



AKDB als Outsourcing-Partner

Leistungen und Kompetenzen

SaaS-Betriebsplattform

Der technische Betrieb der Plattform und der Anwendungen/Fachverfahren, die Kunden als Software-as-a-Service-Angebot (SaaS) zur Verfügung gestellt werden, erfolgt primär im AKDB-Rechenzentrum in Bayreuth. Das Notfall-Rechenzentrum für die SaaS-Plattform befindet sich in München, ebenfalls in einem Gebäude der AKDB.

Notfall-Rechenzentrum

Das Notfall-Rechenzentrum ist ein „kaltes“ Rechenzentrum mit tagesaktuellem Daten- und Konfigurationsbestand des Rechenzentrums Bayreuth. Das Notfall-Rechenzentrum dient der Absicherung vor regionalen „Katastrophen“-Ereignissen im Großraum Bayreuth, aber auch vorsorglich für zeitlich länger andauernde Notfälle.

Hochverfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des SaaS-Betriebs im Normalbetrieb wird über High Availability- und Redundanzmechanismen im Rechenzentrum Bayreuth sichergestellt. Ausnahmen davon sind z. B. die Redundanz der externen Netzwerk-Anbindungen für Internet und das Bayerische Behördenetz, die zusätzlich standortredundant realisiert sind.

Schutzmaßnahmen und BSI-Zertifizierung

Der SaaS-Betrieb in den Rechenzentren der AKDB, d. h. der Outsourcing-Betrieb, ist BSI-zertifiziert (ISO27001 auf Basis IT-Grundschutz), das Zertifikat kann auf den [Internetseiten des BSI](#) jederzeit eingesehen werden. Diese Zertifizierung setzt u. a. voraus, dass zu allen relevanten BSI-Grundschutzbausteinen die notwendigen Sicherheitskonzepte, -richtlinien und -prozesse vorhanden und aktuell gepflegt sind.

Die Einhaltung dieser Konzepte, Richtlinien und Prozesse ist Bestandteil der regelmäßigen BSI-Audits, wird aber auch durch die AKDB-Betriebsverantwortlichen und die AKDB-Beauftragten für Datenschutz und Informationssicherheit im täglichen Normalbetrieb sichergestellt. Die Betriebsteams der AKDB arbeiten ITIL-basiert, d. h. dass alle durchgeführten technischen Arbeiten dokumentiert und nachvollziehbar sind. Auch die Einhaltung dieser Arbeitsprozesse ist Bestandteil jedes BSI-Audits.

Anbindung an die Rechenzentren

Die Anbindung der Kunden an die Rechenzentren der AKDB erfolgt entweder über das Bayerische Behördenetz oder mittels verschlüsselter Verbindungen über das Internet (VPN-Verbindungen).

Erreichbarkeit

Die AKDB stellt für den technischen Plattform- und Anwendungsbetrieb entsprechend ausgebildete und geschulte Administratoren. Diese sind über die auf den Internetseiten der AKDB veröffentlichte Telefonnummer während der Servicezeiten erreichbar (<https://www.akdb.de/service/servicerufnummern/>), über das Ticketsystem im Kundenportal auch außerhalb der Servicezeiten.

Analoges gilt für die fachlich ausgebildeten Kundenservice-Mitarbeiter für die verschiedenen Fachverfahren. Darüber hinaus steht während der Servicezeiten der zentrale Kundenservice als zentrale Anlaufstelle für die Kundenanliegen zur Verfügung.

Weitere Regelungen

Die allgemeinen Servicezeiten und die zugesicherten Service-Verfügbarkeiten sind in den AVBs (Allgemeine Vertragsbedingungen) der AKDB aufgeführt und können jederzeit in der gültigen Version auf den Internetseiten der AKDB (<https://www.akdb.de/service/downloads/>) eingesehen werden.

In den AVBs sind auch allgemeine Regelungen bei Vertragsende und der Auftragsverarbeitung gemäß DSGVO zu finden, bei letzterem explizit auch zum Thema Weisungsbefugnis durch den Auftraggeber.

Wie ist die AKDB im Outsourcing-Betrieb organisiert?

Organisationsstruktur

Die SaaS-Plattform im Outsourcing-Rechenzentrum wird innerhalb der AKDB von der Abteilung Technik und Produktion bereitgestellt und betrieben. Die Gesamtbetriebsverantwortung liegt beim Leiter der Abteilung Technik und Produktion und seinen unterstellten Bereichsleitern.

Den Kundenservice, und damit die fachlich-inhaltliche Kundenbetreuung für die verschiedenen Fachverfahren, stellen die jeweils zuständigen Geschäftsbereiche der AKDB. Somit liegt die Verantwortung für die „Fachlichkeit“ der Anwendungen bei den Leitern der jeweiligen Geschäftsfelder und deren Bereichsleitern.

Mitarbeiterqualifizierung und -schulung

Alle Mitarbeiter der AKDB werden u. a. auf die Themen Datenschutz und IT-Sicherheit schriftlich dienstverpflichtet, ein im Sinne der Tätigkeit „unauffälliges“ polizeiliches Führungszeugnis ist Einstellungsvoraussetzung. Darüber hinaus sind alle Mitarbeiter verpflichtet, regelmäßig an IT-gestützten Datenschutz- und Datensicherheitsunterweisungen teilzunehmen, um das Wissen aktuell und präsent zu halten. Bei Neueinstellungen gehören die Unterweisungen zu Datenschutz und Datensicherheit zum jeweils dokumentierten Standard-Einarbeitungsplan.

Nicht zuletzt ist durch die BSI-Zertifizierung des Software-as-a-Service-Angebotes der AKDB sichergestellt, dass es für alle Themenbereiche Sicherheitskonzepte, -richtlinien und -prozesse gibt und dass alle Mitarbeiter die für sie relevanten IT-Sicherheitskonzepte, -richtlinien und -prozesse kennen und einhalten. Dies gilt insbesondere für Fachverfahren mit hohem Schutzbedarf.

Regelungen mit Subunternehmern

Als Subunternehmer werden, gemäß Satzung der AKDB, vorrangig eigene Tochtergesellschaften eingesetzt, primär das Systemhaus der AKDB, die LivingData. Sofern temporäre externe Unterstützung notwendig ist, wird vor Aufnahme der Tätigkeit eine Datenschutz- und Geheimhaltungsverpflichtung abgeschlossen. Dies gilt auch für alle Support- und Wartungspartner, die theoretisch im Rahmen ihrer Support- und Wartungstätigkeit Zugriff auf Kundendaten bekommen könnten. Im Detail sind die Regelungen zu Subunternehmern ebenfalls in den AVBs der AKDB einzusehen.

Glossar

Plattform	technische IT-Infrastruktur für den Betrieb eines Software-as-a-Service-Angebotes (Netzwerk, Server, Speichersysteme, Virtualisierung, Terminalserver, Betriebssysteme, Datenbanken, Verzeichnisdienst/Authentifizierungs- und Autorisierungsdienste, Virenschutz, etc.)
Kaltes Rechenzentrum	ein Rechenzentrum, das erst „hochgefahren“ und damit nutzbar wird, wenn es benötigt wird
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
VPN	virtual private networkInfobox