Zusatzvereinbarung mit unseren Kunden betreffend Sicherheitsmaßnahmen und Krisenbewältigung.

Diese Vereinbarung gilt als schriftlicher Zusatz zu den Verträgen, die DBConcepts mit Kunden abschließt, um eine geordnete Bewältigung von Krisensituationen zu ermöglichen.

Einleitung:

DBC betreut Unternehmen, die auch zur kritischen Infrastruktur zählen. Nach verschiedenen gesetzlichen Bestimmungen (NIS2, DORA) kann eine Verpflichtung bestehen, sowohl die eigene Handlungsfähigkeit aufrecht zu erhalten als auch dafür zu sorgen, dass ausgehend von DBC auch keine Kundensysteme beeinträchtigt werden. Dazu wurden umfangreiche Maßnahmen getroffen – die auch laufend verbessert werden - um diese Handlungsfähigkeit möglichst lange zu erhalten bzw. die Beeinträchtigung der vertraglich versprochenen Dienstleistungen möglichst gering zu halten.

Die meisten Maßnahmen sind für unser Kunden transparent. Es gibt jedoch auch Themen, bei denen eine Zusammenarbeit mit unseren Kunden essenziell ist. Im Folgenden geben wir Ihnen einen Überblick über die Punkte, die im Nachgang detailliert geregelt sind:

1) Vorsorgemaßnahmen
2) Maßnahmen, wenn es bei DBConcepts zu einer Krisensituation kommt.
3) Maßnahmen, wenn es bei Kunden zu einer Krisensituation kommt.
4) Regelungen, zur Verfügbarkeit der Hosting-Systeme im Rechenzentrum.

Ad 1) Vorsorgemaßnahmen

Notfallkontakte:

In einer Krisensituation ist neben der direkten Krisenbewältigung auch die Kommunikation ein wichtiger Aspekt. In dieser Situation ist es für die Kommunikation ist von größter Bedeutung. Daher müssen wir in der Lage sein, dass wir in Krisensituationen sofort die richtigen Ansprechpartner erreichen können. Dadurch können wir schneller und – eventuell in Zusammenarbeit mit Ihnen -

DBConcepts GmbH
Ares Tower • Donau-City-Straße 11 • 1220 Wien
Telefon: +43 1 8908999-0 • Telefax: +43 1 8908999-810
office@dbconcepts.com • dbconcepts.com

zielgerichteter Maßnahmen ergreifen, um potenzielle Schäden zu minimieren. Daher ist es unerlässlich, dass wir auf aktuelle Notfallkontakte Ihrer Organisation zugreifen können.

Folgende Kontaktdaten zu Personen oder Personengruppen, werden benötigt:

i) Notfallkontakt:
Die Person oder Personengruppe, die für DBConcepts in einem technischen Notfall 24/7 erreichbar ist.

ii) CISO oder Informationssicherheitsbeauftragter:
Die Person oder Personengruppe, die für Informationssicherheit im Sinne der ISO 27000 verantwortlich ist und im Notfall 24/7 von DBConcepts kontaktiert werden kann.

iii) DSGVO-Beauftragter:
Die Person oder Personengruppe, die in Ihrem Unternehmen für den Datenschutz lt. DSGVO zuständig ist, und im Notfall von DBConcepts 10/5 kontaktiert werden kann.

iv) Kontaktdatenpflege:
Die Person oder Personengruppe, die in Ihrem Unternehmen für die Kontaktdatenpflege zuständig ist und somit autorisiert ist, die o.a. Kontakte zu nennen und die von uns ggf. zum Zwecke der Aktualisierung dieser Daten angesprochen werden kann.

Für jede der o.a. Kontakte benötigen wir folgende Daten:

a) Vollständiger Name des Ansprechpartners (Vor- und Nachname) bzw. Name der Personengruppe
b) Position im Unternehmen
c) Titel (optional)
d) Telefonnummer
e) E-Mail-Adresse
f) Alternative Kontaktmöglichkeiten (optional)

Als Kunde bzw. die genannte Person für die Kontaktdatenpflege haben Sie die Verpflichtungen uns initial diese Kontakte zu nennen und uns zeitnahe über deren Änderungen zu informieren.

Wir behalten uns vor diese Daten zu verarbeiten. Die Rechtsgrundlage dafür stammt aus der Datenschutz-Grundverordnung (EU) 2016/679, Artikel 6, Absatz 1 Litera f) „… berechtigtes Interesse des Verantwortlichen …“.

Privileged Access Management (PAM) bei DBConcepts

Um privilegierte Zugriffe auf bestimmte Kundensysteme und Daten des Kunden zu verwalten und aufzuzeichnen und eine lückenlose und automatisierte Dokumentation der Wartungstätigkeiten zu haben, ist bei DBConcepts eine PAM-Lösung im Einsatz.

Aufzeichnung

Um die lückenlose und automatisierte Dokumentation über die erfolgten Tätigkeiten zu realisieren, werden über dieses Tool Aufzeichnung aller Wartungsaktivitäten gemacht. Die Aufzeichnungen umfassen Details zum zugreifenden Wartungstechniker, Zugriffszeitpunkten, Zugriffswegen, ausgeführten Aktionen und betroffenen Daten.

DBConcepts GmbH
Ares Tower • Donau-City-Straße 11 • 1220 Wien
Telefon: +43 1 8908999-0 • Telefax: +43 1 8908999-810
office@dbconcepts.com • dbconcepts.com

Ziel der Aufzeichnung ist die Sicherstellung von Compliance, Sicherheit und Nachvollziehbarkeit aller privilegierten Zugriffe. Dabei kann es vorkommen, dass Informationen, die dem Kunden gehören (z.B. Ergebnisse von Abfragen, wenn Performancechecks gemacht werden). Da im Vorhinein nie gesagt werden kann, welche Art von Wartungstätigkeiten auf welchen Systemen zu durchzuführen sind, kann auch nicht im Vorhinein gesagt werden, ob und welche Daten aufgezeichnet werden.

Ziel der Aufzeichnung ist die Sicherstellung von Compliance, Sicherheit und Nachvollziehbarkeit aller Wartungszugriffe. Damit besteht die Möglichkeit im Falle des Falles nachzuweisen, was DBC-Personal gemacht oder nicht gemacht hat. Diese Aufzeichnungen sind daher sowohl im Interesse von DBConcepts als auch im Interesse des Kunden.

Der Kunde hat das Recht jederzeit in die Aufzeichnungen von seinen Systemen Einsicht zu nehmen. Die Anforderung für diese Auskunft erfolgt über die Einmeldung eines entsprechenden TARs.

Die aufgezeichneten Daten gelten als Eigentum von DBConcepts.

Sichere Verwahrung der Daten

Die Aufzeichnungen werden in den Rechenzentren, in denen DBConcepts eingemietet ist, gespeichert. Standort der Rechenzentren ist Österreich.

Die Speicherung und Sicherung der Daten erfolgt auf verschlüsselten Speichermedien.

Retention

Die Aufzeichnungen werden für 1 Jahr revisionssicher aufbewahrt. Danach ist DBC berechtigt die Aufzeichnungen zu löschen.

Nutzung der Daten:

Die Aufzeichnungen dürfen ausschließlich zur:

- Überprüfung von tatsächlichen oder vermuteten Sicherheitsvorkommnissen bei DBConcepts bzw. beim Kunden,
- Verbesserung der IT-Sicherheit und
- Einhaltung rechtlicher Vorgaben (z.B. NIS 2, DORA)

verwendet werden.

Der Zugriff auf die Aufzeichnungen darf nur durch autorisiertes Personal von DBConcepts erfolgen.

Erfolgt der Zugriff aufgrund einer Kundenanforderung, dann darf das nur gemeinsam mit dem autorisierten Personal des Kunden erfolgen.

DBConcepts GmbH
Ares Tower • Donau-City-Straße 11 • 1220 Wien
Telefon: +43 1 8908999-0 • Telefax: +43 1 8908999-810
office@dbconcepts.com • dbconcepts.com

Jede Auswertung und Sichtung der Aufzeichnungen erfolgt unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Verhältnismäßigkeit und der gesetzlichen Bestimmungen der DSGVO, des Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetz (AVRAG) und des Arbeitsverfassungsgesetzes (AVRAG).

Jede Auswertung und Sichtung der Aufzeichnungen werden geloggt und als Logeintrag registriert.

Einsichtnahme auf diese Daten durch DBC

Derartige Untersuchungen bei DBConcepts werden nur vorgenommen, wenn es einen TAR dazu gibt, aus dem klar hervorgeht, dass und warum eine Untersuchung gemacht werden soll.

Anmerkung:

> DBConcepts-Personal ist über NDAs und über den Arbeitsvertrag zur Geheimhaltung verpflichtet. Auch DBConcepts ist als Unternehmen durch Geheimhaltungsvereinbarungen mit dem Kunden zur Geheimhaltung verpflichtet.

Einsichtnahme auf diese Daten durch den Kunden

Dem Kunden wird das Recht eingeräumt, auf die Daten, die seine Systeme betreffen, zuzugreifen. Dazu gilt Folgendes als vereinbart:

1) Diese Anforderung muss über einen TAR bei DBConcepts eingemeldet werden.
2) In diesem TAR muss klar der Grund für die Einsichtnahme definiert sein.
3) Es muss mindestens ein Mitarbeiter von DBConcepts diese Einsichtnahme begleiten.
4) Der Ort der Einsichtnahme hat in jedem Fall in den Büroräumlichkeiten der DBConcepts zu erfolgen.
5) Wenn der Verdacht besteht, dass auch personenbezogene Daten im Sinne der DSGVO offenbart werden könnten, dann muss auch der Datenschutzbeauftragte von DBConcepts hinzugezogen werden.
6) Die Aufwände, die DBConcepts dabei entstehen, sind zu den dann gültigen Stundensätzen von DBC vom Kunden zu bezahlen.

Einsichtnahme auf diese Daten auf Grund gerichtlicher Anordnung

DBConcepts wird dafür sorgen, dass der gerichtlichen Anordnung entsprechend der technischen Möglichkeiten Folge geleistet wird.

Das gilt auch für den Fall, dass diese gerichtliche Anordnung auf Grund von Ereignissen beim Kunden getroffen wurde. Die Aufwände, die DBConcepts dabei entstehen, sind zu den dann gültigen Stundensätzen von DBC vom Kunden zu bezahlen.

Löschung der Daten

Auf Grund der Revisionssicherheit und der gesetzlichen Verpflichtungen zu NIS2 und DORA hat der Kunde keine Möglichkeit eine Löschung der Daten durchzusetzen.

DBConcepts GmbH
Ares Tower • Donau-City-Straße 11 • 1220 Wien
Telefon: +43 1 8908999-0 • Telefax: +43 1 8908999-810
office@dbconcepts.com • dbconcepts.com

Verzicht auf die Aufzeichnungen

Im Zuge des Onboarding-Prozesses wird die Aufzeichnung in der PAM-Lösung für die betreffenden Kundensysteme konfiguriert. Die Aufzeichnungen können unter folgenden Voraussetzungen nicht gestartet bzw. zu einem späteren Zeitpunkt ausgesetzt werden:

- Schriftliches Verlangen des Kunden
- Es stehen keine gesetzlichen Bestimmungen entgegen
- Wegfall eines aufgezeichneten Systems (vertragliche Änderung bzw. Dekommissionierung des Systems beim Kunden)
- Jedenfalls trägt der Kunde die Verantwortung und Konsequenzen, die sich aus dem Verzicht zur Aufzeichnung ergeben.

Da DBConcepts im Sinne von NIS 2 ein wesentlicher IKT-Dienstleister ist, hat der Kunde keine Möglichkeit auf die Aufzeichnungen zu verzichten.

Privileged Access Management (PAM) beim Kunden

Im Falle, dass auf Kundenseite Aufzeichnungen der Zugriffe und Tätigkeiten unserer Servicetechnikerinnen stattfinden und Einsicht in diese Daten genommen werden, dann ist der Kunde verpflichtet DBConcepts über die geplante Einsichtnahme zu informieren. Das ist aber nur der Fall, wenn:

- Systeme betroffen sind, die DBConcepts unter Wartung hat
- ServicetechnikerInnen von DBConcepts betroffen sind

DBConcepts kann verlangen, dass diese Einsichtnahme nur unter Beteiligung einer DBConcepts MitarbeiterIn erfolgen kann.

Ad 2) Krisenbewältigungsmaßnahmen

Vorsorgemaßnahmen zur Krisenbewältigung

Definitionen:

- DBC:
  Unter der Abkürzung DBC sind folgende Unternehmen zu verstehen:
  - DBConcepts GmbH und/oder
  - DBConcepts Deutschland GmbH
- Krisenstab:
  Unter Krisenstab wird jene temporär eingerichtete Organisationseinheit verstanden, die mit der Bewältigung der Krise betraut ist. Die Mitglieder des Krisenstabes können aus Mitarbeitenden von DBC und / oder auch aus Mitarbeitenden anderer Unternehmen zusammengesetzt sein.

DBConcepts GmbH
Ares Tower • Donau-City-Straße 11 • 1220 Wien
Telefon: +43 1 8908999-0 • Telefax: +43 1 8908999-810
office@dbconcepts.com • dbconcepts.com

Für den Krisenstab ist ein Einsatzleiter nominiert. Die Einsatzleitung kann zeitlich gesehen variieren.

- Krisenfall:
  Ein Krisenfall liegt bei Aufgrund von eintretenden bzw. nicht eintretenden Ereignissen (z.B. Cyberangriffe, Netz- oder Stromausfälle, …) oder eine Bedrohung, das/die die Verfügbarkeit, Authentizität, Integrität oder Vertraulichkeit gespeicherter, übermittelter oder verarbeiteter Daten oder der Dienste beeinträchtigen kann. Im Krisenfall ist es möglich, dass DBC nicht mehr in der Lage ist, die vertraglich vereinbarten Leistungen, Abläufe und Prozesse gegenüber dem Kunden vertragskonform – also wie im Regelbetrieb - zu erbringen.
- Dauer der Krise:
  Die Krise startet mit dem Einsetzen des Krisenstabes bei DBConcepts.
  Die Krise ist dann beendet, wenn DBC den Kunden via E-Mail oder Telefon offiziell über die Beendigung der Krise in Kenntnis setzt.

Vertragsbedingungen im Krisenfall bei DBC:

Im Falle einer Krise, hat DBConcepts Mechanismen und Regeln eingerichtet um:

- einerseits die Krise zu bewältigen und
- andererseits einen Basisbetrieb für unsere Kunden aufrecht zu erhalten und
- den Regelbetrieb wieder herzustellen.

Die nachfolgenden Regelungen gelten für den Zeitraum der Dauer der Krise.

Generell gilt, dass nach Maßgabe und Schwere der Krisensituation:

I) DBC ist berechtigt, die eigenen Leistungen entsprechend den geänderten Bedingungen anzupassen und/oder einzuschränken, ohne dass sich das Entgelt von DBC dadurch verringert wird.

II) DBC ist berechtigt, die Verbindung zum Kunden einzuschränken oder auszusetzen.

III) die Wartungsaufgaben von DBC während einer Krisensituation auf die absolut notwendigen, betriebserhaltenden Tätigkeiten (Fehlerklasse 1) beschränkt werden.

IV) Projektarbeiten von DBC werden im Krisenfall ausgesetzt.

V) DBC-Mitarbeitende werden all jene Tools verwenden, die (noch) funktionsfähig und sicher zur Verfügung stehen und der Erfüllung der dringenden Wartungsaufgaben dienlich sind. Dabei ist es möglich, dass zum Beispiel nur mehr Internet, Festnetz oder Mobilnetz zur Verfügung stehen.

VI) DBC ist im Krisenfall auch berechtigt aber nicht verpflichtet, einen Mitarbeiter beim Kunden vor Ort einzusetzen.

VII) Es obliegt grundsätzlich den zuständigen DBC-Mitarbeitern, die hier definierten Regeln nach Maßgabe der im Krisenfall verfügbaren Tools, verfügbaren Kommunikationswegen

DBConcepts GmbH
Ares Tower • Donau-City-Straße 11 • 1220 Wien
Telefon: +43 1 8908999-0 • Telefax: +43 1 8908999-810
office@dbconcepts.com • dbconcepts.com

und der erbringbaren Arbeitszeit entsprechend anzupassen (z.B. auch niedriger priorisierte Wartungsaufgaben zu bearbeiten oder auch Projektarbeit durchzuführen). Über die Maßnahmen, deren Umfang, deren Beginn und deren Beendigung entscheidet ausschließlich DBC.

Vorbereitungen des Krisenfalles auf der Kundenseite:

Der Kunde hat auf seine Kosten vorbereitende Maßnahmen zu ergreifen, um DBC im Krisenfall die rasche Aufnahme der vorgesehenen Wartungsaufgaben zu ermöglichen. Dazu gehört u.a.:

- Die Erstellung und laufende Pflege einer Dokumentation über die eingerichteten Maßnahmen.
- Die Vorbereitung und Wartung von Kommunikationskanälen für den Krisenfall.
- Die Definition der zuständigen Personen und deren Kontaktdaten (siehe dazu Kapitel Notfallkontakte:).
- Die Regelung für den ungehinderten physischen Zutritt zu den Räumlichkeiten, in denen Wartungsaktivitäten vorgenommen werden müssen (Notfall-Access).
- Zur Verfügung stellen von Endgeräten mit denen DBC-Mitarbeitenden ggf. Wartungsaktivitäten durchführen können.
- Der Kunde ist verpflichtet seine Systeme IT-sicherheitstechnisch immer auf dem neusten Stand zu halten und zu warten und DBC auf Sicherheitsrisiken im System des Kunden verzugslos hinzuweisen.

Für den Krisenfall treten die folgenden Regeln in Kraft:

A) Kommunikation in der Krise:
Wenn zwischen dem Kunden und DBC keine speziellen Kommunikationsregeln im Krisenfall vereinbart wurden, dann gelten während der Krisensituation folgende Kommunikationsregeln:

- Die Kommunikation – insbesondere die Meldungen von Wartungsfällen – erfolgt grundsätzlich nur mehr telefonisch. Dazu sind bei DBC die folgende Telefonnummer(n) eingerichtet: +43 (1) 890 89 99/555.
- DBC-Mitarbeitende können aus Effizienz- und Verfügbarkeitsgründen für die weitere Kommunikation auch E-Mail oder andere Kollaboration-Tools einsetzen.
  Diese Entscheidung muss aber mit dem, im Krisenfall reagierenden Kunden-Mitarbeiter vereinbart werden und gilt kundenseitig als akzeptiert, wenn Kunden-Mitarbeiter über den vorgeschlagenen Kommunikationsweg antwortet.
- DBC-Mitarbeiter stimmen mit dem Kunden die Errichtung alternativer Wartungszugänge ab. Bei der Errichtung der Wartungszugänge unterstützt der Kunde mit den entsprechenden Tätigkeiten, damit diese Zugänge stabil und zuverlässig errichtet werden können.
- Bekanntgabe bzw. Änderung der Kontaktdaten für den Krisenfall:

DBConcepts GmbH
Ares Tower • Donau-City-Straße 11 • 1220 Wien
Telefon: +43 1 8908999-0 • Telefax: +43 1 8908999-810
office@dbconcepts.com • dbconcepts.com

Um im Krisenfall die Kommunikation mit dem Kunden neben den o.a. Telefonnummern aufrecht erhalten zu können, werden folgende Kontaktdaten festgelegt:

- Kunde: Siehe dazu das Kapitel Notfallkontakte:.
- DBC:
  - CISO:
    Albert HAFENSCHER, ciso@dbconcepts.com, +43 664 802 89 245
  - Geschäftsführer:
    Peter MACEK, peter.macek@dbconcepts.com, +43 664 802 89 111
    Michael HATZINGER, michael.hatzinger@dbconcepts.com, +43 664 802 89 138
    Thomas MOSSMANN, thomas.mossmann@dbconcepts.com, +49 170 4857 028

B) geänderte Notfallprozesse (Prozesse wie z.B. Notfälle beim Kunden im Krisenfall bei DBConcepts)

Folgende Änderungen zu den bestehenden Prozessen gelten für den Krisenfall:

- Die fachlichen Prozessschritte (Analyse, Actionplan, Umsetzung, Test) werden nach Möglichkeit eingehalten und nach Maßgabe der verfügbaren Tools ausgeführt.
- Die Einmeldung von Wartungsfällen der Fehlerklasse 1 durch den Kunden erfolgt nur mehr wie im Punkt A) definiert.
- Nur so kann sichergestellt werden, dass die Meldung bei DBC angekommen ist.
- Die Einmeldung von anderen Wartungsfällen, die nicht die Fehlerklasse 1 betreffen, ist für den Zeitraum der Krise ausgesetzt.
- DBC-Mitarbeiter können die Bearbeitung derartiger Einmeldungen (Fehlerklasse <> 1) abweisen.
- Die Einschätzung der Fehlerklasse und damit die Triage der Wartungsarbeiten wird durch die DBC-Mitarbeiter vorgenommen.
- Die Dokumentation der Wartungsmeldungen und deren Bearbeitung erfolgt soweit möglich manuell. Die Information darüber erfolgt über den Kommunikationskanal laut Kapitel A).
- Über die Nacherfassung der Wartungsdokumentation und der Zeiterfassung nach Beendigung der Krise entscheidet die DBC-Geschäftsführung.

C) Aussetzung der vertraglich vereinbarten SLAs

Die vertraglich vereinbarten Wartungs- und Serviceleistungen der DBC – im Besonderen die Service Level Agreements (SLA) sind während der Krise außer Kraft gesetzt. Wie oben angeführt beschränken sich die durchzuführenden Wartungstätigkeiten nach Möglichkeit nur auf betriebserhaltende Tätigkeiten. Die Einschätzung der Dringlichkeit erfolgt durch die DBC-Mitarbeiter.

D) Erteilung von Auskünften

Die Kunden werden in regelmäßigen Abständen von DBC über

DBConcepts GmbH
Ares Tower • Donau-City-Straße 11 • 1220 Wien
Telefon: +43 1 8908999-0 • Telefax: +43 1 8908999-810
office@dbconcepts.com • dbconcepts.com

- die Ursachen (soweit bekannt)
- den Stand der Krisenbewältigung
- Erkenntnisse (soweit bekannt), die geeignet sind, dem Kunden zu ermöglichen Maßnahmen zu ergreifen, um ein Übergreifen der Krise auf ihren Bereich zu verhindern / die Auswirkungen zu vermindern.

informiert.

Werden vom Kunden darüberhinausgehende Bestätigungen oder Erklärungen angefordert, dann entscheidet DBC über den Zeitpunkt bzw. den Inhalt. Es obliegt DBC dafür ein entsprechendes Entgelt zu verlangen.

E) Nacharbeiten nach Beendigung der Krise:
Die DBC-Geschäftsführung entscheidet über die Art und Weise, wie die allenfalls manuell geführten Aufzeichnungen – im Besonderen die Zeitaufzeichnungen - in den dafür vorgesehenen Tools nacherfasst werden.
Nach Beendigung der Krisensituation treten die Prozesse und Kommunikationswege aus dem Normalbetrieb wieder in Kraft.

F) Aufwände, die beim Kunden auf Grund eines Krisenfalls anfallen, kann der Kunde DBConcepts nicht in Rechnung stellen.

G) Der Kunde ist nicht berechtigt auf Grund des Eintritts des Krisenfalls und der sich daraus ergebenden Änderungen (z.B.: Änderung der Kommunikation, Änderung der Abläufe, ...) eine Reduktion oder Aussetzung der vertraglich vereinbarten Entgelte von DBC zu verlangen. DBC haftet nicht für Kosten des Kunden gleich welcher Art im Krisenfall.

Mitwirkung des Kunden bei Krisensimulationen

Um die Prozesse und Regelung für den Krisenfall zu testen und um die Wirksamkeit zu überprüfen, werden bei DBC regelmäßige Krisensimulationen mit verschiedenen Krisenszenarien durchgeführt. Da die o.a. Änderungen der Prozesse und Regelungen auch die Kunden betreffen ist es erforderlich, dass auch Kunden in diese Simulationen einbezogen werden, um die Zusammenarbeit im Krisenfall mittesten zu können.

Welche Kunden miteinbezogen werden hängt vom Krisenszenario ab und obliegt der Entscheidung von DBC. DBC hat diesbezüglich das Einverständnis mit dem Kunden herzustellen.

Die Mitwirkung des Kunden bei Krisensimulationen kann folgende Punkte umfassen:

- Mitwirkung bei der Definition des Krisenszenarios
- Mitwirkung bei der Simulation von Wartungsfällen der Fehlerklasse 1 inklusive deren Bearbeitung.
- Errichtung bzw. Mitwirkung bei der Herstellung alternativer Wartungszugänge
- Mitwirkung bei den Abschlussgesprächen („Manöverkritik“) zur Simulation.

DBConcepts GmbH
Ares Tower • Donau-City-Straße 11 • 1220 Wien
Telefon: +43 1 8908999-0 • Telefax: +43 1 8908999-810
office@dbconcepts.com • dbconcepts.com

Die Mitwirkung der Kunden bei Krisensimulationen ist für DBConcepts kostenfrei. Ebenso wird DBConcepts für Tätigkeiten, die von DBC-Mitarbeitern in der Simulation beim Kunden verrichtet werden, kein Entgelt verrechnen. Um die Kosten in Grenzen zu halten, wird im Vorfeld der Simulation ein entsprechender Budgetrahmen vereinbart.

Ad 3) Cyberattacken bei Kunden

Für den Fall, dass beim Kunden eine Cyberattacke erkannt wird, und DBC über aktive Wartungszugänge zum Kunden verfügt, dann gelten folgende Regelungen:

Beginn des Cyberangriffes:

Daher werden für den Fall eines Cyberangriffes beim Kunden folgende Maßnahmen getroffen:

1) Der Kunde ist verpflichtet, im Fall eines Angriffes DBC verzugslos -spätestens nach 24 h – zu informieren.
2) Dazu stehen folgende Telefonnummern zur Verfügung +43 (1) 890 89 99 / 555.
3) Der Kunde ist verpflichtet die Verbindungen zu DBC sofort zu unterbrechen.
4) DBC ist berechtigt, sofort nach Bekanntwerden des Angriffes von sich aus – ohne Rückfrage – die Datenverbindungen zum Kunden zu unterbrechen.
5) DBC wird diese Tätigkeiten und Aktionen in einem eigenen TAR dokumentieren. Diese Dokumentation gilt auch für die Messung von Beginn und Ende der Attacke.

Sollte aus der Unterbrechung der Verbindungen dem Kunden Schaden entstehen, so haftet DBC für diesen Schaden nicht. DWährend der Krisensituation sind die vereinbarten Entgelte (z.B. Wartungspauschalen, …) vom Kunden unverändert weiter zu bezahlen, auch wenn die Leistung von DBC anders oder eingeschränkt erbracht wurde.

Wiederaufnahme des Betriebes:

Um die vereinbarten Services und SLAs nach Beendigung der Cyber-Attacke wieder aufnehmen zu können, werden folgende Maßnahmen definiert:

1) Der Kunden muss den Zeitpunkt der Beendigung der Attacke DBC mitteilen.
2) Der Kunde muss Unterlagen von externen Experten zur Verfügung stellen, aus denen hervorgeht, dass von seiner Umgebung keine Bedrohung für den Kunden und für DBC mehr zu erwarten ist.
3) DBC wird diese Informationen prüfen.
4) Werden diese Informationen nicht zur Verfügung gestellt oder ergibt die Prüfung, dass diese nicht ausreichend sind, dann ist DBC berechtigt, in Absprache mit dem Kunden eigene Untersuchungen (z.B. Security-Scans) – auch mit Unterstützung von Tools – anzustellen, um negative Auswirkungen auf Grund der Wiederaufnahme der vertraglichen Services möglichst auszuschließen.

DBConcepts GmbH
Ares Tower • Donau-City-Straße 11 • 1220 Wien
Telefon: +43 1 8908999-0 • Telefax: +43 1 8908999-810
office@dbconcepts.com • dbconcepts.com

5) Nach einer erfolgreichen Prüfung durch DBC, dass von seiner Umgebung keine Bedrohung für den Kunden und für DBC mehr ausgeht, errichtet DBC in Absprache mit dem Kunden erneut die Verbindungen. Wegen der Vielzahl an möglichen Bedrohungen kann DBC keine Haftung übernehmen, dass es selbst im Falle einer erfolgreichen Prüfung dennoch zu weiteren Problemen kommt.
6) Soweit möglich wird DBC in Abstimmung mit dem Kunden alle Tätigkeiten durchführen, damit die vertraglich vereinbarten Arbeiten, Fristen, SLAs und Qualität wieder vollumfänglich wahrgenommen werden können.
7) DBC wird diese Tätigkeiten im TAR (siehe oben, Punkt 5) dokumentieren. Diese Dokumentation gilt auch für die Messung von Beginn und Ende der Attacke.
8) Die Aufwände, die in diesem TAR erfasst werden, werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Ad 4) Verfügbarkeit für Hosting-Verträge / Cloud Dienste

DBConcepts ist für die Hosting Umgebung in einem Rechenzentrum eingemietet. Daher gelten für die Hosting Systeme folgende Verfügbarkeiten als vertraglich vereinbart:

Für die Berechnung der zugesagten Verfügbarkeit ist die DBConcepts-seitige (Ausgang/Eingang von DBConcepts gemieteten Rechenzentrum ohne externe Datenleitungen ohne Stromleitung) Abrufbarkeit der dem Kunden zur Verfügung gestellten Leistung relevant.

Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

Verfügbarkeit (%) = (vereinbarten Servicezeit – Summe (Ausfallzeiten) + Summe (suspendierte Zeiten)) x (100 / vereinbarten Servicezeit)

Dabei gilt:

- Berechnungszeitraum beträgt jeweils ein Jahr und beginnt mit der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Hosting Umgebung ab Aufnahme des Regelbetriebes.
- Vereinbarte Servicezeit, das sind jene Zeiträume in denen das vereinbarte Service für den Benutzer verfügbar / aufrufbar sein soll.
- Ausfallzeiten, das sind jene Zeiträume, in denen das vertraglich vereinbarte Service für den Benutzer aus von DBC zu vertretenen Gründen nicht abrufbar ist.
  Ausfallzeiten des Systems auf Kundenseite (z.B. Frontend, Kundeninfrastruktur, etc.) zählt NICHT zu den Ausfallzeiten.
- Suspendierte Zeiten sind Zeiten, die eine Störungsbeseitigung und SLAs verzögern.
  Sie unterbrechen Reaktions- und Lösungszeiten, unabhängig vom Verursacher, und gelten nicht als Ausfallzeit und daher fließen daher in der Berechnung der Verfügbarkeit entsprechend ein.

  Folgende Zeiten zählen unter anderen zu den suspendierten Zeiten:

- Zeitspannen außerhalb der vereinbarten Servicezeit
- Gemeinsam zwischen next layer und dem Kunden geplante Aktivitäten, wie z.B. Netzumschaltungen, Serviceänderungen, IP-Adressbereichsänderungen, etc.), die eine Verschlechterung der Verfügbarkeit bewirken (würden)
- Geplante Wartungen
- Dauer zwischen Auftreten der Störung bis zum Eintreffen der Störmeldung bei DBConcepts
- Fehlfunktionen, die durch den Kunden verursacht wurden (z.B. durch Fehlverhalten der vom Kunden bereitgestellten Software)
- Änderungen am System (Netzdesign, Betriebssystemeinstellungen, Applikationsparameter, etc.) die der Kunde vornimmt.
- Nichterreichbarkeit oder Untätigkeit des Kunden oder autorisierte Dritter
- Fehlfunktionen aufgrund höherer Gewalt z.B. Cyberangriff, Stromausfall, …
- Kein Zugang zu Systemen und Remotezugängen, welche von Kunden oder Dritten bereitgestellt werden, möglich ist.
- Zeiten eines Krisenfalls

Folgende Verfügbarkeiten für das vereinbarte Service verpflichtet sich DBConcepts in Abhängigkeit vom erteilten Auftrag einzuhalten.

Vereinbarte Verfügbarkeit = (100 - kombinierte Ausfallwahrscheinlichkeit) % für den Infrastrukturlayer.

Typ	Verfügbarkeit Hosting	Ausfall pro Jahr
Einzel-Rechenzentrum	97,00%	263 Stunden
Georedundante Rechenzentren	99,90%	9 Stunden

Vereinbarte Verfügbarkeit = (100 - kombinierte Ausfallwahrscheinlichkeit) % für Services über dem Infrastrukturlayer.

Typ	Verfügbarkeit Hosting	Ausfall pro Jahr
Single-Ton-Service	97,00%	263 Stunden
Georedundantes Clustersystem	99,90%	9 Stunden

Unterbrechung von Cloud-Diensten:

DBC ist berechtigt, den Zugriff oder die Nutzung von Cloud Services auszusetzen, wenn DBC Grund zur Annahme hat, dass eine erhebliche Bedrohung für die Funktionalität, Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit der Cloud Services oder von Inhalten, Daten oder Applikationen in den Cloud Services jeweils des Kunden oder von DBC oder von anderen Kunden von DBC besteht. Sofern angemessen durchführbar und rechtlich zulässig, kündigt DBC eine solche Aussetzung im Voraus an. DBC wird

sich angemessen anstrengen, die Cloud Services unverzüglich wiederherzustellen, sobald DBC festgestellt hat, dass das für die Aussetzung ursächliche Problem behoben wurde. Eine Aussetzung im Rahmen dieses Abschnitts entbindet den Kunden nicht von seiner Verpflichtung, Zahlungen im Rahmen des Vertrags zu leisten.

Abschaltung von Cloud-Diensten bei widerrechtlicher Verwendung:

DBC ist berechtigt und auch verpflichtet, den Zugriff oder die Nutzung von Cloud Services zu unterbrechen bzw. ganz außer Betrieb zu nehmen, wenn DBC-Grund zur Annahme hat, dass die zur Verfügung gestellten Services für rechtswidrige Handlungen bzw. Zwecke verwendet werden. Sofern angemessen durchführbar und rechtlich zulässig, kündigt DBC eine solche Unterbrechung inklusive Begründung im Voraus an.

Der Kunde hat die Möglichkeit innerhalb einer (1) Woche schriftlich und glaubhaft zu versichern, dass diese Handlungen oder die Verwendung:

- rechtens sind bzw. eine Rechtsgrundlage haben oder
- sofort eingestellt werden

und damit eine Abschaltung verhindern.

Allgemeines:

Da Geschäftsbeziehung zwischen DBC und dem Kunden über einen längeren Zeitraum geplant ist, ist DBC berechtigt, diese Zusatzvereinbarung sowie die für die Leistungen von DBC durch einseitige Erklärung zu ändern. DBC wird derartige Änderungen per E-Mail oder über die Internet-Adresse http://www.dbconcepts.com mitteilen. Diese treten vier Wochen nach Mitteilung bzw. Veröffentlichung in Kraft.

Diese Bestimmungen gehen zuvor vereinbarten oder allgemeinen Regelungen vor.

Sollte dem Kunden Im Zusammenhang mit in dieser Zusatzvereinbarung geregelten Sachverhalten ein Schaden entstehen, so haftet DBC für diesen Schaden nicht. Leistungen, die DBC im Krisenfall insbesondere im Zusammenhang mit der Fehlersuche, Fehlerbehebung, Wartung, Dokumentation, Neuerstellung oder Widerherstellung der Kommunikationswege, etc. vornimmt, sind zu den dann gültigen Stundensätzen von DBC vom Kunden zu bezahlen.

Zur Verwendung des TAR-Systems bzw. zum Anlegen eines TARs ist im Benutzerhandbuch des ESP (Link: https://www.dbconcepts.com/esp_handbuch/) im Menü „Hilfe“ ➔ „Benutzerhandbuch“ abrufbar.

DBConcepts GmbH
Ares Tower • Donau-City-Straße 11 • 1220 Wien
Telefon: +43 1 8908999-0 • Telefax: +43 1 8908999-810
office@dbconcepts.com • dbconcepts.com

Schlussbestimmungen

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dieser Vereinbarung ist Wien.

DBConcepts GmbH
Ares Tower • Donau-City-Straße 11 • 1220 Wien
Telefon: +43 1 8908999-0 • Telefax: +43 1 8908999-810
office@dbconcepts.com • dbconcepts.com