8 Wochen nach Zugang der Mitteilung schriftlich angezeigt hat. Auf dieses Recht wird der Mandant mit Mitteilung über die Änderung gesondert hingewiesen.
- (3) Lehnt der Mandant die Änderung der Geschäftsbedingungen ab, gelten die unveränderten Geschäftsbedingungen zunächst fort. Einigen sich die Parteien nicht innerhalb von 6 Monaten nach Erklärung der Ablehnung über die von der SERVISCOPE AG vorgeschlagenen Änderungen an den Geschäftsbedingungen, ist jede Partei berechtigt, dasjenige Vertragsverhältnis mit einer Frist von drei Monaten zu kündigen, auf das sich die Änderung bezieht, sofern die Fortsetzung zu unveränderten Bedingungen für sie unzumutbar ist. Betrifft die Änderung das gesamte Vertragsverhältnis, können die Parteien die Vertragsbeziehung unter den vorstehend beschriebenen Bedingungen insgesamt – unter der Berücksichtigung aufsichtsrechtlicher Vorgaben – innerhalb angemessener Frist beenden.
- (4) Liegt kein Fall von Abschnitt 3 (Änderung der Geschäftsbedingungen) Ziffer 2 vor, stimmt der Mandant den vorgeschlagenen geänderten Geschäftsbedingungen innerhalb von 3 Monaten zu oder lehnt dies ab. Abschnitt 3 (Änderung der Geschäftsbedingungen) Ziffer 3 Sätze 2 und 3 gelten entsprechend mit der Maßgabe, dass diese Regelungen auch für den Fall gelten, dass der Mandant keinerlei Erklärung gegenüber der SERVISCOPE AG abgibt.

4 Grundsätze der Leistungserbringung der SERVISCOPE AG

- (1) Die SERVISCOPE AG verpflichtet sich, ihre Leistungen mit der im Geschäftsverkehr erforderlichen Sorgfalt zu erbringen.
- (2) Der auf elektronischem Weg abrufbare Verhaltenskodex der SERVISCOPE AG, der grundlegende Compliance-Vorgaben enthält, wird bei der Erbringung sämtlicher Leistungen durch die SERVISCOPE AG beachtet.
- (3) Die SERVISCOPE AG tritt gegenüber dem Endkunden des Mandanten ausschließlich im Namen des Mandanten auf. Nimmt die SERVISCOPE AG rechtlich relevante Handlungen vor oder gibt sie rechtlich relevante Erklärungen gegenüber dem Endkunden ab, so gelten diese ausschließlich für und gegen den Mandanten.

- (4) Der Mandant bevollmächtigt hiermit die SERVISCOPE AG widerruflich, in dem in diesem Vertrag nebst seinen Anlagen vereinbarten Rahmen und unter den in diesem Vertrag nebst seinen Anlagen definierten Voraussetzungen rechtlich verbindliche Erklärungen gegenüber dem Endkunden des Mandanten im Namen des Mandanten abzugeben und Handlungen vorzunehmen sowie Erklärungen entgegenzunehmen.
- (5) Die SERVISCOPE AG setzt für die Leistungserbringung ausreichend qualifizierte Mitarbeiter ein. Die Auswahl, ein ggf. erforderlicher Austausch von Mitarbeitern oder der Einsatz zusätzlicher Mitarbeiter liegt in der Verantwortung der SERVISCOPE AG.
- (6) Es besteht kein Anspruch des Mandanten auf Einsatz eines bestimmten, namentlich benannten Mitarbeiters, es sei denn, Abweichendes ist ausdrücklich vereinbart. In diesem Fall ist die SERVISCOPE AG berechtigt, den benannten Mitarbeiter in eigenem Ermessen auszutauschen, wenn betriebliche Gründe oder Gründe in der Person des Mitarbeiters dies erfordern.
- (7) Die von der SERVISCOPE AG eingesetzten Mitarbeiter unterliegen keinen disziplinarischen Weisungen des Mandanten, unabhängig vom Leistungsort.
- (8) Die mit dem Mandanten vereinbarten Leistungen werden von der SERVISCOPE AG unter Beachtung der in Deutschland geltenden einschlägigen Gesetze und sonstiger zwingender Vorschriften erbracht. Die SERVISCOPE AG leitet bei Bekanntwerden der Änderung solcher Gesetze und Vorschriften - soweit sie sich auf die Leistungen auswirken - unverzüglich Maßnahmen ein, um innerhalb angemessener Frist zum Wirksamwerden der Änderungen entsprechende Anpassungen vorzunehmen. Die SERVISCOPE AG wird mit den für den Mandanten zuständigen Behörden und Abwicklungsbehörden (einschließlich der von diesen Behörden benannten Personen) vollumfänglich zusammenarbeiten.
- (9) Die SERVISCOPE AG betreibt keine Bankgeschäfte, Finanzdienstleistungen und Wertpapierdienstleistungen im Sinne der in § 1 KWG bzw. § 1 WpHG aufgeführten Tätigkeiten. Die Ausführung und Verantwortung dieser Geschäfte obliegen dem Mandanten.
- (10) Soweit die SERVISCOPE AG einen gesetzlich festgelegten Mindestlohn zu zahlen hat (bspw. gemäß den Bestimmungen des Mindestlohngesetzes), stellt sie sicher, dass ihre Arbeitnehmer sowie die Arbeitnehmer etwaiger Subunternehmer den gesetzlich festgelegten Mindestlohn erhalten. Im Falle eines Verstoßes der SERVISCOPE AG gegen eine Verpflichtung zur Zahlung eines gesetzlich festgelegten Mindestlohns stellt sie den Mandanten von darauf beruhenden Ansprüchen ihrer Arbeitnehmer bzw. von Arbeitnehmern eingesetzter Subunternehmer gemäß § 13 Mindestlohngesetz frei.

5 Aufsichtsrechtliche Regelungen

Die nachfolgenden Regelungen gelten für sämtliche Leistungen der SERVISCOPE AG, zu denen im jeweiligen Einzelvertrag bzw. Leistungsschein oder anderer mitgeltender Unterlagen angegeben ist, dass sie die Anforderungen an eine wesentliche Auslagerung gemäß § 25b Abs. 1 KWG i.V.m. AT 9 Tz. 2 MaRisk oder an IKT-Dienstleistungen zur Unterstützung kritischer oder wichtiger Funktionen gemäß der Verordnung (EU) 2022/2554 („DORA“) erfüllen.

5.1 Vorliegen der erforderlichen Erlaubnisse

Die SERVISCOPE AG verfügt über etwaige für die jeweilige (IKT- und/oder sonstige) übernommene Leistungserbringung in diesem Abschnitt 5 (Aufsichtsrechtliche Regelungen) „ausgelagerte Aktivitäten und Prozesse“ oder „Auslagerungstätigkeit“ genannt) erforderlichen Erlaubnisse und Registrierungen. Soweit zukünftig weitere Erlaubnisse und Registrierungen erforderlich sind, verpflichtet sich die SERVISCOPE AG diese umgehend einzuholen.

5.2 Steuerung und Kontrolle des ausgelagerten Bereichs

Der Mandant ist gesetzlich verpflichtet, ausgelagerte Aktivitäten und Prozesse (Betriebsbereiche) in seine internen Kontrollverfahren einzubeziehen, um die Ordnungsmäßigkeit der diesbezüglichen Geschäftsführung und die Beibehaltung der Steuerungs- und Kontrollmöglichkeiten der Geschäftsleitung gewährleisten zu können (§ 25b KWG gegebenenfalls in Verbindung mit § 80 Abs.6 WpHG bzw. Art. 5 der Verordnung (EU) 2022/2554 („DORA“)). Außerdem dürfen Prüfungsrechte sowie Kontrollmöglichkeiten der zuständigen Bankaufsichts- oder Abwicklungsbehörden nicht durch die Auslagerung beeinträchtigt werden.

5.2.1 Laufende interne Kontrolle/Informationspflichten

Die Pflicht zur prozessbegleitenden laufenden, internen Kontrolle (Identifizierung, Prüfung und Beseitigung von Fehlern/Mängeln; „laufende Kontrolle“) der Auslagerungstätigkeit übernimmt die SERVISCOPE AG. Wesentliche Fehler/Mängel, das heißt sämtliche Mängel, die die ordnungsgemäße Erledigung der ausgelagerten Aktivitäten und Prozesse beeinträchtigen können („wesentliche Mängel“) und deren Bearbeitung/Beseitigung, meldet die SERVISCOPE AG unverzüglich dem Mandanten. Darüber hinaus meldet die SERVISCOPE AG alle sonstigen Entwicklungen, die die ordnungsgemäße Erledigung der ausgelagerten Aktivitäten und Prozesse beeinträchtigen können.

5.2.2 Interne Revision

Die Tätigkeiten der Internen Revision bezüglich der Auslagerungstätigkeit einschließlich der Prüfung der ordnungsgemäßen Durchführung der laufenden Kontrolle gemäß Abschnitt 5.2.1 (Laufende interne Kontrolle/Informationspflichten) werden durch die SERVISCOPE AG im Sinne anderweitig durchgeführter Revisionstätigkeit gemäß MaRisk übernommen.

Die SERVISCOPE AG sichert zu, bei der Organisation ihrer Internen Revision die gegenwärtigen und künftigen bankenaufsichtsrechtlich zu beachtenden Grundsätze zur Ausgestaltung der Internen Revision zu erfüllen (insbesondere nach Maßgabe der Mindestanforderungen an das Risikomanagement – MaRisk – der BaFin in ihrer jeweiligen Fassung) und verpflichtet sich, die Prüfungstätigkeit bezüglich der Auslagerungstätigkeit an diesen Grundsätzen auszurichten. Damit wird angestrebt, der Internen Revision des Mandanten den Verzicht auf eigene Prüfungshandlungen zu ermöglichen.

Ferner verpflichtet sich die SERVISCOPE AG der Internen Revision des Mandanten

- Feststellungen der Internen Revision zu wesentlichen Mängeln unaufgefordert und unverzüglich und
 - Informationen zur Beseitigung festgestellter wesentlicher Mängel bzw. Mängelbehebungspläne in einer dem jeweiligen Mangel angemessenen Form und Frist unaufgefordert
- sowie der BaFin und dem Abschlussprüfer des Mandanten die vorgenannten Unterlagen - jeweils auf Anforderung – zur Verfügung zu stellen.

Darüber hinaus wird die Interne Revision der SERVISCOPE AG der Internen Revision des Mandanten regelmäßig, mindestens in dem aufsichtsrechtlich geforderten Turnus, über maßgebliche Prüfungshandlungen (ggfs./-planungen) und etwaige relevante Ergebnisse bezüglich der ausgelagerten Aktivitäten und Prozesse– ggf. in zusammengefasster Form und/oder aus-zugsweise, sofern übergreifende Prüfungen durchgeführt wurden – unterrichten. Relevante Prüfungsergebnisse sind dabei Mängel in den vertraglich geschuldeten Leistungen sowie Kontrollmängel, die das Risiko einer Verletzung der vertraglich geschuldeten Leistungen wesentlich erhöhen.

Das Recht des Mandanten zu eigenen Prüfungen durch ihre Interne Revision oder durch den von dem Mandanten bestellten Prüfer bleibt unberührt. Diese hat der Mandant der Geschäftsleitung der SERVISCOPE AG jeweils mit einer im Einzelfall angemessenen Vorlaufzeit vor Aufnahme der Prüfungshandlungen in geeigneter Form anzuzeigen. Die SERVISCOPE AG kann dem Mandanten die in diesem Zusammenhang entstandenen Kosten in Rechnung stellen.

Die Prüfung ist für den Mandanten kostenfrei, wenn durch Feststellungen des Abschlussprüfers oder aus anderen Prüfungen Anlass besteht, an der Funktionsfähigkeit der internen Revision der SERVISCOPE AG zu zweifeln, außerdem, wenn

- die seitens der Internen Revision festgestellten wesentlichen Mängel nicht innerhalb abgestimmter oder sonst angemessener Frist behoben wurden oder
- der Mandant Fehler/Mängel feststellt, die nach der Mitteilung durch den Mandanten von der SERVISCOPE AG nicht innerhalb einer angemessenen Frist behoben wurden.

5.2.3 Externe Prüfung

Die SERVISCOPE AG verpflichtet sich, die ordnungsgemäße Durchführung der Auslagerungstätigkeit jährlich von einem für Abschlussprüfungen nach § 340k HGB geeigneten inländischen Prüfer prüfen zu lassen.

Der Prüfer soll möglichst beauftragt werden (optionaler Auftragsumfang), zu prüfen, ob es Beanstandungen hinsichtlich

- der ordnungsgemäßen Erbringung der Auslagerungstätigkeit und
- der Funktionsfähigkeit der Internen Revision der SERVISCOPE AG einschließlich der Beachtung der Grundsätze zur Ausgestaltung der Internen Revision gemäß o.g. MaRisk gibt und ob
- die Interne Revision der SERVISCOPE AG den Prüf- und Berichtspflichten nach diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nachkommt.

Das Recht des Abschlussprüfers der Bank, eigene Prüfungshandlungen im Unternehmen der SERVISCOPE AG vorzunehmen, bleibt unberührt. Diese hat der Abschlussprüfer des Mandanten der Geschäftsleitung der SERVISCOPE AG jeweils mit einer im Einzelfall angemessenen Vorlaufzeit vor Aufnahme der Prüfungshandlungen in geeigneter Form anzuzeigen. Die SERVISCOPE AG kann dem Mandanten in diesem Zusammenhang entstehenden Kosten in Rechnung stellen.

Die Prüfung ist kostenfrei, wenn durch anderweitige Feststellungen Anlass besteht, an der vorgenannten Prüfungstätigkeit und Berichterstattung des von der SERVISCOPE AG beauftragten Prüfers zu zweifeln, insbesondere, wenn der Prüfungsbericht des von der SERVISCOPE AG beauftragten Prüfers nicht mindestens dem vorgenannten Auftragsumfang entspricht.

Der durch den von der SERVISCOPE beauftragten Prüfer erstellte Prüfungsbericht (bzw. -berichtsteil), z.B. IDW PS 951, bzw. eine sonst geeignete Bestätigung ist der Internen Revision des Mandanten jeweils zeitnah und unaufgefordert zur Verfügung zu stellen. Der BaFin, der Deutsche Bundesbank (der für den Mandanten zuständigen Hauptverwaltung) sowie dem Abschlussprüfer des Mandanten werden der Prüfungsbericht bzw. -berichtsteil/die Bestätigung jeweils auf Anforderung zeitnah zur Verfügung gestellt.

5.2.4 Bankenaufsicht

Die SERVISCOPE AG erklärt sich bereit, soweit dies gesetzlich zulässig ist, etwaige Prüfungsmaßnahmen der zuständigen Bankaufsichts- und Abwicklungsbehörden sowie von diesen mit der Prüfung beauftragten Stellen bezüglich des ausgelagerten Bereiches uneingeschränkt zu dulden und mit diesen im Rahmen der Wahrnehmung ihrer behördlichen Aufgaben vollumfänglich zusammenzuarbeiten.

5.2.5 Zugangs-/Einsichts- und Zugriffsrechte sowie Auskunftspflichten

Zur Wahrnehmung sämtlicher unter Abschnitten 5.2.1 bis 5.2.4 genannten Befugnisse räumt die SERVISCOPE AG den jeweils zur Kontrolle bzw. zu Prüfungen befugten Personen Zugang zu ihren sämtlichen Geschäftsräumen, Einsichtsrechte in bzw. Zugriffsrechte auf die Akten- bzw. Datenträger/-bestände sowie das Recht, Kopien von den eingesehenen Unterlagen zu fertigen, ein, jeweils soweit dies für die Kontrolltätigkeit erforderlich ist. Zum gleichen Zweck verpflichtet sich die SERVISCOPE AG ebenso, den jeweils zur Kontrolle bzw. Prüfungen befugten Personen – auch unabhängig von Zutritts- und Einsichtsmaßnahmen – ergänzende Auskünfte zu erteilen. Die SERVISCOPE AG hat das Recht, den Zugang bzw. Zugriff zu beaufsichtigen und die Pflicht, dem Mandanten Einzelheiten zu Umfang und Häufigkeit von Prüfungen gemäß Abschnitt 5.2.4 (Bankenaufsicht) und den dabei zu befolgenden Verfahren mitzuteilen, sofern diese Informationen dem Mandanten nicht bereits anderweitig bekannt sind.

Die SERVISCOPE AG kann alternative Prüfungsformen bzw. Betätigungsniveaus anbieten, wenn die Rechte einzelner oder mehrerer ihrer anderen Mandanten betroffen sind.

Die SERVISCOPE AG entbindet alle Personen, die bei der SERVISCOPE AG Funktionen der Internen Revision wahrnehmen oder gesetzlich vorgeschriebene oder aufsichtsbehördlich angeordnete Prüfungen vornehmen, gegenüber dem Mandanten und den jeweils zur Kontrolle oder Prüfungen befugten Personen oder Unternehmen von einer etwaigen Schweigepflicht betreffend der Auslagerungstätigkeit. Als Nachweis für die Entbindung von der Schweigepflicht können dem betreffenden Personenkreis diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgelegt werden.

5.3 Weisungsrechte

Sofern in einem Einzelvertrag die von der SERVISCOPE AG zu erbringende Leistung nicht hinreichend klar spezifiziert sein sollte, hat der Mandant im Rahmen seiner bankaufsichtsrechtlich relevanten

Leitungsentscheidungen und Pflichten das Recht, der SERVISCOPE AG Weisungen zu erteilen. Die SERVISCOPE AG führt diese Weisungen entsprechend aus. Die SERVISCOPE AG kann dem Mandanten in diesem Zusammenhang entstehende zusätzliche Kosten in Rechnung stellen.

5.4 Leistungs- und Qualitätsstandards

Die SERVISCOPE AG verpflichtet sich bei Erbringung der Auslagerungstätigkeit die diesbezüglich jeweils gesetzlich oder sonst für den Mandanten in Deutschland zwingend vorgegebenen Standards, einschließlich der Bestimmungen zu Datenschutz und Bankgeheimnis, einzuhalten, auch wenn diese über die konkret vereinbarten Standards hinausgehen. Sie gewährleistet, dass sie ihre Dienstleistung in einer Form erbringt, die es dem Mandanten ermöglicht, seinen ihm in Deutschland obliegenden gesetzlichen Pflichten gegenüber Mandanten und Aufsichtsbehörden zu entsprechen.

Weitere Standardveränderungen/-verbesserungen unterliegen einer einvernehmlichen Absprache zwischen den Vertragsparteien.

5.5 Weiterverlagerung

Die SERVISCOPE AG ist nur dann berechtigt, die Auslagerungstätigkeit durch schriftlichen Vertrag ganz oder teilweise auf Dritte weiter zu verlagern, wenn sichergestellt ist, dass die übernommene Tätigkeit durch den Dritten nach gleichen Standards und in gleicher Qualität wie nach dem jeweiligen Vertrag erbracht wird. Dies setzt insbesondere voraus, dass der Dritte vertraglich derart in vollem Umfang in die Pflichten der SERVISCOPE AG eintritt, dass der Mandant, dessen Interne Revision, Abschlussprüfer oder die BaFin ihre nach diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen eingeräumten Rechte nötigenfalls unmittelbar geltend machen können. Die SERVISCOPE AG bleibt im Falle einer Weiterverlagerung weiterhin gegenüber dem Mandanten berichtspflichtig.

Eine Weiterverlagerung entbindet die SERVISCOPE AG nicht von ihrer Verantwortlichkeit dafür, dass die Leistung in Art und Güte nach den Vereinbarungen des jeweiligen Vertrages erbracht wird; dies schließt die Überwachung und etwaig notwendige Steuerung des zum Zwecke der Weiterverlagerung eingeschalteten Dritten und – sofern angemessen – das diesbezügliche (auch standortbezogene) Risikomonitoring ein. Der Mandant ist rechtzeitig innerhalb angemessener Frist vor dem Vollzug oder der wesentlichen Veränderung (im Sinne der technischen Regulierungsstandards zu Art. 30 Abs. 5 DORA) einer Weiterverlagerung auf Dritte zu informieren. Der Mandant hat das Recht, der Weiterverlagerung aus wichtigen Gründen zu widersprechen. Als wichtiger Grund gilt insbesondere, wenn begründeter Anlass zu Zweifeln besteht, dass der Dritte oder die SERVISCOPE AG die vereinbarte Leistung ordnungsgemäß – vor allem nach nötigen Standards – erbringt, die Geltendmachung der vorgenannten Rechte nicht sichergestellt ist oder wenn die zuständige Bankaufsichtsbehörde die Zulässigkeit der konkreten Weiterverlagerung – gleich aus welchem Grund – verneint. Der Mandant wird der SERVISCOPE AG vorab Gelegenheit geben, Abhilfe hinsichtlich des angegebenen wichtigen Grundes zu schaffen.

Die zwischen den Parteien bestehenden Vereinbarungen zum Datenschutz (siehe Abschnitt 10) bleiben von den Regelungen dieser Ziffer unberührt.

5.6 Informationssicherheitsmanagement (ISM)

Die SERVISCOPE AG verpflichtet sich, ein angemessenes ISM zu betreiben. Die Anforderungen an das ISM ergeben sich aus den von SERVISCOPE AG zu erbringenden vertraglichen Leistungen und betreffen somit alle Mitarbeiter, Systeme der Informations- und Kommunikationstechnologie und Einrichtungen des Auftragnehmers, die in eine Verarbeitung der Informationen des Auftraggebers involviert sind.

Die Anforderungen gelten risikoorientiert auch für Dritte („Unterauftragnehmer“), die der Auftragnehmer mit von ihm zu erbringenden Leistungen beauftragt. Der Auftragnehmer hat die Anforderungen gegenüber seinen Unterauftragnehmern vertraglich sicherzustellen.

Spezifische inhaltliche und prozessuale Anforderungen an das Informationssicherheitsmanagement ergeben sich aus der Anlage 1 „Informationssicherheit“.

5.7 Notfallmanagement (BCM)

Die SERVISCOPE AG verpflichtet sich, die ihr übertragenen Leistungen in ihre Notfallkonzepte einzubeziehen und eine angemessene Notfallvorsorge zur Einhaltung der vertraglich zugesicherten Verfügbarkeiten zu betreiben.

Dies wird insbesondere durch die Durchführung von Notfalltests sichergestellt. Die Wirksamkeit der Notfallvorsorge wird durch die Interne Revision von der SERVISCOPE AG regelmäßig überprüft und ist Bestandteil der Abschlussprüfung nach Abschnitt 5.2.3 (Externe Prüfung). Der Mandant wird über das diesbezügliche Notfallkonzept sowie jede bedeutsame Änderung im Rahmen des quartalsweisen Qualitäts- und Risikoberichtes informiert.

Die SERVISCOPE AG ist bestrebt, mögliche während Notfallübungen auftretende Beeinträchtigungen, z. B. Servicebeeinträchtigungen durch eine sorgfältige Vorbereitung der Notfallübungen auf ein Minimum zu reduzieren und verbleibende Risiken durch Fallback-Szenarien abzusichern.

Spezifische inhaltliche und prozessuale Anforderungen an die Notfallplanung ergeben sich aus der Anlage 2 „BCM“.

5.8 Beendigungsunterstützung

Die SERVISCOPE AG wird den Mandanten bei Beendigung eines Vertrages (inkl. im Falle, dass die Beendigung im Zusammenhang mit Insolvenz, Abwicklung oder Einstellung der Geschäftstätigkeit der SERVISCOPE AG in Zusammenhang steht) im angemessenen und notwendigen Umfang dabei unterstützen, die an sie ausgelagerten Aktivitäten und Prozesse an ein anderes Auslagerungsunternehmen zu übertragen oder die ausgelagerten Aktivitäten und Prozesse zurück an den Mandanten zu integrieren nebst Übertragung der bzw. Zugriffsmöglichkeit auf die diesbezüglichen, für die Fortführung der zu übertragenden bzw. zurück zu integrierenden Auslagerungstätigkeit notwendigen Daten – jeweils, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Weitere Details zur Beendigungsunterstützung sind in Abschnitt 19 (Vertragslaufzeit/Beendigungsunterstützung) geregelt.

5.9 Fortwirkung von Rechten und Pflichten

Die nach Abschnitt 5.2 (Steuerung und Kontrolle des ausgelagerten Bereichs) vereinbarten Rechte und Pflichten bestehen noch für die Dauer von 2 Geschäftsjahren nach Ablauf des Geschäftsjahres fort, in dem der jeweilige Vertrag – sei es durch Kündigung oder aus anderem Grund – seine Gültigkeit verliert. Geschäftsjahr im Sinne vorstehender Regelung ist das Geschäftsjahr des Mandanten.

Soweit bei dem Mandanten für alle oder Teile von Unterlagen und Datenbeständen bezüglich der ausgelagerten Aufgaben eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht (z.B. nach § 257 HGB, § 25a Abs. 1 KWG, § 147 AO) verpflichtet sich die SERVISCOPE AG, soweit vertraglich vereinbart, zur Aufbewahrung dieser Unterlagen und Datenbestände entsprechend dieser Pflichten gemäß den Regelungen in Abschnitt 8 (Daten des Mandanten) oder – auf Verlangen des Mandanten – zur Herausgabe dieser Unterlagen, jeweils auch nachdem der Vertrag im Übrigen seine Gültigkeit verliert gemäß den Regelungen in Abschnitt 19 (Vertragslaufzeit/Beendigungsunterstützung).

Die SERVISCOPE AG wird dem Mandanten im Bedarfsfalle das uneingeschränkte Eigentum an den Unterlagen verschaffen.

5.10 Verschwiegenheitspflicht

Die SERVISCOPE AG ist gemäß den Regelungen in Abschnitt 18 (Vertraulichkeit) zur Verschwiegenheit verpflichtet. Sofern die Auslagerungstätigkeit die Verarbeitung von Daten natürlicher Personen betrifft, gelten zusätzlich die Regelungen in Abschnitt 12 (Schutz von personenbezogenen Daten).

5.11 Standort der Durchführung der Dienstleistung und Standort der Speicherung sowie Verarbeitung maßgeblicher Daten

Der Standort der Durchführung der Dienstleistung und Standort der Speicherung sowie Verarbeitung maßgeblicher Daten durch den Auftragnehmer oder ggf. (z.B. aufgrund Weiterverlagerung eingeschaltete) Dritte werden im jeweiligen Leistungsschein abgebildet. Über den Wechsel des jeweiligen Standorts ist der Mandant rechtzeitig vorab zu informieren.

5.12 Sonstige Sicherheitsanforderungen

Die SERVISCOPE AG ist verpflichtet, die in den Anlage 1 „Informationssicherheit“ und Anlage 2 „BCM“ zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen genannten Anforderungen an die Sicherheit und die Notfallplanung einzuhalten.

Die SERVISCOPE AG ist weiterhin verpflichtet, die Zugangsbestimmungen zu den Räumen und Gebäuden sowie Zugriffsberechtigungen auf Softwarelösungen zum Schutz personenbezogener Daten sowie wesentlicher Daten und Informationen, die in der Anlage „Technisch-organisatorische Datenschutzmaßnahmen und Sicherheit der Verarbeitung gemäß Artikel 32DSGVO“ zu dem mit dem Mandanten bestehenden Datenschutzrahmenvertrag festgelegt sind, einzuhalten. Auf Anforderung des Mandanten sind diesbezüglich geeignete Nachweise oder Bestätigungen durch die SERVISCOPE AG zu erbringen.

5.13 Sonstige Informationspflichten

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Mandanten die vom Mandanten zur aufsichtsrechtlich (insbesondere nach Maßgabe der Mindestanforderungen an das Risikomanagement – MaRisk – der BaFin bzw. – sofern relevant – der DORA in ihrer jeweiligen Fassung) vorgegebenen Führung eines Auslagerungs- bzw. Informationsregisters benötigten Angaben auf Anfrage zur Verfügung zu stellen und diesbezügliche Änderungen unverzüglich dem Mandanten zu übermitteln.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Mandanten die vom Mandanten für die Durchführung von aufsichtsrechtlich (insbesondere nach Maßgabe der Mindestanforderungen an das Risikomanagement – MaRisk – der BaFin bzw. – sofern relevant – der DORA in ihrer jeweiligen Fassung) vorgegebenen Risikoanalysen, Risikosteuerung und Leistungskontrollen benötigten, Informationen oder Berichte bezüglich der Auslagerungstätigkeit einschließlich aller vom Auftragnehmer zur Leistungserbringung beauftragten (Sub-) Unternehmen und diesbezügliche Änderungen unverzüglich dem Mandanten zur Verfügung zu stellen.

Die entsprechenden Informationen und Mitteilungen erfolgen im Regelfall im Rahmen der im Basisleistungsschein aufgeführten Standardmedien (sofern eine entsprechende Vollmacht nachgewiesen ist, gegebenenfalls auch an vom Mandanten beauftragte Dritte) bzw. sie sind in den in Abschnitt 2 (Aufbau der Vertragsdokumente und Bestandteile des Vertrags/von Einzelverträgen) aufgeführten Dokumenten enthalten.

Die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nebst Anlagen ggf. anderweitig vereinbarten Informations- und Berichtspflichten und etwaige Zustimmungserfordernisse werden durch die vorgenannten Informations- und Berichtspflichten bzw. der Übermittlung der Angaben nicht berührt.

6 Leistungsänderungen/Änderung von Einzelverträgen

- (1) Die von der SERVISCOPE AG zu erbringenden Leistungen sind pro Produkt/Leistung in einem Leistungsschein festgelegt. Die dort festgelegten Leistungsmerkmale definieren den Umfang der jeweils geschuldeten Leistung.
- (2) Bei fortlaufend zu erbringenden Leistungen sind Änderungen des Einzelvertrags (einschließlich Änderung der Standorte der Leistungserbringung oder der beteiligten Subunternehmer) bei Vorliegen einer oder mehrerer der nachfolgend genannten Voraussetzungen einseitig durch die SERVISCOPE AG möglich:
 - a) Die Änderung dient der Verbesserung der Leistung, z. B. Erweiterung des Leistungsumfangs oder ist aus sonstigen Gründen vorteilhaft für den Mandanten.
 - b) Die Änderung betrifft Mitwirkungspflichten oder vom Mandanten zu schaffende Voraussetzungen und diese Änderung ist aufgrund von Anpassungen an den Stand der Technik, aufgrund sonstiger nach diesem Abschnitt zulässigen - Änderungen der Leistung an sich notwendig. Die Änderung dient der Umsetzung von gesetzlichen, aufsichtsrechtlichen oder sonstigen Vorschriften, die für die jeweilige Leistung bestimmend sind.
 - c) Die Änderung dient der Fehlerbehebung, z.B. der Einhaltung der Pflicht der SERVISCOPE AG zur Aufrechterhaltung der Gebrauchsfähigkeit der Leistung gemäß § 535 BGB.

- d) Die Zurverfügungstellung der unveränderten Leistung ist aufgrund von Maßnahmen eines Dritten nicht mehr möglich, z.B. aufgrund Leistungsänderungen, Abkündigungen oder Wartungseinstellungen eines Lieferanten.

Bei Leistungen, die zur Unterstützung von kritischen oder wichtigen Funktionen geeignet sind (siehe Abschnitt 5 (Aufsichtsrechtliche Regelungen)), sind solche einseitigen Änderungen des Einzelvertrages nur möglich, soweit es sich um nicht wesentliche Änderungen im Sinne der technischen Regulierungsstandards zu Art. 28 Abs. 10 DORA handelt.

Die SERVISCOPE AG wird bei Leistungsänderungen stets die Interessen des Mandanten an der störungsfreien Aufrechterhaltung und Leistungsfähigkeit des Bankbetriebs berücksichtigen und Änderungen lediglich in zumutbarem Umfang vornehmen.

- (3) Die SERVISCOPE AG wird die der geänderten Leistung zugrundeliegenden Leistungsscheine oder sonstigen Beschreibungen entsprechend anpassen und dem Mandanten die angepasste Version zur Verfügung stellen, z.B. auf elektronischem Weg. Die Mitteilung der Änderung erfolgt mit einem Vorlauf von mindestens 3 Monaten. Der Mandant ist im Fall einer Leistungsänderung berechtigt, die betroffene Leistung mit einer Frist von 2 Monaten zum Inkrafttreten der Leistungsänderung zu kündigen.
- (4) Änderungen der Dokumentationen und sonstiger mitgeltender Unterlagen stellen keine Änderung des vereinbarten Leistungsumfangs dar, sondern dokumentieren lediglich die Anpassung der konkreten Ausgestaltung und Nutzung der von der SERVISCOPE AG zur Verfügung gestellten Leistungen. Änderungen dieser Beschreibungen sind daher jederzeit einseitig durch die SERVISCOPE AG möglich. Diese stellen keine Leistungsänderungen im Sinne dieser Regelung dar. Sie werden dem Mandanten bekannt gegeben, z.B. auf elektronischem Weg.
- (5) Redaktionelle Änderungen ohne Auswirkung auf den vereinbarten Leistungsumfang stellen keine Leistungsänderung dar und sind jederzeit einseitig ohne Ankündigung möglich. Sie werden dem Mandanten bekannt gegeben, z.B. auf elektronischem Weg.

7 Mitwirkungspflichten des Mandanten

7.1 Allgemeines

- (1) Eine ordnungs- und fristgemäße Leistungserbringung durch die SERVISCOPE AG setzt voraus, dass der Mandant die nachfolgend beschriebenen allgemeinen Mitwirkungsleistungen sowie etwaige weitere spezielle Mitwirkungsleistungen, die in diesen Geschäftsbedingungen oder in Einzelverträgen geregelt sind, rechtzeitig erbringt. Erforderliche Mitwirkungsleistungen können auch noch nach Abschluss des jeweiligen Einzelvertrags vereinbart werden.
- (2) Werden Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig erbracht, trägt der Mandant die damit verbundenen Risiken und haftet der SERVISCOPE AG für Schäden, die hierdurch schuldhaft verursacht werden. Entstehen Verzögerungen und/oder Mehraufwand, kann die SERVISCOPE AG – unbeschadet weitergehender gesetzlicher Rechte – eine Änderung des Zeitplans sowie eine angemessene Entschädigung verlangen.
- (3) Kommt es im Rahmen der Leistungserbringung zu Reklamationen durch Kunden des Mandanten, so hat der Mandant dies der SERVISCOPE AG je Reklamationsfall innerhalb einer Frist von 10 Bankarbeitstagen ab Kenntnis der Reklamation mitzuteilen. Wird diese Frist überschritten, kann der Mandant keine Ansprüche gegen die SERVISCOPE AG geltend machen, sofern und soweit die Entstehung dieser Ansprüche durch die rechtzeitige Reklamation hätte vermieden werden können.
- (4) Die von der SERVISCOPE AG entwickelten Vorgänge im Mandantensystem (agree21 o.ä.) darf der Mandant für die Bearbeitung von Geschäftsvorfällen nur zur Zusammenarbeit mit der SERVISCOPE AG nutzen. Eine Weitergabe an Dritte ist nicht zulässig.

7.2 Schaffungen von Voraussetzungen in der Betriebssphäre des Mandanten

- (1) Der Mandant wird unentgeltlich alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre schaffen, die zur ordnungsgemäßen Durchführung der vertraglichen Leistungen durch die SERVISCOPE AG erforderlich sind. Die entsprechenden Voraussetzungen werden im Einzelvertrag bzw. in dem entsprechenden Leistungsschein konkretisiert.

- (2) Der Mandant überprüft werktäglich, ob die SERVISCOPE AG per elektronischem Weg Informationen bereitgestellt hat, die die vertraglichen Leistungen betreffen.
- (3) Der Mandant ist für die Bereitstellung, Richtigkeit und Vollständigkeit aller Informationen, Arbeitsunterlagen und Arbeitsmittel, die die SERVISCOPE AG aus der Sphäre des Mandanten für die Durchführung der Leistungen benötigt, verantwortlich. Er stellt der SERVISCOPE AG die erforderliche Infrastruktur zur Verfügung.
- (4) Technische Inkompatibilitäten, die im Zuge eines Releasewechsels des Mandantensystems die Leistungserbringung durch die SERVISCOPE AG im Sinne der geltenden Verträge und Vereinbarungen unmöglich machen, liegen, sofern die Ankündigungsfrist nicht beachtet wurde, im Verantwortungsbereich des Mandanten.

7.3 Meldung von Sicherheitsvorfällen

- (1) Korrespondierend zum Informationssicherheitsmanagement der SERVISCOPE AG (siehe hierzu die entsprechende Beschreibung im Basisleistungsschein) ist der Mandant verpflichtet, die SERVISCOPE AG über erhebliche Störungen der Integrität, Vertraulichkeit, Authentizität oder Verfügbarkeit in seinem Verantwortungsbereich, die zu einer Beeinträchtigung der Funktionsfähigkeit oder Informationssicherheit der der SERVISCOPE AG bereitgestellten IT-Systeme führen können oder geführt haben, unverzüglich zu unterrichten. Die einem solchen Fall zu nutzenden Kommunikationskanäle sind derzeit im Kapitel „Informationssicherheitsmanagement“ des Basisleistungsscheins beschrieben.
- (2) Ebenso ist der Mandant verpflichtet, die SERVISCOPE AG über erhebliche Störungen, die zu einer Beeinträchtigung der Integrität, Vertraulichkeit, Authentizität oder Verfügbarkeit der über definierte Schnittstellen oder IT-Systeme zwischen den Vertragsparteien ausgetauschten Daten führen können oder geführt haben, unverzüglich zu informieren. Eine entsprechende Störung liegt z.B. vor, wenn die über definierte Schnittstellen ausgetauschten Daten unautorisierten Dritten bekannt geworden sind (Verletzung der Vertraulichkeit) oder manipuliert wurden (Verletzung der Integrität/Authentizität) oder verloren gegangen sind (Verletzung der Verfügbarkeit).

8 Daten des Mandanten

- (1) Es obliegt dem Mandanten die gegebenenfalls vorgeschriebene Aufbewahrung von Daten und Inhalten nach den gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, insbesondere den einschlägigen handels- und steuerrechtlichen Bestimmungen sicherzustellen.
- (2) Etwas anderes gilt nur, wenn die SERVISCOPE AG im Rahmen eines Einzelvertrags ausdrücklich mit einer entsprechenden Aufbewahrung von Daten und Inhalten beauftragt wurde.
- (3) In diesem Fall wird die SERVISCOPE AG die Daten und Inhalte (einschließlich der Verfahrensdokumentation) gemäß den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen (insbesondere gemäß den Grundsätzen zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff – GoBD) für die Dauer der gesetzlichen Fristen aufbewahren.
- (4) Endet dieses Vertragsverhältnis, übergibt die SERVISCOPE AG die aufbewahrten Daten auf Anforderung des Mandanten an diesen. Hierfür gelten die Regelungen zur Beendigungsunterstützung in Abschnitt 19 (Vertragslaufzeit/ Beendigungsunterstützung).
- (5) Damit die SERVISCOPE AG ihre Leistungen erbringen kann, räumt der Mandant ihr das zeitlich auf die Dauer des jeweiligen Vertragsverhältnisses begrenzte, nicht ausschließliche, unentgeltliche Nutzungsrecht im Sinne des Urheberrechtsgesetzes ein, die von ihm auf den IT-Systemen der SERVISCOPE AG abgelegten, verarbeiteten und erstellten Daten (ggf. einschließlich Endkundendaten), Datenbanken und sonstigen Inhalte im Rahmen des Vertragszwecks in erforderlichem Umfang zu nutzen. Dieses Nutzungsrecht besteht, soweit dies für die Erbringung der jeweils vereinbarten Leistungen (insbesondere im Rahmen von Leistungsscheinen) angemessen oder notwendig ist. Der Mandant wird im Verhältnis zu Dritten sicherstellen, dass er befugt ist, diese Rechte einzuräumen.

- (6) Dieses urheberrechtliche Nutzungsrecht berechtigt die SERVISCOPE AG im Rahmen des Servicevertrags insbesondere auch, Daten der Mandanten
- zur internen Entwicklung von Dienstleistungen, z. B. Leistungsoptimierungen,
 - zur Bereitstellung von Benchmarks bzw. Kennzahlen für Mandanten in anonymisierter Form (ohne Rückschluss auf einzelne Mandanten),
 - und in anonymisierter Form (ohne Rückschluss auf einzelne Mandanten) zu strukturierten Auswertungen und Vergleichen im Hinblick auf mögliche Handlungsfelder bzw. Vertriebsansätze der Mandanten
- (7) zu nutzen. Die datenschutzrechtlichen Bestimmungen in Abschnitt 12 (Schutz von personenbezogenen Daten) bleiben von dieser Nutzungsrechteinräumung unberührt.

9 Kooperationsprojekte

Die SERVISCOPE AG und der Mandant können einzelvertraglich die Durchführung von Projekten, bspw. Kooperationen vereinbaren, bei denen beide Parteien Leistungen erbringen können.

Hierfür werden folgende Grundsätze der Zusammenarbeit festgelegt:

- (1) Der Mandant erbringt seine vereinbarten Leistungen mit eigenem Personal oder - vorbehaltlich einer ausdrücklichen vorherigen Einwilligung der SERVISCOPE AG bzw. entsprechender einzelvertraglicher Regelung - durch Subunternehmer (nachfolgend zusammen "Personal"). Für den Subunternehmereinsatz durch die SERVISCOPE AG gilt Abschnitt 21 (Einsatz von Subunternehmern).
- (2) Die Parteien und deren Personal sind nicht zur rechtsgeschäftlichen Vertretung der jeweils anderen Partei berechtigt. Die Pflicht zur Vertraulichkeit gemäß Abschnitt 18 (Vertraulichkeit) findet Anwendung.
- (3) Die Parteien sind sich darüber einig, dass die Parteien und deren Personal im Sinne der steuer- und sozialversicherungsrechtlichen Bestimmungen nicht in den Betrieb der jeweils anderen Partei oder deren Kunden eingegliedert werden.
- (4) Ebenso unterliegt das Personal einer Partei keinem Weisungsrecht der anderen Partei und deren Mitarbeitern und umgekehrt. Es findet keine arbeitsteilige Zusammenarbeit zwischen dem Personal der Parteien statt. Das von einer Partei eingesetzte Personal wird in die interne Urlaubsplanung und Vertreterregelung der anderen Partei nicht einbezogen. Das Personal einer Partei nimmt an internen Besprechungen und Veranstaltungen der anderen Partei mit firmenspezifischen Inhalten (z. B. Teammeeting ohne Auftragsrelevanz, Betriebsversammlungen, Betriebsfeiern) nicht teil. Allein möglich ist die Teilnahme an Fachbesprechungen, die im unmittelbaren Zusammenhang mit der vertraglichen Leistung oder der Leistungserbringung stehen. Die Parteien sowie das von ihnen eingesetzte Personal verwenden eigene Arbeitsmittel, soweit nicht ein sachlicher Grund die Nutzung der Arbeitsmittel der anderen Partei erforderlich macht (z. B. IT-Sicherheit, Datenschutz). Sollte Letzteres der Fall sein, werden die Parteien dies gesondert einzelvertraglich regeln.
- (5) Die Parteien stellen sicher, dass sämtliches von ihnen vor Ort bei der anderen Partei eingesetzte Personal etwaige ihnen von der anderen Partei zur Verfügung gestellten Regelungen bezüglich Werkssicherheit entsprechend einhält.
- (6) Soweit die Parteien zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen eigene Arbeitnehmer einsetzen, werden sie nur legal beschäftigte und im Einklang mit dem Arbeitnehmerüberlassungsgesetz überlassene Arbeitnehmer und insbesondere nur solche Arbeitnehmer einsetzen, die eine Arbeitserlaubnis besitzen, ordnungsgemäß bei den Sozialversicherungsträgern angemeldet sind und deren Leistungen, inklusive der darauf entfallenden Steuer- und sonstigen Abgabenlasten, korrekt abgerechnet werden.
- (7) Die Parteien erklären hiermit, dass sie an ihr Personal mindestens und rechtzeitig den gesetzlich vorgegebenen Mindestlohn nach § 1 Mindestlohngesetz (MiLoG) bezahlen und die Bestimmungen des MiLoG und des AEntG einhalten. Die Parteien werden sich gegenseitig unverzüglich darüber informieren, sofern die Einhaltung des MiLoG durch das eingesetzte Personal, durch Behörden oder von sonstiger dritter Seite in Frage gestellt und/oder in Form von Auflagen, Geltendmachungsschreiben, Bußgeldern, Klagen

oder in sonstiger Form geltend gemacht wird. Ferner gewährleisten die Parteien, ihre eingesetzten Sub- und Nachunternehmer sorgfältig auszuwählen und diese zu verpflichten, die Anforderungen aus dem MiLoG, dem AEntG, der Mindestlohnaufzeichnungsverordnung (MiLoMeldV) einzuhalten.

10 Technisch-organisatorische Ausstattung der IT-Systeme und -Prozesse

10.1 Allgemeines

- (1) Der Umfang und die Qualität der technisch-organisatorischen Ausstattung der SERVISCOPE AG orientieren sich insbesondere an betriebsinternen Erfordernissen, den Geschäftsaktivitäten sowie der Risikosituation der SERVISCOPE AG sowie ihrer Mandanten.
- (2) Die SERVISCOPE AG gewährleistet, dass bei den von ihr eingesetzten IT-Systemen (Hardware- und Software-Komponenten), den dazu gehörenden IT-Prozessen und sonstigen Bestandteilen (hierzu gehören insbesondere geschäftsrelevante Informationen, Geschäfts- und Unterstützungsprozesse, IT-Systeme und die zugehörigen IT-Prozesse sowie Netz- und Gebäudeinfrastrukturen)
 - die Integrität,
 - die Verfügbarkeit,
 - die Belastbarkeit,
 - die Authentizität,
 - sowie die Vertraulichkeit

der Daten sichergestellt ist. Die entsprechende Ausgestaltung der jeweiligen IT-Systeme und -Prozesse erfolgt auf der Grundlage gängiger Standards.

Insbesondere sind bei der SERVISCOPE AG Prozesse für eine angemessene IT-Berechtigungsvergabe eingerichtet, durch die sichergestellt wird, dass jeder Mitarbeiter der SERVISCOPE AG nur über die Rechte verfügt, die er für seine jeweilige Tätigkeit benötigt.

Die entsprechende Eignung der IT-Systeme und -Prozesse wird regelmäßig von den zuständigen Mitarbeitern der SERVISCOPE AG überprüft, bewertet und evaluiert.

- (3) Die eingesetzten IT-Systeme werden vor ihrem erstmaligen Einsatz und nach wesentlichen Veränderungen durch die SERVISCOPE AG getestet und sowohl von den fachlich als auch von den technisch zuständigen Mitarbeitern freigegeben. Die entsprechenden Entwicklungs-, Test- und Freigabeaktivitäten sowie die Implementierung in die Produktionsprozesse richten sich nach einem bei der SERVISCOPE AG etablierten Regelprozess. Produktions- und Testumgebungen sind grundsätzlich voneinander getrennt. Die Entwicklung und Änderung programmtechnischer Vorgaben an den IT-Systemen werden unter Beteiligung der fachlich und technisch zuständigen Mitarbeiter der SERVISCOPE AG durchgeführt.

Die Verpflichtung des Mandanten zur eigenen Überprüfung der Arbeitsergebnisse der SERVISCOPE AG bleibt von den Regelungen in diesem Absatz unberührt.

- (4) Weitere Anforderungen an die IT-Systeme und -Prozesse ergeben sich aus der mitgeltenden Anlage 2 „Informationssicherheit“ und der Anlage 3 „BCM“.

10.2 IKT-bezogener Vorfall

- (1) Die SERVISCOPE AG ist verpflichtet, dem Mandanten bei einem IKT-bezogenen Vorfall iSd Art 3 Nr. 8 DORA, der mit der bereitgestellten Leistung in Verbindung steht, Unterstützung zu leisten. Details hierzu sind in der Anlage 2 Informationssicherheit geregelt.
- (2) Die SERVISCOPE AG wird für die Mitwirkung eine für die vertragliche Hauptleistung entsprechende Vergütung erhalten. Die SERVISCOPE AG hat jedoch den ihm entstandenen Aufwand nachzuweisen.

10.3 Teilnahme an Schulungen

- (1) Die SERVISCOPE AG verpflichtet sich, ihre Mitarbeiter, die Geschäftsleitung und ggf. eingesetzte Unterauftragnehmer (im Folgenden „eingesetzte Mitarbeiter“) auf Basis eines Schulungs- und Sensibilisierungskonzeptes entsprechend ihrer Aufgaben und Verantwortung regelmäßig zu Aspekten der Informationssicherheit zu schulen und zu sensibilisieren. Die Inhalte der Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen sowie der Teilnahme der eingesetzten Mitarbeiter als auch das zugrunde liegende Schulungs- und Sensibilisierungskonzept werden dem Mandanten auf Anfrage in qualifizierter Form glaubhaft gemacht oder in sonstiger Form angemessen nachgewiesen.
- (2) Sollen darüber hinaus Schulungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen beim Mandanten für beim Mandanten eingesetzte Mitarbeiter der SERVISCOPE AG erfolgen, werden die Parteien sich über einen angemessenen Umfang und die Kostentragung einigen.

10.4 TLPT-Tests

- (1) Bei IKT-Dienstleistungen, die zur Unterstützung kritischer oder wichtiger Funktionen gemäß DORA geeignet sind (siehe Abschnitt 5 (Aufsichtsrechtliche Regelungen)), ist die SERVISCOPE AG verpflichtet, sofern der Mandant auf Grund behördlicher Vorgabe zur TLPT-Durchführung verpflichtet wird, sich an den bedrohungsorientierten Penetrationstests des Mandanten (TLPT — Threat-Led Penetration Testing) zu beteiligen und uneingeschränkt daran mitzuwirken.
- (2) Details, insbesondere betreffend der Kostentragung, werden in der Anlage 2 Informationssicherheit geregelt.

11 Laufende Zusammenarbeit

- (1) Der Mandant wird der SERVISCOPE AG einen Ansprechpartner nennen, der für Fragen zur Leistungserbringung, -beauftragung, -abrechnung, bei Reklamationen oder zum Informationsaustausch während der bundesweiten Arbeitstage zur Verfügung steht.
- (2) Der Mandant hat dafür Sorge zu tragen, dass alle für eine ordnungsgemäße Leistungserstellung des Mandanten gegenüber seinen Kunden erforderlichen Prozessschritte in der Nachbearbeitung und in seinem Einflussbereich sorgfältig ausgeführt werden.
- (3) Der Mandant richtet die für die Bearbeitung der beauftragten Services erforderlichen Zugänge, Zugriffsrechte und Kompetenzen für die Mitarbeiter der SERVISCOPE AG ein, bzw. genehmigt und/oder veranlasst die Umsetzung.
- (4) Der Mandant verpflichtet sich, der SERVISCOPE AG sämtliche für die Durchführung der vertragsgegenständlichen Dienstleistungen erforderlichen Daten und Informationen rechtzeitig zur Verfügung zu stellen. Der Mandant ist verpflichtet, der SERVISCOPE AG sämtliche Änderungen dieser Daten und Informationen unverzüglich mitzuteilen.
- (5) Mandant und SERVISCOPE AG sorgen für eine adäquate Vertretungsregelung, falls der Ansprechpartner länger als 2 Arbeitstage in Folge nicht verfügbar ist (z.B. Urlaub, Krankheit).
- (6) Der Mandant gewährleistet, dass die für den Zugang zu den DV-Systemen benötigten Schnittstellen über den für den Mandanten zuständigen IT-Dienstleister hergestellt und aufrechterhalten werden und trägt die damit verbundenen Kosten. Die SERVISCOPE AG behält sich vor, bei Preisanpassungen oder der Einführung neuer Preiskomponenten durch den IT-Dienstleister oder eines Tochterunternehmens des IT-Dienstleisters die dadurch entstehenden - ggf. zusätzlichen - Kosten dem Mandanten teilweise oder vollständig in Rechnung zu stellen.
- (7) Der Mandant stellt sicher, dass der SERVISCOPE AG – sofern erforderlich - das Bankverfahren zur Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen nach Maßgabe der folgenden Regelungen zur Nutzung zur Verfügung steht.
 - a) Ist zur Leistungserbringung ein Zugriff auf das Mandantensystem erforderlich, so ist die SERVISCOPE AG nur verpflichtet, das aktuelle Release und maximal das Vorgängerrelease zu

unterstützen. Eine Pflicht zur Unterstützung besteht nicht, wenn das Vorgängerrelease aus der Herstellerwartung fällt.

- b) Der Mandant informiert die SERVISCOPE AG frühestmöglich über bevorstehende Releasewechsel in seinem Hause. Damit erhält die SERVISCOPE AG die Möglichkeit, eventuell aus dem Releasewechsel entstehende technische Implikationen frühzeitig zu erkennen.
 - c) Der Mandant richtet - sofern für die Leistungserbringung erforderlich - im Mandantensystem die ihm von der SERVISCOPE AG genannten User ein und stattet diese mit den notwendigen Berechtigungen und Kompetenzen aus, um die für die Erbringung der vereinbarten Dienstleistungen erforderlichen Schritte im Bankverfahren durchzuführen.
 - d) Die Anzahl der mit entsprechenden Berechtigungen auszustattenden User der SERVISCOPE AG richtet sich nach den betrieblichen Bedürfnissen der SERVISCOPE AG.
- (8) Die SERVISCOPE AG wird den Mandanten rechtzeitig darüber informieren, wenn an den Mandanten gemeldete Mitarbeiter aus dem Unternehmen ausscheiden bzw. im Auftragsverhältnis nicht mehr für den Mandanten tätig sind, damit eine Anpassung der Berechtigungen erfolgen kann. Ebenso ist der Mandant in den vorgenannten Fällen von Namensänderungen zu unterrichten.
- (9) Sofern die SERVISCOPE AG für den Mandanten SCHUFA-Anfragen stellt oder SCHUFA-Meldungen vornimmt, sorgt der Mandant für die erforderliche Einbindung der SCHUFA in die verwendeten Systeme.
- (10) Der Mandant bevollmächtigt die SERVISCOPE AG - sofern zur Leistungserbringung erforderlich - im Rahmen der Abarbeitung der ausgelagerten Prozesse, Mandantenverträge und allgemeinen Schriftverkehr mit Kunden auf der Basis abgestimmter Briefvorlagen mit Wirkung für den Mandanten zu unterzeichnen. Mitarbeiter der SERVISCOPE AG unterzeichnen in diesen Fällen mit dem Zusatz „i.A.“.

12 Schutz von personenbezogenen Daten

- (1) Soweit die SERVISCOPE AG bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen personenbezogene oder personenbeziehbare Daten des Mandanten verarbeitet, erfolgt dies im Auftrag und nach entsprechenden erteilten Weisungen des Mandanten.
- (2) Die zwischen den Parteien bestehenden Vereinbarungen zum Datenschutz finden auf sämtliche Auftragsverarbeitungen gemäß Abschnitt 12 (Schutz von personenbezogenen Daten) Ziffer 1 Anwendung.

13 Schutzrechte

Vorbehaltlich ergänzender und/oder abweichender Regelungen in den Einzelverträgen gilt für den Umgang mit Schutzrechten das Folgende:

- (1) Das gesamte geistige Eigentum der SERVISCOPE AG bzw. ihrer Lizenzgeber verbleibt in der alleinigen Inhaberschaft der SERVISCOPE AG bzw. ihrer Lizenzgeber. Dies gilt insbesondere für das geistige Eigentum der SERVISCOPE AG bzw. ihrer Lizenzgeber an überlassener oder eingesetzter Software, an Konzepten, Beschreibungen und Dokumentationen. Eine Weitergabe an Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der SERVISCOPE AG. Das gesamte geistige Eigentum des Mandanten bzw. dessen Lizenzgebers verbleibt in der alleinigen Inhaberschaft des Mandanten bzw. dessen Lizenzgebers. Der Mandant erhält die Nutzungsrechte nur zu eigenen, dem jeweiligen Leistungsschein bzw. dem jeweiligen Einzelvertrag entsprechenden Zwecken und nur während der Vertragslaufzeit.
- (2) Das geistige Eigentum an im Rahmen der Vertragsdurchführung erstellten Arbeitsergebnissen liegt ausschließlich bei der SERVISCOPE AG.

Die Parteien arbeiten darauf hin, dass keine gemeinsamen Werke im Sinne des § 8 Urheberrechtsgesetz (UrhG) entstehen. Sollte dennoch eine Miturheberschaft an einem Werk entstehen, vereinbaren die Parteien hiermit das Folgende:

Die Parteien werden einzelvertraglich eine Regelung der Nutzungs- und Verwertungsrechte treffen. Ist eine solche Vereinbarung nicht getroffen worden, gilt Folgendes: Die SERVISCOPE AG erhält die

ausschließlichen Nutzungs- und Verwertungsrechte am gemeinsamen Werk; die übrigen Miturheber verzichten insoweit auf ihre Rechte. Unter „geistigem Eigentum“ sind alle derzeitigen und zukünftigen (i) Markenrechte, Urheber- und verwandten Schutzrechte, Geschmacksmuster-, Gebrauchsmuster- und Patentrechte, eingetragene Designs sowie vergleichbare Schutzrechte sowie (ii) Nutzungs- und Verwertungsrechte an solchen Schutzrechten zu verstehen.

- (3) Die Vertragspartner räumen einander mit Abschluss des jeweiligen Leistungsscheins das einfache, widerrufliche und zeitlich auf die jeweilige vereinbarte Vertragslaufzeit beschränkte Recht ein, das geistige Eigentum des jeweils anderen Vertragspartners zu nutzen, soweit dies zur Durchführung des Vertrages bzw. für den bestimmungsgemäßen Gebrauch entsprechend dem jeweiligen Vertragszweck erforderlich ist.
- (4) Handelt es sich im Rahmen der vereinbarten Leistung um Beratungsleistungen, behält sich die SERVISCOPE AG das Eigentum und alle gegenwärtigen und künftigen urheberrechtlichen und/oder gewerblichen Schutzrechte am von ihr gelieferten Material bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher zum Zeitpunkt der Lieferung bestehender oder später entstehender Forderungen aus der gesamten Geschäftsverbindung vor.

14 Vergütung

14.1 Grundsätze der Vergütung

Die Preise für die einzelnen Leistungen ergeben sich aus der jeweils gültigen Preisliste der SERVISCOPE AG sowie aus den jeweiligen Anlagen zu diesem Vertrag. Vorbehaltlich abweichender Regelungen in den Anlagen gilt folgendes:

- (1) Änderungen von Schriftstücken, Systemeinstellungen, Schnittstellen, Reports sowie sonstige, durch den Mandanten angeforderte Änderungen, werden nach Aufwand entsprechend Detailnachweis abgerechnet.
- (2) Unterstützungsleistungen für durch den Mandanten veranlasste Prüfungen und deren Vorbereitung sowie Unterstützungsleistungen beim Beschwerdemanagement des Mandanten durch die SERVISCOPE AG werden nach Aufwand entsprechend Detailnachweis abgerechnet.
- (3) Anfallende Portokosten werden von der SERVISCOPE AG zunächst verauslagt und dem Mandanten weiterberechnet.
- (4) Werden sonstige externe Kosten und Gebühren (z.B. für Adressenrecherche, Schufa, Gutachterausschüsse, Notare, Sachverständige, Amtsgerichte, Sicherheitenversand) der SERVISCOPE AG in Rechnung gestellt, sind diese von dem Mandanten zu zahlen bzw. von dem Mandanten für den Kunden des Mandanten zu verauslagen.
- (5) Für Serviceleistungen wie Beratungen oder Projektleistungen, die nicht in diesem Vertrag oder den Anlagen zu diesem Vertrag geregelt sind, wird die SERVISCOPE AG auf Anfrage ein gesondertes Angebot abgeben.
- (6) Die in den jeweiligen Anlagen vereinbarten Leistungsvergütungen, Bereitstellungspreise sowie ggf. Mindestumsätze oder Mindestabnahmen werden monatlich am ersten Arbeitstag des Folgemonats abgerechnet.
- (7) Für den Monat der Produktionsaufnahme werden die erbrachten Leistungen anteilig fakturiert.
- (8) Werden vereinbarte Mindestumsätze oder -abnahmen nicht erreicht, verfallen diese Kontingente am jeweiligen Monatsende und sind nicht in Folgemonate übertragbar. Eine Rückvergütung ist ausgeschlossen.
- (9) Sämtliche Rechnungen sind ohne Abzug sofort fällig. Die Abrechnung von Leistungen erfolgt durch die SERVISCOPE AG im Lastschriftinzugsverfahren. Der Mandant erteilt hierfür ein widerrufliches SEPA-Mandat.

- (10) Für den Verzugsfall sowie die Berechnung von Verzugszinsen gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Die Parteien vereinbaren einen Verzugszins von 4 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz gemäß § 247 BGB.
- (11) Alle Preise verstehen sich sofern nicht anderweitig geregelt zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

14.2 Abrechnung nach Aufwand

Wird für Leistungen die Abrechnung nach tatsächlichem Aufwand vereinbart, gilt Folgendes:

- (1) Ist bei einer Abrechnung nach Personentagen die Höhe des Personentagessatzes nicht vereinbart, gilt der zum Zeitpunkt des jeweiligen Vertragsschlusses in der aktuellen Preisliste ausgewiesene Tagessatz.
- (2) Ein Personentag umfasst acht (8) Arbeitsstunden. Nicht voll geleistete Personentage werden anteilmäßig, basierend auf einer stündlichen Berechnung, abgerechnet. Reisezeiten werden ebenfalls als Arbeitszeit abgerechnet. Spesen werden zusätzlich in Rechnung gestellt.
- (1) Die SERVISCOPE AG wird den erbrachten Aufwand in einer gesonderten Aufstellung ausweisen.

14.3 Preisanpassungen

- (1) Die SERVISCOPE AG ist berechtigt, die Vergütung für Leistungen einseitig in angemessenem Umfang anzupassen, wenn sich ihre Kosten für die Erbringung dieser Leistungen ändern.
- (2) Zu Kostenerhöhungen und damit Preiserhöhungen können insbesondere nachstehende Umstände führen, soweit diese nicht von der SERVISCOPE AG zu vertreten sind:

- a) Steigerung von Wartungs- und Pflegeaufwänden
- b) Lohnsteigerungen
- c) Steigerung der Kosten für die Anschaffung, den Betrieb und die Wartung eingesetzter Hard- und/oder Software
- d) Steigerung von Einkaufspreisen / Erzeugerpreisindex

Wenn der Erzeugerpreisindex für eine der nachgenannten Dienstleistungen

- a. WZ08-82 Dienstleistungen für Unternehmen u. Privatpers. ang.
- b. WZ08-62 Dienstleistungen der Informationstechnologie

(gemäß der Berechnung des Statistischen Bundesamts unter www.destatis.de)

Erzeugerpreisindex für Dienstleistungen: Deutschland, Quartale, Wirtschaftszweige)

für das 2. Quartal des jeweiligen Jahres von dem für Vergleichsquartal (2. Quartal des Vorjahres) geltenden Wert abweicht, ist auf Verlangen des Auftragnehmers die Vergütung anzupassen.

Berechnung: $\text{Preis lfd. Jahr} / \text{Preis Vorjahr} = X\%$

Preis alt multipliziert mit $X\%$ = Preis neu

In letzterem Fall ist die Vergütung ab dem 01.01. des Folgejahres, um den abweichenden Wert zu erhöhen. Die Voraussetzungen für die vorgenannten Preisanpassungen hat der Auftragnehmer geltend zu machen und, soweit angefragt, unter Beweis zu stellen. Bei geringfügigen Veränderungen ist der Auftragnehmer berechtigt, diese im eigenen Ermessen über mehrere Jahre (ab der letzten Preisanpassung) aufzurechnen.

- (3) Preisanpassungen werden 3 Monate vor ihrer Wirksamkeit von der SERVISCOPE AG in Textform angekündigt. Der Mandant ist berechtigt, das von der Preisanpassung betroffene Produkt innerhalb eines Zeitraums von 2 Monaten ab Ankündigung der Preisanpassung zum Zeitpunkt der Wirksamkeit der Anpassung schriftlich zu kündigen.

15 Sach- und Rechtsmängel (Gewährleistung)

- (1) Mängelansprüche des Mandanten verjähren nach 12 Monaten ab dem jeweiligen Beginn der Verjährungsfrist.
- (2) Die Mängelhaftung umfasst nicht die Beseitigung von Fehlern oder hierdurch entstandenen Mehraufwand, die durch äußere Einflüsse, Bedienungsfehler und nicht von der SERVISCOPE AG durchgeführte Änderungen oder An- und Einbauten verursacht wurden.
- (3) Die SERVISCOPE AG trägt keine Verantwortung dafür, dass die von ihr erbrachten Leistungen bestimmte Erwartungen des Mandanten erfüllen oder sich für bestimmte Zwecke des Mandanten eignen, es sei denn, diese sind im jeweiligen Leistungsschein zwischen den Parteien vereinbart.
- (4) Die Abtretung von Mängelansprüchen an Dritte ist ausgeschlossen.
- (5) Soweit in diesen Geschäftsbedingungen oder einzelvertraglich nichts Abweichendes zwischen den Parteien vereinbart wurde, gelten für die Leistungen der SERVISCOPE AG im Übrigen die gesetzlichen Gewährleistungsvorschriften.

16 Höhere Gewalt

Ereignisse höherer Gewalt, die die SERVISCOPE AG ganz oder teilweise an der Erfüllung ihrer Verpflichtung hindern, entbinden die SERVISCOPE AG bis zum Wegfall des verhindernden Umstands von der Erfüllung des jeweiligen Vertrags. Hierunter fallen insbesondere witterungsbedingte Gründe oder sonstige nicht von der SERVISCOPE AG zu vertretende Ereignisse. Die SERVISCOPE AG wird den Mandanten unverzüglich über den Eintritt eines solchen Ereignisses unterrichten. Sobald abzusehen ist, zu welchem Zeitpunkt die Leistung erbracht werden kann, wird dies dem Mandanten mitgeteilt. Die SERVISCOPE AG wird die Leistung zum nächstmöglichen, mit dem Mandanten abgestimmten Termin erbringen.

17 Haftung

- (1) Die SERVISCOPE AG haftet unbegrenzt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung der SERVISCOPE AG, eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen beruhen sowie für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der SERVISCOPE AG, eines gesetzlichen Vertreters oder eines Erfüllungsgehilfen beruhen.
- (2) Bei Übernahme einer Garantie haftet die SERVISCOPE AG im Rahmen dieser Garantie.
- (3) Die SERVISCOPE AG haftet für „sonstige Schäden“ gemäß Abschnitt 17 (Haftung) Ziffer 1, 2. Halbsatz, die durch leichte Fahrlässigkeit verursacht werden nur in den Fällen der Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Mandant regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflichten). In diesen Fällen ist die Haftung beschränkt auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren typischen Schaden.
- (4) Im Falle einer Haftung der SERVISCOPE AG gemäß Abschnitt 17 (Haftung) Ziffer 3 ist die Haftung der SERVISCOPE AG pro Schadensfall auf einen Maximalbetrag in Höhe von 250.000,00 Euro begrenzt, für alle Schäden pro Kalenderjahr auf einen Maximalbetrag in Höhe von 500.000,00 Euro.
- (5) Im Falle einer Haftung der SERVISCOPE AG gemäß Abschnitt 17 (Haftung) Ziffer 3 ist die Gesamthaftung der SERVISCOPE AG bei einem Serienschaden, d.h. einem Schadensfall, der mindestens drei Mandanten der SERVISCOPE AG betrifft, für alle Geschädigten auf 1.000.000,00 Euro begrenzt. Die zur Verfügung stehende Haftungssumme wird unter den Geschädigten prozentual im Verhältnis der nachgewiesenen Schadenshöhe verteilt.
- (6) Bei Datenverlust haftet die SERVISCOPE AG nur für denjenigen Aufwand, der bei vertragsgemäßer Datensicherung durch den Mandanten für die Rekonstruktion der Daten erforderlich ist.

- (7) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für Ansprüche aus unerlaubter Handlung, soweit diese mit ausgeschlossenen oder beschränkten vertraglichen Ansprüchen konkurrieren.
- (8) Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz oder aufgrund Arglist der SERVISCOPE AG bleiben von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen unberührt.
- (9) Von der SERVISCOPE AG an den Mandanten zu leistender Schadenersatz reduziert sich um einen eventuellen Mitverschuldensanteil des Mandanten nach den näheren Voraussetzungen des § 254 BGB. Als Mitverschulden im Sinne dieser Vorschrift gilt insbesondere, wenn der Mandant erkannte Mängel der Leistungserbringung nicht unverzüglich an die SERVISCOPE AG meldet oder der Mandant Handlungsempfehlungen und Hinweisen der SERVISCOPE AG nicht folgt und daher erkennbare Mängel der Leistungen nicht unverzüglich der SERVISCOPE AG meldet. Die Haftung der SERVISCOPE AG reduziert sich in dem Umfang, in welchem die unterlassene Meldung von erkannten oder - bei Einhaltung der Handlungsempfehlungen und Hinweisen – erkennbaren Mängeln der Leistung mitursächlich für den entstandenen Schaden war.

18 Vertraulichkeit

- (1) Im Rahmen der Zusammenarbeit legen der Mandant und die SERVISCOPE AG einander Informationen, Unterlagen und Kenntnisse, im Folgenden „vertrauliche Informationen“ genannt, offen. Vertrauliche Informationen sind dabei ohne Einschränkung alle Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse der Parteien sowie die sonstigen geheimhaltungsbedürftigen geschäftlichen, finanziellen, technischen oder sonstigen Informationen unabhängig davon, ob sie schriftlich, mündlich oder in anderer Form mitgeteilt werden. Als vertrauliche Informationen gelten solche Informationen, die entweder als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sich für die empfangende Partei aus den Umständen ergibt. Die Bestimmungen zum Schutz personenbezogener Daten, siehe Abschnitt 12 (Schutz von personenbezogenen Daten), bleiben von den Regelungen in dieser Ziffer unberührt.

Insbesondere fallen darunter:

- a) Informationen über Erfindungen, Verfahren, Software, Spezifikationen und sonstiges Know-how unabhängig davon, ob diese schutzrechtsfähig sind,
- b) Dokumentationen, Prozessbeschreibungen, Anwendungshandbücher, Schulungsunterlagen, Organisationsbeschreibungen,
- c) Methoden, Vorgehensweisen oder Tools, die sich auf Abschnitt 18 (Vertraulichkeit) Ziffer 1, lit. a) oder lit. b) beschriebenen Informationen beziehen,
- d) Informationen über Finanzierungen, Wirtschaftspläne, Zulieferer, Mandanten, Vertragspartner, Produkte, Geschäftsprozesse, Verkaufsgeheimnisse,
- e) Bankdaten und Daten des Endkunden sowie sonstige dem Bankgeheimnis unterliegende Informationen.

Nicht als vertrauliche Informationen gelten solche Informationen, die nachweislich

- a) zum Zeitpunkt ihrer Offenlegung bereits öffentlich zugänglich waren oder zu einem späteren Zeitpunkt ohne Verletzung der Regelungen in dieser Ziffer öffentlich zugänglich wurden,
- a) die empfangende Partei von Dritten, die keine Geheimhaltungspflicht gegenüber der offenlegenden Partei verletzt haben, erhalten hat oder
- b) von der empfangenden Partei ohne Rückgriff auf oder Verwendung von vertraulichen Informationen der offenlegenden Partei selbständig entwickelt wurden.
- c) Die Parteien verpflichten sich, über die erhaltenen vertraulichen Informationen strikte Vertraulichkeit zu wahren und diese nur zur Vertragsdurchführung zu verwenden. Die SERVISCOPE AG verpflichtet sich insbesondere, diese Vertraulichkeit durch besondere technische, personelle und organisatorische Maßnahmen auch im Verhältnis zwischen verschiedenen Mandanten zu wahren.

- d) Die Parteien werden die eigenen Mitarbeiter, an die vertrauliche Informationen und/oder Informationen übergeben werden, schriftlich zur Vertraulichkeit verpflichten sowie - sofern es sich um Informationen handelt, die dem Bankgeheimnis unterliegen - zur Einhaltung des Bankgeheimnisses verpflichten.
- (2) Jede Partei darf vertrauliche Informationen weitergeben, wenn und soweit sie dazu durch Gesetz, Verordnung, rechtskräftiges Urteil oder bestandskräftige behördliche Entscheidung verpflichtet ist, sofern sie – vorbehaltlich der rechtlichen Zulässigkeit –
- a) die andere Partei unverzüglich über die Verpflichtung zur Weitergabe informiert und
 - b) der anderen Partei in angemessener Weise die Möglichkeit gegeben hat, die oben aufgeführten hoheitlichen Maßnahmen anzugreifen und ihr bei einer Verhinderung der Weitergabe der vertraulichen Informationen in angemessener Weise beigestanden hat.

Darüber hinaus ist die SERVISCOPE AG berechtigt, vertrauliche Informationen an deutsche Sicherheits- und Strafverfolgungsbehörden zu Präventionszwecken weiterzugeben, soweit sich die Informationen nicht auf personenbezogene Daten und nicht auf einzelne Mandanten der SERVISCOPE AG beziehen und die anfragende Behörde ihr berechtigtes Interesse an den Informationen in nachvollziehbarer Weise begründet und den Mandanten hieraus kein Nachteil entsteht. Weiterhin kann die in Ziffer 5.2.4 (Bankenaufsicht) geregelte Verpflichtung der SERVISCOPE AG zur vollumfänglichen Zusammenarbeit mit den zuständigen Bankaufsichts- und Abwicklungsbehörden die Weitergabe vertraulicher Informationen erforderlich machen.

- (3) Im Rahmen der Verwendung von vertraulichen Informationen zur Vertragsdurchführung kann eine Übermittlung dieser Informationen an Dritte erforderlich sein. Der Mandant willigt daher ein,
- a) dass vertrauliche Informationen durch die SERVISCOPE AG an in die Vertragsdurchführung einbezogene Dritte (bspw. Dienstleister, Lieferanten) weitergegeben werden,
 - b) Weiterhin können die Parteien vertrauliche Informationen an mit Beratungsleistungen Beauftragte sowie an verbundene Unternehmen im Sinne der §§ 15 ff. AktG übermitteln.
- (4) Die Übermittlung von vertraulichen Daten an Dritte bedarf im Übrigen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der offenlegenden Partei in Textform.
- (5) Jegliche Übermittlung setzt weiterhin voraus, dass die Dritten entsprechend zur Vertraulichkeit verpflichtet werden (was der offenlegenden Partei auf Anforderung nachzuweisen ist) und dass bei der Übermittlung die einschlägigen aufsichts- und datenschutzrechtlichen Vorgaben eingehalten werden.
- (6) Die Parteien werden die eigenen Mitarbeiter, an die vertrauliche Informationen und/oder Informationen übergeben werden, schriftlich zur Vertraulichkeit verpflichten sowie - sofern es sich um Informationen handelt, die dem Bankgeheimnis unterliegen - zur Einhaltung des Bankgeheimnisses verpflichten.
- (7) Die Pflicht zur Vertraulichkeit nach diesem Abschnitt 18 (Vertraulichkeit) gilt zeitlich unbegrenzt.
- (8) Alle vertraulichen Informationen verbleiben unabhängig von ihrer Verkörperung im Eigentum der offenlegenden Partei; diese behält sich insofern alle Rechte hieran (z.B. Urheberrechte und gewerbliche Schutzrechte), gleich welcher Art, vor. Dies gilt auch für sämtliche angefertigten Vervielfältigungen der vertraulichen Informationen.
- (9) Soweit es sich bei den vertraulichen Informationen um personenbezogene Daten im Sinne der Datenschutzgesetze handelt, gelten hierfür zusätzlich die Regelungen in Abschnitt 12 (Schutz von personenbezogenen Daten).

19 Vertragslaufzeit/ Beendigungsunterstützung

- (1) Das Inkrafttreten, die Kündigungsfristen sowie gegebenenfalls vereinbarte Mindestvertragslaufzeiten ergeben sich aus dem jeweiligen Leistungsschein bzw. Servicevertrag. Sofern in dem Vertrag keine Kündigungsfristen und keine festen Laufzeiten vereinbart wurden, kann dieser mit einer Frist von 6 Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.

Die nachfolgenden Regelungen gelten für die Beendigung sämtlicher Verträge.

- (2) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung von Verträgen aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für die SERVISCOPE AG insbesondere vor, wenn der Mandant gegen nicht nur unwesentliche Vertragsbedingungen verstößt und er diese Verstöße auch nach einem Hinweis durch die SERVISCOPE AG und dem Ablauf einer angemessenen Frist zur Abhilfe nicht unterlässt.

Eine außerordentliche Kündigung des Mandanten mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende (Exit-Lösung) ist unter folgenden Bedingungen für das betreffende Geschäftsfeld möglich:

- die in Art. 28 Abs. 7 DORA genannten Umstände
 - und im Falle einer IKT-Leistung, die zur Unterstützung einer kritischen oder wichtigen Funktion geeignet ist (siehe Abschnitt 5 (Aufsichtsrechtliche Regelungen)), die in dem technischen Regulierungsstand zu Art. 30 Abs. 5 DORA genannten Kündigungsgründe
 - wenn an 3 aufeinander folgenden Monaten die im monatlichen Servicebericht oder vierteljährlichen Qualitäts- und Risikoreport ausgewiesenen Zielgrößen für berechtigte Beschwerden oder Schadensfälle oder SLA-Verstöße um mehr als 50% verfehlt werden
- (3) Mit Wirksamwerden der Kündigung des Servicevertrages werden automatisch alle weiteren getroffenen Vereinbarungen und Vertragsanlagen beendet. Dies gilt nicht, soweit einzelne in diesem Vertrag vereinbarten Pflichten über das Vertragsende hinaus bestehen. Mit Beendigung des jeweiligen Vertragsverhältnisses enden alle Rechte, die für die Dauer des Vertrags eingeräumt wurden.
- (4) Die SERVISCOPE AG wird gegebenenfalls (technische) Maßnahmen ergreifen, um zu verhindern, dass der Mandant die jeweiligen Leistungen der SERVISCOPE AG nach dem Vertragsende weiterhin nutzt.
- (5) Der Mandant und der Auftragnehmer sind nach Beendigung des jeweiligen Vertragsverhältnisses verpflichtet, im Rahmen des Vertragsverhältnisses überlassene Systeme und sonstige Gegenstände, die sich im Eigentum der jeweils anderen Parteien befinden, nach näherer Absprache an diese herauszugeben.
- (6) Der Auftragnehmer unterstützt den Mandanten dabei, die von der Vertragsbeendigung betroffenen Leistungen selbst zu erbringen oder durch einen Dritten erbringen zu lassen.
- (7) Die SERVISCOPE AG als Auftragnehmer einer IKT-Dienstleistung ist verpflichtet, im Fall einer Insolvenz, Abwicklung, Einstellung der Geschäftstätigkeit oder einer Beendigung, dem Mandanten Zugang zu den zu diesem Zeitpunkt beim Mandanten vertragsgemäß zu speichernden personenbezogenen und nicht personenbezogenen Daten des Mandanten zu gewähren, diese auf Anforderung unverzüglich wiederherzustellen und zurückzugeben, sofern rechtlich zulässig. Diese Rückgabe hat in einem leicht zugänglichen Format in, sofern nicht anderweitig vereinbart, elektronischer Form an den Mandanten oder an einen vom Mandanten benannten Dritten zu erfolgen. Auf Verlangen des Mandanten hat die SERVISCOPE AG sämtliche verbliebenen Datenbestände des Mandanten unwiderruflich zu löschen.
- (8) Sofern die Möglichkeit besteht, dass die Zugriffsmöglichkeit des Mandanten auf seine Daten bei der SERVISCOPE AG durch Maßnahmen Dritter (etwa durch Pfändung oder Beschlagnahme), durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse gefährdet wird oder absehbar gefährdet werden könnte, so hat die SERVISCOPE AG den Mandanten unverzüglich zu verständigen und alles seinerseits Erforderliche zu tun, um die Zugriffsmöglichkeit des Mandanten sicherzustellen.
- (9) Die Details der im Rahmen der Beendigungsunterstützung zu erbringenden Leistungen legen die Parteien in einer gesonderten Vereinbarung für das zu beendende Geschäftsfeld fest. Diese gesonderte Vereinbarung regelt insbesondere die im Einzelnen zu erbringenden Leistungen, die Termine und die Vergütung der Beendigungsunterstützung.
- (10) Erfolgt keine gesonderte Vereinbarung, stellt der Auftragnehmer auf Wunsch des Mandanten folgende Leistungen zur Beendigungsunterstützung zur Verfügung: Der Auftragnehmer steht für die Abstimmung der Übergabe der Leistungen mit dem Mandanten oder dessen beauftragten Dritten an bis zu fünf Projekttagen zur Verfügung. Pro Projekttag wird der jeweils gültige Tagessatz in Rechnung gestellt.
- (11) In Bezug auf personenbezogene Daten gelten zusätzlich die Regelungen aus Abschnitt 12 (Schutz von personenbezogenen Daten). Im Fall von Widersprüchen hat Abschnitt 12 (Schutz von

personenbezogenen Daten) und die Vereinbarungen dazu Anwendungsvorrang zu sonstigen Regelungen in den Geschäftsbedingungen. Im Übrigen bleibt insoweit Abschnitt 2 (Aufbau der Vertragsdokumente und Bestandteile des Vertrags/von Einzelverträgen) Ziffer 6 der Geschäftsbedingungen unberührt.

- (12) Die zwischen den Parteien bestehenden Vereinbarungen zum Datenschutz Abschnitt 12 (Schutz von personenbezogenen Daten), insbesondere hinsichtlich der Löschung bzw. Herausgabe personenbezogener Daten, bleiben von den Regelungen in Abschnitt 19 (Vertragslaufzeit/Beendigungsunterstützung) Ziffer **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** unberührt.

20 Aufrechnung und Zurückbehaltung, (Nicht-)Abtretung von Ansprüchen

- (1) Die Abrechnung der Leistungen der SERVISCOPE AG erfolgt entsprechend der Regelungen im jeweiligen Einzelvertrag. Laufend erbrachte Leistungen werden in der Regel monatlich nachträglich abgerechnet. Die Rechnungstellung erfolgt elektronisch. Sämtliche Rechnungen sind sofort ohne Abzüge zahlbar.
- (2) Die Entgeltforderungen der SERVISCOPE AG werden per erteiltem SEPA-Lastschriftmandat eingezogen. Der Mandant ermächtigt die SERVISCOPE AG hiermit widerruflich, die zu entrichtenden Zahlungen bei Fälligkeit durch Lastschrift vom Konto des Mandanten einzuziehen.
- (3) Der Mandant ist zur Aufrechnung gegen Ansprüche der SERVISCOPE AG oder Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur berechtigt, wenn und soweit seine Forderung unbestritten, oder sein Gegenanspruch rechtskräftig festgestellt ist.
- (4) Der Mandant ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung der SERVISCOPE AG nicht berechtigt, Forderungen, die ihm gegen die SERVISCOPE AG zustehen oder das Vertragsverhältnis im Ganzen, an einen Dritten abzutreten.

21 Einsatz von Subunternehmern

- (1) Die SERVISCOPE AG ist berechtigt von ihr geschuldete Leistungen mit Hilfe von Subunternehmern zu erbringen. Die Verpflichtungen der SERVISCOPE AG zur Einhaltung der vertraglichen Vereinbarungen gegenüber den Mandanten sowie der gesetzlichen Vorschriften bleibt von der Beauftragung eines Subunternehmers unberührt. Die entsprechende Ausgestaltung der Verträge mit diesen Subunternehmern obliegt der SERVISCOPE AG. Ein Einsichtsrecht des Mandanten in diese Verträge besteht nur im Rahmen der aufgeführten Rechte unter Abschnitt **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** (Zugangs-/Einsichts- und Zugriffsrechte sowie Auskunftspflichten) sowie im Rahmen der zwischen den Parteien bestehenden Vereinbarungen zum Datenschutz (s. Abschnitt 12 (Schutz von personenbezogenen Daten)).
- (2) Insbesondere die besonderen Regelungen für den Einsatz von Subunternehmern bei KWG-relevanten Weiterverlagerungen (siehe Abschnitt 5.5 (Weiterverlagerungen)) und bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten (siehe Abschnitt 12 (Schutz von personenbezogenen Daten)) bleiben von der Regelung in Abschnitt 21 (Einsatz von Subunternehmern) Ziffer 1 unberührt.

22 Gesellschaftsrechtliche Veränderungen

- (3) Der Mandant wird die SERVISCOPE AG über anstehende gesellschaftsrechtliche Veränderungen, insbesondere Umfirmierungen und geplante Verschmelzungen sowie Wechsel der Zugehörigkeit zu einem Bankenverband rechtzeitig vorab unterrichten.
- (4) Im Falle einer Verschmelzung mit einem Institut, das ebenfalls Mandant der SERVISCOPE AG ist, bleiben die bestehenden Verträge der verschmelzenden Institute mit der SERVISCOPE AG bestehen. Die Parteien werden einvernehmlich die Modalitäten der Zusammenführung der Verträge vereinbaren. Über die Durchführung eines Projekts zur technischen Zusammenführung der Institute werden die Parteien einen Vertrag schließen, der insbesondere die Inhalte des Projekts, den Zeitplan und die Vergütung regelt.

23 Schlussbestimmungen

- (5) Erklärungen der Parteien in Zusammenhang mit dem Abschluss von Verträgen, Kündigungen oder sonstige Erklärungen mit rechtsverbindlichem Inhalt bedürfen für ihre Wirksamkeit der Textform (gemäß § 126b BGB).
- (1) Solche Erklärungen mit rechtsverbindlichem Inhalt der SERVISCOPE AG können durch Veröffentlichungen auf elektronischem Weg erfolgen. Der Zugang von Erklärungen, die auf elektronischem Weg bekannt gegeben werden, gilt mit Veröffentlichung durch die SERVISCOPE AG als erfolgt. Bei Veröffentlichung außerhalb der üblichen Bankarbeitszeiten gilt der Zugang mit Beginn des nächsten Bankarbeitstags als erfolgt.
- (2) Ist einzelvertraglich der „schriftliche“ Abschluss vereinbart, gilt im Zweifel die Textform vereinbart. Ist eine strengere Form gesetzlich vorgeschrieben, gilt diese.
- (3) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam oder nichtig sein oder diese Geschäftsbedingungen Lücken aufweisen, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon nicht berührt. Die Parteien werden die unwirksamen, nichtigen oder fehlenden Bestimmungen einvernehmlich durch rechtswirksame, dem wirtschaftlichen Zweck des Vertrags entsprechende Bestimmungen ersetzen bzw. ergänzen.
- (4) Erfüllungsort für die von der SERVISCOPE AG zu erbringenden Leistungen ist der jeweilige Standort der SERVISCOPE AG, sofern im Einzelfall nichts Abweichendes geregelt ist.
- (5) Sämtliche Verträge der Parteien unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Abschluss der Regelungen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG). Gerichtsstand für alle Streitigkeiten der Parteien aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Karlsruhe.

24 Anlagen

Folgende Anlagen sind wesentlicher Bestandteil der AGB:

Anlage 1 Informationssicherheit

Anlage 2 BCM

Servicevertrag:

Einzelvertrag der Parteien, der sämtliche zum Zeitpunkt der Unterzeichnung des Servicevertrags beauftragten Leistungen beinhaltet

Basisleistungsschein:

Im Basisleistungsschein sind die allgemeinen Aktivitäten sowie die hiermit verbundenen Prozesse beschrieben, die die SERVISCOPE AG als Dienstleister für den Mandanten übernimmt.

Diese Aktivitäten und Prozesse gelten daher, soweit einschlägig, grundsätzlich für sämtliche Leistungen der SERVISCOPE AG, soweit nicht in Einzelverträgen (insb. Leistungsscheinen, Projektvereinbarungen) abweichende Regelungen getroffen wurden.

Leistungsschein:

Vertrag der Parteien, über den einzelne Leistungen oder Produkte der SERVISCOPE AG durch den Mandanten bestellt oder beauftragt werden einschließlich sämtlicher im Vertragsdokument einbezogener Leistungsscheine, sonstiger ergänzender Produktbeschreibungen oder sonstiger Vertragsdokumente

Einzelvertrag:

Vertrag der Parteien, über den einzelne Leistungen oder Produkte der SERVISCOPE AG durch den Mandanten bestellt oder beauftragt werden einschließlich sämtlicher im Vertragsdokument einbezogener Leistungsscheine, sonstiger ergänzender Produktbeschreibung oder sonstiger Vertragsdokumente.

Dritte:

Dritte im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind alle Unternehmen, die nicht Partei des jeweiligen Vertrags sind, z.B. auch verbundene Unternehmen der Vertragsparteien.

Mandant:

Ein Unternehmen, welches als Auftraggeber die Dienstleistungen der SERVISCOPE AG in Anspruch nimmt

Endkunden:

Mandant des Mandanten

elektronischer Weg:

Besonderes Kommunikationsmittel, das von der SERVISCOPE AG für die Kommunikation mit den Mandanten zur Verfügung gestellt wird.

26 Anlage 1 Informationssicherheit

(1) Geltungsbereich der Anforderungen

Die im Folgenden beschriebenen Anforderungen beziehen sich ausschließlich auf die von Seiten des Auftragnehmers zu erbringenden vertraglichen Leistungen gemäß der zu erbringenden vertraglichen Leistungen gemäß der Leistungsbeschreibung der einzelvertraglichen Regelung bzw. des jeweiligen Leistungsscheins. Die Anforderungen an die Informationssicherheit betreffen somit alle Mitarbeiter, Systeme der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT-Systeme) und Einrichtungen des Auftragnehmers, die in eine Verarbeitung der Informationen des Auftraggebers involviert sind.

Die Anforderungen gelten risikoorientiert auch für Dritte („Unterauftragnehmer“), die der Auftragnehmer mit von ihm zu erbringenden Leistungen nach Maßgabe der zu erbringenden vertraglichen Leistungen gemäß der Leistungsbeschreibung der einzelvertraglichen Regelung bzw. des jeweiligen Leistungsscheins beauftragt. Der Auftragnehmer hat die Anforderungen gegenüber seinen Unterauftragnehmern vertraglich sicherzustellen.

(2) Informationssicherheitsmanagement

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die von ihm gegenüber dem Auftraggeber zu erbringenden Leistungen in sein Informationssicherheitsmanagement einzubeziehen. Im Rahmen seines Informationssicherheitsmanagements trifft der Auftragnehmer unter anderem geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um ein dem Risiko für die Informationssicherheit sowie in Bezug auf die Schutzziele Verfügbarkeit, Authentizität, Integrität und Vertraulichkeit der Daten und Informationen des Auftraggebers angemessenes Schutzniveau - wie in den folgenden Absätzen weiter ausgeführt - zu erreichen und zu wahren. Zudem sind die Eintrittswahrscheinlichkeit und die Schwere eines aus einer möglichen Verletzung der Informationssicherheit resultierenden Risikos, sowie der Stand der Technik, angemessene Standards für Informationssicherheit (IT-Grundsatz des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)) zu berücksichtigen. Dies beinhaltet auch Maßnahmen, die darauf ausgerichtet sind, Cyberrisiken angemessen zu steuern.

Der Auftragnehmer ist dazu verpflichtet, Maßnahmen, Tools, Leit- und Richtlinien für Informationssicherheit vorzuhalten, die ein angemessenes Maß an Sicherheit für die Erbringung der IKT-Dienstleistungen bieten.

Der Auftragnehmer muss aktuellste und höchste Standards für die Informationssicherheit nachweislich einhalten. Der Auftragnehmer muss hierzu über ein aktuelles und anwendbares Zertifikat verfügen oder anderweitig ein gleichwertiges Niveau nachweisen (Wirtschaftsprüferstate IDW PS 951 Typ2).

Zur Umsetzung der Informationssicherheit sind angemessene Sicherheitsvorgaben (Sicherheitskonzept Organisation) durch den Auftragnehmer festzulegen, diese sind dem Auftraggeber auf Anfrage zur Verfügung zu stellen. Diese verbindlichen Sicherheitsvorgaben umfassen technische und organisatorische Maßnahmen. Die Identifikation, Erstellung und kontinuierliche Pflege der erforderlichen Sicherheitsvorgaben erfolgen durch den Auftragnehmer.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich die Sicherheitsvorgaben umzusetzen bzw. die genehmigungs-/meldepflichtigen Risiken, die aus nicht oder noch nicht vollständig umgesetzte Maßnahmen resultieren, im quartalsweisen Qualitäts- und Risikobericht zu reporten.

Die resultierende Sicherheitskonzeption bzw. -maßnahmen (Ist-Umsetzung) ist adressatengerecht, auf angemessenem Detaillierungsniveau durch den Auftragnehmer zu beschreiben und mindestens jährlich oder bei wichtigen Änderungen zu aktualisieren.

(3) Weiterentwicklung des Informationssicherheitsmanagements

Der Auftragnehmer wird die Maßnahmen unter Berücksichtigung des technischen Fortschritts und dem Bekanntwerden neuer Risiken für die Informationssicherheit stetig weiterentwickeln. Wesentliche Änderungen der Maßnahmen, die Einfluss auf die Integrität, Vertraulichkeit, Authentizität oder Verfügbarkeit, der im Kontext der Leistungserbringungen betroffenen Daten und Informationen haben können, wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber im Rahmen des quartalsweisen Qualitäts- und Risikoberichtes mitteilen, wobei der Auftraggeber

solchen Änderungen nur aus wichtigem Grund widersprechen kann. Als wichtiger Grund gilt insbesondere, wenn begründeter Anlass zu Zweifeln bezüglich des ordnungsgemäßen Schutzes der Informationen des Auftraggebers besteht. Der Auftraggeber kann jederzeit die Sollmaßnahmenprofile zu den bezogenen Dienstleistungen sowie eine Übersicht der aktuellen technischen und organisatorischen Maßnahmen anfordern.

(4) Testen der digitalen operationalen Resilienz

Der Auftragnehmer ist dazu verpflichtet, sich an den in den Artikeln 26 und 27 DORA genannten „Threat-Led Penetration Testing“ (TLPT) des Auftraggebers zu beteiligen und uneingeschränkt daran mitzuwirken. Der Auftragnehmer ist dabei zur Wahrung der Vertraulichkeit / Geheimhaltung in Bezug auf die Rahmenbedingungen und Ergebnisse dieser TLPT verpflichtet. Auf Grundlage einer ausdrücklichen Zustimmung des Auftraggebers (Schrift- oder Textform) darf der Auftragnehmer die Ergebnisse zweckgebunden verwenden.

Sofern der Mandant zu TLPT verpflichtet wird, wird eine Vereinbarung über die Kostentragung getroffen. Die Kosten für die Ressourcen des Auftragnehmers hierfür trägt der Auftraggeber.

(5) Pflichten zur Information bei und Behandlung von Informationssicherheitsverletzungen

Der Auftragnehmer hat Unregelmäßigkeiten in der Verarbeitung von Informationen, sowie alle sicherheitsrelevanten Vorfälle, die zu einer Verletzung mindestens eines der Schutzziele Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Authentizität führen (nachfolgend gemeinsam „IKT-bezogener Vorfall“), wie ein nicht geplantes oder unerwartetes Ereignis oder eine Reihe solcher Ereignisse, die die Sicherheit der Netzwerk- und Informationssysteme beeinträchtigen und die eine erhebliche Wahrscheinlichkeit besitzen, Geschäftstätigkeiten des Auftraggebers unmittelbar oder mittelbar zu gefährden und die Informationssicherheit zu bedrohen, unverzüglich (ohne schuldhaftes Zögern) nach Bekanntwerden an den vertraglich benannten Ansprechpartner zu melden und zu dokumentieren. Der Auftragnehmer hat zur Erkennung und Behandlung von IKT-bezogenen Vorfällen angemessene Systeme, Prozesse und Verantwortlichkeiten implementiert. Dabei sind die Schutzziele Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Authentizität zu berücksichtigen.

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber und die zuständigen Behörden bei der Erfüllung der ihr bei einem schwerwiegenden IKT-bezogenen Vorfall obliegenden Pflichten und erteilt ihr die in diesem Zusammenhang erforderlichen weiteren Informationen.

Die Dokumentation und Meldung eines IKT-bezogenen Vorfalls enthalten mindestens folgende Informationen:

1. eine Beschreibung der Art des IKT-bezogenen Vorfalls, der betroffenen Informationen, der voraussichtlichen Folgen und der von dem Auftragnehmer ergriffenen oder beabsichtigten Maßnahmen zur Behebung des Informationssicherheitsvorfalls und der nachteiligen Auswirkungen
2. Informationen aus der Fehler- bzw. Ursachenanalyse
3. falls zutreffend die durchgeführten Notfallvorsorgemaßnahmen
4. den Namen und die Kontaktdaten des Informationssicherheitsbeauftragten oder eines anderen Ansprechpartners.

Der Auftragnehmer hat zur Erkennung und dem Management von Schwachstellen angemessene Systeme, Prozesse und Verantwortlichkeiten zu implementieren. Der Auftragnehmer hat kritische Schwachstellen zeitnah zu adressieren. Zudem werden Statistiken und Trends (z.B. Entwicklung der Anzahl relevanter Schwachstellen, Arten von Schwachstellen, Schließung von Schwachstellen in Abhängigkeit der Kritikalität) dem Auftraggeber im Rahmen des quartalsweise im Qualitäts- und Risikobericht zur Verfügung gestellt.

Einstufungen können z.B. auf Basis des Industriestandards zur Bewertung des Schweregrades von Schwachstellen - Common Vulnerability Scoring System (CVSS) - vereinbart werden:

Zur Einstufung kritischer Schwachstellen werden die Common Vulnerability Scoring System (CVSS-Version 3) angewendet, kritische Schwachstellen werden ab dem CVSS-Wert hochkritisch angenommen. Der CVSS-Wert stellt hierbei lediglich die Basisbewertung der Schwachstelle dar und dient als Indikator zur Einschätzung der Schwere einer Sicherheitslücke. Die externe Ersteinwertung berücksichtigt nicht die umgebungsspezifischen Faktoren, die bei der Bewertung einer Schwachstelle ggf. Berücksichtigung finden müssen.

Einstufung		CVSS-Wert	Zeit zur Behebung
extrem kritisch		unabhängig vom CVSS-Wert	Ausnahmefall, kein Automatismus, nur nach expliziter Einwertung durch Fach- oder übergreifende Einheiten. Sofortige Behebung notwendig.
hoch kritisch		10.0 - 9.0	10 Tage
kritisch		8.9 - 7.0	30 Tage
mäßig kritisch		6.9 - 4.0	60 Tage
wenig kritisch / unkritisch		3.9 - 0.0	90 Tage oder nächstes Update

Abbildung: Beispiel zur Einstufung von Schwachstellen nach CVSS-Wert

(6) Ermöglichung von uneingeschränkten Kontrollen

In den Fällen, in welchen der Auftraggeber nach dem Hauptvertrag (bzw. seiner AGB oder Anlagen) das Recht hat bei Unterstützung kritischer oder wichtiger Funktionen, eigene Prüfungen durch ihre Interne Revision oder durch einen von dieser bestellten Prüfer beim Auftragnehmer durchzuführen, zählen zu den etwaig bestellten Prüfern auch das Informationssicherheitsmanagement des Auftraggebers oder dessen Beauftragter bzw. externe Informationssicherheitsprüfer der Bank.

(7) Kommunikation

Der Auftragnehmer stellt Informationen und Meldungen zur Informationssicherheit dem Auftraggeber über folgenden elektronischen Kommunikationskanal Atruvia Hub (i.d.R. im Rahmen des quartalsweisen Qualitäts- und Risikoberichts) zur Verfügung.

27 Anlage 2 Notfallmanagement (Anlage 2 BCM¹)

(8) Geltungsbereich der Anforderungen

Die im Folgenden beschriebenen Anforderungen beziehen sich ausschließlich auf die von Seiten des Auftragnehmers zu erbringenden vertraglichen Leistungen gemäß der Leistungsbeschreibung der einzelvertraglichen Regelung bzw. des jeweiligen Leistungsscheins.

Die Anforderungen gelten risikoorientiert auch für Dritte („Unterauftragnehmer“), die der Auftragnehmer mit von ihm zu erbringenden Leistungen nach Maßgabe der einzelvertraglichen Regelung bzw. des jeweiligen Leistungsscheins beauftragt. Der Auftragnehmer hat die Anforderungen gegenüber seinen Unterauftragnehmern vertraglich sicherzustellen.

(9) Sicherstellung eines angemessenen Notfallmanagements

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die von ihm gegenüber dem Auftraggeber zu erbringenden Leistungen in sein Notfallmanagement einschließlich IT-Notfallmanagement/IKT-Geschäftsführung einzubeziehen.

Der Auftragnehmer lehnt seine Notfallplanung an einem einschlägigen Standard (BSI-Standard 200-4) an, die mindestens die folgenden Bestandteile eines Business Continuity Managementsystems (BCMS) enthält: Rahmenwerk, Business Impact Analyse, Risikoanalyse, Notfallvorsorgekonzept, Notfallhandbuch mit IKT²-Reaktions-, Wiederherstellungsplänen sowie (IKT-)Geschäftsführungsplänen, Übungen und Tests, kontinuierlicher Verbesserungsprozess, Schulung- und Sensibilisierungsmaßnahmen. Im Rahmen seines Notfallmanagements trifft der Auftragnehmer unter anderem geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um die Auswirkungen eines Ausfalls zu reduzieren bzw. nach einem Ausfall die zugesicherte Leistung innerhalb der definierten Wiederanlaufzeit in der vereinbarten Qualität wieder erbringen zu können.

Der Auftragnehmer wird angemessene und wirksame Maßnahmen für Notfälle ergreifen, die eine zeitnahe Verfügbarkeit von Ersatzlösungen zum Zwecke der Fortführung der Leistungserbringung und auch die Rückkehr zum Normalbetrieb in vertraglich zugesichertem Umfang gewährleisten.

Die folgenden Regelungen dienen dazu, dass die Notfallkonzepte zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer aufeinander abgestimmt sind.

(10) Ansprechpartner und Eskalationswege

Der Auftragnehmer richtet Informationen, Meldungen und Fragen zum Notfallmanagement an die vom Auftraggeber im Rahmen des Einzelvertrags bzw. des jeweiligen Leistungsscheines benannten Ansprechpartner.

Der Auftragnehmer nennt dem Auftraggeber einen zentralen Ansprechpartner (inklusive der aktuellen Kontaktdaten), der im Unternehmen des Auftragnehmers im Auftrag der Leitungsebene die Aufgabe Notfallmanagement koordiniert, innerhalb des Unternehmens vorantreibt und als Ansprechpartner für den Notfallmanager des Auftraggebers verantwortlich ist. Der Auftragnehmer nennt dem Auftraggeber eine zentrale Organisationseinheit, die jederzeit umfassende Auskünfte zu kritischen Vorfällen erteilen können. Der Wechsel des Ansprechpartners muss dem Auftraggeber unverzüglich mitgeteilt werden. Die Kontaktdaten werden dem Auftraggeber in der „Anlage 7 Kommunikationsmatrix“ zu Servicevertrag zur Verfügung gestellt. Die jeweils aktuelle Form steht im Atruvia Hub zur Verfügung.

(11) Verfügbarkeitsanforderungen an die Leistungserbringung

Die Verfügbarkeitsanforderungen an die Leistungserbringung ergeben sich aus dem jeweiligen Leistungsschein bzw. der einzelvertraglichen Regelung.

¹ BCM- Business Continuity Management (synonym)

² IKT- Informations- und Kommunikationstechnologie

(12) Anforderungen an Tests und Übungen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, zu folgenden Szenarien jährlich Notfalltests zu den bereitgestellten Dienstleistungen durchzuführen:

- Ausfall von Systemen
 - erheblicher Ausfall der IKT-Systeme oder Kommunikationsinfrastruktur
 - Cyberangriffe sowie Insiderangriffe
- Ausfall von Gebäuden
 - Stromausfälle
 - teilweiser oder vollständiger Ausfall von Räumlichkeiten
- Ausfall von Mitarbeitern
 - Nichtverfügbarkeit einer kritischen Anzahl von Mitarbeitern
 - Auswirkungen von Ereignissen im Zusammenhang mit Naturkatastrophen und Pandemien
- Ausfall Dienstleister für Weiterverlagerung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Umstellung von der primären IKT-Infrastruktur auf redundante Kapazitäten, Backups und redundanten Systeme zu testen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich dazu, dem Auftraggeber die Ergebnisse der durchgeführten Notfalltests im Rahmen des quartalsweisen Qualitäts- und Risikobericht zur Verfügung zu stellen. Ergibt sich aus einem Notfalltest Änderungsbedarf für das Notfallmanagement, wird der Auftragnehmer diesen zeitnah umsetzen.