

Besondere Anforderungen für Auslagerungen

an Unterauftragnehmer

Einleitung

Arvato Systems ist Dienstleister für Kunden, die der staatlichen Aufsicht durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) und die Deutsche Bundesbank (Bundesbank) unterliegen. Aufgrund dieser Umstände haben Versicherungen, Banken, Zahlungsinstitute und andere Finanzdienstleister (nachfolgend jeweils „Reguliertes Unternehmen“) besondere Anforderungen an die Vergabe von Leistungen an Dritte (Auslagerung von Leistungen). Die von den Regulierten Unternehmen an die Arvato Systems gestellten Anforderungen sind nachfolgend festgehalten und diese sind im Falle einer Auslagerung in der gesamten Leistungskette – mithin auch durch den Unterauftragnehmer der Arvato Systems – durchgehend zu beachten. Daher wird der Unterauftragnehmer in einem solchen Fall seine Leistungen so erbringen, dass Arvato Systems bzgl. der Leistungen des Unterauftragnehmers in der Lage ist, diese Anforderungen einzuhalten.

Für die nachfolgend festgehaltenen Anforderungen ist darüber hinaus folgendes zu beachten:

- „AG“ bezeichnet das Regulierte Unternehmen, für das Arvato Systems Leistungen erbringt, welche als Auslagerung zu qualifizieren sind. Im Verhältnis zwischen Arvato Systems und Unterauftragnehmer hat auch Arvato Systems die Rechte des AG gegenüber dem Unterauftragnehmer; Arvato Systems kann dabei die Rechte für sich selbst und/oder das Regulierte Unternehmen geltend machen. Daneben bleibt weiterhin das Regulierte Unternehmen berechtigt, die Rechte des AG unmittelbar gegenüber dem Unterauftragnehmer geltend zu machen.
- „AN“ bezeichnet die Arvato Systems, die für ein Reguliertes Unternehmen Leistungen erbringt, welche als Auslagerung zu qualifizieren sind. Im Verhältnis zwischen Arvato Systems und Unterauftragnehmer hat der Unterauftragnehmer die Pflichten des AN.

Besondere Anforderungen für Auslagerungen seitens des Regulierten Unternehmens:

1 Präambel

Im Hinblick auf diese Auslagerung hat der AG insbesondere die Einhaltung jener besonderen Anforderungen sicherzustellen, die sich aus den aufsichtsrechtlichen Bestimmungen – insbesondere § 25(b) Kreditwesengesetz (KWG), § 32 Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) und/oder § 26 Zahlungsdienstaufsichtsgesetz (ZAG), den von der European Banking Authority (EBA) veröffentlichten aktuellen Leitlinien zu Auslagerungen (EBA/GL/2019/02) und aktuellen Leitlinien für das Management von IKT- und Sicherheitsrisiken (EBA/GL/2019/04) gemäß der Richtlinie (EU) 2015/2366 (PSD2) i.V.m. EBA/GL/2017/17 (Guidelines on security measures under PSD2) - ergeben (nachfolgend zusammen „Aufsichtsrecht“). AG und AN möchten in dieser Anlage die erforderlichen Rechte des AG und Pflichten des AN als Auslagerungsunternehmen, wie sie zur Einhaltung der einschlägigen regulatorischen Verpflichtungen erforderlich sind, festschreiben. Diese Anlage ergänzt somit den Vertrag und geht diesem vor, soweit nichts anderes bestimmt ist.

2 Gegenstand und Umfang der Auslagerung

Nach dem Willen der Parteien soll der AN die vereinbarten Leistungen erbringen und hat dabei die für den AG geltenden, in dieser Anlage näher definierten besonderen regulatorischen Anforderungen einzuhalten.

Soweit der AN seinen Sitz außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums oder der Europäischen Union hat, benennt er einen inländischen (d.h. in Deutschland ansässigen) Zustellungsbevollmächtigten, an welchen die BaFin direkt Bekanntgaben und Zustellungen bewirken kann. Über eine Änderung des Zustellungsbevollmächtigten hat der AN den AG unverzüglich schriftlich unter Angabe des neuen Zustellungsbevollmächtigten und dessen Kontaktdaten zu informieren. Gleichzeitig hat der AN in seinen Vereinbarungen mit den gemäß Ziffer 9 genehmigten, nicht in Deutschland ansässigen Subunternehmern sicherzustellen, dass bei diesen ebenfalls ein Zustellungsbevollmächtigter benannt wird und der AN unverzüglich über Änderungen dieses Zustellungsbevollmächtigten nach Maßgabe der vorstehenden Bestimmungen informiert wird. Der AN wird den AG über die von seinen Subunternehmern benannten Zustellungsbevollmächtigten und etwaige Änderungen unverzüglich informieren.

3 Steuerung und laufende Überwachung

Zwischen den Parteien besteht Einigkeit, dass durch die Auslagerung der vom AN zu erbringenden vertragsgegenständlichen Leistungen weder die Steuerung und Kontrolle dieser Dienstleistungen durch den AG noch die Erfüllung der aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen beeinträchtigt werden darf. Der AN ermöglicht daher dem AG, den zuständigen Behörden sowie externen Prüfern gemäß den nachfolgenden Regelungen, die Erbringung der an den AN und dessen Subunternehmern ausgelagerten Aufgaben laufend zu überwachen und zu beurteilen. Dies schließt insbesondere auch das Recht zum Besichtigen und Betreten von Geschäftsräumen ein sowie die Pflicht des AN zur Überlassung von entsprechenden Informationen und Unterlagen.

Für die Durchführung dieser Auslagerung sowie zur Steuerung und Überwachung der ausgelagerten Tätigkeit sind die jeweils benannten Ansprechpartner der Parteien zuständig. Der AG und der AN benennen die jeweiligen Ansprechpartner (sowie jeweils mindestens einen Stellvertreter) und stellen diese mit ausreichenden Befugnissen zur Ausübung ihrer Aufgaben aus. Jede personelle Änderung in Bezug auf einen der benannten Ansprechpartner ist der jeweils anderen Partei nach Möglichkeit ein (1) Monat vor Wirksamwerden der Änderung mitzuteilen. In diesem Zusammenhang ist ein neuer Ansprechpartner zu benennen. Sollte eine vorherige Mitteilung nicht möglich sein, dann ist die Mitteilung unverzüglich (spätestens innerhalb von einem (1) Arbeitstag) nach Bekanntwerden der Personaländerung an die andere Partei zu machen.

Der AN erkennt darüber hinaus an, dass er in Ausübung seiner Leistungen der laufenden Überwachung des AG im Rahmen von dessen internen Kontrollverfahren unterliegt. Funktionsträger der Internen Revision oder andere interne Kontrollfunktionen des AN werden mit dem AG vertrauensvoll zusammenarbeiten. Berichte der Internen Revision oder der anderen Funktionen des AN über die ausgelagerte Tätigkeit sind dem AG, insbesondere zur Kontrolle festgestellter Mängel, weiterzuleiten.

4 Weisungsbefugnisse

Der AN erbringt die vertraglich vereinbarten Leistungen in eigener Verantwortung. Der AG ist jedoch jederzeit unmittelbar und unabhängig von konkurrierenden Weisungsrechten berechtigt, dem AN im Zusammenhang mit der Durchführung dieses Vertrages und entsprechend den sich aus diesem Vertrag für den AN ergebenden Pflichten sachliche Einzelweisungen zu erteilen, soweit dies erforderlich ist, um die ordnungsgemäße Erbringung der ausgelagerten Tätigkeit sicherzustellen und deren Ausführung zu kontrollieren.

Die Weisungen bedürfen der Textform. In begründeten Einzelfällen können durch entsprechend bevollmächtigte Personen des AG Weisungen auch mündlich erteilt werden. Diese bedürfen der unverzüglichen Bestätigung in Textform.

Der AN nimmt darüber hinaus entsprechende Weisungsrechte der BaFin gemäß dem Aufsichtsrecht (z.B. § 27 ZAG) zur Kenntnis.

5 Vereinbarte Dienstleistungsgüte und Berichtspflichten

Der AN wird in Bezug auf die ausgelagerte Tätigkeit alle jeweils aktuellen gesetzlichen Rahmenbedingungen (z.B. aufgrund aufsichtsrechtlicher Vorgaben) erfüllen.

Der AN wird dem AG regelmäßig, mindestens jedoch quartalsweise, über die ausgelagerte Tätigkeit schriftlich (E-Mail ausreichend) angemessenen Bericht erstatten. Die relevanten Berichte samt Berichtszeitraum werden die Parteien abstimmen.

Der AN ist zudem verpflichtet, den AG in angemessener Frist über alle wesentlichen Fehler und Vorkommnisse bei der Erbringung der Leistungen zu unterrichten. Wesentlich sind insbesondere Fehler und Vorkommnisse, die zu einer erheblichen Schadenshöhe führen können oder die den organisatorischen Arbeitsablauf in erheblicher Weise behindern, vorsätzliche Schadenszufügungen von Mitarbeitern, eine Häufung von fahrlässig verursachten Störungen und personellen Mängeln, die erheblichen Einfluss auf die Leistungserbringung haben.

Soweit erforderlich wird der AN den AG in angemessener Frist über meldepflichtige Sachverhalte in Kenntnis setzen, insbesondere unter Berücksichtigung der EBA Leitlinie für die Meldung schwerwiegender Vorfälle gemäß der Richtlinie (EU) 2015/2366 (PSD2) (EBA/GL/2017/10) und dem Rundschreiben der BaFin 08/2018 (BA) zur Meldung schwerwiegender Zahlungssicherheitsvorfälle.

Entscheidend für die Meldepflicht ist, ob bei dem Vorfall eines der Schutzziele Vertraulichkeit - einschließlich der informationellen Selbstbestimmung (Datenschutz) - Verfügbarkeit, Verlässlichkeit oder Integrität verletzt werden. Insbesondere besteht damit eine

Meldepflicht in folgenden Fällen: Typische IT-bezogene Sicherheitsvorfälle wie das Auftreten von Schadsoftware; Unautorisierter Zugriff auf Daten; Verlust von Datenträgern; Unautorisierter Zutritt zu Sicherheitsbereichen; Offenlegung von personenbezogenen Daten; Systemunterbrechungen.

Der AN ist weiter verpflichtet, den AG über Entwicklungen zu informieren, die die ordnungsgemäße Erbringung der ausgelagerten Tätigkeit beeinträchtigen können. Insbesondere wird der AN den AG unverzüglich in einer der konkreten Situation angemessenen Art über alle Umstände informieren, die eine Auswirkung auf die vereinbarte Leistungsgüte oder auf die Vereinbarkeit der Leistungserbringung mit den anwendbaren gesetzlichen und/oder behördlichen Anforderungen haben können. Auf diesbezügliche Nachfrage des AGs ist der AN verpflichtet, dem AG eine entsprechende Auskunft zu erteilen.

Die Parteien verpflichten sich, Änderungen der vereinbarten quantitativen und qualitativen Leistungsziele umzusetzen, soweit dies aufgrund geänderter gesetzlicher Rahmenbedingungen, einschließlich der Verwaltungspraxis der BaFin oder einem Verlangen der BaFin oder einer anderen zuständigen Behörde, notwendig wird. In diesem Fall werden die Parteien den Vertrag samt einschlägiger Anlagen entsprechend der notwendigen Änderungen unverzüglich anpassen.

6 Standort(e) des AN, Sicherheit von Daten und Systemen

Der AN wird die vertragsgegenständlichen Leistungen an seinem Hauptsitz in Deutschland erbringen. Die maßgeblichen Daten des AG werden ausschließlich an seinem Hauptsitz in Deutschland gespeichert und verarbeitet. Der AN wird den AG unverzüglich, mindestens dreißig (30) Tage bevor er die vertragsgegenständlichen Leistungen oder Teile davon an einem anderen, als dem für die spezifische Leistung vereinbarten Standort erbringen möchte, informieren. Der AG kann einem solchen Standortwechsel binnen vierzehn (14) Tagen ab Information widersprechen, sofern die Erfüllung der vertragsgegenständlichen Verpflichtungen dadurch ernsthaft gefährdet wäre.

Der AN wird das Bankgeheimnis wahren sowie die Daten des AG streng vertraulich behandeln, schützen und alle für den AN sowie den AG maßgeblichen datenschutzrechtlichen Anforderungen, insbesondere jene der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU) 2016/679, erfüllen und für die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit, Authentizität und Kontinuität der Daten sorgen. Mit „Daten“ im Sinne dieses Vertrages sind sämtliche Daten des AG gemeint, insbesondere personenbezogene und sensible Daten, wie beispielsweise Kundendaten, User und End-User Daten sowie Daten, die unter dem Vertrag gesammelt, verwendet, verarbeitet, gespeichert oder erstellt werden. Alle Rechte an sowie die Verfügungsmacht über die Daten bleiben unabhängig von der Form der Verarbeitung durch den AN ausschließlich bei dem AG. Der AN gewährleistet, dass zu den vertraulichen Informationen des AG nur zur Verschwiegenheit verpflichtete Mitarbeiter Zugang haben. Sofern eine Partei nicht einer gesetzlichen Offenlegungspflicht unterliegt oder in dieser Anlage, insbesondere in Punkt 10, nichts anderes vereinbart ist, darf keine Partei die vertraulichen Informationen ohne vorherige Zustimmung der jeweils anderen Partei an Dritte weitergeben oder sonst offenlegen.

Der AN wird angemessene IT-Sicherheitsstandards und Datenschutzmechanismen im Einklang mit allgemein anerkannten Standards (z.B. ISO 27001 und ISAE3401) implementieren und aufrechterhalten, um die Daten- und Systemsicherheit sicherzustellen und unautorisierten Zugriff auf oder Verlust von Daten zu verhindern. Der AN stellt insbesondere durch laufende interne Kontrollen der erbrachten Leistungen die ordnungsgemäße Erbringung der ausgelagerten Aufgaben sicher.

Der AN sichert zu, dass seine IT-Sicherheitsstandards und Datenschutzmechanismen den Leitlinien für das Management von IKT- und Sicherheitsrisiken (EBA/GL/2019/04) entsprechen.

Der AN stellt sicher, dass für die ausgelagerte Tätigkeit ausreichend geschultes und qualifiziertes Personal eingesetzt wird.

Sofern die vertragsgegenständlichen Leistungen des AG auch eine Verarbeitung von Daten im Sinne der DSGVO umfassen, unterliegt diese zudem den Bestimmungen der zwischen AN und AG abgeschlossenen Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung.

Der AN wird alle Unterlagen zu der ausgelagerten Tätigkeit entsprechend den handelsrechtlichen und sonstigen auf die ausgelagerte Tätigkeit anwendbaren Aufbewahrungsfristen verwahren und die erforderlichen Vorkehrungen treffen, damit keine Daten zu der ausgelagerten Tätigkeit verloren gehen.

Der AN gewährleistet für den Fall seiner Insolvenz sowie der Abwicklung oder Einstellung seiner Geschäftstätigkeit und für den Fall einer entsprechenden Weisung durch den AG, dass der AG uneingeschränkten Zugriff auf alle Unterlagen und Daten hat, die der Verfügungsmacht des AG unterliegen.

7 Umsetzung und Erprobung von Notfallplänen

Der AN verfügt über ein Risiko- sowie Business Continuity Management System, einschließlich eines dokumentierten Notfallplans mit Geschäftsfortführungs- und Wiederanlaufplänen nach Maßgabe von Annex A für sämtliche Ereignisse, die die Leistungserbringung durch den AN beeinträchtigen könnten (inklusive Ereignisse höherer Gewalt). Der Notfallplan muss gewährleisten, dass im Notfall zeitnah Ersatzlösungen zur Verfügung stehen. Die Wiederanlaufpläne müssen innerhalb eines angemessenen Zeitraums die Rückkehr zum Normalbetrieb ermöglichen. Die im Notfall zu verwendenden Kommunikationswege sind festzulegen.

Der Notfallplan ist dem AG auf dessen Verlangen jederzeit zur Verfügung zu stellen. Der AN ist verpflichtet, den Notfallplan regelmäßig zu testen und erproben, jedoch mindestens einmal jährlich.

Soweit die ausgelagerte Tätigkeit betroffen ist, wird der AN dem AG den nach Maßgabe von Annex A erstellten Notfall- und Wiederanlaufplan und dessen Aktualisierungen in angemessener Frist mitteilen.

8 Versicherung

Für die Dauer des Vertrages verpflichtet sich der AN angemessene branchenübliche Versicherungsdeckung für die vertragsgegenständlichen Leistungen bei einer namhaften europäischen Versicherungsgesellschaft aufrechtzuerhalten, insbesondere Haftpflichtversicherungsdeckung. Auf Anfrage des AG wird der AN dem AG die Versicherungspolice vorlegen.

9 Weiterverlagerung auf Subunternehmer

Jede Weiterverlagerung einzelner oder aller vertragsgegenständlicher Leistungen des AN sowie jede wesentliche Änderung einer bestehenden Weiterverlagerung ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des AG möglich, wobei der AG die Zustimmung nur aus sachlichen Gründen verweigern wird. Ein sachlicher Grund liegt insbesondere vor, wenn begründeter Anlass zu Zweifeln besteht, dass der Subunternehmer die Leistungen ordnungsgemäß erbringt, die Einhaltung der in dieser Anlage genannten Pflichten nicht sichergestellt ist, oder eine zuständige Behörde die Zulässigkeit der Weiterverlagerung – gleich aus welchem Grund – verneint.

Der AG hat jederzeit das Recht, seine Zustimmung zu einer Weiterverlagerung bei Vorliegen eines sachlichen Grundes zu widerrufen. In diesem Fall hat der AN die Pflicht, den Subunternehmer unverzüglich von der Erbringung der weiterverlagerten Tätigkeit zu entbinden und dem AG diese Entbindung auf Verlangen nachzuweisen.

Der AN hat den AG rechtzeitig vor der geplanten Weiterverlagerung oder geplanten Änderung einer bestehenden Weiterverlagerung schriftlich zu informieren und auf Verlangen des AG die (geänderte) Weiterverlagerungsvereinbarung vorzulegen; diese Information umfasst zumindest die Beschreibung des Subunternehmers, die Art der ausgelagerten Tätigkeit, die Dauer der geplanten Weiterverlagerung sowie den geplanten Ort der Leistungserbringung. Die Information hat spätestens dreißig (30) Tage vor geplantem Wirksamwerden der Weiterverlagerung oder geplanten Änderung der bestehenden Weiterverlagerung zu erfolgen, um dem AG eine adäquate Risikobewertung und fundierte Entscheidungsfindung über die Genehmigung der geplanten Weiterverlagerung oder geplanten Änderung der bestehenden Weiterverlagerung zu ermöglichen.

Der AG teilt dem AN innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Zugang der Anzeige seine Zustimmung oder Ablehnung bezüglich der geplanten Weiterverlagerung bzw. der geplanten wesentlichen Änderungen mit. Die Ablehnung kann sich nur auf Gründe stützen, die sich aus der Risikoanalyse ergeben und eine nachteilige Auswirkung auf die Durchführung dieser Auslagerung befürchten lassen.

Der AN verpflichtet sich, eine Weiterverlagerungsvereinbarung mit dem Subunternehmer im Einklang mit den Regelungen dieser Anlage zu schließen. Er hat in seiner Weiterverlagerungsvereinbarung mit dem Subunternehmer insbesondere sicherzustellen, dass (i) sich der Subunternehmer verpflichtet, alle geltenden Gesetze, aufsichtlichen Anforderungen und Pflichten nach diesem Vertrag einzuhalten und (ii) dem AG sowie der BaFin bzw. sonstigen zuständigen Behörden sowie von diesen beauftragten Prüfern dieselben unmittelbaren Rechte, einschließlich Zugangs- und Prüfungsrecht, eingeräumt werden, wie sie vom AN gemäß Punkten 3, 4 und 10 dieser Anlage gewährt werden.

Auch im Fall der Weiterverlagerung bleibt der AN für die Einhaltung der vertraglichen Verpflichtungen vollumfänglich verantwortlich. Er hat den Subunternehmer daher im Hinblick auf die weiterverlagerten Leistungen kontinuierlich zu überwachen und ein regelmäßiges Reporting über die Einhaltung der relevanten KPIs und SLAs sicherzustellen, um zu gewährleisten, dass all seine Verpflichtungen nach diesem Vertrag fortlaufend erfüllt werden.

Die vorstehenden Regelungen gelten analog für eine Weiterübertragung von Leistungen durch Subunternehmer des AN oder deren Subunternehmer.

10 Zugangs- und Prüfungsrecht

Der AN gewährt (i) dem AG, insbesondere der Internen Revision des AG, (ii) der Innenrevision der Bertelsmann SE & Co. KGaA, (iii) den Wirtschaftsprüfern des AG und (iv) den zuständigen Behörden des AG, insbesondere der BaFin und des Bundesbank oder (v) von der zuständigen Behörde, der BaFin oder Bundesbank beauftragten Prüfern hinsichtlich der unter dem Vertrag erbrachten Leistungen jederzeitig vollumfängliche und ungehinderte Auskunfts-, Einsichts-, Prüfungs-, Zutritts-, Zugangs- und Zugriffsrechte (Zugangs- und Prüfungsrecht) gemäß den folgenden Regelungen :

Der AN gewährt das Zugangs- und Prüfungsrecht (i) zu den relevanten, den AG betreffenden Geschäfts- und Betriebseinrichtungen inkl. Geschäftsräumen, Rechenzentren, EDV Systemen, Geräten, Netzwerken, Informationen und Daten, die für die Wahrnehmung der vertragsgegenständlichen Leistungen eingesetzt werden, (ii) hinsichtlich der relevanten Unterlagen (auch hinsichtlich Finanzinformationen, Personal und den externen Prüfern des AN) und erteilt Auskünfte, soweit dies für die Durchführung der aufgrund des Aufsichtsrechts (z.B. § 25b KWG bzw. des § 26 ZAG) erforderlichen internen Kontrollverfahren und Prüfungen oder aufgrund sonstiger seitens der Behörden angeordneten Prüfungen notwendig ist. Das Zugangs- und Prüfungsrecht umfasst insbesondere: die Durchführung von Vor-Ort-Prüfungen beim AN, die Anfertigung von Abschriften einschlägiger Unterlagen und Zugang zu allen Dokumenten, Datenträgern und Systemen beim AN, sofern diese die Leistungen für den AG betreffen und das Recht, Sicherheitspenetrationstests zur Bewertung der Wirksamkeit der durchgeführten Maßnahmen und Prozesse im Bereich Cyber-Sicherheit und interne IT-Sicherheit durchführen zu können. Der AN entbindet hiermit seine Mitarbeiter, die Interne Revision und Wirtschaftsprüfer entsprechend von etwaigen Verschwiegenheitsverpflichtungen gegenüber den o.g. Personen.

Der AN erklärt hiermit, dass er im Rahmen von seitens der BaFin oder sonstigen zuständigen Behörden gegenüber dem AG angeordneten Prüfungen, diese Prüfung in dem den AG betreffenden Bereich duldet und verpflichtet sich weiters, mit der BaFin bzw. sonstigen zuständigen Aufsichtsbehörde oder beauftragten Dritten umfassend zusammenzuarbeiten sowie sämtliche Auskünfte zu erteilen und Unterlagen auszuhändigen, die diese für ihre Aufsichtstätigkeiten benötigen.

Der AG wird eine Prüfung in der Regel vier Wochen vorab per Brief, Fax oder E-Mail ankündigen. Soweit aufgrund von Vorgaben einer Behörde nur eine kürzere Ankündigungsfrist eingehalten werden kann, wird der AG den AN frühestmöglich informieren.

Das Zugangs- und Prüfrecht nach diesem Punkt 10 bleibt mindestens zwei Jahre nach Beendigung des Vertrags, beginnend mit dem Ablauf des Geschäftsjahres, in dem der Vertrag endet, bestehen. Relevante Unterlagen müssen, unbeschadet sonstiger gesetzlicher Aufbewahrungsfristen (z. B. HGB, AO), im Original oder – soweit nicht vorhanden – in einer Kopie ebenso lange verfügbar bleiben, soweit sie nicht bei Vertragsbeendigung zurückzugeben oder zu vernichten sind.

11. Sonderkündigungsrechte und Übertragung der ausgelagerten Funktion(en) an einen anderen Dienstleister oder Reintegration

Als wichtiger Grund, der den AG jedenfalls zur Kündigung des Vertrages berechtigt, gilt insbesondere, wenn

- der AN gegen geltendes Recht, Rechtsvorschriften, behördliche Vorgaben oder Vertragsbestimmungen verstößt;
- der AN eine unzulässige Weiterverlagerung unter Verletzung der Vorgaben des Punktes 9 vornimmt;
- wesentliche Hindernisse ermittelt werden, durch die die Durchführung der ausgelagerten Funktion wesentlich verändert oder gehindert werden kann;
- wesentliche Änderungen auftreten, die sich wesentlich auf den Vertrag oder den AN auswirken (wie bspw. eine Weiterverlagerung oder Änderung bei den Subunternehmern des AN);

- wesentliche Mängel bezüglich des Umgangs mit und der Sicherheit von vertraulichen, personenbezogenen oder anderweitig sensiblen Daten oder Informationen auftreten;
- der AN die in Punkt 10 geregelten Zugangs- und Prüfungsrechte nicht erfüllt;
- Anweisungen durch die BaFin oder eine andere für den AG zuständige Behörde erteilt werden und der AG die Leistungen nach diesem Vertrag nicht mehr in gleicher Art und Weise in Anspruch nehmen kann oder wenn die zuständige Behörde die Beendigung dieses Vertrages oder einzelner unter diesem Vertrag erbrachten Leistungen verlangt (bspw., wenn die zuständige Behörde nicht mehr in der Lage ist, den AG wirksam zu überwachen).

Im Fall der Nichtverlängerung, Kündigung oder sonstigen Beendigung des Vertrages hat der AN den AG bei der Übertragung der gemäß Vertrag ausgelagerten Funktion(en) an einen anderen Dienstleister oder deren Reintegration in den AG zu unterstützen („Exit Services“). Zu diesem Zweck vereinbaren die Parteien folgendes:

- Ab der Information über die Nichtverlängerung, Kündigung oder sonstige Beendigung des Vertrages (einschließlich einer Kündigung durch den AN) ("Exit Event") oder ab jenem Datum, an dem der AG dies verlangt, wird der AN dem AG oder einem vom AG namhaft gemachten Dritten die vom AG geforderte, angemessene Unterstützung leisten, um eine geordnete Übertragung der ausgelagerten Funktion (einschließlich sämtlicher unter dem Vertrag verarbeiteter Daten) auf einen Dritten oder die Rückübertragung auf den AG ohne Unterbrechung bzw. Beeinträchtigung der vertragsgegenständlichen Leistungen zu ermöglichen ("Exit Services").
- Der AN wird die Exit Services bis mindestens zum Wirksamwerden der Kündigung oder Beendigung des Vertrages bzw. nach Wahl des AG für bis zu maximal [achtzehn (18)] Monate nach Eintritt des Exit Event leisten. Die Erbringung der Exit Services durch den AN unterliegt den Bestimmungen des Vertrages. Die Entlohnung für Exit Services richtet sich im Zweifel nach dem Vertrag, sofern die Parteien im Exit Fall nicht eine abweichende Vereinbarung getroffen haben.
- Für die Dauer der Exit Services wird der AN keinen seiner Mitarbeiter, welche die Exit Services für den AG erbringen, ohne vorherige schriftliche Zustimmung des AG austauschen.
- Sämtliche einschlägige Bestimmungen des Vertrages bleiben für die Dauer der Erbringung der Exit Services in Kraft.
- Der AG hat bei Eintritt eines Exit Event die Wahl, nach eigenem Ermessen eine vorübergehende Verlängerung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch den AN zu den zu diesem Zeitpunkt geltenden Konditionen für bis zu sechs (6) Monate ab Wirksamwerden des Exit Event zu verlangen. Dazu wird der AG den AN mindestens dreißig (30) Tage vor Wirksamwerden des Exit Event schriftlich über diese Wahl informieren. In einem solchen Fall wird die Frist für die Dauer der Exit Services durch den AN ab dem gemäß dieser Klausel verlängerten Zeitpunkt des Ablaufs oder der Kündigung berechnet.
- Auf Verlangen des AG wird der AN innerhalb einer zwischen den Parteien zu vereinbarenden Frist einen Entwurf für einen Exit Plan entwickeln und dem AG zur Verfügung stellen. Der Exit Plan soll die zu erbringenden Exit Services sowie den Rahmen für die geordnete Übertragung der ausgelagerten Funktion auf einen vom AG namhaft gemachten Dritten oder auf den AG darstellen, einschließlich der Behandlung und Migration der unter dem Vertrag verarbeiteten Daten. Die Parteien werden die Details des Exit Plan verhandeln und sobald wie möglich nach Vorlage des ersten Entwurfs durch den AN finalisieren und als weitere Anlage zu diesem Vertrag unterzeichnen.

Nach Beendigung des Vertrages hat der AN sämtliche in seinem Besitz befindlichen Unterlagen des AG sowie Datei-en mit Daten des AG an diesen oder einen von ihm zu bestimmenden Dritten herauszugeben. Dateien sind in einer Form zur Verfügung zu stellen, in der sie vom AG unter zumutbarem Aufwand eingelesen und weiterverarbeitet werden können. Soweit Datenformate auf die individuellen Bedürfnisse des AG angepasst sind, hat der AN dem AG eine Dokumentation dieser Anpassungen zu übermitteln. Der AN ist nicht berechtigt, Kopien von Unterlagen oder von Daten zurückzubehalten und ist zu deren vollständiger und unwiderruflicher Löschung verpflichtet, es sei denn, dass dies einen Verstoß gegen gesetzliche Regelungen darstellt.

Annex A - Business Continuity Management

1. Einführung

Die Parteien vereinbaren das vorliegende Business Continuity Management (BCM), welches Regelungen zur Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs im Hinblick auf die Kooperation zwischen dem AG und dem AN festlegt. Das BCM basiert auf einem Rahmenwerk für das Management von operationellen und sicherheitsrelevanten Risiken des AGs.

2. Gefährdungsanalyse

Der AN analysiert sorgfältig, inwieweit er durch schwerwiegende Betriebsstörungen gefährdet ist, und bewertet deren potenzielle Auswirkungen anhand von internen und/oder externen Daten und einer Szenario-Analyse quantitativ und qualitativ. Der AN wird eine Reihe verschiedener Szenarien berücksichtigen, einschließlich extremer, jedoch denkbarer Szenarien, denen er ausgesetzt sein kann, und bewertet die möglichen Auswirkungen dieser Szenarien.

3. Maßnahmen zur Geschäftsfortführung

Der AN führt zuverlässige Maßnahmen zur Geschäftsfortführung ein, um Verluste im Fall von schwerwiegenden Betriebsstörungen zu begrenzen.

Auf der Grundlage der durchgeführten Gefährdungsanalyse wird der AN insbesondere Notfall- und Wiederherstellungspläne einführen, damit der AN (i) angemessen auf Notfälle reagieren, (ii) die wesentlichen Geschäftstätigkeiten im Fall einer Unterbrechung der üblichen Geschäftsabläufe aufrechterhalten, und (iii) die üblichen Geschäftsabläufe innerhalb eines angemessenen Zeitraums wieder aufnehmen kann.

Der AN wird bei der bei den Notfall- und Wiederherstellungsplänen gewährleisten, dass sie (i) die Auswirkungen auf die Ausführung der ausgelagerten Tätigkeit miteinbeziehen und insoweit mit den Notfall- und Wiederherstellungsplänen des AGs abgestimmt sind, und (ii) dokumentiert werden und den Geschäfts- und Unterstützungseinheiten zur Verfügung gestellt werden und im Notfall leicht zugänglich sind.

4. Testen und Aktualisieren von Notfall- und Wiederherstellungsplänen

Der AN wird die Notfallpläne regelmäßig, mindestens jährlich, auf ihre Wirksamkeit und Angemessenheit testen und alle sich daraus ergebenden Probleme und Fehler analysieren und dokumentieren.

Beim Test seiner Pläne zur Geschäftsfortführung wird der AN (i) einen angemessenen Satz von Szenarien einbeziehen, (ii) die Tests so gestalten, dass die Annahmen, auf die sich Notfallpläne stützen, einschließlich der Unternehmenssteuerungsregelungen und der Krisenkommunikationspläne, hinterfragt werden, und (iii) Verfahren zur Überprüfung der Fähigkeit seiner Mitarbeiter und Prozesse, angemessen auf die oben genannten Szenarien zu reagieren, in die Prüfung einbeziehen.

Die Pläne sollten mindestens jährlich und gegebenenfalls nach Änderungen der Systeme und Prozesse aktualisiert werden. Diese Aktualisierung muss in Übereinstimmung mit den gewonnenen Testergebnissen, neuen Informationen über Risiken und Bedrohungen, aus früheren Vorfällen gewonnenen Erkenntnissen sowie geänderten Wiederherstellungszielen und in Abstimmung mit den Notfallplänen des AGs erfolgen.

5. Krisenkommunikation

Bei einer Störung oder einem Notfall und während der Umsetzung Notfallpläne stellt der AN sicher, dass er wirksame Maßnahmen zur Krisenkommunikation eingeführt hat, so dass alle relevanten internen und externen Personen, einschließlich externer Dienstleister, rechtzeitig und angemessen informiert werden.