



EfA-Leistungsbeschreibung
Nutzungsbedingungen der ekom21

Das Land Hessen entwickelt im Rahmen seiner Federführungen im arbeitsteiligen Vorgehen von Bund und Ländern zur gemeinsamen Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) mehrere Online-Antragsverfahren als sogenannte EfA-Leistungen. Diese EfA-Leistungen werden als Software as a Service zur Nutzung durch andere Länder und Kommunen bereitgestellt.

Das Land hat u. a. die ekom21 – Kommunales Gebietsrechenzentrum Hessen („ekom21“) – Körperschaft des öffentlichen Rechts, dessen Mitglied u. a. das Land Hessen ist – mit der Entwicklung und dem Betrieb solcher EfA-Leistungen beauftragt.

Das vorliegende Dokument stellt die allgemeine EfA-Leistungsbeschreibung für EfA-Leistungen von der ekom21 – KGRZ Hessen dar.

Inhalt

1. ALLGEMEINE EFA-LEISTUNGSBESCHREIBUNG DER EKOM21 – KGRZ HESSEN

2. EINER FÜR ALLE-LEISTUNGEN DURCH LAND HESSEN UND EKOM21

2.1	BSI-zertifizierter kommunaler IT-Dienstleister	5
2.2	Tätigkeit der ekom21	5
2.3	Rechtsverhältnisse der ekom21 im Rahmen von Efa-Leistungen	5
2.3.1	Vertragsbeziehung	5
2.3.2	Kosten	6
2.3.3	Haftung im Rahmen der Efa-Leistungen	6
2.3.4	Laufzeit und Kündigung der Efa-Leistungen	6
2.3.5	Pflichten nach Vertragsende (Ende der Efa-Leistungsbereitstellung)	6

3. EINER FÜR ALLE-LEISTUNGEN

3.1	civento-Plattform	7
3.1.1	Architektur	8
3.1.2	Barrierefreiheit	8
3.1.3	Pflege der Digitalisierungsplattform civento	9
3.1.4	Link zum Präsentationssystem (Schönwetter)	9
3.2	ASP-Betrieb	9
3.3	Basisdienste	9
3.3.1	E-Payment	9
3.3.2	Nutzerkonten	9
3.4	Efa-Leistungen als civento-Antragsprozesse	10
3.4.1	Lösung mit Schnittstellen	10
3.4.2	Postkorblösung (civento OZG-Postkorb)	10
3.4.3	Bereitstellung	12
3.4.4	Speicherdauer und Löschen	13
3.4.5	Weiterentwicklung der Efa-Prozesse	13
3.4.6	Verfügbarkeit (SLA)	13
3.4.7	Service-, Reaktions- und Erledigungszeiten	14
3.4.8	Fachliche Prozessbeschreibung	15



4. DATENSCHUTZ UND IT-SICHERHEIT

4.1	Auftragsverarbeitung	16
4.1.1	ekom21-Mitglieder	16
4.1.2	Nicht-Mitglieder	16
4.1.3	Ergänzende Informationen zur Auftragsverarbeitung	17
4.1.4	TOM	17
4.2	Datenschutzerklärung	17
4.3	Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten	18
4.4	Datenschutzfolgenabschätzung	18
4.5	It-Sicherheitskonzept	18

2. Einer für Alle-Leistungen durch Land Hessen und ekom21

2.1 BSI-ZERTIFIZIERTER KOMMUNALER IT-DIENSTLEISTER

Die ekom21 steht für das größte BSI-zertifizierte kommunale IT-Dienstleistungsunternehmen in Hessen, für das Drittgrößte in Deutschland und für stetige Weiterentwicklung seit 1970. Erfahrung, Kompetenz und Qualität – das sind die drei Faktoren, die zum stetigem Wachstum der ekom21 beitragen. Seit mehr als 50 Jahren betreut die ekom21 Kommunalverwaltungen mit aktuell mehr als 700 engagierten Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen in ganz Hessen.

Rechtsgrundlage der ekom21 – Kommunales Gebietsrechenzentrum Hessen ist das Datenverarbeitungsverbundgesetz (DV-VerbundG). Es greifen nach § 2 Abs. 1 Satz 2 DV-VerbundG die für Zweckverbände geltenden Vorschriften des Gesetzes über die Kommunale Gemeinschaftsarbeit (KGG). Die Träger der ekom21 sind Gebietskörperschaften (hessische Kommunen und das Land Hessen) sowie weitere juristische Personen. Die Aufsichtsbehörde ist gemäß § 2 Abs. 5 DV-VerbundG das Regierungspräsidium Gießen.

Über die Verbandsversammlung haben die Mitglieder den Einfluss auf die strategischen Ziele und die Entscheidungen der ekom21. Gemäß § 9 des Gesetzes über kommunale Gemeinschaftsarbeit (KGG) hat ekom21 eine Satzung als Verbandssatzung der Körperschaft des öffentlichen Rechts „ekom21 – Kommunales Gebietsrechenzentrum Hessen“ beschlossen. Die Organe der ekom21 sind die Verbandsversammlung, der Vorstand und die Geschäftsführung. Die Verbandsversammlung ist dabei das oberste Entscheidungsorgan der ekom21 und setzt sich aus Vertretern aller Mitglieder zusammen, die von

diesen in die Verbandsversammlung entsandt werden. Gemäß § 7 Abs. 2 Nr. 12 der ekom21-Satzung beschließt die Verbandsversammlung die für ekom21 und ihre Mitglieder geltende Benutzungsordnung.



Dem Verbandsvorstand obliegt gemeinsam mit den Direktoren die operative Führung der Körperschaft. Die Mitglieder des Verbandsvorstandes und des Finanzausschusses werden von der Verbandsversammlung auf Vorschlag der kommunalen Spitzenverbände und des Personalrats gewählt. Die Geschäftsführung, Verwaltung und Vertretung der ekom21 erfolgt durch die Geschäftsführer. Die Geschäftsführer werden durch den Verbandsvorstand bestellt und handeln nach den Beschlüssen von Verbandsversammlung und Verbandsvorstand. Zurzeit sind drei gleichberechtigte Geschäftsführer bestellt (Herr Direktor Bertram Huke, Herr Direktor Ulrich Künkel und Herr Matthias Drexelius).

2.2 TÄTIGKEITEN DER EKOM21

Wesentliche Voraussetzung für das tägliche Verwaltungshandeln der Kommunalverwaltungen ist mehr und mehr der Einsatz von Informationstechnologien. Die Entwicklung in den vergangenen Jahren hat gezeigt, dass die kommunalen Aufgaben zunehmend komplexer und vielschichtiger werden und eine starke Vernetzung mit anderen Behörden, Verwaltungsebenen und Einrichtungen erfordern. Schwindende personelle und begrenzte finanzielle Ressourcen sowie immer kürzere Innovationszyklen erfordern eine immer stärkere Nutzung und Bündelung des IT Know-hows und der IT-Leistungen. Vor diesem Hintergrund eröffnen sich für die hessischen Kommunalverwaltungen im Rahmen der Mitgliedschaft bei der ekom21 erhebliche Einspar- und Synergieeffekte.

Als BSI-zertifizierter Service-Provider bietet die ekom21 für ihre Mitglieder ein umfassendes Produkt-, Lösungs- und Dienstleistungsportfolio an,

- mit über 80 Softwarelösungen, individuell auf den jeweiligen Kunden angepasst, die die jeweiligen aktuellen rechtlichen Vorgaben abdecken und einbeziehen,
- mit einem BSI-zertifizierten Rechenzentrumsbetrieb mit über 2.000 Servern,

- mit eigenem abgesicherten Datennetz zu allen kommunalen Verwaltungen in Hessen,
- mit einem Command-Center, das die IT-Sicherheit täglich 24 Stunden gewährleistet,
- mit dem Angebot von Hardware-Komplettlösungen und
- mit ausführlichen IT-Sicherheitsberatungen und -services durch speziell geschulte Mitarbeiter.

Die Erfahrungen der großen Anwendergemeinschaft sind die Basis und der Antrieb für die kontinuierliche Weiterentwicklung der von der ekom21 angebotenen Produkte, Verfahren und Dienstleistungen.

Im engen Kontakt zu den Mitgliedern, den kommunalen Spitzenverbänden und dem Land Hessen, stimmt die ekom21 die Entwicklung ihres Produktportfolios auf die spezifischen Bedarfe der kommunalen Verwaltung kontinuierlich ab. In vielen Fällen kann die ekom21 aufgrund ihrer Größe auch auf die Entwicklungsprozesse bei externen Herstellern und Lieferanten, im Sinne der Mitglieder, Einfluss nehmen. Die hessischen Kommunen haben hierdurch eine starke und sichere Partnerschaft und können bei der ekom21 umfassend IT-Leistungen in Anspruch nehmen.

2.3 RECHTSVERHÄLTNISSE DER EKOM21 IM RAHMEN VON EFA-LEISTUNGEN

2.3.1 Vertragsbeziehung

Die Umsetzung und Nachnutzung von Efa-Leistungen der ekom21 für Kommunen außerhalb Hessens erfolgt auf Bundes- und Länderebene. Die ekom21 als IT-Dienstleister erbringt die Efa-Leistungen für Kommunen außerhalb Hessens gegenüber dem Land Hessen. Das Land Hessen stellt den nachnutzenden Bundesländern seine Efa-Leistungen über den FIT-Store der Föderalen IT-Kooperation AöR (FITKO) zur Verfügung.



2.3.2 Kosten

EfA-Leistung

Die Finanzierung der EfA-Leistungen erfolgt im Rahmen der EfA-Nachnutzung. Die im Hinblick auf die Bestimmbarkeit des Entgelts geltenden Parameter sind ebenfalls Gegenstand der Regelung der EfA-Nachnutzung und werden in der prozessbezogenen Leistungsbeschreibung der jeweiligen EfA-Leistung aufgeführt.

Zusatzleistung

Erbringt die ekom21 gegenüber einem Verwaltungsdiensteanbieter Leistungen, die nicht von der EfA-Lösung umfasst sind, hat sie Anspruch auf ein zusätzliches Entgelt. Es gelten die üblichen Entgeltbestimmungen der ekom21. Der ekom21 steht es frei, dem Kunden ein Angebot zu unterbreiten.

2.3.3 Haftung im Rahmen der EfA-Leistungen

Die Haftung im Rahmen der EfA-Nachnutzung richtet sich nach den Regelungen der Benutzungsordnung der ekom21.

(www.ekom21.de/AGB)

Gegenüber außerhessischen Kommunen gilt daher hinsichtlich der Haftung:

- Das Land Hessen haftet in den von Ziffer 7.1 der SaaS-Einstellungs-AGB der FITKO erfassten Fällen einfacher Fahrlässigkeit nur für von ihm zu vertretende Schäden oder den Ersatz vergeblicher Aufwendungen bis zur Höhe der pro Kalenderjahr über die FITKO an das Land Hessen zu zahlenden Vergütung des betroffenen nachnutzenden Bundeslandes, höchstens jedoch bis zu 100.000,00 Euro.
- Eine Ersatzverpflichtung des Landes Hessen ist ferner ausgeschlossen, wenn ein Schaden durch höhere Gewalt verursacht wird.
- Für den ordnungsgemäßen Zustand oder Betrieb von Telekommunikationsanlagen haftet das Land Hessen nicht.
- Soweit die Haftung gegenüber dem Land Hessen ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Haftung seiner Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, Beamtinnen und Beamten, Geschäftsführerinnen und Geschäftsführer und Organvertreterinnen und Organvertreter sowie Erfüllungsgehilfinnen und Erfüllungsgehilfen.
- Soweit Versicherungsschutz besteht, stellt das Land Hessen dem nachnutzenden Bundesland erfolgte Versicherungszahlungen ohne Rücksicht auf getroffene Haftungsbeschränkungen in vollem Umfang zur Verfügung.
- Das nachnutzende Bundesland haftet gegenüber dem Land Hessen im gleichen Umfang wie das Land Hessen gegenüber dem nachnutzenden Bundesland.

2.3.4 Laufzeit und Kündigung der EfA-Leistungen

Die in Anspruch genommenen EfA-Leistungen werden entsprechend der Regelungen im Rahmen der EfA-Nachnutzung beendet. Eine Kündigung gegenüber ekom21 ist nicht erforderlich.

Abweichend von Ziffer 10.1 SaaS-Einstellungs-AGB der FITKO beträgt die Kündigungsfrist 4 Monate zum Ablauf eines Kalenderhalbjahres.

2.3.5 Pflichten nach Vertragsende (Ende der EfA-Leistungsbereitstellung)

Mit Beendigung der Inanspruchnahme durch den Verwaltungsdiensteanbieter werden die Daten des Verwaltungsdiensteanbieters in Abstimmung zum Export bereitgestellt und/oder gelöscht.

Die dem Prozess zugrundeliegenden Informationen (AWML-Dateien, Dokumentationen etc.) werden im Falle der Beendigung der Leistung durch die ekom21 mitgeteilt.

3. Einer für Alle-Leistungen

Alle EfA-Leistungen der ekom21 sind mit der Digitalisierungsplattform „civento“ realisiert. Die Digitalisierungsplattform civento ist eine frei erweiterbare Prozess- und Digitalisierungsplattform mit Dokumentenmanagementkomponenten und Zahlungssystemintegration (ePayment) für die Bearbeitung von individuellen Prozessen vom Antrag bis zur dauerhaften Langzeitspeicherung und Archivierung. civento bietet die Möglichkeit, beliebige Verwaltungsprozesse zu definieren und ablaufen zu lassen. Das Spektrum umfasst hierbei typische Antragsprozesse, welche durch Bürger oder Unternehmen (Antragssteller) initiiert werden, aber auch verwaltungsinterne Prozesse. Die Softwareplattform unterstützt den Nutzer bei der Erreichung der Ziele „Verbesserung von Bürger- und Unternehmensservice“ und „Steigerung der Effizienz und Transparenz der Verwaltung“.

Die ekom21 ist im alleinigen Besitz der Rechte zur Weiterveräußerung, Vermietung, öffentlichen Wiedergabe und zur Veröffentlichung von civento. Der Quellcode von civento ist in der jeweils aktuellen Version bei der ekom21 hinterlegt, so dass die Software durch die ekom21 gepflegt und weiterentwickelt und an weitere Bedürfnisse angepasst werden kann.

Weitere Infos finden Sie unter:

<https://www.ekom21.de/loesungen/civento/>

Für EfA-Leistungen werden in aller Regel nur die civento-Module „Front-End (Antragserfassung)“ und ggf. das Exportmodul für die Bereitstellung von Schnittstellen verwendet.

3.1 CIVENTO-PLATTFORM

Die Software civento wurde auf Basis von Open-Source Werkzeugen und Bibliotheken in der Programmiersprache JAVA erstellt.

civento ist eine leichtgewichtige n-Tier Anwendung, die sowohl in einem zentralen Rechenzentrum, als auch im lokalen Netzwerk der Verwaltungsorganisation eingesetzt werden kann.

Als Datenbank können alle gängigen relationalen Datenbankmanagementsysteme eingesetzt werden. Die Applikationsserver müssen der JAVA Servlet Spezifikation 3.0 genügen. Die Betriebsumgebung für den Servlet- Container ist frei wählbar. Der Client ist als reine HTML Anwendung realisiert und läuft auf den gängigen modernen Webbrowsern. Zur Durchsetzung der Plattformunabhängigkeit am Client werden zudem die Office Produkte „Open Office“ und „Microsoft Office“ für die Bearbeitung von Dokumenten und Bescheiden unterstützt.

Highlights:

- Vollständig skalierbares Benutzerinterface
- Open-Source-basierend – keine weiteren Lizenzen notwendig
- Integrierter Batchcontroller
- Applicationserver Service Bus
- Einfache Updates/Dockerfähig
- Applikationsserver horizontal und vertikal skalierbar
- Intelligentes Dokumentcaching und Reduzierung der Übertragungsmengen

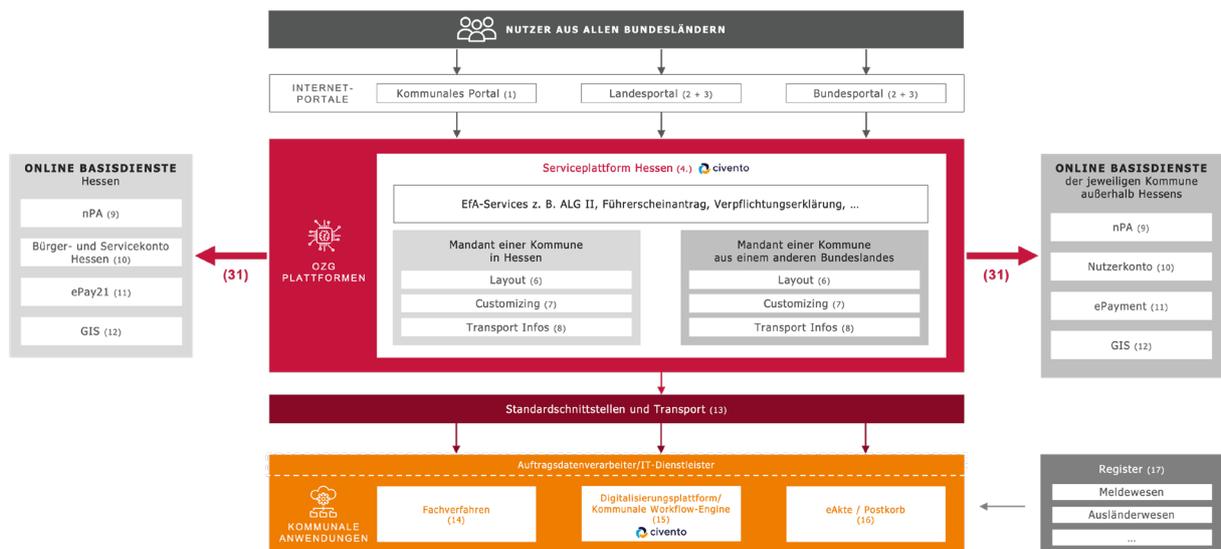
Weitere Informationen sind zu finden unter:

<https://www.ekom21.de/infocenter/mediathek/broschueren/ekom21-civento-broschuere-31052019-dig.pdf?cid=1ia>

3.1.1 Architektur

Die EfA-Leistungen werden auf einer Plattform in einer dedizierten Umgebung im Rechenzentrum der ekom21 betrieben. Im Rahmen des Ausrollprozesses wird für jeden Verwaltungsdiensteanbieter, der die Leistung nutzen will, ein Mandant mit den jeweiligen individuell notwendigen Basisinformationen (Zugriffrechte

via NdB oder VPN, Schnittstellen, Nutzerkonto, ePayment usw.) angelegt. Die EfA Leistungen werden für die nachnutzenden Kommunen als Software as a Service (Saas) angeboten. Eine Lizenzierung oder der Betrieb der civento Plattform ist für die nachnutzenden Kommunen nicht erforderlich.



3.1.2 Barrierefreiheit

Das Vorgangsbearbeitungssystem „civento“ erfüllt die technisch notwendigen Voraussetzungen zur Erfüllung der Voraussetzungen nach BITV 2.0 (z. B. für die – technischen – Vorgaben in den Bereichen Aufbau, Inhalte, Schrift usw.). Diese Voraussetzungen werden bereits im Entwicklungs- und Freigabeprozess entsprechend berücksichtigt. Jeweils individuelle Beschreibungen (z. B. Bildbeschreibungen u. ä.) sowie ggf. Leistungsbeschreibungen in einfacher

Sprache oder Fremdsprachen sind von den Verwaltungsdiensteanbietern zu erstellen oder zu überarbeiten. Gleiches gilt auch für die nach § 7 BITV 2.0 des Bundes bzw. der einschlägigen, in der Regel wortgleichen Vorschriften der Länder, notwendigen „Erklärungen zur Barrierefreiheit“. Ein Entwurf einer „Erklärung zur Barrierefreiheit“ ist jeder Leistung (Prozess) beigefügt und ist von den Verwaltungsdiensteanbietern individuell anzupassen.

3.1.3 Pflege der Digitalisierungsplattform civento

Die Pflege und ggf. Weiterentwicklung der Digitalisierungsplattform civento wird von

der ekom21 gewährleistet.

3.1.4 Link zum Präsentationssystem (Schönwetter)

Um potentiellen Nutzerinnen und Nutzern der Plattform „civento“ einen besseren Einblick in die Online-Angebote der ekom21 geben zu können, betreibt die ekom21 unter dem Label „Schönwetter am Berg“ ein fiktives Kommunalportal.

Hier befindet sich ein Auszug über das Online-Angebot sowie die bestehenden oder entstehenden EfA-Leistungen:

<https://www.schoenwetter-am-berg.de/de/rathaus/buergerservice/>

3.2 ASP-BETRIEB

Die civento-Plattform für alle EfA-Leistungen wird im ASP-Betrieb (Application Service Providing) angeboten und im Rechenzentrum der ekom21 betrieben („Software as a service“).

Durch ein abgestuftes Datensicherungskonzept mit einer zeitnah gesteuerten externen Auslagerung (Replikat am Unternehmenssitz Gießen) wird ein Höchstmaß an Sicherheit unter Beachtung gesamtwirtschaftlicher Überlegungen erreicht.

Die technische Infrastruktur (Zugangs-, Server-, Storagesysteme usw.) haben ihren Standort ausschließlich in unseren Rechenzentren in Kassel und Gießen. Somit werden alle Bestandsdateien auf redundant ausgelegten Online-Plattenspeichersystemen gespeichert. Außerdem kommt die jeweils aktuellste RAID-Technologie zum Einsatz.

Die ekom21 ist seit vielen Jahren nach ISO27001 auf der Basis von IT-Grundschutz zertifiziert:

<https://www.ekom21.de/unternehmen/zertifizierungen/>

3.3 BASISDIENSTE

Die im Onlinezugangsgesetz genannten Basisdienste können mittels Schnittstellen an die

Leistungen angebunden werden.

3.3.1 E-Payment

Bereits jetzt ist es möglich die gängigen E-Paymentsysteme von ePayBL, ePay21 und pmPayment anzubinden. Hierfür sind entsprechende

Verträge zwischen den Verwaltungsdiensteanbietern und den ePayment-Providern notwendig.

3.3.2 Nutzerkonten

Grundsätzlich können alle Nutzerkonten der Bundesländer und des Bundes (Nutzerkonto Bund für natürliche Personen und Unter-

nehmenskonto auf Elster-Basis) angebunden werden.

3.4 EFA-LEISTUNGEN ALS CIVENTO-ANTRAGSPROZESSE

Die Efa-Leistungen werden als civento-Antragsprozesse als Postkorb-Lösung oder mit Anbindung an vorhandene Fachverfahren angeboten und im Application Service Providing-Betrieb (ASP-Betrieb) zur Nutzung bereitgestellt.

3.4.1 Lösung mit Schnittstellen

Grundsätzlich strebt die ekom21 an, mindestens für alle Efa-Leistungen und darüber hinaus für die OZG-Leistungen der ekom21 standardisierte Schnittstellen zu Fachverfahren zu implementieren. Das bedeutet dann in Abhängigkeit vom jeweiligen Projekt den Wegfall des nachstehend beschriebenen Postkorbverfahrens und ist von den jeweiligen Standardisierungsgremien und der Bereitstellung entsprechender Spezifikationen abhängig. In Einzelfällen – wenn keine entsprechenden XÖV-Spezifikationen vorhanden sind – strebt die ekom21 eine „Quasi-Standardisierung“ mittels Absprachen mit den im Bundesgebiet am meisten vertretenen Fachverfahrensherstellern an.

Derzeit stellt die ekom21 die Kommunikation zwischen dem Antragsverfahren (civento) mittels eines speziellen im Rechenzentrum der ekom21 betriebenen XTA sicher (Vergleich:



https://www.xoev.de/osci_und_xta/xta-4835).

Sobald ein entsprechender Standard (OSCI-Transport, FIT-Connect oder eine andere Lösung) zur Verfügung steht, wird die ekom21 in Abhängigkeit vom jeweiligen Projekt auf diesen Standard umstellen.

3.4.2. Postkorblösung (civento OZG-Postkorb)

Bei der Postkorblösung handelt es sich um die vom Land Hessen bereitgestellte Lösung für OZG Leistungen, die auch bei den Efa-Leistungen eingesetzt wird. Diese beinhaltet folgende Bestandteile:

- Einen digitalen Erfassungsantrag für eine Verwaltungsleistung im Internet für die Antragstellerinnen bzw. die Antragsteller;
- Mandantenspezifischer Link zur Implementierung, z.B. auf der Homepage des Verwaltungsdiensteanbieters und/oder den Portalen im Portalverbund („Absprungsseite“);
- Speicherung der Antragsdaten als PDF-Datei im Postkorb des Verwaltungsdiensteanbieters;
- Bereitstellung der Antragsdaten im Postkorb zum Download als PDF-Datei ;

- Online-Antragserfassung für Anträge mit optionaler Registrierung der Nutzer und Zwischenspeicherung der Antragsdaten und Zugriff auf die gestellten Antragsdaten als PDF über den civento Postkorb (inkl. Einspielen von Programm-Updates und neuen civento-Programmversionen und Support bei Fragen zum civento-Postkorb). Dazu gehört auch die Einrichtung des Verwaltungsdiensteanbieters als Mandant im Rechenzentrum der ekom21.

Jeder Verwaltungsdiensteanbieter erhält einen Zugang zu seinem mandantenspezifischen Postkorb. Werden Anträge gestellt, erfolgt eine E-Mail-Benachrichtigung an die hinterlegte E-Mail-Adresse des Mitarbeiters bzw. der Mitarbeiterin über den Eingang neuer Anträge. Die ekom21 richtet den Zugang für die vom Verwaltungsdiensteanbieter benannten Benutzerinnen bzw. Benutzer ein. Dem Mitarbeiter bzw. der

Mitarbeiterin steht dann die Abrufmöglichkeit der PDF-Anträge im mandantenspezifischen OZG-Postfach zu. Eine genaue Beschreibung der Möglichkeiten ist der Anleitung des OZG-Postkorbes zu entnehmen.

Um die online gestellten Anträge der Nutzerinnen und Nutzer abrufen zu können, benötigt jeder vom Verwaltungsdiensteanbieter benannte Mitarbeiter bzw. jede Mitarbeiterin für den OZG-Postkorb einen persönlichen civento-Zugang. Die Benutzer bzw. Benutzerinnen sind jene, die die Anträge abrufen und bearbeiten sollen. Die Zugriffsberechtigungen bzw. Benutzeranträge für die einzelnen civento-Verfahren finden Sie unter <https://www.ekom21.de/kunden/> > Zugriffsberechtigungen > Sonstiges. Wählen Sie den entsprechenden Antrag für die EfA-Leistung aus, die Sie einführen möchten. Bitte beachten Sie bei der Antragstellung der Zugriffsberechtigungen, dass Sie für jede Leistung, für die Sie berechtigt sind, den entsprechenden Benutzerantrag stellen.

Nachdem Sie die ausgefüllten Anträge per Post oder über „idento21“ an die ekom21 gesendet haben, kann der Registrierungsvorgang durch die ekom21 vorgenommen werden. Anschließend erhalten Sie von der ekom21 die Zugangsdaten in einem verschlossenen Umschlag für alle Benutzerinnen bzw. Benutzer. (www.ekom21.de/loesungen/idento21)

Es gelten die Passwortrichtlinien der ekom21 für den ASP-Betrieb. Die Passwortrichtlinien sind wie folgt:

- Kennwörter müssen mindestens 10 Zeichen lang sein,

- Kennwörter müssen aus mindestens drei der folgenden vier Zeichenkategorien bestehen:
 - » Großbuchstaben,
 - » Kleinbuchstaben,
 - » Zahlen,
 - » Sonderzeichen.
- Kennwörter dürfen nicht leicht zu erraten sein (sog. Trivialpasswörter), weshalb folgende Beispiele nicht als Kennwörter gewählt werden dürfen: Benutzer-ID, Vor-/Nachname(n), Adresse, Geburtstag, KFZ-Kennzeichen etc.,
- abgelaufene Kennwörter dürfen frühestens nach 6 Kennwortwechseln wiederholt werden (Kennworthistorie),
- das minimale Kennwortalter muss 1 Tag betragen.

Der Verwaltungsdiensteanbieter ist für die Aktualisierung und Meldung von Veränderungen bezüglich der Benutzerinnen bzw. Benutzer verantwortlich. Eine Neubeantragung, Veränderung oder Löschung einer Nutzerin bzw. eines Nutzers wird vom Verwaltungsdiensteanbieter mittels Benutzerantrag an die Registrierungsstelle der ekom21 gemeldet. Eine Liste der berechtigten Nutzerinnen und Nutzer kann auf Anforderung des Verwaltungsdiensteanbieters übermittelt werden.

Sind von einem Antragssteller 30 Tage keine Aktivitäten verzeichnet, wird der Account der Antragstellerin bzw. des Antragstellers deaktiviert. Der Antragstellerin bzw. dem Antragsteller ist es dann nicht mehr möglich, sich anzumelden. Der Antrag muss erneut gestellt werden.

¹ Bei einzelnen EfA-Leistungen wird es künftig möglich sein, einen XML-Export zu realisieren, wenn dies vom umsetzenden Ressorts des Landes Hessen oder des federführenden Bundeslandes der EfA-Leistung beauftragt wird. Der nachnutzende Verwaltungsdiensteanbieter muss das zur Verfügung gestellte Format nutzen.

3.4.3. Bereitstellung

Zusammengefasst beinhaltet die Bereitstellung:

- Einen Link zur Veröffentlichung des Antragsprozesses auf der Webseite oder im Rahmen des Portalverbundes des vom anschließenden Land (im Folgenden: AL) berechtigten kommunalen Verwaltungsdiensteanbieters,
- OZG-Postkorb für den Abruf des PDF-Antrags,
- Ggf. Implementierung einer standardisierten Schnittstelle zu den gängigen Fachverfahren.

Der Zugriff auf den Postkorb erfolgt via NdB (Netze des Bundes) oder das eigene Netz der ekom21 (WAN21) oder via VPN.

Die Leistung wird von den Antragstellenden über ein über HTTPS gesichertes Webinterface in öffentlich zugänglichen Netzen (Internet) aufgerufen.

Sofern aufgrund der OZG-Leistung die Schriftform oder aufgrund anderer Rechtsvorschriften das Vertrauensniveau „substantiell“ vorgeschrieben ist, oder die Nutzerin bzw. der Nutzer ein Nutzerkonto nutzen möchte, erfolgt die Antragstellung, einschließlich der Authentifizierung, via angebundenen Nutzerkonto.

Grundsätzlich ist die Nutzung eines interoperablen Nutzerkontos, sofern als Basisdienst vorhanden, gewährleistet. In den EfA-Leistungen wird der Einsatz des Nutzerkonto des Bundes und des Unternehmenskontos auf Elsterbasis angeboten.

Nicht vom Leistungsumfang umfasst sind individuelle, von EfA-Leistungen abweichende



Prozessanpassungen für einzelne Verwaltungsdiensteanbieter, die Lieferung von Auszahlungen und Statistiken, der direkte Support mit den antragstellenden Personen und rechtliche Beratung.

Den Antragstellenden wird die Möglichkeit eingeräumt, ihre Daten zu jedem Zeitpunkt innerhalb des Antrags zwischenspeichern. Mit Hilfe einer zufällig generierten PIN und der Zusendung eines speziellen Links an die E-Mail-Adresse der antragstellenden Person ist es möglich, den Antrag zu einem späteren Zeitpunkt zu vervollständigen. Die Daten bleiben nach dem aktiven Zwischenspeichern für einen Zeitraum von 30 Tagen gespeichert. Wird in dieser Zeit der Antragsprozess vom Antragstellenden nicht fortgesetzt, werden die Daten unwiederbringlich gelöscht. Eine Antragstellung wird nicht dokumentiert und kann vom Verwaltungsdiensteanbieter nicht nachvollzogen werden.

Die vom Antragstellenden generierte PIN wird in der civento-Datenbank verschlüsselt gespeichert. Die PIN kann von der antragstellenden Person oder einem Administrator nicht geändert werden. Ist die PIN verloren gegangen, muss der Antrag erneut gestellt werden.

Um die Leistungen für den Verwaltungsdiensteanbieter bereitstellen zu können, benötigt die ekom21 umgehend – spätestens aber binnen 10 Werktagen – die im Registrierungsbogen genannten Informationen.

3.4.4. Speicherdauer und Löschen

Alle Bestandsdateien befinden sich auf Online-Plattenspeichersystemen, bei denen alle wichtigen Bauteile redundant ausgelegt sind. Außerdem kommt die jeweils aktuellste RAID-Technologie zum Einsatz. Kritische Datenbestände werden zusätzlich gespiegelt vorgehalten. Durch ein abgestuftes Datensicherungskonzept mit einer zeitnah gesteuerten externen Auslagerung (Replikate am Unternehmenssitz Gießen) wird ein Höchstmaß an Sicherheit unter Beachtung gesamtwirtschaftlicher Überlegungen erreicht.

Postkorblösung

Die im Antragsverfahren (civento) erhobenen Daten werden nach der Übergabe an den Postkorb (als PDF) nach Ablauf von 90 Tagen in civento unwiederbringlich gelöscht. Die im Postkorb bereitgestellte PDF-Datei wird ebenfalls binnen 90 Tagen nach der Bereitstellung im Postkorb gelöscht; dies gilt auch dann, wenn ein Abruf aus dem Postkorb nicht erfolgt ist. Abweichende Löschfristen bei einzelnen EfA-Leistungen sind in der jeweiligen Anlage beschrieben.

3.4.5. Weiterentwicklung der EfA-Prozesse

Gesetzliche Änderungen

Ändern sich die Rechtsgrundlagen, wird das Land Hessen aufgrund seiner Vereinbarungen mit den anderen Bundesländern die ekom21 rechtzeitig mit der Anpassung der Leistung beauftragen. Sobald die notwendigen Freigaben erfolgt sind, führt die ekom21 einen entsprechenden Change durch. Damit verbundene Entgelterhöhungen werden im Rahmen der EfA-Projekte abgewickelt.

Individualisierungen oder Weiterentwicklungen

3.4.6. Verfügbarkeit (SLA)

Die ekom21 gewährleistet in technischer Hinsicht die Gebrauchstauglichkeit der in ihrer Verantwortung liegenden IT-Systeme wöchentlich montags bis freitags in der Zeit von 6.30 Uhr bis 18.30 Uhr (Kernzeit) mit einer Soll-Verfügbarkeit von 97,5 % im Jahresmittel.

Lösung mit Schnittstellen

Im Falle der Übergabe der Antragsdaten via Schnittstellen an die einschlägigen Fachverfahren (d.h. ohne Erstellung einer PDF-Datei) erfolgt die Löschung in civento unmittelbar nach der Datenübertragung.

Löschfristen des einschlägigen Fachverfahrens sind nicht Gegenstand der EfA-Leistung.

Zwischenspeicherung

Handelt es sich lediglich um einen vorerfassten Antrag (Zwischenspeicherung), der vom Antragsstellen noch nicht abgesendet wurde, wird dieser Antragsentwurf in civento bereits nach 30 Tagen gelöscht. Der Antragstellende hat danach keinen Zugriff auf die vorerfassten Daten. Der oder die Antragsstellende wird bei der Zwischenspeicherung darauf hingewiesen, dass die Daten im Falle der Nichtversendung binnen 30 Tagen gelöscht werden.

für einen konkreten Verwaltungsdiensteanbieter sind damit nicht verbunden.

Individuelle Änderungen

Individuelle Leistungen werden von ekom21 nur insoweit erbracht, als dass diese über Vorgangs- und Mandantenparameter eingestellt werden können – Anfragen werden zunächst daraufhin überprüft, ob die Updatefähigkeit des Prozesses weiterhin gewährleistet werden kann. Individuelle Aufträge werden nach Angebot und Entgelt abgerechnet.

Ausgenommen von der Soll-Verfügbarkeit sind gesetzliche Feiertage im Bundesland Hessen sowie der 24.12. und der 31.12. Sämtliche auf der oben genannten Plattform bereitgestellten EfA-Leistungen stehen im Jahresdurchschnitt während der Servicezeiten mindestens zu 97,5 % im Monatsmittel zur Verfügung.

3.4.7. Service-, Reaktions- und Erledigungszeiten

Als Servicezeiten gelten die Zeiträume von

	An Arbeitstagen Mo-Do	An Arbeitstagen Fr
Von	06:30 Uhr	06:30 Uhr
Bis	19:00 Uhr	17:00 Uhr

mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Hessen und dem 24.12. sowie 31.12. jeden Jahres.

Eine Störung liegt dann vor, wenn die EfA-Leistung die angegebenen Funktionen nicht erfüllt, fehlerhafte Ergebnisse liefert oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die EfA-Leistung eingeschränkt ist.

Hinsichtlich sämtlicher Störungen des Online-Dienstes wird zwischen folgenden drei Störungsklassen unterschieden:

- Eine betriebsverhindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung des Online-Dienstes unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.

- Eine betriebsbehindernde Störung liegt vor, wenn die Nutzung des Online-Dienstes erheblich eingeschränkt ist. Eine betriebsbehindernde Störung liegt auch vor, wenn die leichten Störungen insgesamt zu einer nicht unerheblichen Einschränkung der Nutzung des Online-Dienstes führen.
- Eine leichte Störung liegt vor, wenn die Nutzung des Online-Dienstes ohne oder mit nur unwesentlichen Einschränkungen möglich ist.

Die Reaktions- und Erledigungszeiten beginnen mit dem Zugang der entsprechenden Störungsmeldung bei der ekom21 innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und laufen ausschließlich während dieser Zeiten. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der vereinbarten Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

Als Reaktions- und Erledigungszeiten werden folgende Zeiträume festgelegt:

Störungsklassen	Reaktionszeit in Stunden <small>(d.h. Zeit bis zur ersten Benachrichtigung, dass Störung bearbeitet wird)</small>	Erledigungszeit in Stunden
Betriebsverhindernde Störung	2 Stunden nach Meldung	12 Stunden
Betriebsbehindernde Störung	8 Stunden nach Meldung	20 Stunden
Leichte Störung	16 Stunden nach Meldung	Im nächsten turnusmäßigen Release
Sonstige Anfragen bzw. Leistungen	2. Werktag nach Meldung	Nach Prüfung ggfs. Aufnahme in die turnusmäßige Release-Planung

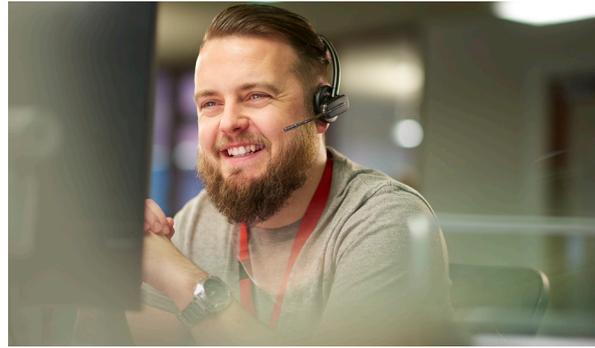
Sonstige Anfragen bzw. Hinweise und Verbesserungsvorschläge werden am 2. Werktag nach

Meldung bearbeitet und ggf. nach Prüfung in die Release-Planung aufgenommen.

Servicestelle (Support):

ekom21 – KGRZ Hessen
 EfA-Support
 Telefonnummer 0641 9830 3744
 E-Mail: support-digitalisierung@ekom21.de

Die Meldung einer Störung des Online-Dienstes erfolgt an die oben angegebenen Kontaktdaten per E-Mail oder Telefon – die ekom21 erstellt ein Ticket in einem Ticketsystem und informiert den Kunden unter Bezugnahme auf eine individuelle Ticketnummer per E-Mail regelmäßig über den Stand der Bearbeitung.



Diese Verfügbarkeit und Servicezeiten gelten nicht für die sog. Basisdienste Dritter wie z. B. Nutzerkonten, Bezahlungssysteme, Identitätsmanagement u. ä.

3.4.8. Fachliche Prozessbeschreibung

Die Beschreibung des jeweiligen EfA-Prozesses beinhaltet insbesondere folgende Angaben:

- Die im Online-Dienst abgebildeten Verwaltungsleistungen gemäß dem Leistungskatalog der öffentlichen Verwaltung (LeiKa),
- ggf. FIM-Leistungsbeschreibungen der Verwaltungsleistungen,
- die dem Online-Dienst zugrundeliegenden Referenzartefakte basierend auf FIM-Notation (Prozesse und Datenfelder) // Prozessbeschreibung (Datenmodell und BPMN),
- Funktionsweise und -umfang des Online-Dienstes (betrachtet anhand der Strecke von der Anmeldung über ein Nutzer- bzw. Unternehmenskonto auf einem bestimmten Vertrauensniveau, der Verarbeitung/ Zwischenspeicherung von Daten, der Verschlüsselung und Validierung von Eingaben bis zur Übergabe der Daten an AL in Architektur- und Datenflussdiagrammen sowie Übersichtsdarstellungen),
- die technische Beschreibung des Online-Dienstes, insbesondere
 - » Vorgesehene Art der Datenübermittlung (Fachverfahrensanbindung, Postkorb-lösung (vgl. Anhang), etc.) und genutzte Datenaustauschstandards/Schnittstellen,
 - » Verwendung von ePayment,
- » Anbindungsmöglichkeiten an den Online-Dienst (Schnittstellen, verwendete Fachstandards),
- » Erforderliche Basisdienste,
- » sonstige technische Voraussetzungen, die relevant sind (ggf. Verweis auf Mindestanforderungen an „EfA“-Serviceleistungen),
- » Benutzerprofile in civento,
- » Prozessspezifische Besonderheiten,
- » Muster einer Datenschutzerklärung,
- » Prozessspezifische Löschrufen in civento.
- Checkliste oder Link zum Self-Service inkl. Support und Rollout-Kontaktdaten,
- im Rahmen des SaaS-Nachnutzungsvertrags zu zahlendes Entgelt und ggf. sämtliche für die Bestimmbarkeit des Entgelts erforderlichen Parameter,
- Benennung der vom Land Hessen zur Erbringung der Leistung eingesetzten IT-Dienstleister,
- Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner beim Land Hessen sowie den eingesetzten IT-Dienstleistern mit Kontaktdaten.

Einige Prozesse können mittels standardisierter Vorgangseinstellungen individualisiert werden. Die Möglichkeiten einschließlich der erforderlichen Informationen sind jeweils im Prozess beigefügt.

4. Datenschutz und IT-Sicherheit

Als öffentlich-rechtliches BSI-zertifiziertes Rechenzentrum ist für uns Datenschutz selbstverständlich. Die ekom21 ist in ihrer Funktion als Full-Service-IT-Dienstleister regelmäßig in der Rolle eines Auftragsverarbeiters im datenschutzrechtlichen Sinn. Das bedeutet, dass sie die personenbezogenen Daten des Verwaltungsdiensteanbieters nur nach dessen Weisung verarbeitet.



4.1 AUFTRAGSVERARBEITUNG

Die ekom21 führt alle Aufträge unter Einhaltung der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)

sowie der einschlägigen Bundes- und Landesvorschriften zum Datenschutz aus.

4.1.1 ekom21-Mitglieder

Ist ein Verwaltungsdiensteanbieter Mitglied der ekom21, so bedarf es keines individuellen Auftragsverarbeitungsvertrages, da die ekom21 sich auf die Satzung als anderes Rechtsinstrument nach Art. 28 Abs. 3 DSGVO bezieht. Es gelten § 15 der ekom21-Benutzungsordnung sowie die jeweils im aktuellen Entgeltverzeichnis im Anhang „Informationen zum Datenschutz“ festgelegten Bedingungen zur Auftragsverarbeitung nach Art. 4 Nr. 8 der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO).

Im Rahmen der Auftragsverarbeitung besteht somit im Sinne von Art. 28 DSGVO eine rechtliche Bindungskette, die es ermöglicht, insbesondere mit den ekom21-Mitgliedern die rechtlichen Anforderungen ohne den Abschluss gesonderter Auftragsverarbeitungsverträge zu erfüllen:

1. ekom21-Satzung,
2. ekom21-Benutzungsordnung,
3. Entgeltverzeichnis: Rechtliche Regelungen zur Auftragsverarbeitung im Sinne von Art. 28 DSGVO,
4. Entgeltverzeichnis: allgemeine ekom21-TOM (technische und organisatorische Maßnahmen der ekom21 als BSI-zertifiziertes Rechenzentrum),
5. Produktspezifischen datenschutzrechtliche Dokumentationen/ Produkt-TOM,
6. Prozessbezogene ergänzende Informationen zur Auftragsverarbeitung.

Nähere Bestimmungen zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch die ekom21 – KGRZ Hessen sind in § 15 der ekom21-Benutzungsordnung „Bedingungen zur Auftragsverarbeitung“ zu entnehmen.

4.1.2 Nicht-Mitglieder

Soweit der Verwaltungsdiensteanbieter kein Mitglied der ekom21 ist, muss ein individueller Auftragsverarbeitungsvertrag abgeschlossen werden. Hierfür stellt die ekom21 alle Muster und Informationen auf www.ekom21.de/avv

zur Verfügung. Muster der verantwortlichen Stellen gemäß Art. 28 DSGVO und Anpassungen oder Änderungen an den von der ekom21 vorgelegten Dokumenten sind ausgeschlossen.

4.1.3 Ergänzende Informationen zur Auftragsverarbeitung

Neben den rechtlichen Angaben zur Auftragsverarbeitung liefert die ekom21 zahlreiche tatsächliche Informationen betreffend die Auftragsverarbeitung, sog. ergänzende Informationen zur Auftragsverarbeitung. Die ergänzenden Informationen zur Auftragsverarbeitung findet man im DS-Dokumentationsportal der ekom21 zum jeweiligen im Auftrag angebotenen Verfahren/Prozess der ekom21. Ergänzende Informationen zur Auftragsverarbeitung umfassen einen Teil dessen, was Art. 28 Abs. 2, 3 DSGVO fordern. In den ergänzenden Informationen zur Auftragsverarbeitung finden sich Angaben zum Gegenstand der Verarbeitung, Art und Zweck der Verarbeitung, der Art der personenbezogenen Daten und der Kategorien betroffener Personen. Das sind u.a. Angaben, die Art. 28 Abs. 3 Satz 1 DSGVO ausdrücklich fordert.

Die ergänzenden Informationen zur Auftragsverarbeitung sowie die TOM sind für alle Kunden der ekom21, sofern sie das gleiche Verfahren und/oder den gleichen Prozess der ekom21 nutzen und die personenbezogenen Daten

im Rahmen dieses Verfahrens/Prozesses im Auftrag durch die ekom21 verarbeitet werden, gleich.

Die technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM) werden dabei sowohl für die ekom21 als solche als auch für civento separat bereitgestellt. Dort finden sich auch die Angaben zu den Unterauftragnehmern gem. Art. 28 Abs. 2 DSGVO. Da die Unterauftragnehmer gleich sind, sofern die Kunden den gleichen Prozess bzw. Verfahren der ekom21 im Auftrag nutzen, werden diese bei dem jeweiligen Prozess bzw. Verfahren auch mitangegeben.

Die Verwaltungsdiensteanbieter werden über die Änderungen bei den ergänzenden Informationen zur Auftragsverarbeitung gesammelt informiert und haben alle den Zugang zum gleichen Dokument.

4.1.4 TOM

Die Digitalisierungsplattform civento sowie die Datenspeicher werden im BSI-zertifizierten Rechenzentrum der ekom21 betrieben.

Die Maßnahmen sind in den verarbeitungsübergreifenden und verarbeitungsspezifischen technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM) beschrieben (www.ekom21.de/avv).

Geeignete Maßnahmen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs Dritter

auf die Daten des Verwaltungsdiensteanbieters bzw. der antragstellenden Person werden seitens ekom21 im Rahmen der technischen und organisatorischen Maßnahmen (TOM) umgesetzt. Hierzu gehören u. a. die Durchführung regelmäßiger Backups und Softwareupdates, die Überprüfung der vom Verwaltungsdiensteanbieter bzw. von der antragstellenden Person übermittelten Daten auf Schadsoftware sowie die Gewährleistung einer, dem Stand der Technik entsprechenden, Netzwerksicherheit.

4.2 DATENSCHUTZERKLÄRUNG

Die je Prozess von ekom21 bereitgestellte Musterdatenschutzklärung muss analog der Erklärung über die Barrierefreiheit vom Verwaltungsdiensteanbieter an die örtlichen und rechtlichen Belange angepasst werden, da der

Verwaltungsdiensteanbieter nach Art. 4 Nr. 7 DSGVO Verantwortlicher im datenschutzrechtlichen Sinne ist und daher ihm die Erstellung einer Datenschutzerklärung nach den Art. 13, 14 DSGVO obliegt.

4.3 VERZEICHNIS VON VERARBEITUNGSTÄTIGKEITEN

Sowohl der Verwaltungsdiensteanbieter, der Verantwortlicher der Datenverarbeitung ist, als auch die ekom21 als Auftragsverarbeiter führen ein Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten nach Art. 30 DSGVO, in denen die Verarbeitungstätigkeiten der jeweiligen OZG-Prozesse aufgeführt werden.

Gemäß Art. 30 Abs. 4 DSGVO stellt die ekom21 ihr Verzeichnis dem Hessischen Beauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit

(HBDI) auf Anfrage zur Verfügung. Nach den Vorschriften der DSGVO trifft die ekom21 keine Pflicht, ihr Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten dem Verantwortlichen oder Dritten zur Verfügung zu stellen. Die Erstellung und Pflege des Verzeichnisses der Verarbeitungstätigkeiten des Verwaltungsdiensteanbieters liegt im Verantwortungsbereich des Verwaltungsdiensteanbieters – dem Verantwortlichen obliegt die Aufnahme des OZG-Prozesses in das eigene bestehende Verzeichnis.

4.4 DATENSCHUTZFOLGENABSCHÄTZUNG

Eine Datenschutzfolgenabschätzung ist in der Regel entbehrlich, da es sich um die digitale Umsetzung gesetzlicher Vorschriften handelt.

Im Übrigen obliegt die Klärung dieser Frage und der Erarbeitung der Datenschutzfolgenabschätzung stets dem Verwaltungsdiensteanbieter, der gemäß Art. 4 Nr. 7 DSGVO Verantwortlicher der Datenverarbeitung ist. Sofern für die Bearbeitung der jeweiligen EfA-Leistungen bereits Fachverfahren genutzt werden, kann selbstverständlich auf die bereits vorhandene daten-

schutzrechtliche Dokumentation für das Fachverfahren zurückgegriffen werden.

Diese Leistungsbeschreibung und die beigelegten Unterlagen zur Auftragsverarbeitung sowie die als Anlage beigelegte Beschreibung für jede EfA-Leistung enthalten alle Informationen, die für die datenschutzrechtliche Prüfung seitens des Verwaltungsdiensteanbieters erforderlich sind. Von Seiten der ekom21 werden darüber hinaus keine Unterlagen bereitgestellt.

4.5 IT-SICHERHEITSKONZEPT

Das IT-Sicherheitskonzept für die Digitalisierungsplattform civento basiert auf Grundlage der BSI-Zertifizierung der ekom21 nach ISO27001 auf Basis von IT-Grundschutz.

Das aktuelle Zertifikat finden Sie auch unter www.ekom21.de/unternehmen/zertifizierungen.

Nutzen Sie unsere Kompetenz zu Ihrem Vorteil



**Unsere Berater stehen Ihnen selbstverständlich
jederzeit für Fragen zur Verfügung.**

Bitte wenden Sie sich an:

EfA-Support

☎ 0641 9830 3744

✉ support-digitalisierung@ekom21.de

Stand: 01.04.2022



Die ekom21 – KGRZ Hessen ist zertifiziert nach ISO 27001 durch das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik auf Basis von IT-Grundschutz

Das Druckzentrum und der Fachbereich IT-Produkte sind für ihr Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2015 durch die CertEuropa GmbH zertifiziert

ekom21

📍 **ekom21 – KGRZ Hessen**

Körperschaft des öffentlichen Rechts
Carlo-Mierendorff-Straße 11
35398 Gießen
www.ekom21.de