

## 1. Vertragsbedingungen für Cloud-Services

### 1.1 Geltung

1.1.1 Als Cloud-Service wird die Bereitstellung von bestimmten IT-Services über ein Netzwerk verstanden ("Cloud-Service"). Insbesondere sind davon folgende Cloud-Services erfasst:

- Software as a Service (SaaS): Bereitstellung von (Anwendungs-) Software zur Nutzung;
- Platform as a Service (PaaS): Bereitstellung von (Entwicklungs-) Plattformen;
- Infrastructure as a Service (IaaS): Bereitstellung von IT-Ressourcen, insbesondere Rechnerleistung, Arbeitsspeicher und Festplattenspeicher.
- Business Process as a Service (BPaaS): Durchführung von Geschäftsprozessen via Cloud Computing.

1.1.2 Für erteilte Aufträge gelten ausschließlich diese Vertragsbedingungen; soweit darin anwendbare Bestimmungen fehlen, gilt ausschließlich das Gesetz. Abweichende Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers sind – sofern sie vergaberechtlich überhaupt zulässig sind – für den Auftraggeber nur dann verbindlich, wenn er sie ausdrücklich schriftlich, mittels Fax oder elektronisch anerkennt.

1.1.3 Mit der Einreichung des Angebots, mit der Annahme bzw. mit der Ausführung des Auftrags anerkennt der Auftragnehmer die ausschließliche Geltung dieser Vertragsbedingungen.

1.1.4 Die Vertragsbedingungen gelten uneingeschränkt auch für alle Vertragsanpassungen sowie für Mehr-, Minder- und Regieleistungen.

### 1.2 Vertretung der Vertragspartner, Projektorganisation

#### 1.2.1 Vertretung des Auftraggebers

1.2.1.1 Die Wahrnehmung der dem Auftraggeber vorbehaltenen und von ihm zu besorgenden Agenden sowie die Überwachung der Leistungserbringung obliegt der dem Auftragnehmer namhaft gemachten Vertretung des Auftraggebers (im Folgenden kurz „AG-Vertreter“), deren Weisungen vom Auftragnehmer und seinen Leuten, aber auch von seinen Subunternehmern und Zulieferanten sowie deren Leuten stets unverzüglich zu befolgen sind.

1.2.1.2 Dem Auftraggeber wird ein allgemeines Auditrecht hinsichtlich der vom Auftragnehmer durchgeführten Services eingeräumt. Der AG-Vertreter ist insbesondere berechtigt, die Weisungen des Auftragnehmers bei Bedarf abzuändern oder zu ergänzen, Zeit, Ort und Anzahl der Funktionsprüfungen zu bestimmen, an diesen teilzunehmen, die Unterbrechung der Arbeiten anzuordnen, wenn deren Erfolg sonst gefährdet wäre, sowie die Tätigkeit der einzelnen Unternehmer zu koordinieren.

Die Auditierung wird jeweils nach den geltenden technischen Standards vom Auftraggeber durchgeführt. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber jene Informationen zur Verfügung zu stellen, die zur Kontrolle der Einhaltung der in dieser Vereinbarung genannten Verpflichtungen samt Anlagen notwendig sind. Mängel, die im Zuge einer Einsichtnahme, Kontrolle und Auditierung festgestellt werden, sind vom Auftragnehmer auf seine Kosten unverzüglich, längstens innerhalb der zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer festgesetzten Frist zu beheben.

Im Falle der Durchführung einer Auditierung werden die Kosten der Auditierung grundsätzlich vom Auftraggeber getragen. Nicht umfasst von dieser Kostentragung sind Personalkosten, die von jeder Vertragspartei selbst getragen werden. Sollten jedoch im Zuge der Auditierung Mängel festgestellt werden, hat der Auftragnehmer die Kosten der Mangelbehebung sowie die Kosten, die durch die Mangelfeststellung und -behebung bedingten Folgeauditierungen zu tragen.

1.2.1.3 Weisungen anderer Personen sind nur bei schriftlicher, elektronischer oder Fax-Bestätigung durch den AG-Vertreter zu befolgen.

#### 1.2.2 Vertretung des Auftragnehmers

1.2.2.1 Soweit der Auftragnehmer bzw. seine vertretungsbefugten Gesellschafter oder satzungsgemäßen Organe ihre Aufgaben bei der Ausführung der übertragenen Arbeiten nicht selbst wahrnehmen, haben sie dem Auftraggeber unverzüglich eine hierzu befähigte bevollmächtigte natürliche Person, die auch der deutschen Sprache mächtig sein muss, als Vertreter namhaft zu machen; dieser hat sich über Verlangen durch eine beglaubigte Vollmacht auszuweisen. Diese Vollmacht muss sich zumindest auf die Entgegennahme der technischen Weisungen (vgl. 1.2.1.2), auf Preisbemessungen und Abrechnungsaufnahmen, auf den Abschluss von Vergleichen und auf die Vertretung des Auftragnehmers in allen sonstigen rechtlichen Belangen erstrecken.

1.2.2.2 Der Auftraggeber ist berechtigt, den namhaft gemachten bevollmächtigten Vertreter des Auftragnehmers sogleich, aber auch später aus wichtigen Gründen abzulehnen; in diesem Fall hat der Auftragnehmer unverzüglich einen anderen geeigneten Vertreter zu bestellen.

1.2.2.3 Der Auftragnehmer darf anstelle der von ihm namhaft gemachten Person eine andere Person nur aus wichtigen Gründen und nur nach vorheriger Bekanntgabe als bevollmächtigten Vertreter bestellen. Die beiden vorangehenden Absätze gelten sinngemäß.

1.2.2.4 Der bevollmächtigte Vertreter des Auftragnehmers muss während der Arbeitszeit (werktags Montag bis Donnerstag zwischen 7:00 Uhr und 18:00 Uhr CET, Freitag zwischen 7:00 Uhr und 14:00 Uhr CET) stets erreichbar sein und ist jedenfalls verpflichtet, auf Verlangen des AG-Vertreters unverzüglich persönlich zu erscheinen; hieraus dürfen dem Auftraggeber keine zusätzlichen Kosten erwachsen.

1.2.2.5 Mittels Fax oder elektronisch überbrachte Mitteilungen jeder Art im Zusammenhang mit der Auftragsausführung sind nur dann rechtswirksam, wenn sie an die bekannt gegebene Faxnummer oder elektronische Adresse des AG-Vertreters übermittelt wurden.

1.2.2.6 Der bevollmächtigte Vertreter des Auftragnehmers hat für die fortwährende Überwachung der vom Auftragnehmer sowie von den durch diesen beauftragten Subunternehmern und Zulieferanten beschäftigten Arbeitskräfte, insbesondere für die Einhaltung aller Vorschriften, durch die Arbeitskräfte Sorge zu tragen und mit dem AG-Vertreter regelmäßigen Kontakt zu halten; diese Vorschriften hat der Auftragnehmer seinen Leuten nachweislich zur Kenntnis zu bringen und die von ihm beauftragten Subunternehmer und Zulieferanten darüber hinaus zur Einhaltung dieser Vorschriften vertraglich zu verpflichten.

#### 1.2.3 Arbeitsgemeinschaft

Ist eine Arbeitsgemeinschaft (ARGE) Auftragnehmer, so hat sie dem Auftraggeber einen bevollmächtigten Vertreter namhaft zu machen. Im Übrigen gilt 1.2.2 sinngemäß.

#### 1.2.4 Projektorganisation

1.2.4.1 Der Vertreter des Auftragnehmers übernimmt für die vom Auftraggeber beauftragten Leistungen die Rolle des Projektleiters, es sei denn, der Auftraggeber gibt andere Anweisungen. Eine Änderung der Person des Projektleiters bzw. des angebotenen Schlüsselpersonals im laufenden Projekt ist ohne zwingenden Grund nur nach schriftlicher, elektronischer oder per Fax erteilter Zustimmung des Auftraggebers zulässig. Eine Kündigung durch den Projektleiter gilt nur dann als zwingender Grund, wenn der Auftragnehmer nachweist, dass der Projektleiter es trotz eines Angebots des Auftragnehmers (dieses ist dem Auftraggeber vorzulegen) ablehnt, als Selbständiger für das Projekt weiter tätig zu sein.

1.2.4.2 Der Projektleiter hat gemäß den Vorgaben des Vertrages einen Projektplan in ausreichender Detaillierung (Arbeitspakete im Umfang von vorab vereinbarten Personentagen mit Angabe der Function Points oder ähnlicher Leistungseinheiten sowie den Abhängigkeiten der Arbeitspakete zueinander) zu erstellen und in abgestimmten Projektphasen wöchentlich, sonst vierzehntägig mit einem beim Auftraggeber üblichen Projektplanungstool (z.B. MS-Projekt) auf den aktuellen Stand zu bringen und dem AG-Vertreter bzw. (siehe 1.2.4.7) dem Projektlenkungsausschuss zu übermitteln. Dabei ist ein SOLL/IST-Vergleich zu führen.

1.2.4.3 Der Projektleiter hat ein Projekthandbuch nach dem – an internationale Best Practices (z.B. Prince2) angelehnten – Standard des ÖBB Konzerns zu führen, in dem, sofern durch den Auftragnehmer per Definition im Zuge der Ausschreibung nicht detailliertere Anforderungen erfolgen, mindestens die folgenden Projektsteuerungsmechanismen nach ISO 21500 (Leitlinien Projektmanagement) beschrieben sind:

- Projektorganisation
- Stakeholder
- Projekthinhalt
- Ressourcen
- Zeit
- Kosten
- Risiko
- Qualität
- Beschaffung
- Kommunikation
- Dokumentenlenkung
- Projektanlage.

Darüber hinaus wird ein Projekt idR nach den Phasen

- Initialisierung
- Planung
- Umsetzung
- Controlling
- Abschluss

abgehandelt. 1.2.4.4 Von jeder Besprechung ist durch den Projektleiter ein Ergebnisprotokoll im Format des beim Auftraggeber üblichen Textverarbeitungssystems zu erstellen und innerhalb einer Woche ab Besprechungstermin an alle Teilnehmer, die Vertreter von Auftraggeber und Auftragnehmer sowie sonstige Betroffene zu versenden.

1.2.4.5 Soweit noch nicht vorhanden, hat der Auftragnehmer ein Pflichtenheft (bzw. Detailspezifikationen) zu erstellen.

1.2.4.6 Wenn nicht anders definiert, sind alle in diesem Abschnitt angeführten Dokumente vom Auftragnehmer innerhalb des mit dem Auftraggeber definierten Meilensteinplans zu erstellen bzw. zur Freigabe vorzulegen.

1.2.4.7 Bei größeren Projekten wird ein Projektlenkungsausschuss (PLA) eingerichtet, der von beiden Vertragspartnern hochrangig zu besetzen ist. Die Aufgaben des PLA sind beglei-

tende Kontrolle von Terminen, Budgets und die Entscheidung von Fragen, bei denen in den Projektteams und zwischen den Vertretern von Auftragnehmer und Auftraggeber keine Lösung erzielt werden konnte. Der PLA tritt anlassbezogen und auf Verlangen der Vertreter von Auftraggeber oder Auftragnehmer zusammen.

#### 1.2.5 Projektentwicklung

1.2.5.1 Projekte werden in deutscher Sprache abgewickelt, sofern in der Ausschreibung nicht anders vereinbart.

1.2.5.2 Der Auftragnehmer wird sich ohne vorheriger schriftlich, per Fax oder elektronisch erteilter Zustimmung des Auftraggebers keiner anderen als der im Angebot oder Vertrag genannten Subunternehmer zur Vertragserfüllung bedienen.

#### 1.3 Prüfung der Unterlagen

1.3.1 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die ihm vom Auftraggeber überlassenen Ausführungsunterlagen (wie etwa Pläne, Beschreibungen, Lasten- oder Pflichtenhefte) unverzüglich zu prüfen (insbesondere ob sie vollständig und verständlich sind und ob sie für die durch den Auftragnehmer zu erbringende Leistung im Zusammenspiel mit Leistungen Dritter eine für den Auftraggeber funktions-, qualitäts- und kostenmäßig optimale Lösung ermöglichen und den technischen Standards des Auftraggebers entsprechen), und die ihm bei Anwendung pflichtgemäßer Sorgfalt erkennbaren Mängel und Bedenken gegen die vorgesehene Art der Ausführung dem Auftraggeber sogleich, spätestens aber binnen zwei Wochen nicht überschreitenden Zeitraumes ab Überlassung der Ausführungsunterlagen, schriftlich, elektronisch oder mittels Fax mitzuteilen. Mit dem Beginn der Arbeiten genehmigt der Auftragnehmer die Ausführungsunterlagen.

1.3.2 Vom Auftragnehmer bzw. von Dritten herrührende Ausführungsunterlagen dürfen vor Freigabe durch den Auftraggeber nicht eingesetzt werden. Der Freigabevermerk enthebt den Auftragnehmer nicht seiner Prüf- und Warnpflicht sowie seiner Haftung.

#### 1.4 Leistung – Ausführung

##### 1.4.1 Grundsätze

1.4.1.1 Der Auftragnehmer hat die von ihm vertraglich geschuldeten Leistungen im Rahmen seines Unternehmens stets vertragsgemäß auszuführen oder unter seiner Verantwortung ausführen zu lassen; er schuldet allein die Erreichung des in der Leistungsbeschreibung vom Auftraggeber umschriebenen Leistungsziels (das ist der aus dem Vertrag objektiv ableitbare vom Auftraggeber angestrebte Erfolg der Leistungen des Auftragnehmers). Er bleibt für die mängelfreie Erbringung seiner vertraglichen Leistungen auch dann allein verantwortlich, wenn der Auftraggeber die von ihm vorgelegten Pläne, Zeichnungen, Berechnungen und sonstigen Ausführungsunterlagen genehmigt, unterfertigt, gestempelt oder mit einem die Einsichtnahme bestätigenden Vermerk versehen hat; seiner Warnpflicht sowie seiner Haftung für die vertragsgemäße Leistungserbringung wird er dadurch auch nicht teilweise entbunden. Der Auftragnehmer hat seinen Subunternehmern und Zulieferanten die Verpflichtung zur Beachtung der für ihn selbst verbindlichen Vorschriften zu überbinden und ist dafür dem Auftraggeber verantwortlich.

1.4.1.2 Im Vertrag nicht ausdrücklich genannte Leistungen und Nutzungsrechte sind dessen ungeachtet Gegenstand des Vertrags, soweit sie zur vertragsgemäßen Erbringung der Leistungen und deren Funktionstauglichkeit sowie zur Erreichung des in 1.4.1.1 umschriebenen Leistungsziels notwendig sind; für solche Leistungen kann der Auftragnehmer kein gesondertes oder zusätzliches Entgelt berechnen.

1.4.1.3 Bei der Ausführung der Leistung hat der Auftragnehmer nicht nur die gesetzlichen Bestimmungen und die behördlichen Anordnungen, sondern auch die allgemein anerkannten Regeln der Technik einzuhalten.

1.4.1.4 Mit einer Anweisung oder Ermahnung des Auftragnehmers, die gesetzlichen Bestimmungen, die behördlichen Anordnungen sowie die allgemein anerkannten Regeln der Technik einzuhalten, übernimmt der Auftraggeber diesem gegenüber keine wie immer geartete Haftung.

1.4.1.5 Hat der Auftragnehmer Bedenken gegen die Rechtmäßigkeit, Richtigkeit oder Zweckmäßigkeit von Weisungen des AG-Vertreters bzw. gegen die Bereitstellung von Leistungen anderer Unternehmer sowie überhaupt, wenn Umstände vorliegen, die einer vertragsgemäßen Erfüllung entgegenstehen, so hat er diese Bedenken bzw. Umstände dem Auftraggeber unverzüglich, längstens jedoch binnen zwei Wochen ab Kenntnisnahme schriftlich, elektronisch oder mittels Fax mitzuteilen und ihm geeignete Maßnahmen zur Behebung oder Verbesserung vorzuschlagen.

1.4.1.6 Die Einbringung von sämtlichen Hilfsmitteln zur ordnungsgemäßen Erbringung des Service des Auftragnehmers erfolgt ausschließlich auf dessen Gefahr und Kosten.

1.4.1.7 Vom Auftraggeber beigestellte Hilfsmittel (zB Schnittstellendefinitionen, Testdaten, Designdokumente) hat der Auftragnehmer vor ihrer Verwendung auf ihre Tauglichkeit zu überprüfen. Verantwortlich für den Einsatz solcher Gegenstände ist ausschließlich der Auftragnehmer; ihn trifft auch die Gefahr.

1.4.1.8 Dem Auftragnehmer für dessen Leistungserbringung vom Auftraggeber beigestellte Arbeitskräfte sind insoweit Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers.

1.4.1.9 Soweit gesetzlich oder gemäß allgemein anerkannter Standards vorgesehen, sind Leistungen zertifiziert, gemäß anerkannter Standards wie ISO 27001 oder vergleichbar, zu erbringen.

1.4.1.10 Zur Überprüfung geforderter Kriterien sind auf Anforderung durch den Auftraggeber binnen einer Frist von 14 Tagen alle relevanten Dokumente (z.B. CE-Konformitätserklärung, Testberichte, Technical Construction Files) beizustellen.

1.4.1.11 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, anhand der vom Auftraggeber bekannten Informationen eine für den Auftragsgegenstand nachvollziehbare, benötigte Internetbandbreite bekanntzugeben.

1.4.1.12 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei Bedarf die Integration des Cloud-Services mit dem Rechenzentrum des Auftraggebers nach dessen Vorgaben durchzuführen und stellt die dafür benötigten Hilfsmittel selbst und ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung.

1.4.1.13 Tritt ein Störfall des Cloud Services seitens des Auftragnehmers ein, so hat der Auftragnehmer den Auftraggeber in geeigneter Weise (Kontaktaufnahme mit dem AG-Vertreter, Meldung an eine vereinbarte, zentrale Stelle o.ä.) zu informieren.

1.4.1.14 Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber hierarchische Eskalationsstufen mit aktuellen Kontaktpersonen bekanntzugeben.

1.4.1.15 Der Auftragnehmer leistet ferner Gewähr, dass er bei seinen vertragsgegenständlichen Leistungen nicht nur die rechtsverbindlichen bzw allgemein anerkannten Sozialstandards beachtet, sondern den Bemühungen des Auftraggebers um Sozialverantwortlichkeit (menschenswürdige Arbeit, soziale Eingliederung, Barrierefreiheit, Design für alle, fairer Handel) aktiv und in größtmöglichem Umfang Rechnung trägt.

#### 1.4.2 Allgemeine Anforderungen an Leistungen

Bei allen Leistungen verpflichtet sich der Auftragnehmer,

- (1) sämtliche in seiner Branche weltweit gültigen Standards, wie z.B. die Vorgaben betreffend die relevanten Normen der Telekommunikation und der Elektrotechnik sowie der gängigen ISO Norm 27018, einzuhalten,
- (2) für sämtliche relevanten Tätigkeiten einen Fachmann im Projekt einzusetzen, der dem Auftraggeber auch für Auskünfte zur Verfügung steht,
- (3) alle Leistungen, insbesondere aber auch Wartungs- und Betriebsleistungen so durchzuführen, dass sich die vereinbarten Verfügbarkeits- und Antwortzeiten sowie sonstige Qualitätsparameter von betroffenen IT-Komponenten nicht verschlechtern,
- (4) alle Leistungen so zu erbringen, dass die Ergebnisse zum Zeitpunkt der Abnahme des Pflichtenheftes dem fortgeschrittenen Stand der Technik entsprechen.
- (5) im Rahmen eines Life Cycle Managements dafür Sorge zu tragen, dass ausschließlich von Herstellern unterstützte Softwarekomponenten eingesetzt werden.

#### 1.4.3 Anforderungen an Ausarbeitungen

Falls Ausarbeitungen Teil des Auftrages sind, leistet der Auftragnehmer Gewähr, dass

- (1) Ausarbeitungen in deutscher Sprache erstellt und geliefert werden, sofern nichts anderes vereinbart,
- (2) Ausarbeitungen nach den Regeln der Technik unter Berücksichtigung der vom Auftraggeber bekannt gegebenen Voraussetzungen erstellt werden,
- (3) Ausarbeitungen eine klare Struktur besitzen und übersichtlich sind,
- (4) Ausarbeitungen eine Kurzfassung (Management - Summary) beinhalten,
- (5) Ausarbeitungen den Versionsstand der Kapitel, die Quellen für Aussagen und Zitate und ihre Annahme bzw Abstimmung mit dem Auftraggeber erkennen lassen,
- (6) Ausarbeitungen zur Vorbereitung einer Ausschreibung herstellerneutral abgefasst werden, sodass keiner der möglichen Bieter bevorzugt wird,
- (7) Ausarbeitungen für Ausschreibungen ohne wesentliche Arbeit von Seiten des Auftraggebers als Ausschreibungsunterlagen verwendet werden können,
- (8) im Zuge von Ausarbeitungen für Ausschreibungen soweit sachlich möglich IT-technisch unterstützte Bewertungsschemata für Durchführungsangebote miterstellt werden,
- (9) Ausarbeitungen, die das Projektergebnis beschreiben, die Anforderungen funktionseller, qualitativer oder sonstiger Natur durchgängig und durch das gesamte Projekt hindurch konsistent so bezeichnen (z.B. durch eine erweiterbare hierarchische Nummerierung), dass Vollständigkeit und Konsistenz der Anforderungen vom Lastenheft bis zum Sourcecode einer Software oder den Einstellungen für eine Software durch alle Dokumente hindurch leicht verfolgt werden kann. Dies gilt insbesondere auch für die Dokumentation von Change Requests.

#### 1.4.4 Anforderungen an Anforderungsanalyse (Lastenheft) und Pflichtenheft

1.4.4.1 Falls Anforderungsanalyse und Pflichtenhefterstellung

- Teil des Auftrages sind, leistet der Auftragnehmer Gewähr, dass
- (1) die Anforderungsanalyse alle wichtigen IT-technisch zu unterstützenden Abläufe durchleuchtet,
  - (2) das Pflichtenheft alle vom Auftrag umfassten IT-technisch zu unterstützenden Abläufe des Auftraggebers im IST-Zustand mit ihren sich aus der Analyse ergebenden organisatorischen und IT-technischen Schwachpunkten sowie einen SOLL-Zustand durchgängig und soweit notwendig in grafischer Aufbereitung darstellt,
  - (3) die Inhalte des Pflichtenhefts mit dem AG-Vertreter abgestimmt sind,
  - (4) das Pflichtenheft die notwendigen Änderungen so dokumentiert, dass diese für die Fachabteilungen des Auftraggebers verständlich formuliert und gestaltet sind, andererseits aber auch als Vorlage für die technische Umsetzung ohne weitere Bearbeitung nutzbar sind,
  - (5) das Pflichtenheft und seine Spezifikationen auf logische Konsistenz und Durchführbarkeit geprüft sind,
  - (6) sich die Pflichtenheftstruktur an internationalen Standards (z.B. IEEE Std. 830-1993, IEEE Recommended Practice for Software Requirements Specifications) orientiert,
  - (7) das Pflichtenheft, sofern nicht abweichend vereinbart, innerhalb von zwei Monaten ab Auftragserteilung dem Auftraggeber zur Freigabe vorgelegt wird.

1.4.4.2 Das Pflichtenheft beschreibt den Weg der Umsetzung des Lastenheftes in eine spezielle EDV-technische Lösung durch Verwendung von Cloud-Services und beinhaltet zumindest, sofern keine abweichenden Vereinbarungen getroffen wurden:

- (1) Hardware/Betriebssystem/Netzwerk Konfiguration
- (2) zu integrierende Standardsoftwarekomponenten
- (3) notwendige Anpassungen, Parametrierungen
- (4) zu erstellende Individualsoftwarekomponenten
- (5) detailliertes Datenmodell
- (6) zu integrierender Speicherplatz
- (7) Funktionsmodell
- (8) Organisationsmodell
- (9) Geschäftsprozesse
- (10) Schnittstellen
- (11) technische Architektur (unter Berücksichtigung der Nicht-funktionalen Anforderungen gemäß IEEE Standard 830)
- (12) Bildschirmmasken
- (13) Testkonzept
- (14) Qualitätssicherungs- und Abnahmeverfahren
- (15) Kostenabschätzung des Gesamtprojekts bzw. des Releases laut Releaseplan. Dabei sind insbesondere die informationstechnischen Vorgaben (z.B. auf Basis ISO/ITC 27002) und allgemeinen Richtlinien und internen Standards des ÖBB-Konzerns zu berücksichtigen und zu integrieren.

1.4.4.3 Dabei sind folgende Methoden und Werkzeuge einzusetzen:

- (1) Das Organisationsmodell ist als hierarchische Struktur und die Zugriffsberechtigung der Organisationseinheiten mittels einer Berechtigungstabelle darzustellen.
- (2) Das Funktionsmodell ist als Funktionsbaum darzustellen. Die Funktionen sind durch Fließtext zu beschreiben. Komplexe Entscheidungen sind als Entscheidungstabelle darzustellen.

#### 1.4.5 Ablöse von Altsystemen, Softwareversionen und Datenübernahme durch Cloud-Services

- (1) Das neue System der Cloud-Services hat sämtliche positive Eigenschaften (inkl. Funktionalitäten) des Altsystems aufzuweisen oder zu übertreffen.
- (2) Soweit technisch irgend möglich hat neue Software sämtliche Einstellungen und Daten der alten Software zu übernehmen und ohne Änderung von Schnittstellen zu Fremdsystemen zu funktionieren.
- (3) Zu übernehmende Daten werden vom Auftraggeber in Abstimmung mit dem Auftragnehmer, zumindest im Format des Altsystems, bereitgestellt. Alle weiteren EDV-technischen Arbeiten inklusive Test der Konversionen übernimmt der Auftragnehmer. Die Qualitätssicherung der Datenübernahme obliegt dem Auftragnehmer. Die ordnungsgemäße Datenübernahme muss durch den Auftraggeber bestätigt werden. Die Datenqualität der Inhalte obliegt dem Auftraggeber, die allgemeine Wampflicht des Auftragnehmers bleibt von dieser Bestimmung unberührt.

#### 1.4.6 Allgemeine Anforderungen an im Rahmen von Cloud-Services zur Verfügung gestellte Softwareanwendungen (SaaS, BPaaS)

1.4.6.1 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Cloud-Services zur Verfügung zu stellen,

- (1) die frei von Viren und anderen Softwareanomalien sind,
- (2) die nicht nur auf Funktionalität, sondern auch auf Verhalten in – im jeweiligen Anwendungsgebiet – zu erwartenden Grenzfällen (Fehlverhalten, Anzahl gleichzeitiger Transaktionen, Datenmengen) getestet wurden,
- (3) die zuverlässig die beschriebenen Funktionen erfüllen,

- (4) die in der Lage sind Antwortzeiten – falls nicht in Service Level Agreements anders/näher spezifiziert – unter zwei Sekunden am vorgesehenen Endgerät zu liefern,
- (5) in denen Zahlenwerte, wie Prozentwerte, Wertgrenzen u. ä. durch den Auftraggeber mittels Konfiguration änderbar sind,
- (6) die sich für Clients und mobile Endgeräte in der jeweils vom Auftraggeber eingesetzten Version des Betriebssystems an den allgemeinen Richtlinien und internen Standards des ÖBB-Konzerns anlehnen und den allgemeinen Vorgaben an eine ergonomische Benutzeroberfläche entsprechen,
- (7) die am Client ohne Administrationsrechte betrieben werden können,
- (8) die an Oberfläche und Schnittstellen für mehrsprachige Verwendung ausgelegt sind. Die Lieferung der Software hat in den vereinbarten Sprachen zu erfolgen. Die Erweiterung um zusätzliche Sprachen muss durch Konfiguration möglich sein,
- (9) bei denen ein Sicherheitskonzept gemäß dem Stand der Technik (z.B. auf Basis ISO/ITC 27002) und geltenden Richtlinien des ÖBB-Konzerns entworfen und implementiert wurde,
- (10) bei denen jede Version nicht nur vom Programmierer, sondern von anderen Mitarbeitern des Auftragnehmers (Testteam) nach einem schriftlichen Testkonzept mit Fallbeschreibungen, Vorbedingungen und erwarteten Ergebnissen dokumentiert und vollständig getestet wurde (das Testkonzept mit der jeweilig letzten Protokollierung der Tests ist dem Auftraggeber zur Einschau bereit zu stellen).

1.4.6.2 Der Auftragnehmer verpflichtet sich,

- (1) dem Auftraggeber systemischen Zugriff auf ein Issue- bzw. Anforderungsmanagementsystem in elektronischer Form zu gewähren, in dem Anzahl und Art der bekannten und behobenen bzw. zu behobenden Fehler sowie offenen Wünsche leicht und übersichtlich einsehbar sind,
- (2) für jede dem Auftraggeber zur Verfügung gestellte Version Tests nach einem schriftlichen Testkonzept mit Fallbeschreibungen durchzuführen, in dem Vorbedingungen und erwartete Ergebnisse dokumentiert und vollständig getestet wurden. Die Tests sind dabei von anderen Mitarbeitern, als jenen, die die Software erstellen, durchzuführen (Testteam).
- (3) das Testkonzept mit der jeweilig letzten Protokollierung der Tests dem Auftraggeber zur Einschau bereitzustellen. Dies gilt auch für Tests, die im Rahmen der Entwicklung toolunterstützt (z.B. JUnit Tests) durchgeführt werden.

#### 1.4.7 Zusätzliche Anforderungen an SaaS und BPaaS

1.4.7.1 Der Auftragnehmer leistet Gewähr, dass nur deutschsprachige Versionen geliefert werden, außer es wurde eine fremd- oder mehrsprachige Version vom Auftraggeber gefordert oder vom Bieter im Angebot explizit angeboten.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, SaaS und BPaaS zur Verfügung zu stellen,

- (1) die benutzerfreundlich sind, für gleiche oder ähnliche Sachverhalte ähnlich funktionieren und von einem mit dem Sachgebiet der Anwendung vertrauten Benutzer ohne Hilfsdokumentation und nach einer üblichen Einschulung in den Grundfunktionen problemlos benutzt werden können,
- (2) die für den Anwender eine deutsche Benutzersteuerung bieten, sofern nicht anders vereinbart,
- (3) die für den Benutzerbetreuer und den Operator eine ausschließlich deutsche Benutzersteuerung bieten, soweit die Tatsache eines fremdsprachigen Benutzerinterfaces dem Auftraggeber nicht im Angebot bekannt gegeben wurde,
- (4) bei denen innerhalb eines Anwendungsgebietes eine einheitliche Menügestaltung und Benutzerführung gegeben sind,
- (5) bei denen ein einheitliches deutsches Online-Hilfesystem realisiert ist, soweit die Tatsache eines fremdsprachigen Benutzerinterfaces dem Auftraggeber nicht im Angebot bekannt gegeben wurde,
- (6) die für jedes Eingabefeld am Bildschirm den möglichen Wertebereich der Eingabe anzeigen und im Falle einer aufzählbaren Menge an möglichen Eingabewerten die Eingabe des Wertes durch Auswahl aus einer Liste zulassen,
- (7) die gegen übliche Arten von Fehlbedienung (z.B. durch Verwendung von Wertebereichsprüfungen und Integritätsregeln) abgesichert sind,
- (8) in der Zahlenwerte, wie Prozentwerte, Wertgrenzen uä durch den Auftraggeber leicht änderbar sind und
- (9) den informationssicherheitstechnischen Anforderungen des Auftraggebers entsprechen (z.B. Unterstützung von Single-Sign-On).

1.4.7.2 Sämtliche Maßnahmen zur Beseitigung von Umständen, die den Datenschutz, die Sicherheit bzw. die Verfügbarkeit der zu erbringenden Services maßgeblich beeinträchtigen, sind vom Auftragnehmer eigenständig und unverzüglich umzusetzen. Der Auftraggeber ist in diesem Fall unverzüglich zu informieren.

1.4.7.3 Maßnahmen, die eine Erweiterung des Funktionsumfangs bzw. eine Änderung der Usability darstellen, müssen dem Auftraggeber vor der Durchführung vorab, zumindest drei Monate vor beabsichtigter Durchführung, gemeldet werden. Der Auftraggeber ist sodann berechtigt, die Durchführung der Maßnahme durch den Auftragnehmer zu fordern oder abzulehnen.

1.4.7.4 Tritt beim Auftragnehmer – oder einem ihm zurechenbaren Dritten – Handlungsunfähigkeit ein, stellt er trotz auftragnehmerseitig ungekündigten Wartungsvertrages die Weiterentwicklung und/oder Wartung der Anwendungssoftware und der Cloud-Services ein oder kommt es nach Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Auftragnehmers zu einer gesetzeskonformen Vertragsauflösung (§ 20 Abs 4 und § 25a Insolvenzordnung), so ist der Auftraggeber berechtigt, den Vertragsgegenstand samt der Dokumentation (welche zumindest das Systemdesign aus Baustein-, Laufzeit und Verteilungssicht dokumentiert und die notwendigen für die Installation und den Betrieb des BPaas und SaaS Cloud Services relevanten Dokumentationen beinhalten) entweder einem sachkundigen Unternehmen zu übergeben und dieses mit der weiteren Fehlerbehebung und Wartung des Vertragsgegenstandes zu beauftragen oder sie selbst durchzuführen.

1.4.7.5 Als Handlungsunfähigkeit gelten insbesondere Liquidation, Abweisung eines Insolvenzantrages mangels kostendeckenden Vermögens oder Aufhebung eines Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden Vermögens.

1.4.7.6 Dem Auftraggeber ist vor Vertragsabschluss und während der Laufzeit des Vertrages eine ausreichend detaillierte Darstellung des Release bzw. Change Managements (Zeitpunkt, Vorlauf, Wechselflicht, kundenspezifische Konfigurationen, Informationsprozess) vorzulegen und vor Vertragsabschluss abzuklären.

1.4.7.7 Dem Auftraggeber ist vor Vertragsabschluss und während der Laufzeit des Vertrages eine ausreichend detaillierte Darstellung des Incident- und Problem Managements (Anbindungsmöglichkeiten an die internen Standards des ÖBB-Konzerns, Konfigurationen, Informationsprozess zur Dokumentation und Nachvollziehbarkeit) vorzulegen und vor Vertragsabschluss zu erläutern.

**1.4.8 Anforderungen an Cloud-Service Inhalte**

- (1) Unterstützung von Microsoft Internet Explorer sowie Mozilla Firefox in zumindest der jeweils vom Hersteller letztunterstützten Version,
- (2) Bedienerfreundlichkeit und Struktur gemäß Vereinbarung (z.B. sodass der Benutzer auf jeder Seite weiß, wo er sich befindet, wo er Eingaben tätigen soll, und wie er wieder zur ersten Seite einer Anwendung zurückfindet),
- (3) Einsatz von Cookies im Rahmen gesetzlicher Vorgaben und nur dort, wo dieser unbedingt notwendig ist. Der Einsatz von Cookies muss vom Auftragnehmer für jedes System an einer Stelle gesammelt dokumentiert werden.
- (4) sämtliche Anforderungen hinsichtlich barrierefreier Gestaltung (z.B. gemäß Web Content Accessibility Guidelines) sind einzuhalten.

**1.4.9 Anforderungen an Cloud-Services in Form von IaaS**

1.4.9.1 Der Auftragnehmer verpflichtet sich,

- (1) die Verfügbarkeit seines Services entsprechend der vereinbarten Qualitätskriterien (insbesondere hinsichtlich Verfügbarkeit, Stabilität, Performance, Bandbreite, Wartungsfenster), rund um die Uhr, sieben Tage in der Woche, aufrecht zu halten,
- (2) zur Anbindung des Computernetzes des Auftraggebers an sein Rechenzentrum, insbesondere durch Besorgung und Schaltung von Übertragungswegen und Bereitstellung der nötigen Verbindungen des Weitverkehrsnetzes,
- (3) zur Konversion und zum Transfer der Daten vom bestehenden System des Auftraggebers auf das System im jeweiligen Rechenzentrum,
- (4) 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, eine kompetente, deutschsprachige Störungsmelde- und Auskunftsstelle besetzt zu halten, die für die Meldung von Problemen und die Aufklärung von Zweifelsfragen zur Verfügung steht,
- (5) überhaupt alle geltenden Gesetze und sonstige Vorschriften hinsichtlich der Sicherstellung von Integrität, Verfügbarkeit und Vertraulichkeit der Daten des Auftraggebers einzuhalten,
- (6) alle Services und Daten auf Servern innerhalb des Rechtssystems der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums oder der Schweiz zu speichern.

1.4.9.2 Der Auftraggeber ist berechtigt, die Sicherheitsvorkehrungen des Auftragnehmers einmal jährlich anhand des Standards ISO 27001 unter Beiziehung eines Sachverständigen für Datensicherheit vor Ort zu überprüfen.

1.4.9.3 Der Auftragnehmer leistet – falls nicht in Service Level Agreements anders/näher spezifiziert – Gewähr,

- (1) dass das von ihm betriebene Rechenzentrum sowie das entsprechende Ausfallrechenzentrum ein ausreichendes Maß an Redundanz und gleichwertiger Performance besitzt,
- (2) dass die Cloud-Services, sofern nicht abweichend vereinbart, an den Endgeräten monatlich nicht länger als insge-

samt (dh alle vom Auftraggeber genutzten Endgeräte zusammengerechnet) zwei Stunden ausfallen und – unabhängig von der Dauer des Ausfalls - maximal einmal ausfallen,

- (3) dass die Antwortzeiten am Endgerät für Abfrage- und Erfassungs-Transaktionen, wie sie im normalen Gebrauch des Systems täglich häufig verwendet werden, sofern nicht abweichend vereinbart, unter zwei Sekunden liegen.

**1.4.10 Erstellung und Lieferung der Dokumentation**

1.4.10.1 Teil des Vertragsgegenstandes sind die Lieferung und für die Dauer des Projekts bzw. eines entsprechenden Wartungsvertrages, die laufende Aktualisierung der gesamten zur Nutzung des Vertragsgegenstandes notwendigen und/oder zweckmäßigen Dokumentation.

1.4.10.2 Die für Betrieb und Erweiterung der Cloud-Services notwendige Referenzinformation ist in einer solchen Form zu liefern, dass sie für Personen verständlich ist, die im Umgang mit ähnlichen IT-Komponenten vertraut sind.

1.4.10.3 Benutzerdokumentation und Dokumentation für Installation/Integration und Administration haben alle für die laufende Arbeit notwendigen Abläufe so zu beschreiben, dass sie für eine eingeschulte Person verständlich sind. Daneben hat die Dokumentation typische und vorhersehbare Fehlersituationen darzustellen und deren Behebung zu beschreiben.

1.4.10.4 Die technische Dokumentation muss den Zeitpunkt der Übergabe des Vertragsgegenstandes üblichen Standards entsprechen und so gestaltet sein, dass sie für einen mit ähnlichen IT-Komponenten vertrauten Fachmann verständlich und verwertbar ist. Zum Zeitpunkt der Übergabe muss der Auftragnehmer dem Auftraggeber die folgenden Komponenten jedenfalls zur Verfügung stellen (siehe auch 1.11.1): Servicedokumentationen; Notfallpläne; Informationen und Aufzeichnungen hinsichtlich Datenmigrationen; Archivierung; Methoden zur Datenausübung von einzelnen Personen oder definierten Organisationseinheiten; Zurverfügungstellung eines third level supports, Maßnahmen zur Wiederherstellung von Daten, Verbindungs- und Authentifizierungsdaten, Konfigurationen sowie Aufzeichnungen zu allfälligen Adaptierungsleistungen entsprechend dem Angebot.

1.4.10.5 Im Zeitpunkt der Übergabe hat zwingend, unter Mitwirkung des Auftraggebers, eine Anbindung an dessen Netzwerk vorzuliegen. Die Inbetriebnahme des Services hat nach Durchführung allfälliger Tests und entsprechender positiver Abnahme durch den Auftraggeber zu erfolgen. Der Auftraggeber wird das Service gemäß jener der Ausschreibung des Projekts beigelegten Checkliste in das konzerninterne Monitoring integrieren.

1.4.10.6 Der Auftraggeber darf die Dokumentation für den vertragsgemäßen Gebrauch beliebig kopieren und verwenden.

**1.4.11 Schulung**

Der Auftragnehmer übernimmt ohne gesonderte Verrechnung die Schulung allenfalls gemäß vertraglicher Vereinbarung.

**1.4.12 Support**

Der Support für Cloud-Services umfasst:

- (1) Behebung von Störungen bzw. Hilfe bei deren Umgehung im Rahmen eines 1st Level Supports gemäß geltenden ITIL Standards,
- (2) Behebung von Fehlern,
- (3) Einrichtung und Betrieb einer Hotline inklusive Rückmeldung in das Ticketsystem (BMC Remedy Suite) des Auftraggebers mit:
  - einer Annahme von 80% der eingehenden Calls des Auftraggebers innerhalb von 30 Sekunden und
  - einer Erstlösungsrate von > 50% (d.h., dass >50% der eingehenden Calls unmittelbar vom Mitarbeiter des 1st Level Supports gelöst werden können).

**1.4.13 Fehlerklassen**

Die Zuordnung zu den jeweiligen Fehlerklassen erfolgt einvernehmlich zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer. Im Zweifelsfall hat der Auftragnehmer vor einvernehmlicher Klärung zunächst Maßnahmen auf Basis der Klassifizierung des Auftraggebers zu setzen, um allfällige Nachteile für den Auftraggeber zu vermeiden.

- **Klasse 1** – „kritisch“

Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles der Cloud-Services ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit. Das sind vor allem Fehler, die eine weitere Verarbeitung ausschließen. Funktionsbezogene Beispiele: Systemstillstand ohne Wiederanlauf, Datenverlust / Datenzerstörung, falsche Ergebnisse bei zeitkritischer Massenverarbeitung von Daten.

**Maßnahmen:** Der Auftragnehmer beginnt während der Wartungsbereitschaft, spätestens innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit, mit der Bearbeitung des Fehlers durch qualifiziertes Personal, sorgt kurzfristig zumindest für eine Umgehung und sorgt soweit möglich, kurzfristig für eine Korrektur der Fehlerursache z.B. Änderung der Konfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern durch Patches. Darüber hinaus meldet der Auftragnehmer den Fehler umgehend und mit hoher Priorität an einen etwaigen vom Auftragnehmer verschiedenen Hersteller.

- **Klasse 2** – „schwer“

Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles der Cloud-Services ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit, lässt aber eine Weiterarbeit zu. Funktionsbezogene Beispiele: falsche oder inkonsistente Verarbeitung, spürbare Unterschreitung der vereinbarten Leistungsdaten der Cloud-Services, Häufung von kurzfristigen Störungen des IT-Betriebes der Cloud-Services.

**Maßnahmen:** Der Auftragnehmer beginnt während der Wartungsbereitschaft, spätestens innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit, mit der Bearbeitung des Fehlers durch qualifiziertes Personal, sorgt mittelfristig zumindest für eine Umgehung und sorgt, soweit möglich, mittelfristig für eine Korrektur der Fehlerursache z.B. durch Änderung der Konfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern durch Patches. Darüber hinaus meldet der Auftragnehmer den Fehler umgehend an einen etwaigen vom Auftragnehmer verschiedenen Hersteller.

- **Klasse 3** – „leicht“

Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles der Cloud-Services ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit, lässt jedoch eine weitere Verarbeitung uneingeschränkt zu. Funktionsbezogene Beispiele: falsche Fehlermeldung / ein Programm geht in einen Wartezustand und kann nur durch Betätigen einer Taste wieder aktiviert werden.

**Maßnahmen:** Der Auftragnehmer beginnt in angemessener Zeit mit der Bearbeitung des Fehlers durch qualifiziertes Personal und sorgt soweit möglich für eine Korrektur der Fehlerursache z.B. durch Änderung der Konfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern im Rahmen der Releasepolitik. Darüber hinaus meldet der Auftragnehmer den Fehler an einen etwaigen vom Auftragnehmer verschiedenen Hersteller.

- **Klasse 4** – „trivial“

Die zweckmäßige Nutzung der Cloud-Services ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur geringfügigen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit. Das sind vor allem Schönheitsfehler oder Fehler, die von Mitarbeitern des Auftraggebers selbst umgangen werden können. Funktionsbezogene Beispiele: Störende zusätzliche Ausgaben am Bildschirm, Dokumentationsfehler / Schreibfehler.

**Maßnahmen:** Der Auftragnehmer sorgt ohne besondere Priorität im Rahmen geplanter vorbeugender Wartung oder der Releasepolitik für die Fehlerbehebung.

**1.4.14 Betrieb einer Hotline**

Zur Koordination aller laufenden Dienstleistungen wird der Auftragnehmer eine von Österreich aus zum Inlandstarif oder kostenlos erreichbare Telefonnummer (keine Mehrwertnummer) definieren, bei der der Auftraggeber in deutscher Sprache Störungen und Probleme mit dem Leistungsinhalt melden und Auskünfte einholen kann.

**1.4.15 Wartungsbereitschafts- und Reaktionszeiten**

1.4.15.1 Die Wartung erfolgt, sofern nicht abweichend vereinbart, in den Zeiten werktags Montag bis Donnerstag zwischen 7:00 Uhr und 18:00 Uhr, Freitag zwischen 7:00 Uhr und 14:00 Uhr. In dieser Zeit (Wartungsbereitschaftszeit) ist auch die gemäß 1.4.14 definierte Hotline besetzt zu halten und für deren Erreichbarkeit technische Sorge zu tragen.

1.4.15.2 Eine vorbeugende Wartung bzw. ein Versionswechsel erfolgt nach Terminvereinbarung (mindestens vier Wochen vor beabsichtigter Durchführung) mit dem Auftraggeber.

1.4.15.3 Der Auftragnehmer beginnt mit der Störungsbehebung bzw. Korrektur oder Fehlerbehebung während der Wartungsbereitschaftszeit so rasch wie möglich, spätestens jedoch mit Ablauf der nachstehenden Reaktionszeit.

1.4.15.4 Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von der Verständigung des Auftragnehmers durch den Auftraggeber bis zur Aufnahme der Reparaturarbeiten oder einer im Interesse des Auftraggebers gelegenen, auf die umgehende Fehlerbehebung abzielenden Aktion. Unabhängig von der jeweiligen Fehlerklasse, ist eine Reaktionszeit von 30 Minuten sicherzustellen.

1.4.15.5 Die Reaktionszeit des Wartungsdienstes für Telefonsupport und Fernwartung hat anhand der Vorgabe zu erfolgen, dass 80% der eingehenden Calls des Auftraggebers innerhalb von 30 Sekunden beantwortet werden können.

1.4.15.6 Bereits begonnene Wartungsleistungen werden auch außerhalb der Wartungsbereitschaftszeit ohne gesonderte Berechnung zu Ende geführt.

1.4.15.7 Dies bedeutet, dass sämtliche Störungen und Fehler, welche innerhalb der unter 1.4.15.1 definierten Wartungsbereitschaftszeit eingemeldet werden, auch außerhalb der Wartungsbereitschaftszeit vollständig zu beheben sind.

1.4.15.8 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Auftraggeber über allfällige Wartungsfenster zumindest einen Monat im Voraus zu informieren. Der Auftraggeber hat das Recht, die beabsichtigte Wartung abzulehnen, sofern die Ablehnung der Wartung zu gravierenden und unwiederbringlichen Schäden für eine der Parteien führen kann oder im Interesse des Auftraggebers gelegen ist. In diesem Fall hat der Auftragnehmer alternative Wartungsfenster im zeitlichen Naheverhältnis anzubieten.

**1.4.16 Änderungsanforderungen**

• **Priorität 1** – Änderungsanforderung auf höchster Ebene  
Der Auftragnehmer wird sofort nach Eingang der Änderungsanforderung die Anforderung prüfen und, wenn notwendig, innerhalb einer Woche eine Rückmeldung über die Machbarkeit liefern. Wenn beide Seiten zustimmen, soll die Änderungsanforderung für die Umsetzung innerhalb der nächsten zwei Releases geplant werden.

• **Priorität 2** – Änderungsanforderung auf mittlerer Ebene  
Der Auftragnehmer wird nach Eingang der Änderungsanforderung die Anforderung prüfen. Wenn machbar, wird die Änderungsanforderung in die Releaseplanung für die Umsetzung innerhalb der nächsten vier Releases aufgenommen.

• **Priorität 3** – Änderungsanforderung auf niedriger Ebene  
Der Auftragnehmer wird die Anforderung prüfen und in die Releaseplanung aufnehmen. Die Umsetzung erfolgt wenn es die Ressourcen erlauben innerhalb der nächsten sechs Releases.

**1.4.17 Systemverfügbarkeit**

Die Cloud-Services sind für die auftraggeberseitigen Benutzer für zumindest zu neunundneunzig Prozent (99%) innerhalb der Nutzungszeiten verfügbar. Die Nutzungszeiten für Cloud-Services betragen von Montag bis Samstag 24 Stunden und Sonntag von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr, basierend auf einer durchschnittlichen monatlichen Kalkulation. Die Verfügbarkeit wird nach folgender Formel berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = (\text{Nutzungszeit} - \text{Ausfallzeit}) / \text{Nutzungszeit} \times 100$$

**1.4.18 Sicherheit**

1.4.18.1 Physikalische Sicherheit: Die Produktionssysteme des Auftragnehmers sind in zwei vollständig separaten Standorten untergebracht und über eine Hochgeschwindigkeits-Glasfaserleitung miteinander verbunden um die optimale Redundanz zu gewährleisten. Ein ernsthafter Zwischenfall in einem der beiden Standorte fordert automatisch den anderen Standort auf, die Produktion zu übernehmen. Die Produktionssysteme werden unter umfangreicher 7 x 24 physikalischer Sicherheit unter Einsatz von umfassenden technischen Einrichtungen betrieben um die Server kontinuierlich in Betrieb zu halten. Dies beinhaltet Sicherheitsmaßnahmen durch interne Videoüberwachung und Videoaufnahmen sowie bewachte Zugangskontrollsysteme.

1.4.18.2 Perimeter Defense: Der Netzwerk Perimeter wird durch einen ausfallsicheren Firewall Cluster gesichert und von Intrusion Detection Systemen überwacht, die von marktführenden Anbietern bezogen werden. Außerdem überwacht und analysiert der Auftragnehmer Firewall Logs um proaktiv Sicherheitsbedrohungen zu identifizieren.

1.4.18.3 Datenverschlüsselung: Der Auftragnehmer setzt stärkste Verschlüsselungsprodukte ein um die Daten und die Kommunikation des Kunden zu schützen, einschließlich von 256-Bit SSL Zertifikaten und 2048-Bit RSA Public Keys. Zudem verwendet der Auftragnehmer AES 256-Bit Verschlüsselung für sensible Daten.

1.4.18.4 Server Management Sicherheit: Alle Daten, die vom Auftraggeber eingegeben werden, sind Eigentum des Auftraggebers. Mitarbeiter des Auftragnehmers haben keinen direkten Zugang zu dem Produktivsystem, es sei denn, dies ist nötig um das System zu verwalten, zu warten, zu überwachen und für Backups.

1.4.18.5 Stabilität und Backup: Der Auftragnehmer verwendet redundante Hardware in den zwei separaten Rechenzentren, die durch dedizierte Hochgeschwindigkeits-Glasfaserleitung miteinander verbunden sind. Der Auftragnehmer verwendet einen Heartbeat Failover Mechanismus um den operativen Betrieb zu gewährleisten. Dies beinhaltet die redundante Stromversorgung pro Rack und redundanten UPS Schutz mit zusätzlicher Stromversorgung für eine längere Zeit für alle produktiven Systeme, Rauchmelder, umfassenden Feuerschutz für den Serverbereich und mehrere Produktionsserver. Alle Kundendaten werden auf einem primären Datenbankcluster gesichert, welcher zur Redundanz mit einem Backup Datenbankcluster verbunden ist. Auf diesen Clustern werden Kundendaten verschlüsselt auf Raid Disk Storage mit Redo Logs gespeichert, die zwischen den Clustern der beiden Standorte gespiegelt werden. Alle geschäftskritischen Daten und Kundendaten werden bis zur letzten getätigten Transaktion automatisch über Nacht in einer Magnetbandbibliothek gesichert, sieben Nächte pro Woche als „volles“ Backup und in einem feuersicheren Speicher aufbewahrt. Ein wöchentliches Set von Tapes wird außerhalb aufbewahrt. Die Tapes werden in einem 3-Wochen Zyklus gewechselt. Desaster Recovery Pläne sind vorhanden, wobei die Umschaltung des gesamten Betriebs auf das sekundäre Rechenzentrum mit einer Recovery-Zeit von weniger als zwei Stunden geplant ist.

**1.4.19 Wartung der Dokumentation**

Teil der Wartung ist in jedem Fall und ohne gesonderte Berechnung die laufende Aktualisierung der Dokumentation. Werden zu Standardkomponenten neuere Versionen von Handbüchern und/oder Online-Hilfen verfügbar, sind diese im Falle eines aufrechten Wartungsverhältnisses unaufgefordert und ohne gesonderte Berechnung zu liefern.

**1.4.20 Mitarbeit des Auftraggebers**

Die Mitwirkungspflichten des Auftraggebers sind in der Ausschreibung bzw. im Vertrag abschließend geregelt.

**1.5 Termine**

1.5.1 Die Cloud-Services sind gemäß dem vereinbarten Terminplan zu erbringen. Sämtliche Leistungen des Auftragnehmers haben so rechtzeitig zu erfolgen, dass die Nutzung der Leistungen im Echtbetrieb nach Beseitigung etwaiger Mängel zum vereinbarten Zeitpunkt beginnen kann. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber vor dessen Verlangen den Leistungsfortschritt nachzuweisen. Erforderliche Zwischentermine und Änderungen des Terminplans sind einvernehmlich festzulegen. Der Auftragnehmer hat seine vertraglichen Leistungen unter Bedachtnahme auf die Leistungen Dritter so zu erbringen, dass es zu keiner Verschiebung von Planungs- und Ausführungsterminen kommt.

1.5.2 Eine Leistung vor dem vereinbarten Leistungstermin ist nur mit Zustimmung des Auftraggebers gestattet. Hieraus darf dem Auftraggeber jedenfalls kein Nachteil erwachsen.

1.5.3 Vom Auftraggeber verlangte Änderungen bis zum Umfang von einem Zehntel des Gesamtumfangs des Auftrages für Ausarbeitungen, Softwareerstellung und -anpassung verändern nicht den Terminplan, sofern sie vom Auftraggeber innerhalb des ersten Drittels der Projektlaufzeit bekannt gegeben werden.

1.5.4 Änderungen, die aufgrund von Mängeln des Ergebnisses einer schon fertiggestellten Phase des Projekts nötig werden, sind vom Auftragnehmer durch Mehrarbeit oder ähnliche Maßnahmen so zu kompensieren, dass der Terminplan eingehalten wird, wenn der Auftragnehmer diese Phase des Projekts ebenfalls durchgeführt hat.

**1.6 Änderungen des Preisgefüges**

Wird bei vereinbarter Abrechnung nach Aufwand für den Auftragnehmer erkennbar, dass der veranschlagte Gesamtpreis sich voraussichtlich um mehr als 4% erhöhen wird, so hat dies der Auftragnehmer dem Auftraggeber ehestens schriftlich, elektronisch oder mittels Fax mitzuteilen; Überschreitungen des Gesamtpreises um mehr als EUR 10.000.- sind jedenfalls mitzuteilen. Erweist sich eine Überschreitung des Gesamtpreises um mehr als 10% als unvermeidlich, so verliert der Auftragnehmer jeden Anspruch auf Vergütung der Mehrleistungen, sofern er dies dem Auftraggeber nicht ehestens schriftlich, elektronisch oder mittels Fax mitteilt.

**1.7 Nachteilsabgeltung**

Entfallen Teile der vertraglichen Leistung, so entfällt auch die auf diese entfallende Vergütung. Das Nutzungsrecht an gekaufter Software bzw. Lizenzen – in der zum Kündigungszeitpunkt letztgültigen Version – bleibt davon unberührt.

Die Kosten auftragsbezogener bereits erbrachter Vorleistungen, die anderweitig nicht zu verwerten sind, werden abgegolten, sofern sie der Auftragnehmer binnen drei Monaten ab Bekanntgabe des Entfalls der Leistung geltend macht und nachweist.

Weiter gehende Ansprüche stehen dem Auftragnehmer nicht zu.

**1.8 Leistungen außerhalb des Leistungsumfanges**

Alle vom Auftragnehmer ohne Auftrag oder in eigenmächtiger Abweichung vom Vertrag ausgeführten Leistungen liegen außerhalb des vereinbarten Leistungsumfanges und werden nur dann vergütet, wenn sie vom Auftraggeber nachträglich anerkannt wurden oder wegen Gefahr im Verzug erforderlich waren.

**1.9 Optionen**

1.9.1 Der Auftragnehmer bleibt bis zum Ablauf der im Vertrag bestimmten Frist an dessen als "Option" bezeichnete Teile gebunden. Er ist im Fall gesonderter Beauftragung zur Erbringung der als Optionen bezeichneten Leistungen verpflichtet; erforderliche Anpassungen der Bedingungen des Vertrags sind im Sinne von 1.8 vor Ausübung der Option zu vereinbaren. Bis zum Ablauf der Frist ist der Rücktritt des Auftragnehmers nur aus wichtigem Grund zulässig; die Option erlischt mit Ablauf der Frist oder vorher erfolgter Verständigung des Auftragnehmers von der Nichtausübung der Option.

1.9.2 Der Auftragnehmer hat keinerlei Anspruch auf Beauftragung mit den als Option bezeichneten Leistungen bzw. auf Vergütung oder Entschädigung bei deren Unterbleiben.

1.9.3 Bei Beauftragung mit als Option bezeichneten Leistungen sind diese vom Auftragnehmer zu den Bedingungen seines Angebots und des Vertrags zu erbringen. Mit der Erbringung solcher Leistungen darf vor schriftlicher Beauftragung nicht begonnen werden.

**1.10 Änderungen von Vorschriften nach Vertragsabschluss**

1.10.1 Kann der Auftragnehmer den Auftrag infolge erst nach Abschluss des Vertrags eingetretener Änderung gesetzlicher oder sonstiger Vorschriften nicht oder nicht auf die vertraglich festgelegte Weise ausführen, so haben die Vertragspartner den Vertrag den geänderten Vorschriften möglichst kostengünstig anzupassen, dabei jedoch den Vorstellungen des Auftraggebers bestmöglich zu entsprechen.

1.10.2 Sofern der Auftragnehmer die der vereinbarten Auftragsausführung entgegenstehende Änderung solcher Vorschriften (1.10.1) schon bei Vertragsabschluss hätte vorhersehen müssen, trägt er die mit der notwendigen Vertragsanpassung verbundenen Mehrkosten.

**1.11 Maßnahmen gegen Korruption und Wettbewerbsbeschränkungen sowie Lohn- und Sozialdumping – Geheimhaltung vertraulicher Informationen, IT-Sicherheit bei Cloud Services**

1.11.1 Generell ist vom Auftragnehmer vor Vertragsabschluss ein Konzept vorzulegen, welches alle datenschutzrechtlichen und informationssicherheitstechnischen Fragen sowie Fragen zur Compliance seitens des Auftraggebers klärt. Im Idealfall hat der Auftragnehmer ein gültiges Star Audit Zertifikat bzw. eine gleichwertige Zertifizierung und dem Auftraggeber einen entsprechenden Audit Report vorzuweisen. Zumindest jedoch hat der Auftragnehmer in der Ausschreibungsphase einen vom Auftraggeber vorab definierten Fragenkatalog zu beantworten. Falls nicht anders/näher spezifiziert, sind vom Auftragnehmer zumindest die folgenden Themen zu berücksichtigen und mit dem Auftraggeber vor Vertragsabschluss abzustimmen:

- (1) Beschreibung der Verantwortlichkeiten von Auftraggeber und Auftragnehmer bei Datenschutzpannen,
- (2) Beschreibung des technischen und organisatorischen Datenschutzes für personenbezogene Daten (siehe 1.11.4) seitens des Auftragnehmers,
- (3) Beschreibung des Konzepts zur Verhinderung des Zugriffs Dritter (unter Berücksichtigung von technischen oder organisatorischen Schnittstellen, z.B. für Wartung, Subunternehmer, etc.), Beschreibung der eingesetzten IT Sicherheitslösungen (wie z.B. Firewallsysteme, Virens Scanner zum Schutz vor Viren, Trojanern und Malware, Schutz vor DoS, etc.),
- (4) bei Bedarf Beschreibung der Verschlüsselungsmethoden und des Key Managements für den Datenverkehr zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer, der Verschlüsselung auf den Speichermedien und einer End-to-End-Verschlüsselung, die einen Dateneinblick durch Personal des Anbieters vollständig ausschließt sowie die Möglichkeit eine eigene PKI/BYOK Lösung des Auftraggebers zu integrieren,
- (5) Beschreibung der sicheren Authentifizierung zur Nutzung des Services, der Auditierbarkeit von Login-Vorgängen (vom Auftraggeber einsehbar) und der Möglichkeit, Authentifizierungsanforderungen des Auftraggebers zu integrieren,
- (6) Beschreibung der Datensicherung, Archivierung (wann, wie oft, wie lange, Dauer der Rücksicherung, Lagerung der Speichermedien, etc.) und des Failover-Verfahrens, um Daten permanent verfügbar zu halten,
- (7) Notfallpläne zur Wiederherstellung des Cloud-Services (mit Verantwortungsregelung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer, Dauer der Wiederherstellung, etc.) und
- (8) Konzept zur Migration von Daten und Datenrückführung (inklusive gesicherte Löschung der Daten des Auftraggebers und Übertragungswege; bezogen auf einzelne Benutzer und auf definierte Organisationseinheiten des ÖBB-Konzerns).
- (9) Konzept zur Datenaushebung (bezogen auf einzelne Benutzer und auf definierte Organisationseinheiten des ÖBB-Konzerns)

1.11.2 In jedem Fall ist bei Eintritt der in 1.15.3 definierten Sachlage vom Auftragnehmer sicherzustellen, dass der aktuelle Datenstand des Auftraggebers nachvollziehbar und qualitätsgesichert an ein anderes sachkundiges Unternehmen übertragen oder zum Auftraggeber rückgeführt werden kann. Das Vorgehen ist mit dem Auftraggeber vorab zu klären und entsprechend der Vorgaben aus 1.4.6 bis 1.4.9 durchzuführen. Die Durchführung der Rückübertragung muss ohne zusätzliches Entgelt für den Auftragnehmer oder für das sachkundige neue Unternehmen erfolgen.

1.11.3 Der Auftragnehmer verpflichtet sich,

- (1) alle erforderlichen Maßnahmen zur Vermeidung von Korruption zu ergreifen und insbesondere alle hierzu notwendigen organisatorischen und personellen Vorkehrungen zu treffen, damit er und sämtliche für ihn tätigen Personen im geschäftlichen Verkehr mit dem Auftraggeber
  - a) alle strafrechtlichen Bestimmungen zur Bekämpfung von Korruption, insbesondere auch die Bestimmungen der §§ 168b, 153, 153a, 304 bis 307b, 308 und 146 bis 148a StGB sowie der §§ 10 bis 12 UWG striktest einhalten;
  - b) für den Auftraggeber tätigen Personen keine Zuwendungen oder andere Vorteile anbieten, versprechen oder gewähren, keine Zuwendungen oder andere Vorteile von solchen Personen fordern, sich versprechen lassen oder annehmen und nicht auf sonstige Weise danach trachten, solche Personen zu beeinflussen;
  - c) Dritte nicht zu in a) und b) umschriebenen Handlungen bestimmen bzw. sonst zu deren Ausführung beitragen;
- (2) nicht gegen kartellrechtliche oder andere Vorschriften, die dem Schutz des unbeschränkten Wettbewerbs dienen, insbesondere durch Beteiligung an Absprachen über Preise oder Preisbestandteile, durch verbotene Preisempfehlungen oder durch Beteiligung an Empfehlungen oder Absprachen über die Abgabe oder die Nichtabgabe von Angeboten, über die Aufrechnung von Ausfallentschädigung

gen sowie über Gewinnbeteiligung und Abgabe an andere Bewerber, zu verstoßen;

- (3) alle erforderlichen Maßnahmen zur Vermeidung von Lohn- und Sozialdumping zu ergreifen und insbesondere alle hierzu notwendigen organisatorischen und personellen Vorkehrungen zu treffen;
- (4) allen seinen Subunternehmern die in (1), (2) und (3) umschriebenen Pflichten zu überbinden sowie vom Vertrag mit einem Subunternehmer mit sofortiger Wirkung zurückzutreten bzw einen solchen Vertrag mit sofortiger Wirkung aufzukündigen, wenn erwiesen ist oder doch ein begründeter Verdacht besteht, dass der Subunternehmer eine im Vorangehenden umschriebene Handlung begangen hat.

1.11.4 Der Auftragnehmer verpflichtet sich,

- (1) die Ausschreibungsunterlagen sowie alle ihm sonst im Zusammenhang mit dem Vergabeverfahren, dem Abschluss des Vertrags und der Abwicklung des Vertragsverhältnisses bekannt gewordenen und noch bekannt werdenden technischen und kaufmännischen Informationen und Unterlagen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse des Auftraggebers (im Folgenden kurz: vertrauliche Informationen) – gleichviel, ob sie in mündlicher, schriftlicher, visueller, elektronischer oder sonstiger Form vorliegen, – vertraulich zu behandeln;
- (2) für den Fall, dass er sich zur Erfüllung seiner (vorvertraglichen Verpflichtungen, Obliegenheiten und sonstigen Aufgaben anderer Personen bedient, die Verpflichtung zur Geheimhaltung dieser vertraulichen Informationen auch allen für ihn tätigen Personen zu überbinden und nur solche Personen einzusetzen, die vor Aufnahme ihrer Tätigkeit zur Geheimhaltung nachweislich ausdrücklich schriftlich verpflichtet wurden;
- (3) die vertraulichen Informationen ausschließlich im Rahmen des Vergabeverfahrens bzw der Abwicklung des Vertragsverhältnisses und nicht auch für eigene andere sowie für Zwecke Dritter zu nutzen;
- (4) die vertraulichen Informationen nur nach ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung durch den Auftraggeber offenzulegen, zu veröffentlichen, kommerziell zu verwerten oder an Dritte (ausgenommen für Zwecke der Angebotserstellung durch Subunternehmer und Zulieferanten) weiterzugeben; auch Pressenotizen und sonstige Mitteilungen dürfen nur nach ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung durch den Auftraggeber weitergegeben werden.

Diese Verpflichtungen bestehen auch nach Beendigung des Vergabeverfahrens, aber auch während der Abwicklung und nach Beendigung des Vertragsverhältnisses örtlich, zeitlich und auch sonst in jeder Hinsicht uneingeschränkt fort; das gilt auch gegenüber den mit dem Auftragnehmer verbundenen Unternehmen sowie den in 1.11.4 (2) genannten Personen.

Von dieser Geheimhaltungspflicht ausgenommen sind Unterlagen und Informationen, für die der Auftragnehmer den Nachweis erbringt, dass sie allgemein bekannt sind oder bekannt werden, ohne dass dies von ihm zu vertreten ist, oder dass diese ihm bereits bekannt waren, bevor sie ihm der Auftraggeber zugänglich machte, oder dass sie ihm durch einen Dritten zur Kenntnis gelangt sind, ohne dass er die dem Auftraggeber gegenüber bestehende Geheimhaltungspflicht verletzt hat. Alle Unterlagen des Vergabeverfahrens unterliegen dem Urheberrecht.

1.11.5 Betreffend die Sicherheit bei Cloud-Services sind vom Auftragnehmer folgende Verpflichtungen einzuhalten:

- (1) Der Auftragnehmer darf im Zuge der Implementierung die ihm zugänglichen IT - Komponenten, EDV-Systeme und Daten der Konzerngesellschaft nur für den vom Auftraggeber festgelegten Zweck verwenden.
- (2) Der Auftragnehmer hat alle Maßnahmen zu treffen, durch die die zufällige oder unrechtmäßige Zerstörung der Daten verhindert und die Vertraulichkeit von Informationen des ÖBB- Konzerns gewahrt wird.
- (3) Im Rahmen der Aufgabenverteilung ist vom Auftragnehmer festzulegen, welche seiner Mitarbeiter und von ihm beauftragte Personen zum Zugang zu den Systemen und zum Zugriff auf die Daten berechtigt sind. Eine dementsprechende Berechtigungsstruktur ist dem Auftraggeber vorab vorzulegen und mit diesem abzustimmen. Dies und der Berechtigungsumfang haben einvernehmlich zu erfolgen.
- (4) Der Zugriff auf Systeme und Daten ist durch angemessene Zugangs- und Zugriffskontrollen auf die berechtigten Mitarbeiter des Auftragnehmers und auf die vom Auftragnehmer beauftragten Personen zu beschränken.
- (5) Der Auftragnehmer hat seine Mitarbeiter und die von ihm beauftragten Personen auf die Wahrung der Vertraulichkeit der ihnen im Rahmen der Dienstleistung bekannt werdenden Informationen – auch über die Dauer der Dienstleistung und des Arbeitsverhältnisses hinaus – nachweislich zu verpflichten.
- (6) Daten dürfen an Dritte nur nach Abstimmung mit dem Auftraggeber und mit dessen Zustimmung weitergegeben werden. Dies gilt insbesondere auch für die Weitergabe bzw. Offenlegung von Daten an Behörden und sonstige

Einrichtungen in Staaten, die nicht Mitglied der EU oder des EWR sind. Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass er keinen Rechtsakten unterliegt, die ihn zu einer Herausgabe oder Offenlegung gegenüber Behörden oder Einrichtungen solcher Staaten verpflichten (zB dem US Lawful Overseas Use of Data Act ("CLOUD Act") in der jeweils geltenden Fassung). Wird ein solcher Rechtsakt erst nach Vertragsabschluss erlassen, hat der Auftragnehmer dies dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen. In diesem Fall steht dem Auftraggeber das Recht zu, das Vertragsverhältnis mit dem Auftragnehmer mit sofortiger Wirkung zu beenden.

- (7) Sofern dies nicht im Einzelfall schriftlich abweichend vereinbart wird, verwendet der Auftragnehmer für die Cloud Services ausschließlich Server, die sich innerhalb des Rechtssystems der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums oder der Schweiz befinden.
- (8) Aktionen (Systemzugriffe) sind im erforderlichen Maß zu protokollieren. Die zu protokollierenden Aktionen sind im Einzelfall zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abzustimmen. Durch diese zu protokollierenden Aktionen sollen tatsächlich durchgeführte Verwendungsvorgänge, wie insbesondere Änderungen, Abfragen und Übermittlungen, im Hinblick auf ihre Zulässigkeit im notwendigen Ausmaß nachvollzogen werden können (insbesondere im Hinblick auf Art. 32 der Verordnung EU 2016/679 des europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 ("Datenschutz-Grundverordnung", „DSGVO“).
- (9) Der Auftragnehmer hat die von ihm getroffenen Maßnahmen zu dokumentieren und die Dokumentation dem Auftraggeber bereitzustellen.
- (10) Der Auftragnehmer erklärt sich bereit, jederzeit Audits durch den Auftraggeber zuzulassen.

**1.12 Datenschutz und Auftragsverarbeiterevereinbarung**

1.12.1 Werden im Rahmen der Leistungserbringung vom Auftraggeber Daten an den Auftragnehmer übermittelt oder vom Auftragnehmer ermittelt, und liegt für die Verarbeitung durch den Auftragnehmer ein Rechtsgrund gemäß Art. 6 DSGVO vor, ist der Auftragnehmer für die Verarbeitung der Daten verantwortlich. Der Auftragnehmer verpflichtet sich in diesem Fall, alle datenschutzrechtlichen Verpflichtungen als Verantwortlicher (Art. 4 Z 7 DSGVO) – insbesondere auch gegenüber den Betroffenen – wahrzunehmen.

1.12.2 Werden dem Auftragnehmer zur Durchführung des Auftrags personenbezogene Daten überlassen oder im Rahmen des Auftrags solche personenbezogenen Daten ermittelt und liegt kein Rechtsgrund für eine eigenverantwortliche Datenverarbeitung durch den Auftragnehmer vor, so ist der Auftragnehmer in Ansehung dieser Daten Auftragsverarbeiter im Sinne des Art. 4 Z 8 DSGVO und der Vertrag Auftragsverarbeiterevereinbarung im Sinne des Art. 28 DSGVO. In diesem Fall gelten folgende Bestimmungen:

1.12.2.1 Der Auftragnehmer sichert dem Auftraggeber ausdrücklich zu, dass er ausreichende Sicherheitsmaßnahmen im Sinne der Art. 32ff DSGVO getroffen hat, um zu verhindern, dass Daten nicht ordnungsgemäß verwendet oder unbefugten Dritten zugänglich werden.

1.12.2.2 Der Auftragnehmer darf ein anderes Unternehmen nur dann mit der Durchführung von Datenverarbeitungen der -ermittlungen betrauen, wenn dem der Auftraggeber vorher schriftlich zugestimmt hat. In jedem Fall ist dafür der Abschluss eines Vertrags im Sinne des Art. 28 DSGVO mit dem anderen Unternehmen Voraussetzung. In diesem Vertrag ist festzulegen, dass das andere Unternehmen die gleichen Verpflichtungen übernimmt, wie sie den Auftragnehmer aufgrund des Vertrags mit dem Auftraggeber treffen.

1.12.2.3 Der Auftragnehmer schafft die technischen und organisatorischen Voraussetzungen dafür, dass der Auftraggeber seine Verpflichtungen nach der DSGVO dem Betroffenen gegenüber innerhalb der gesetzlichen Fristen jederzeit erfüllen kann, und erteilt diesem alle dafür notwendigen Informationen. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber überdies unverzüglich in Kenntnis zu setzen, wenn Daten im Sinne der Art. 33 und 34 DSGVO unrechtmäßig verwendet wurden.

1.12.2.4 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber alle Verarbeitungsergebnisse und alle Daten enthaltenden Unterlagen zu übergeben bzw in dessen Auftrag für ihn weiterhin gegen unbefugte Einsichtnahme gesichert aufzubewahren oder auftragsgemäß zu vernichten, sofern dem standesrechtliche Aufbewahrungspflichten des Auftragnehmers nicht entgegenstehen.

1.12.2.5 Der Auftraggeber ist berechtigt, in Ansehung der Verarbeitung der von ihm überlassenen Daten jederzeit in die Datenverarbeitungseinrichtungen des Auftragnehmers Einsicht zu nehmen bzw diese zu kontrollieren; der Auftragnehmer sichert ihm zu, ihm alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die zur Überwachung der Einhaltung der in dieser Vereinbarung festgelegten Verpflichtungen des Auftragnehmers notwendig sind.

**1.13 Teilbarkeit**

Alle Leistungen aus einem Vertrag oder aus Verträgen, die zu einem Zeitpunkt abgeschlossen wurden und dieselben Cloud-Services betreffen, sind unteilbar.

**1.14 Fertigstellungsfristen-/termine und Vertragsstrafe**

1.14.1 Die vertraglich festgelegten Fertigstellungsfristen-/termine sind selbst dann genau einzuhalten, wenn es zu Störungen der Leistungserbringung (zB Behinderungen) kommt.

1.14.2 Bei Überschreitung solcher Fristen bzw Termine ist der Auftraggeber – sofern im Einzelfall eine Vertragsstrafe vereinbart ist – berechtigt, neben der unverzüglichen Fertigstellung der vereinbarten Leistung auch die Vertragsstrafe zu fordern, deren Gesamthöhe jedenfalls mit 30% der Auftragssumme (bei Rahmenverträgen der Auftragssumme des davon betroffenen Abrufs) begrenzt ist. Der Auftraggeber kann die Vertragsstrafe und ferner den Ersatz eines diese übersteigenden Schadens ungeachtet der Höhe der Auftragssumme und auch dann geltend machen, wenn er die verspätete Leistung annimmt. Die Vertragsstrafe ist auch dann zu entrichten, wenn den Auftragnehmer an der Überschreitung der Fertigstellungsfrist oder des Fertigstellungstermins kein Verschulden trifft.

1.14.3 Ist die Überschreitung solcher Fristen bzw Termine auf höhere Gewalt oder Umstände auf Seiten des Auftraggebers zurückzuführen, so wird die Leistungsfrist bzw der Leistungstermin angemessen erstreckt, sofern der Auftragnehmer die hindernden Umstände dem Auftraggeber ehestens mitteilt und entsprechend nachweist; die vereinbarte Vertragsstrafe sichert sodann – außer bei Unzumutbarkeit – die Einhaltung der so erstreckten Frist bzw eines solchen Termins. Nicht als höhere Gewalt gelten rechtmäßige Streiks und der Umstand, dass Werkstoffe, Werkstücke oder Fertigwaren nur als Ausschuss geraten sind.

1.14.4 Ordnet der Auftraggeber die Unterbrechung der Arbeiten des Auftragnehmers zur Leistungsausführung an (1.2.1.2), so ist 1.14.3 sinngemäß anzuwenden.

1.14.5 Mit Ausnahme der prozentuellen Begrenzung in 1.14.2 gilt die vorangehende Regelung über Vertragsstrafen bei verspäteter Erfüllung uneingeschränkt auch für Vertragsstrafen, die aus anderen Gründen (etwa zur Sicherstellung besonderer Eigenschaften) vereinbart wurden.

1.14.6 Ist eine Störung der Leistungserbringung gemäß 1.14.1, 1.14.3 oder 1.14.4 auf höhere Gewalt zurückzuführen, so stehen dem Auftragnehmer keine daraus abgeleiteten Vergütungs- oder Ersatzansprüche gegen den Auftraggeber zu.

**1.15 Rücktritt vom Vertrag – Kündigung**

1.15.1 Der Auftraggeber kann bis zur Übernahme der vertraglichen Leistung jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Besteht die Leistung aus Teilleistungen, kann der Auftraggeber jederzeit in Bezug auf noch nicht übernommene Teilleistungen zurücktreten. Für die vom Rücktritt erfassten (Teil-)Leistungen steht dem Auftragnehmer die nach 1.7 zu bemessende Vergütung zu; weiter gehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

1.15.2 Aus wichtigen, der Sphäre des Auftragnehmers zuzurechnenden Gründen kann der Auftraggeber entweder sofort oder unter Setzung einer angemessenen, jedoch 14 Tage nicht übersteigenden Nachfrist vom Vertrag ganz oder teilweise zurücktreten; für die vom Rücktritt erfassten (Teil-)Leistungen steht dem Auftragnehmer keine Vergütung zu. Hat der Auftragnehmer den Rücktrittsgrund verschuldet, so hat er dem Auftraggeber dessen dadurch verursachten Schaden zu ersetzen (1.18.1); machen aus einem solchen Grund Dritte Ansprüche gegen den Auftraggeber geltend, so hat ihn der Auftragnehmer schad- und klaglos zu halten.

1.15.3 Ein wichtiger, der Sphäre des Auftragnehmers zuzurechnender Grund liegt insbesondere vor, wenn

- (1) der Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Auftragnehmers mangels hinreichenden Vermögens abgewiesen oder das Insolvenzverfahren aus diesem Grund aufgehoben wurde;
- (2) der Auftragnehmer bzw seine vertretungsbefugten Gesellschafter oder satzungsgemäßen Organe oder einzelne von diesen aus anderen Gründen die Fähigkeit, über sein/ihr Vermögen selbst zu verfügen, bzw die Gewerbeberechtigung verloren haben oder vom Strafgericht wegen schwerwiegender Handlungen oder Unterlassungen im Zusammenhang mit seiner/ihrer beruflichen Tätigkeit rechtskräftig verurteilt wurden;
- (3) die österreichische oder eine andere europäische Datenschutz-Aufsichtsbehörde oder die Datenschutzgruppe nach den Art 28 und 29 der EU-Richtlinie 95/46/EG (bzw. der Europäische Datenschutzausschuss nach Art 68 ff DSGVO einen Rechtsakt erlässt, eine Empfehlung auspricht oder eine Stellungnahme abgibt, die berechtigte Zweifel an der datenschutzrechtlichen Rechtskonformität des vom Auftragnehmer erbrachten Services zulassen.
- (4) der Auftragnehmer den Vertrag nicht oder nicht gehörig erfüllt, mit seinen Leistungen teilweise oder gesamt in Verzug ist (dazu zählt auch der Verzug mit Meilensteinen) oder Leistungen aus Dauerschuldverhältnissen wiederholt nicht die vereinbarten Service Levels erreichen, oder dem Auftraggeber das Festhalten am Vertrag wegen Umständen aufseiten des Auftragnehmers unzumutbar geworden ist;
- (5) der Auftragnehmer gegen seine Verpflichtung zu Maßnahmen gegen Korruption und Wettbewerbsbeschränkungen

- gen sowie Lohn- und Sozialdumping (1.11.3) und/oder gegen seine Geheimhaltungspflicht (1.11.4) verstoßen hat;
- (6) der Auftragnehmer den Auftrag ohne Zustimmung des Auftraggebers an Dritte weitergibt;
- (7) der Auftragnehmer den Auftraggeber oder Dritte im Zusammenhang mit der Auftragserteilung oder der Vertragsabwicklung in Irrtum geführt hat;
- (8) der Auftragnehmer die Bestimmungen des Ausländerbeschäftigungsgesetzes nicht einhält;
- (9) der Auftragnehmer die Datenspeicherung und/oder Daten Spiegelung in einen Staat verlegt, der weder zum EWR gehört, noch ein Drittstaat mit einem Gleichstellungsabkommen ist;
- (10) der Auftragnehmer die Arbeitnehmerschutzvorschriften gröblich missachtet oder öffentliche Angaben bzw Sozialversicherungsbeiträge beharrlich nicht entrichtet;
- (11) der Auftragnehmer die für die Entgeltermittlung notwendigen Unterlagen trotz Aufforderung dem Auftraggeber nicht zur Verfügung stellt.

1.15.4 Wird ein Vertrag im Anschluss an ein Verfahren nach dem Bundesvergabegesetz idGF abgeschlossen, liegt ein wichtiger Grund, der den Auftraggeber zur vorzeitigen und fristlosen Kündigung des Vertrages bzw. zum vorzeitigen Rücktritt ohne Nachfristsetzung berechtigt, auch vor,

- (1) wenn der Auftraggeber davon Kenntnis erlangt, dass der Auftragnehmer zum Zeitpunkt der Zuschlagserteilung gemäß Bundesvergabegesetz idGF vom Vergabeverfahren auszuschließen gewesen wäre oder der Vertrag aufgrund einer schweren Verletzung der Verpflichtungen gemäß dem AEUV oder der Richtlinie 2014/25/EU, die der Gerichtshof der Europäischen Union in einem Verfahren nach Art. 258 AEUV festgestellt hat, nicht an den Auftragnehmer hätte vergeben werden dürfen;
- (2) wenn der Vertrag während seiner Laufzeit ohne Durchführung eines neuen Vergabeverfahrens gemäß Bundesvergabegesetz idGF wesentlich geändert wurde.

Bei gänzlichem Rücktritt gemäß 1.15.4 (1) steht dem Auftragnehmer keine Vergütung zu, sonst dagegen die nach 1.7 zu bemessende Vergütung; weiter gehende Ansprüche sind ausgeschlossen.

1.15.5 Wird mit dem Vertrag (zB Rahmenvertrag) ein Dauer-schuldverhältnis begründet, so kann es der Auftraggeber aus wichtigen, somit insbesondere aus den in 1.15.3 angeführten Gründen, nach oder auch ohne Abmahnung mit sofortiger Wirkung aufkündigen, gleichviel, ob es befristet oder unbefristet ist.

1.15.6 Ein unbefristetes Dauer-schuldverhältnis kann sonst von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer sechsmonatigen Frist zum Letzten eines jeden Kalendermonats aufgekündigt werden.

1.15.7 Der Auftraggeber ist berechtigt, ein Vertragsverhältnis auch nur hinsichtlich einzelner Komponenten zu kündigen.

#### 1.16 Güte- und Funktionsprüfung, Inbetriebnahme und Probebetrieb

1.16.1 Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber die bevorstehende Fertigstellung der Lieferungen bzw. Leistungen ehestens mitzuteilen.

1.16.2 Nach Fertigstellung (Verbindung mit Strom- und Kommunikationsnetzen, Customizing, ...) hat der Auftragnehmer einen alle erforderlichen Güte- und Funktionsprüfungen umfassenden Test durchzuführen. Der Auftraggeber hat das Recht, auf alle Tests zu verzichten.

1.16.3 Ist der Test erfolgreich verlaufen, so hat der Auftragnehmer im Einvernehmen mit dem Auftraggeber die IT Cloud Services in Betrieb zu nehmen und – sofern vereinbart – einen Probebetrieb durchzuführen.

#### 1.17 Gewährleistung und Garantie

1.17.1 Der Auftragnehmer leistet uneingeschränkte Gewähr dafür, dass seine Leistungen die im Vertrag bedungenen und sonst die gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften haben sowie den allgemein anerkannten Regeln der Technik entsprechen; er leistet auch Gewähr für die Einhaltung aller für die Leistungserbringung einschlägigen, in Österreich geltenden allgemeinen und besonderen Normen oder von Gleichwertigem.

1.17.2 Die Gewährleistung des Auftragnehmers wird auch nicht dadurch eingeschränkt, dass sich der Auftraggeber die Überwachung der Ausführung (1.2.1.1) vorbehalten oder dass er allfällige Ausführungsunterlagen beigestellt oder freigegeben hat (1.3.2).

1.17.3 Die Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre und beginnt mit dem Tag nach Inbetriebnahme des Cloud Services zu laufen. Bietet der Auftragnehmer eine längere Gewährleistungsfrist an, so ist diese maßgeblich.

1.17.4 Es bleibt dem Ermessen des Auftraggebers vorbehalten, ob er zunächst Verbesserung, Preisminderung oder – sofern es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt – Wandlung verlangt. Fordert er Verbesserung, so hat der Auftragnehmer während der Gewährleistungsfrist auftretende Mängel auf seine Gefahr und Kosten unverzüglich zu beheben.

1.17.5 Der Auftragnehmer garantiert dem Auftraggeber während der Gewährleistungsfrist ausdrücklich die Mängelfreiheit der gesamten Leistung.

1.17.6 Die angemessenen Kosten der vom Auftraggeber mit der Überwachung von Mängelbehebungen betrauten Sachverständigen trägt der Auftragnehmer.

1.17.7 Im Übrigen gelten die gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen. Der Auftragnehmer verzichtet jedoch bei jeder Art von Mängeln (insbesondere bei offenen und verdeckten Mängeln) unabhängig vom Zeitpunkt ihrer Erkennbarkeit auf den Einwand der verspäteten Mängelrüge. Die Mängelrüge ist jedenfalls rechtzeitig, wenn sie innerhalb der Gewährleistungsfrist erhoben wird. Zahlungen gelten nicht als Verzicht auf Gewährleistungsansprüche.

1.17.8 Im Fall von mangelhaften Leistungen aus Dauerschuldverhältnissen (zB Rechenzentrums-, Telekommunikations-, Betriebs- und Wartungsleistungen) kommt neben den oben dargelegten Gewährleistungsregeln für die Initialleistung § 1096 ABGB (analog) zur Anwendung und berechtigt den Auftraggeber zur Minderung des Entgelts für Kalendermonate, in denen die vereinbarten oder gewöhnlich vorausgesetzten Service Levels nicht erreicht wurden.

1.17.8.1 Für den Fall, dass eine Leistung nur kurzfristig oder einmalig die geschuldeten Service Levels nicht erreicht hat, kann das monatliche Entgelt um 30% gekürzt werden. Ist dies öfter der Fall, kann es um 60% gekürzt werden. Für den Fall, dass die Leistung gänzlich oder für mehr als drei Tage unbrauchbar war, entfällt das monatliche Entgelt zur Gänze.

1.17.8.2 Für Fälle, in denen die Nicht-Erreichung des Service-Levels dem Auftragnehmer z.B. durch technische Überwachungseinrichtungen bekannt sein konnte, entfällt die Anzeigepflicht des Auftraggebers gemäß § 1097 ABGB.

#### 1.18 Schadenersatz

1.18.1 Schadenersatz- und Regressansprüche stehen dem Auftraggeber – soweit im Folgenden nichts anderes bestimmt ist – ungeschmälert zu; Zahlungen gelten nicht als Verzicht auf solche Ansprüche. Bei jeder Art von Schaden trifft den Auftragnehmer während der gesamten Dauer der Verjährungsfrist die Beweislast dafür, dass ihm daran kein Verschulden trifft. Beweist der Auftragnehmer, dass ihm an einem dem Auftraggeber nicht am Vertragsgegenstand selbst erwachsenen Sach- oder Vermögensschaden weder Vorsatz noch grobe Fahrlässigkeit zur Last fällt, so ist seine Haftung bei einer Auftragssumme (bei Rahmenverträgen bei einer Auftragssumme des vom Schaden betroffenen Abrufs)

- bis 12,5 Mio EUR mit 5 Mio EUR,
- über 12,5 Mio EUR mit 40 % der Auftragssumme

je Schadensfall begrenzt.

Sonstige Einschränkungen und Ausschlüsse der Haftung des Auftragnehmers jedweder Art bzw die Verpflichtung zur Überbindung von Haftungsausschlüssen an Abnehmer sind nicht vereinbart.

1.18.2 Diese Haftungs- und Regressansprüche gelten sinngemäß auch für Schadenersatz- und Regressansprüche des Auftragnehmers gegen den Auftraggeber.

#### 1.19 Schutzrechte

##### 1.19.1 Auslegungsregeln für Lizenzdefinitionen

Im Falle der Vereinbarung von Nutzungsbeschränkungen iSd § 40d Abs 4 UrhG gilt folgendes:

- (1) Die Nutzung durch den Auftraggeber darf durch die Beschränkungen nicht behindert werden.
- (2) Wenn von einer Anzahl von „Lizenzen“ oder „Nutzern“ gesprochen wird, sind darunter die Anzahl gleichzeitiger Nutzer (concurrent user) zu verstehen. Dabei gelten als Benutzer ausschließlich natürliche Personen, die direkt mit der lizenzierten Software arbeiten.
- (3) Änderungen in den Lizenzdefinitionen, die erst nach Vertragsabschluss erfolgen, erlangen für den Auftraggeber nur insoweit Gültigkeit, als ihm daraus keine Nachteile erwachsen.
- (4) Der Auftragnehmer erwirbt, im Rahmen von ihm angebotenen IaaS, PaaS und BPaaS Lösungen, keine wie immer gearteten Nutzungsrechte an den vom Auftraggeber geschaffenen Werken auf der vertragsgegenständlichen IaaS, PaaS bzw BPaaS Lösung. Diese verbleiben im alleinigen und ausschließlichen Eigentum des Auftraggebers.

##### 1.19.2 Freiheit von Rechten Dritter

1.19.2.1 Der Auftragnehmer versichert, dass nach seiner Kenntnis die Cloud-Services gemäß Definition in Punkt 1.1.1 frei von Rechten Dritter sind und ihre vertragsgemäße Nutzung sowie die Zurverfügungstellung an den Auftraggeber nicht in fremde Schutzrechte eingreift.

1.19.2.2 Der Auftragnehmer und der Auftraggeber werden einander gegenseitig unverzüglich, jedenfalls aber innerhalb von vierzehn Tagen, schriftlich, elektronisch oder per Fax benachrichtigen, falls ihnen gegenüber Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten geltend gemacht werden.

1.19.2.3 Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber bei Verletzung fremder Schutzrechte im Zusammenhang mit der vereinbarten Leistung schad- und klaglos zu halten. Der Auftragnehmer übernimmt die alleinige und in der Höhe unbegrenzte Haftung gegenüber den Schutzrechtsinhabern und erstattet dem Auftraggeber dessen Verteidigungskosten, wobei dem Auftragnehmer die geeigneten Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben.

1.19.2.4 Teil des zu ersetzenden Schadens sind auch Zahlungen für außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten, die der Auftraggeber mit Zustimmung des Auftragnehmers vereinbaren kann. Diese Zustimmung wird der Auftragnehmer nicht unbillig verweigern. Reagiert der Auftragnehmer nicht binnen vierzehn Tagen nach erfolgter Information über die Art der Streit-schlichtung, so ist dies als Zustimmung zur außergerichtlichen Streitbeilegung zu werten.

1.19.2.5 Wird die vertragsgemäße Nutzung durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so hat der Auftragnehmer, in Absprache mit dem Auftraggeber, in einem für diesen zumutbaren Umfang das Recht, nach seiner Wahl und auf seine Kosten Lizenzen zu erwerben oder IT-Komponenten zu ändern oder ganz oder teilweise auszutauschen.

#### 1.20 Besondere Haftung mehrerer Auftragnehmer

1.20.1 Sind mehrere Auftragnehmer mit der Erstellung oder dem Betrieb von Cloud-Services beauftragt, und entstehen dabei Schadenersatzpflichten und ist der Verursacher der Schäden nicht ohne großen Aufwand feststellbar, haften diese anteilmäßig im Verhältnis ihrer ursprünglichen Auftragssummen, betraglich innerhalb der in 1.18 festgelegten Grenzen.

1.20.2 Jedem haftpflichtigen Auftragnehmer steht der Beweis offen, dass die Beschädigung weder durch ihn noch durch seine Leute, Subunternehmer oder Zulieferanten verursacht worden sein konnte.

1.20.3 Zur Deckung der in 1.18.1 geregelten Schadenersatzansprüche des Auftraggebers kann gegen nachträgliche Verrechnung auch ein allenfalls vereinbarter Haftungsrücklass herangezogen werden.

#### 1.21 Versicherungen

1.21.1 Der Auftragnehmer hat für den vollen Versicherungsschutz seiner Leute und sonstigen Arbeitskräfte gegen Arbeitsunfälle derart zu sorgen, dass aus solchen keinerlei Ansprüche gegen den Auftraggeber geltend gemacht werden können, und ihn – sollten solche Ansprüche gegen ihn geltend gemacht werden – schad- und klaglos zu halten.

1.21.2 Der Auftragnehmer hat eine dem möglichen Schadensausmaß aus seiner Tätigkeit entsprechende Haftpflichtversicherung – mindestens aber mit einer Deckungssumme von EUR 1 Mio. – abzuschließen und die Deckungszusage dem Auftraggeber bei Aufnahme seiner Tätigkeiten schriftlich nachzuweisen.

#### 1.22 Preise; Vergütung

1.22.1 Alle Preise sind Festpreise und Nettopreise im Sinne des § 11 des Umsatzsteuergesetzes 1994. Die Preise gelten frei Leistungs- bzw Verwendungsort bzw Einlieferungsstelle (In- coterns 2010 – „DDP“), abgeladen.

1.22.2 Mit den vereinbarten Preisen sind sämtliche Leistungen und Nebenleistungen (1.23) des Auftragnehmers abgolgten. Im Vertrag nicht ausdrücklich festgehaltene Vergütungen sind ausgeschlossen.

1.22.3 Ist ein Preisnachlass in einem bestimmten Prozentsatz ausgedrückt, so bezieht er sich auf die tatsächlich ausgeführte Menge sowie auf berichtigte und auf neu vereinbarte Preise.

1.22.4 Bestehen zwischen den vereinbarten Preisen (Einheits- oder Pauschalpreise) und den sich auf sie beziehenden Preisauflagerungen (Lohn und Sonstiges) Differenzen (Rechenfehler), so sind die Preisauflagerungen, soweit nicht anders festgelegt, nach dem Verhältnis ihrer Anteile am Preis zu berichtigen.

Senkt der Auftragnehmer die Listenpreise für Teile der Leistungen zwischen Vertragsabschluss und Lieferung bzw. Leistung, sind die Preissenkungen auch auf den jeweiligen Vertrag anzuwenden.

1.22.5 Preiserhöhungen infolge von Übertragungs- und Kalkulationsfehlern im Angebot sind ebenso wie solche bei vereinbarungswidriger Ausführung des Auftrags ausgeschlossen.

#### 1.23 Nebenleistungen

Nebenleistungen des Auftragnehmers (1.22.2) sind insbesondere:

- (1) die allenfalls notwendige Ergänzung der Projektunterlagen (zB Detailpläne, Terminpläne uä), vor allem auch bei Varianten-, Alternativ- und Abänderungsangeboten und allfälligen Übersetzungen;
- (2) die Heranziehung kompetenten Fachpersonals;
- (3) die Erstellung, Beistellung und Prüfung von Dokumentationen, Schulungs- und Ausführungsunterlagen;
- (4) die Durchführung von Güte- und Funktionsprüfungen, die Inbetriebnahme und der Probebetrieb (1.16);
- (5) alle Sicherungsvorkehrungen;
- (6) die Vertragserichtungskosten einschließlich aller damit zusammenhängenden Abgaben und Gebühren;
- (7) die Behebung aller Mängel und sonstigen Schäden, die bis zum Ablauf der Gewährleistungs-, Haftungs- und Verjährungsfristen auftreten;
- (8) die Rechnungslegung sowie die Beistellung aller dazu erforderlichen Aufnahmen, Aufstellungen, Pläne udgl;
- (9) alle gesetzlichen und tariflichen Aufwendungen des Auftragnehmers;
- (10) die in den ÖNORMEN mit vornormierten Vertragsinhalten, Honorar- und Gebührenordnungen bzw Standardleistungsbeschreibungen angeführten Nebenleistungen.

**1.24 Rechnungslegung - Abtretungsvermerk****1.24.1 Allgemeines**

1.24.1.1 Rechnungen und Rechnungsgrundlagen (wie Mengenberechnungen udgl) sind in einfacher Ausfertigung der im Vertrag festgelegten Stelle des Auftraggebers vorzulegen.

1.24.1.2 Die Rechnung hat den gesetzlichen Vorgaben (insbesondere § 11 des Umsatzsteuergesetzes 1994) zu entsprechen und ergänzend folgende Punkte zu enthalten:

- (1) Bezeichnung und Anschrift der Stelle, bei der die Rechnung einzureichen ist;
- (2) Darstellung der ausgeführten Leistung, gegliedert nach dem Auftraggeber bekannten gegebenen wirtschaftlichen Einheiten und Vorgängen (Untergruppen), unter Angabe der Positionsnummer samt Positionskurztext sowie unter Beigabe aller zur Prüfung erforderlichen Unterlagen; die Reihenfolge und der Wortlaut der Positionen hat dem Vertrags-Leistungsverzeichnis zu entsprechen;
- (3) SAP-Bestellnummer und Datum der Bestellurkunde und
- (4) IBAN- und BIC-Code der Bankverbindung des Auftragnehmers.

Fehlen diese Angaben, so trägt der Auftragnehmer alle dadurch gegebenenfalls anfallenden zusätzlichen Kosten, Spesen, Gebühren und sonstigen Mehrkosten des Auftraggebers.

1.24.1.3 Der Auftragnehmer ist, sofern nicht abweichend schriftlich vereinbart, zur Ausstellung und Übermittlung von elektronischen Rechnungen (e-Rechnungen) verpflichtet.

Die Rechnungslegung hat über <https://www.erechnung.gv.at> zu erfolgen. Dabei ist die dem Auftragnehmer bekanntgegebene, aus dem Code „OEBB“ und der zehnstelligen SAP-Bestellnummer bestehende Auftragsreferenz anzugeben und sind die Adressinhalte gemäß 1.24.1.2 (1) im Rechnungskopf (unter Beachtung der Reihenfolge) wie folgt darzustellen:

*ÖBB-Gesellschaft  
Gasse/Straße Nr., PLZ Ort  
Business-Center Adresse  
1000 Wien*

Sollte dem Auftragnehmer keine SAP-Bestellnummer bekannt sein, so sind im Feld Auftragsreferenz zwingend der Code „OEBB“ und die dreistellige Business-Center Adresse anzugeben. Darüber hinaus ist in einem gesonderten Feld der ÖBB-seitige Ansprechpartner bzw Besteller anzuführen.

Eine Verarbeitung bzw. Zuordnung der Rechnung kann nur bei Einhaltung der oben angeführten Vorgaben erfolgen. Erst nach einer bei der Einbringung durchgeführten Prüfung auf formale Fehlerfreiheit und der damit erfolgten Übernahme durch den Auftraggeber gilt die e-Rechnung als ordnungsgemäß eingebracht. Bedingungswidrige Rechnungen können nicht bearbeitet werden, setzen die Zahlungsfristen nicht in Gang und werden zurückgesendet.

1.24.1.4 Ist eine Forderung gegen den Auftraggeber abgetreten, so ist eine allfällige Verständigung des Auftraggebers hiervon ausschließlich in Form eines im Rechnungskopf in Fettdruck hervorgehobenen Vermerks vorzunehmen.

**1.24.2 Abschlagsrechnung, Abschlagszahlung, Zahlungsplan**

Sind im Einzelfall Abschlagszahlungen vereinbart, so kann der Auftragnehmer solche Zahlungen während der Ausführung monatlich oder nach einem vereinbarten Zahlungsplan jeweils aufgrund von Abschlagsrechnungen verlangen. Stichtag für den monatlichen Abrechnungszeitraum ist jeweils der letzte Tag des Monats.

**1.24.3 Teilschluss- und Schlussrechnung**

Teilschluss- und Schlussrechnungen sind vom Auftragnehmer unter Anschluss aller Abrechnungspläne und -belege vorzulegen. Rechnungen sind als Teilschluss- bzw Schlussrechnungen zu bezeichnen, wenn ihnen Abschlagsrechnungen vorangegangen sind. Abschlagszahlungen sind anzuführen und abzusetzen.

**1.25 Zahlung**

1.25.1 Die Zahlungsfristen (1.25.2) werden – mit Ausnahme der Abschlagsrechnungen (1.24.2) – erst in Gang gesetzt, wenn die vertraglichen Leistungen mangelfrei erbracht sind und die Gefahr auf den Auftraggeber übergegangen ist.

1.25.2 Zahlungen sind innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Rechnung bzw der die Zahlungsfrist selbst auslösenden Urkunde zu leisten. Der Auftraggeber ist berechtigt, vom Betrag jeder einzelnen Rechnung (gleichviel, ob Vorauszahlungs-, Teil-, Abschlags- oder Schlussrechnung) bzw von dessen unstrittigem Teil oder von dem sonst zur Zahlung anstehenden Betrag den jeweils vereinbarten Skonto abzuziehen, sofern dieser Betrag bzw der unstrittige Teil dieses Betrags innerhalb der jeweils vereinbarten Skontofrist gezahlt wird. Zu Recht einbehaltene Skonti bleiben davon unberührt, dass die vereinbarte Zahlungs- bzw Skontofrist bei anderen Zahlungen nicht eingehalten wird. Die Zahlungs- bzw Skontofrist wird nur in Gang gesetzt, wenn dem Auftraggeber eine diesen Vertragsbedingungen entsprechende Rechnung zugeht. Geht die bedingungsgemäße Rechnung erst nach dem Gefahrenübergang beim Auftraggeber ein, so beginnt die Zahlungs- bzw Skontofrist erst ab dem Zugang der Rechnung zu laufen.

1.25.3 Ist eine Arbeitsgemeinschaft Auftragnehmer, so hat sie bei Auftragserteilung ein Bankkonto bekannt zu geben, auf das

alle Zahlungen aus diesem Auftrag mit schuldbeitreitender Wirkung geleistet werden.

1.25.4 Der Auftraggeber leistet Zahlungen ausschließlich durch Überweisung.

1.25.5 Über die gesetzlichen Verzugszinsen und die gesetzliche Entschädigung für Betriebskosten hinausgehende Ansprüche wegen Verzögerung der Zahlung stehen dem Auftragnehmer nicht zu.

1.25.6 Die Annahme der Schlusszahlung aufgrund einer Schluss- oder Teilschlussrechnung schließt nachträgliche Forderungen für vertragsgemäß erbrachte Leistungen aus, sofern sich der Auftragnehmer solche Forderungen in der Rechnung nicht ausdrücklich vorbehalten hat oder sie nicht binnen drei Monaten nach Empfang der Zahlung schriftlich, elektronisch oder mittels Fax geltend macht; der Vorbehalt ist schriftlich, elektronisch oder mittels Fax zu begründen.

Weicht die Schlusszahlung vom Rechnungsbetrag ab, so wird die dreimonatige Frist frühestens mit der schriftlich, elektronisch oder mittels Fax erfolgten Bekanntgabe der nachvollziehbaren Herleitung des Differenzbetrags durch den Auftraggeber in Gang gesetzt.

**1.26 Erfüllungsort, Gerichtsstand, Rechtswahl und Streitvereinbarung**

1.26.1 Erfüllungsort der Zahlungen aufgrund dieses Vertrags ist Wien.

1.26.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle (Rechts-)Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist Wien. Der Auftraggeber ist jedoch nach seiner Wahl berechtigt, Klagen aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag auch bei jenem Gericht anzubringen, das nach dem für den Staat, in dem der Auftragnehmer seinen Geschäfts- oder Wohnsitz hat, maßgeblichen Rechtsvorschriften hierfür sachlich und örtlich zuständig ist.

1.26.3 Auf sämtliche (Rechts-)Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag sind ausschließlich die österreichischen Sachnormen unter Ausschluss des UN-Kaufrechts anzuwenden.

1.26.4 Im Falle von (Rechts-)Streitigkeiten ist der Auftragnehmer nicht berechtigt, seine Vertragsleistungen zurückzuhalten oder gar einzustellen.

**1.27 Schlussbestimmungen**

1.27.1 Auf allen für den Auftraggeber bestimmten Papieren, wie Rechnungen, Gutschriften, Lohnlisten, Regieberichten, Ladescheine, Frachtbriefen, Versand- und Lieferscheine, Abschnitten der Begleitadressen, und dgl ist stets die Bestellnummer des Auftraggebers deutlich anzuführen. In der Korrespondenz ist außer der Bestellnummer das Briefzeichen der Vorkorrespondenz zu wiederholen. Schriftstücke ohne diese Angaben gelten im Zweifel als nicht eingelangt. Fehlt aber die Angabe der Bestellnummer, so kann der Auftraggeber die Annahme verweigern oder bereits übernommene Gegenstände auf Kosten und Gefahr des Auftragnehmers zurücksenden.

1.27.2 Der Auftragnehmer hat sich im gesamten Schriftverkehr, insbesondere auch bei Beschriftungen, Produktbeschreibungen, Bedienungsvorschriften und -anleitungen etc, stets der deutschen Sprache zu bedienen.

1.27.3 Abschluss, Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags sowie alle Erklärungen im Zuge der Vertragsabwicklung sind an die Schriftform bzw an das Fax oder die elektronische Übermittlung gebunden.

1.27.4 Alle mit der Vertragserrichtung zusammenhängenden Gebühren und Abgaben trägt der Auftragnehmer.

1.27.5 Für den Fall der Rechtsunwirksamkeit einer Vertragsbestimmung vereinbaren die Vertragsparteien, diese Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die wirksam ist und inhaltlich der rechtsunwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

1.27.6 Sämtliche ÖNORMEN sind bei der Austrian Standards plus GmbH (A-1020 Wien, Heinestraße 38) erhältlich.

1.27.7 Der Auftragnehmer erteilt schon jetzt seine Zustimmung, dass der Auftraggeber alle Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf die ÖBB-Holding AG sowie die mit ihr im Sinne des § 189a Z 8 des Unternehmensgesetzbuchs verbundenen Gesellschaften sowie auch nur einzelne dieser Gesellschaften (unabhängig vom Zeitpunkt ihrer Gründung bzw. des Eintritts der Beherrschung durch die ÖBB-Holding AG) übertragen kann, sodass diese gleich wie der Auftraggeber alle Rechte aus dem Vertrag in Anspruch nehmen können, dafür dann aber gleichermaßen alle Pflichten aus diesem Vertrag übernehmen müssen. Desgleichen erteilt der Auftragnehmer schon jetzt seine Zustimmung, dass die genannten Gesellschaften im Einvernehmen mit dem Auftraggeber neben diesem in das Vertragsverhältnis mit gleichen Rechten und Pflichten eintreten können.

1.27.8 Überschriften in diesen AGB dienen lediglich der Übersichtlichkeit und interpretieren, begrenzen oder beschränken die jeweiligen Bestimmungen nicht.

**1.28 Informationspflichten**

1.28.1 Die Vertragspartner werden den Vertragsgegenstand betreffende wichtige Informationen laufend austauschen.

1.28.2 Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber ab dem Tag der Inbetriebnahme für die gesamte (Nutzungs-)Dauer des Cloud-Services laufend über verfügbare neue Versionen der IT-Komponenten unterrichten, ihm bekannte Fehler der IT-

Komponenten unaufgefordert melden oder die Möglichkeit einräumen, in für Kunden zugängliche Informationsdatenbanken entsprechend Einsicht zu nehmen.

1.28.3 Kommt der Auftragnehmer im Falle kritischer Fehler seiner Meldepflicht nicht nach, obwohl dieser Fehler Insidern allgemein bekannt war oder dem Auftragnehmer bei entsprechender Sorgfalt bekannt sein musste und entstehen dem Auftraggeber dadurch Aufwendungen (zB durch Fehlersuche, Tests, ...), ersetzt der Auftragnehmer dem Auftraggeber diesen Schaden unabhängig davon, ob ihm Verschulden nachgewiesen werden kann oder nicht.

**1.29 Lieferung von Statistikdaten**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, auf Anforderung durch den Auftraggeber Statistiken über den Umfang seiner Geschäftsbeziehung mit dem Auftraggeber in elektronisch lesbarer Form einmalig oder periodisch zu liefern.