Pilotvereinbarung

Virtueller Bürger-Schreibtisch einschließlich digitaler Schuldnerberatung

Version 1.0 · Stand 09.10.2026

[Name der Kommune / Beratungsstelle / des Trägers]

[Anschrift]

– nachfolgend ‚Pilotpartner' –

und

[Vor- und Nachname des Inhabers], handelnd unter der Geschäftsbezeichnung Sentinel System / Sentinel Welt

[Geschäftsanschrift]

– nachfolgend ‚Sentinel' –

wird folgende Pilotvereinbarung geschlossen.

MUSTERSTATUS: Dieses Dokument ist nicht automatisch unterschriftsreif. Sämtliche Platzhalter, Auswahlvarianten, Rollen und offenen Vertragsfelder sind vor Unterzeichnung konkret zu vereinbaren.

§ 1 Ziel des Pilotprojekts

Gegenstand des Pilotprojekts ist die praktische Erprobung des Virtuellen Bürger-Schreibtischs einschließlich des geschützten Bereichs für Schuldner- und Insolvenzberatung.

Der Bürger-Schreibtisch soll Bürger dabei unterstützen, ihre Unterlagen und Vorgänge digital zu strukturieren, für eine Beratung vorzubereiten und einen von ihnen bestimmten Vorgang kontrolliert einer Beratungsstelle zugänglich zu machen.

Gegenstand des Pilotprojekts ist ausdrücklich nicht die Erprobung einer automatisierten Schuldner-, Insolvenz- oder Rechtsberatung. Fachliche Beratung, Bewertung und Entscheidung verbleiben bei den hierfür zuständigen Personen und Stellen.

§ 2 Gegenstand des Piloten

Im Pilot können insbesondere folgende Funktionen erprobt werden:

- persönliche Bürgerkonten
- Dokumentenupload und Dokumentenspeicherung
- OCR und technische Dokumentenanalyse
- Erkennung und Zuordnung von Akten- beziehungsweise Referenzzeichen
- automatische beziehungsweise unterstützte Vorgangs- und Verfahrenslinien
- Gläubiger- und Forderungsverwaltung
- Haushalts-, Einnahmen- und Ausgabenstruktur
- Pfändungs- und P-Konto-bezogene Vorbereitung
- Priorisierung von Bearbeitungssituationen
- Vorbereitung außergerichtlicher Einigungsversuche
- Checklisten zur Vorbereitung weiterer Beratungsschritte
- vorgangsbezogene Freigabe an eine Beratungsstelle
- Beraterarbeitsbereich
- Beratungsmappe beziehungsweise strukturierter Export
- Passkeys und Recovery
- optional eBO-/SAFE-/Zertifikatsfunktionen

Optionale Funktionen werden nur Bestandteil des Piloten, wenn die dafür erforderlichen technischen, organisatorischen und datenschutzrechtlichen Voraussetzungen vorliegen.

§ 3 Pilotumfang

Der konkrete Pilotumfang wird vor Beginn festgelegt.

Hierzu werden mindestens dokumentiert:

- Pilotpartner: [●]
- verantwortliche Pilotstelle: [●]
- technischer Ansprechpartner: [●]
- Datenschutzkontakt: [●]
- Beginn: [●]

- vorgesehenes Ende: [●]
- Anzahl Beratungsnutzer: [●]
- vorgesehene Bürgerkonten/Fälle: [●]
- aktivierte Module: [●]

Eine Erweiterung des Pilotumfangs bedarf einer abgestimmten Freigabe.

Vor Unterzeichnung: Pilotumfang vollständig im Pilotsteckbrief festlegen.

§ 4 Demo-, Test- und Echtbetrieb

Vor der Verwendung personenbezogener Echtdaten kann das System anhand künstlicher beziehungsweise ausdrücklich für Demonstrationszwecke bestimmter Daten erprobt werden.

Der derzeit vorgesehene Bayern-Demobereich ist vom regulären Bürgerbetrieb getrennt und verwendet kontrollierte Demo-Identitäten und Demo-Fälle.

Der Status ‚pilotbereit' bedeutet ausschließlich, dass die definierten technischen und organisatorischen Voraussetzungen erfüllt wurden. Er stellt keine automatische Freigabe zur Verarbeitung personenbezogener Echtdaten dar.

Die Verarbeitung von Echtdaten beginnt erst nach ausdrücklicher Pilotfreigabe und Abschluss der hierfür erforderlichen datenschutzrechtlichen und organisatorischen Prüfungen.

§ 5 Bürgerkonten

Der persönliche Bürger-Schreibtisch bildet einen vom Beratungszugang getrennten Arbeitsbereich.

Ein Bürger kann dort insbesondere Dokumente, Vorgänge, Fristen, Verfahrensinformationen und persönliche Notizen verwalten.

Die Teilnahme einer Beratungsstelle am Pilotprojekt verschafft dieser keinen generellen Zugriff auf Bürgerkonten.

§ 6 Vorgangsbezogene Freigabe

Eine Beratungsstelle erhält Zugriff auf Bürgerinformationen nur im Rahmen einer hierfür vorgesehenen Freigabe.

Eine Freigabe wird insbesondere beschränkt auf:

einen Bürger → einen konkreten Vorgang → eine bestimmte Beratungsstelle → definierte Berechtigungen

Soweit vorgesehen, kann anschließend zusätzlich ein bestimmter Berater zugeordnet werden.

Andere Vorgänge des Bürgers bleiben von dieser Freigabe unberührt.

§ 7 Private Notizen

Private Bürgernotizen sind nicht Bestandteil einer normalen Beratungsfreigabe.

Sie werden weder automatisch in der Beratungsoberfläche angezeigt noch Bestandteil einer standardmäßigen Beratungsmappe.

Die technische Trennung des persönlichen Arbeitsbereichs vom Beratungsbereich ist Bestandteil des Pilotkonzepts.

§ 8 Beraterkonten und Berechtigungen

Berater erhalten eigene Zugänge.

Innerhalb der Beratungsstelle können unterschiedliche Rollen vorgesehen werden, insbesondere Manager-, Berater- und Leserechte.

Eine institutionelle Rolle allein begründet keinen Zugriff auf sämtliche Bürgerfälle. Zusätzlich muss eine entsprechende Vorgangsberechtigung bestehen.

Änderungen von Rollen, Sperrungen und das Entfernen von Benutzern führen entsprechend dem vorgesehenen Sicherheitsmodell zum Entzug der zugehörigen Zugriffsrechte und Sitzungen.

§ 9 Authentisierung

Sentinel unterstützt abhängig vom jeweiligen Zugang insbesondere Passwort- und Passkey-Authentisierung.

Passkeys verwenden nach der dokumentierten Implementierung Benutzerverifikation sowie an Origin und RP-ID gebundene, zeitlich begrenzte Challenges.

Für verlorene Zugangsmittel bestehen vorgesehene Recovery-Verfahren.

Die Beteiligten verpflichten sich, Zugangsdaten nicht gemeinsam zu verwenden und kompromittierte Zugangsmittel unverzüglich zu sperren beziehungsweise deren Sperrung zu veranlassen.

§ 10 Dokumentenverarbeitung

Bürger können Dokumente selbst in ihren Arbeitsbereich übernehmen.

Dokumente können technisch analysiert werden, insbesondere zur:

- Texterkennung
- Erkennung von Dokumenttypen
- Erkennung von Datumsangaben
- Erkennung von Absendern und Empfängern
- Erkennung von Aktenzeichen
- Vorgangszuordnung
- Unterstützung bei der Bildung von Verfahrenslinien

Automatisch erkannte Informationen können fehlerhaft sein und stellen, soweit nicht ausdrücklich anders gekennzeichnet, keine fachliche oder rechtliche Feststellung dar.

Originalinformationen und spätere Korrekturen sollen nachvollziehbar voneinander unterschieden werden.

§ 11 Fachliche Verantwortung

Sentinel stellt technische Werkzeuge zur Strukturierung, Vorbereitung und Zusammenarbeit bereit.

Sentinel übernimmt im Rahmen dieser Pilotvereinbarung keine individuelle:

- Schuldnerberatung
- Insolvenzberatung
- Rechtsberatung
- anwaltliche Prüfung
- behördliche Entscheidung
- gerichtliche Bewertung

Der Pilotpartner bleibt für seine eigenen fachlichen Beratungs- und Entscheidungsprozesse verantwortlich.

§ 12 Automatisierte Berechnungen und Hinweise

Das System kann mathematische Berechnungen, Strukturierungen und Priorisierungshinweise erzeugen.

Eine technische Dringlichkeitskennzeichnung dient der Arbeitsorganisation.

Die Vorbereitung eines Vergleichs oder einer Insolvenz-Checkliste bedeutet nicht, dass die rechtlichen Voraussetzungen eines bestimmten Verfahrens automatisch festgestellt wurden.

§ 13 Keine automatische externe Erklärung

Das Erstellen oder Speichern eines Entwurfs löst grundsätzlich keinen automatischen Versand an einen Gläubiger, eine Behörde, ein Gericht oder eine andere externe Stelle aus.

Soweit eine Versandfunktion verwendet wird, muss der hierfür vorgesehene Prozess bewusst ausgelöst werden.

Erstellen → Prüfen → Freigeben → Versenden

§ 14 Einsatz künstlicher Intelligenz

KI-Funktionen sind von normaler Speicherung, lokaler OCR und deterministischer Verarbeitung zu unterscheiden.

Für Bürgerkonten sind KI-Funktionen nach dem derzeit dokumentierten Produktmodell grundsätzlich standardmäßig deaktiviert und können funktionsbezogen aktiviert werden.

Vor dem Einsatz externer KI-Dienste mit personenbezogenen Daten werden die jeweiligen Datenflüsse dokumentiert.

Soweit KI-Ausgaben Vorschläge erzeugen, ersetzen diese keine erforderliche menschliche fachliche Prüfung.

Vor Unterzeichnung: Aktivierte KI-Funktionen und externe Datenflüsse im Pilotsteckbrief und in der Anlage SUB konkretisieren.

§ 15 Datenschutzrechtliche Rollen

Die datenschutzrechtliche Verantwortlichkeit wird für die jeweiligen Verarbeitungsvorgänge bestimmt.

Insbesondere wird nicht allein aufgrund der Teilnahme am Pilotprojekt angenommen, dass der Pilotpartner Verantwortlicher für sämtliche innerhalb eines persönlichen Bürger-Schreibtischs stattfindenden Verarbeitungen ist.

Soweit Sentinel personenbezogene Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Pilotpartners verarbeitet, wird die erforderliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO geschlossen.

Soweit der Pilotpartner Daten im Rahmen seiner eigenen fachlichen Beratungsleistung verarbeitet, wird diese Verarbeitung gesondert nach den dafür geltenden datenschutzrechtlichen Voraussetzungen betrachtet.

Vor Unterzeichnung: Rollen je Verarbeitungsvorgang vor Echtdatenfreigabe festlegen.

§ 16 Datenschutzunterlagen

Für den Pilot stehen insbesondere folgende Dokumentationen zur Verfügung:

- zentrale TOMs Sentinel System
- produktspezifische TOMs Bürger-Schreibtisch/Schuldnerberatung
- AVV-Muster
- Datenschutz-Rollen- und Datenflusskonzept
- Lösch- und Aufbewahrungskonzept

- Datenschutz- und Sicherheitsinformation für Pilotpartner
- Unterauftragnehmer- und Drittlandübersicht

Die jeweils für den konkreten Pilot maßgeblichen Fassungen werden Bestandteil der Pilotdokumentation.

§ 17 Hosting

Der Virtuelle Bürger-Schreibtisch wird derzeit auf Serverinfrastruktur von Hetzner in Nürnberg, Deutschland, betrieben.

Die konkrete technische Bereitstellung und die entsprechenden Schutzmaßnahmen werden in den TOMs dokumentiert.

Änderungen, die den datenschutzrechtlich relevanten Verarbeitungsort oder wesentliche Sicherheitsmerkmale betreffen, werden entsprechend den vertraglichen Anforderungen behandelt.

§ 18 Unterauftragnehmer

Soweit Sentinel weitere Auftragsverarbeiter einsetzt, werden diese entsprechend der datenschutzrechtlichen Anforderungen dokumentiert.

Die für den Pilot relevante Unterauftragnehmerübersicht wird dem Pilotpartner zur Verfügung gestellt.

Externe optionale Dienste werden nicht allein aufgrund ihrer technischen Unterstützung automatisch Bestandteil des Pilotdatenflusses.

§ 19 eBO und Zertifikatsfunktionen

Soweit eBO-/SAFE-/Zertifikatsfunktionen Bestandteil des Piloten werden, erfolgt deren Aktivierung erst nach erfolgreicher Prüfung der erforderlichen technischen Voraussetzungen.

Zertifikate und zugehörige Geheimnisse sind vor unberechtigtem Zugriff zu schützen.

Eine technisch mögliche Signatur wird nicht ohne entsprechende Prüfung als qualifizierte elektronische Signatur bezeichnet.

Vor Unterzeichnung: Aktivierung und Voraussetzungen im Pilotsteckbrief festlegen.

§ 20 Sicherheitsvorfälle

Die Parteien informieren sich unverzüglich über ihnen bekannt gewordene erhebliche Sicherheitsvorfälle, soweit diese den Pilotbetrieb beziehungsweise die von der jeweils anderen Partei bereitgestellten oder verantworteten Daten betreffen.

Die gesetzlichen Verantwortlichkeiten, insbesondere nach Art. 33 und 34 DSGVO, bleiben unberührt.

Sentinel unterstützt den Pilotpartner entsprechend der vereinbarten datenschutzrechtlichen Rolle bei der technischen Aufklärung eines Vorfalls.

§ 21 Support und Fehlerbehandlung

Während des Pilotzeitraums stellt Sentinel folgenden Support bereit:

- Supportkanal: [●]
- Supportzeit: [●]
- Ansprechpartner: [●]

Sicherheitskritische Fehler werden gegenüber normalen Funktions- oder Darstellungsfehlern priorisiert.

Der Pilotpartner unterstützt die Fehleranalyse durch möglichst genaue Beschreibung des beobachteten Verhaltens, ohne unnötige personenbezogene Daten über unsichere Kommunikationswege zu übermitteln.

Vor Unterzeichnung: Supportkanal, Supportzeit und Ansprechpartner festlegen.

§ 22 Änderungen während des Piloten

Ein Pilot dient auch der praktischen Weiterentwicklung.

Sentinel kann deshalb Fehlerkorrekturen, Sicherheitsupdates und funktionale Verbesserungen bereitstellen.

Änderungen, die den vereinbarten Verarbeitungszweck, wesentliche Datenschutzmerkmale oder den Umfang einer Datenübermittlung erheblich verändern, werden nicht lediglich als gewöhnliches UI-Update behandelt.

Erforderliche Abstimmungen mit dem Pilotpartner erfolgen vor entsprechender produktiver Aktivierung.

§ 23 Vergütung

Vor Unterzeichnung ist genau eine der folgenden Varianten auszuwählen.

Variante A – unentgeltlicher Erprobungspilot

Die Nutzung der vereinbarten Pilotfunktionen erfolgt während des Pilotzeitraums unentgeltlich. Hieraus entsteht kein Anspruch auf eine spätere unentgeltliche Nutzung.

Variante B – entgeltlicher Pilot

Für den vereinbarten Pilotzeitraum wird eine Vergütung von [●] EUR netto pro Monat / [●] EUR netto einmalig vereinbart. Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dieser Pilotvereinbarung beziehungsweise der zugehörigen Leistungsbeschreibung.

Vor Unterzeichnung: Vergütungsvariante auswählen und gegebenenfalls Betrag sowie Leistungsumfang festlegen.

§ 24 Keine Beschaffungsverpflichtung

Insbesondere stellt eine erfolgreiche technische oder fachliche Erprobung keine automatische Beschaffungsentscheidung dar.

Etwaige vergaberechtliche Anforderungen eines öffentlichen Pilotpartners bleiben unberührt.

Die Durchführung des Pilotprojekts verpflichtet den Pilotpartner nicht zum Abschluss eines anschließenden entgeltlichen Dauervertrags.

§ 25 Laufzeit und Beendigung

Der Pilot beginnt am [●] und endet grundsätzlich am [●].

Eine Verlängerung kann einvernehmlich vereinbart werden.

Beide Parteien können den Pilot bei erheblichen technischen, organisatorischen, datenschutzrechtlichen oder sicherheitsrelevanten Gründen vorzeitig beenden.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

Vor Unterzeichnung: Beginn und Ende eintragen.

§ 26 Ablauf nach Pilotende

Nach Beendigung des Piloten erfolgt ein kontrollierter Abschluss.

Der Ablauf umfasst insbesondere:

- Sperrung beziehungsweise Beendigung neuer Pilotaktivitäten
- Widerruf pilotbezogener Sitzungen und Berechtigungen
- Prüfung bestehender Beratungsfreigaben
- Bereitstellung erforderlicher beziehungsweise vereinbarter Exporte
- Abschluss der fachlichen Übergabe
- Löschung der vereinbarten produktiven Pilotdaten
- Entfernung verbliebener Sicherungskopien entsprechend der dokumentierten Backup-Rotation
- Dokumentation des Pilotabschlusses

Der persönliche Bürger-Schreibtisch ist dabei von einem ausschließlich für den Pilotpartner bestehenden Beratungszugang zu unterscheiden. Die Beendigung der Teilnahme einer Beratungsstelle führt deshalb nicht ohne Weiteres zur Löschung eines unabhängig bestehenden Bürgerkontos.

Vor Unterzeichnung: Export-, Lösch- und Abschlussfristen pilotspezifisch festlegen.

§ 27 Widerruf von Bürgerfreigaben

Widerruft ein Bürger eine Freigabe, wird der weitere Zugriff über Sentinel entsprechend der technischen Berechtigungsstruktur unterbunden.

Bereits zuvor rechtmäßig exportierte oder vom Pilotpartner in eigene Systeme übernommene Daten können durch Sentinel nicht nachträglich aus diesen Fremdsystemen entfernt werden.

Für deren weitere Verarbeitung gelten die jeweils einschlägigen Pflichten des Pilotpartners.

§ 28 Test- und Sicherheitsnachweise

Sentinel verwendet automatisierte Tests zur Überprüfung wesentlicher Funktionen des Bürger-Schreibtischs.

Zum dokumentierten Entwicklungsstand gehören 397 erfolgreiche automatisierte Checks, unter anderem zu Kontentrennung, Zugriffsschutz, Authentisierung, Passkeys, Recovery, CSRF, Freigaben, CryptoKey, kontrolliertem Unterlagenversand, Schuldnerberatungsfunktionen und eBO-/Zertifikatsprozessen.

Diese internen Prüfungen werden nicht als unabhängige Zertifizierung oder externer Penetrationstest dargestellt.

§ 29 Vertraulichkeit

Die Parteien behandeln ihnen im Rahmen des Piloten bekannt werdende vertrauliche Informationen der jeweils anderen Partei entsprechend ihrer Schutzbedürftigkeit vertraulich.

Dies gilt insbesondere für:

- personenbezogene Daten
- Zugangsdaten
- Sicherheitsinformationen
- interne technische Konfigurationen
- nicht öffentliche Fach- und Betriebsinformationen

Gesetzliche Informations-, Auskunfts- und Offenlegungspflichten öffentlicher Stellen bleiben unberührt.

§ 30 Ansprechpartner und Eskalation

Für den Pilot werden auf beiden Seiten fachliche und technische Ansprechpartner benannt.

Für Datenschutz- und Sicherheitsfragen werden gesonderte Kontaktmöglichkeiten hinterlegt.

Sicherheitsrelevante Meldungen sollen nicht ausschließlich über gewöhnliche fachliche Supportvorgänge behandelt werden.

Vor Unterzeichnung: Kontakte und gesonderten Sicherheitsmeldeweg festlegen.

§ 31 Ergebnisse des Pilotprojekts

Die Parteien können die im Pilot gewonnenen Erkenntnisse zur Bewertung des Systems und zur Verbesserung der jeweiligen Arbeitsabläufe verwenden.

Sentinel darf allgemeine, nicht personenbezogene Erkenntnisse aus Fehlern, Bedienungsproblemen und technischen Anforderungen zur Verbesserung des Produkts verwenden.

Eine Veröffentlichung des Namens oder Logos des Pilotpartners als Referenz erfolgt nicht allein aufgrund dieser Vereinbarung, sondern nur nach gesonderter Freigabe.

§ 32 Schlussbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung sollen dokumentiert werden.

Soweit einzelne Regelungen dieser Pilotvereinbarung einer zwingenden gesetzlichen Regelung widersprechen, bleibt deren Geltung unberührt.

Datenschutzrechtliche Vereinbarungen, insbesondere eine erforderliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung, bleiben eigenständige Bestandteile der Vertragsunterlagen.

Vor Unterzeichnung: Abschließende Vertragsprüfung, Vertretungsberechtigung und gegebenenfalls weitere Schlussklauseln klären.

Anlage P1 – Pilotsteckbrief

Die Festlegungen dieser Anlage konkretisieren den Pilot, ohne den Vereinbarungstext bei jeder Anpassung neu fassen zu müssen.

Feld	Pilotfestlegung
Pilotpartner	[●]
Einrichtung	[●]
Pilotregion	Bayern
Schwerpunkt	Schuldner-/Insolvenzberatung
Beginn	[●]
Ende	[●]
Bürgerzahl	[●]
Beraterzahl	[●]
Echtdaten freigegeben	[ ] Nein [ ] Ja
Bürger-Schreibtisch	[x]
Schuldnerberatung	[x]
Passkeys/Recovery	[x]
Beratungsfreigabe	[x]
Beratungs-ZIP	[x]
eBO/SAFE	[ ] optional
externe KI	[ ] deaktiviert / [ ] freigegeben
Datenschutzprüfung	[ ] offen [ ] abgeschlossen
AVV erforderlich	[ ] Prüfung [ ] Ja [ ] Nein
Produktionsfreigabe	[ ] Nein [ ] Ja
technischer Ansprechpartner	[●]
Datenschutzkontakt	[●]

Ort, Datum: [●]

Pilotpartner · Name/Funktion: [●] · Unterschrift: _____

Sentinel System · Inhaber: [●] · Unterschrift: _____