



Rahmenvereinbarung

für

XXXXXXXX

	21. Februar 2018	Stand
	2	Version
	Final	Status
	0001	SLA-ID-Nr.



Inhaltsverzeichnis

1. Organisatorisches	3
1.1 Vertragspartner	3
1.1.1 Leistungsempfänger	3
1.2 Vertragslaufzeit	3
1.3 Beendigung	4
2. Gegenstand	4
3. Leistungsparameter	5
3.1 Servicezeit	5
3.2 Betriebszeit	5
3.3 Wartungszeiten	6
3.4 Verfügbarkeit	6
3.5 Reaktionszeit Störungsbearbeitung	7
3.6 Reporting	7
4. Pönaleregungen bei Rahmenvereinbarungsverletzungen	8
5. Haftung und höhere Gewalt	8
6. Geheimhaltung & Datenschutz	9
7. Abwerbung	11
8. Salvatorische Klausel	11
9. Allgemeine Bedingungen	12
10. Unterschriften	12
11. Zusätzliche Dokumente	13
12. Glossar	13

1. Organisatorisches

1.1 Vertragspartner

Auftraggeber / Unternehmen (AG)	Auftragnehmer (AN)
XXXXX	proBeS CS
Ansprechpartner	Ansprechpartner
Herr/Frau XXXXX (ITM)	Herr/Frau XXXXX (KAM)

1.1.1 Leistungsempfänger

Unternehmen A	Adresse A
Unternehmen B	Adresse B
Unternehmen C	Adresse C

1.2 Vertragslaufzeit

- 1) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit mit einer Mindestlaufzeit von **12** Monaten abgeschlossen und kann von beiden Seiten zum Quartalsende unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist gekündigt werden. Die Kündigung hat schriftlich zu erfolgen. Sollte keine Kündigung erfolgen, so verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate.
- 2) Das Vertragsverhältnis beginnt am **xxx**.
- 3) Die Parteien sind berechtigt, das gesamte Vertragsverhältnis jederzeit aus einem wichtigen Grund schriftlich zu kündigen.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn eine der Parteien

- i) in Insolvenz verfällt, d.h. über ihr Vermögen ein gerichtliches Konkurs- oder Ausgleichsverfahren eröffnet oder die Eröffnung eines derartigen Verfahrens mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wird;
- ii) sich in anhaltenden Zahlungsschwierigkeiten befindet bzw. die Insolvenz unmittelbar droht;
- iii) beharrlich die Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen verweigert und die weitere Aufrechterhaltung des Vertrages für eine andere Partei unzumutbar ist.

1.3 Beendigung

- 1) Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses aus welchem Grund auch immer, ist der AN verpflichtet, sämtliche für die Aufrechterhaltung und Wartung des vertragsgegenständlichen IT-Systems des AGs erforderlichen Leistungen, für die Dauer von längstens 6 Monaten im bisher vereinbarten Ausmaß zum vereinbarten Entgelt zu erbringen.
- 2) Weiters hat der AN dem AG oder einem vom AG beauftragten Dritten, alle für die Übernahme des vertragsgegenständlichen IT-Systems des AGs erforderlichen Informationen unverzüglich über Anfrage zu erteilen und entsprechende Aufzeichnungen zu übergeben, sowie den Zutritt zu den für den AG verwendeten Anlagen zu ermöglichen.
- 3) Der AG verpflichtet sich ungeachtet allfälliger Schadenersatzansprüche gegen den AN in Folge der Kündigung, bis zur vollständig abgeschlossenen Übernahme und damit bis zur endgültigen Beendigung des Vertragsverhältnisses die zuletzt vereinbarten Entgelte zu bezahlen, wenn dadurch die in Absatz (1) festgelegten Leistungen des ANs gewährleistet sind.
- 4) Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses geben die Parteien einander auf Verlangen alle Unterlagen und sonstige Informationen heraus, die sie aufgrund der Zusammenarbeit erhalten haben. Dies gilt nicht für den Schriftwechsel und für andere nach gesetzlichen Vorschriften aufzubewahrende Dokumente und Unterlagen oder zum Verbleib bei dem Vertragspartner bestimmte Unterlagen.

2. Gegenstand

Verbundene Services werden in gesonderten Leistungsscheindokumenten beschrieben.

Geltende Leistungsscheine:

Xxxx

Xxxx

Die angeführten Leistungsscheine sind in der aktuell gültigen Version der Rahmenvereinbarung beigelegt und ebenfalls vom AG zu unterfertigen.

Änderungen am Gegenstand der Rahmenvereinbarung oder den Leistungsscheinen werden in einem Side Letter erfasst und dem AG zur Kenntnis gebracht.

3. Leistungsparameter

3.1 Servicezeit

Definition:

Die Servicezeit ist jene Zeit, während der die in der Servicebeschreibung beschriebenen Leistungen entsprechend der im Leistungsschein festgelegten Kennzahlen erbracht werden.

Es gilt die jeweilige Definition des Leistungsscheins.

Sind diese nicht definiert oder kein Leistungsschein verbunden gelten grundsätzlich folgende Servicezeiten:

**Mo – Fr 8:00 bis 18:00, MEZ
Exklusive Feiertage und 24. und 31.12**

3.2 Betriebszeit

Definition:

Die Betriebszeit ist jene Zeit, während der die Systeme technisch verfügbar sind.

Es gilt die jeweilige Definition des Leistungsscheins.

Sind diese nicht definiert oder kein Leistungsschein verbunden gelten grundsätzlich folgende Betriebszeiten:

Mo – So, 00:00 – 24:00, 365(366) Tage/Jahr

3.3 **Wartungszeiten**

Definition:

Wartungszeiten sind geplante Stillstände (Nicht-Verfügbarkeiten) von Systemen, die zur Erbringung der Services notwendig sind, um eine Aktualisierung bzw. Instandsetzung oder Instandhaltung durchzuführen. Werden Wartungszeiten während der Servicezeit vereinbart, gilt die Wartungszeit nicht als Servicezeit und wird auch für die Berechnung der Verfügbarkeit des Services laut Rahmenvereinbarung nicht herangezogen.

Es gilt die jeweilige Definition des Leistungsscheins.

Sind diese nicht definiert oder kein Leistungsschein verbunden gelten grundsätzlich folgende Wartungszeiten:

Mo – Fr 18:00 bis 20:00, MEZ

Kritische Sicherheitsupdates

Zur Durchführung kritischer Sicherheitsupdates muss dem AN innerhalb drei Tagen die Möglichkeit für eine Wartungszeit im Ausmaß der Dauer, die für die Durchführung des kritischen Sicherheitsupdates notwendig ist, zur Verfügung gestellt werden.

Der AN ist verpflichtet, den AG über die Notwendigkeit der Einspielung von Sicherheitsupdates zu informieren. Besteht die Notwendigkeit einer Einspielung, wird der AG umgehend einen Zeitpunkt für die Einspielung bekanntgeben. Sollte sich die Notwendigkeit ergeben diese Einspielung während der Servicezeit durchzuführen, wird diese Zeit als Wartungszeit definiert.

3.4 **Verfügbarkeit**

Definition:

Ein Service gilt als verfügbar, wenn die im Rahmenvertrag oder Leistungsschein definierte Verfügbarkeit am Leistungsübergabepunkt entsprechend der im Rahmenvertrag oder Leistungsschein definierten Leistungsparameter erbracht wird. Die Verfügbarkeit ist in messbarer und nachweisbarer Form zu definieren.

Als Methoden zur Messung stehen dabei die Komponentenmessung bzw. End-To-End-Messung (nicht für alle Services) zur Verfügung.

Es gilt die jeweilige Definition der geltenden Leistungsscheine.

Sind diese nicht definiert oder kein Leistungsschein verbunden gilt grundsätzlich folgende Verfügbarkeit:

99,9% bei monatlichem Durchrechnungszeitraum

3.5 Reaktionszeit Störungsbearbeitung

Definition:

Die Störungsbearbeitung ist die Bearbeitung einer am ServiceDesk (HelpDesk) gemeldeten Störung durch qualifiziertes Supportpersonal während der Servicezeit.

Die Reaktionszeit ist die Zeit zwischen der Annahme der Störung am ServiceDesk und dem Beginn der Störungsbearbeitung durch einen qualifizierten Supportmitarbeiter. Die Reaktionszeit gilt während der Servicezeit.

Es gilt die jeweilige Definition der geltenden Leistungsscheine.

Sind diese nicht definiert oder kein Leistungsschein verbunden gilt grundsätzlich folgende Reaktionszeit:

NBD (next business day)

3.6 Reporting

Definition:

Reporting bedeutet das zur Verfügung stellen aller notwendigen Informationen, um die Einhaltung bzw. Verstöße der vereinbarten Leistungsparameter zu protokollieren.

Es gilt die jeweilige Definition der geltenden Leistungsscheine.

Sind diese nicht definiert oder kein Leistungsschein verbunden gilt grundsätzlich folgende Vereinbarung:

Kein Reporting

3.7 Daten-Löschung

Definition:

Die Dauer der Datenverarbeitung erfolgt solange sie zum Zweck der Durchführung des entstehenden Vertragsverhältnisses notwendig und erforderlich sind.

Der Kunde erhält eine schriftliche Bestätigung über die Löschung von Daten, spätestens 3 Monate nach Vertragsauflösung.

4. Pönaleregungen bei Rahmenvereinbarungsverletzungen

In Fällen, in denen eine Verletzung der Werte – also den Leistungsparametern die in der Rahmenvereinbarung bzw. den Leistungsscheinen definiert sind und im Report ausgewiesen werden – vom AN verschuldet wird, ist der AG zur Geltendmachung einer Vertragsstrafe gemäß nachfolgender Regelung berechtigt:

- 1) Bei Eintreten der oben genannten Bedingung ist der AG zur Forderung einer Pönale berechtigt, die pro Betrachtungsmonat des Service, bei der die Leistungsparameter-Werte nicht erreicht werden, 10 % des im Betrachtungsmonats anfallenden Entgelts beträgt.
- 2) Führt das vom AN verschuldete Absinken eines Leistungsparameter-Wertes des Services auch zum Absinken eines Leistungsparameter-Wertes eines anderen Services, erfolgt keine Kumulierung der Pönalen. In diesem Fall wird, ungeachtet des Unterschreitens mehrerer Leistungsparameter-Werte nur für dasjenige Service, dessen Leistungsparameter-Wert unterschritten wurde, eine Pönale fällig, bei der sich der höchste Pönalebetrag ergibt.
- 3) Der Betrachtungszeitraum der Pönalenrechnung ist monatlich und bezieht sich somit auf Monatspauschalwerte
- 4) Für jegliche monetäre Auswirkungen die in Folge einer Nichtverfügbarkeit der Services entstehen übernimmt der AN keine Haftung. Dies gilt mit der vereinbarten Pönalzahlung als abgedeckt. Ausgenommen sind hierbei grob fahrlässige Handlungen des AN die zur Nichtverfügbarkeit des Services führen.

5. Haftung und höhere Gewalt

Festgehalten wird, dass der AN eine Betriebshaftpflichtversicherung in angemessener Höhe abgeschlossen hat.

Die Haftung des ANs, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist wie folgt geregelt:

- 1) Der AN haftet für Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von dessen Mitarbeitern und Erfüllungsgehilfen verursacht werden. Bei leicht fahrlässigem Verhalten ist eine Haftung für Folgeschäden, wie z.B. entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen und sonstige mittelbare Schäden ausgeschlossen.
- 2) Die persönliche Haftung von Mitarbeitern ist soweit gesetzlich zulässig, bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen und bleibt um übrigen unberührt.

- 3) Wenn der AG oder vom AG Beauftragte oder zugelassene Dritte auf der vom AN betriebenen Hardware und Betriebs-Software ohne vorheriges Einvernehmen mit dem AN Programme entwickeln, einsetzen, testen oder anwenden, Veränderungen an dieser Hardware, Betriebs-Software oder Netzwerkkonfigurationen vornehmen und diese Änderungen Schäden oder Kosten verursachen, so ist jegliche Haftung des ANs ausgeschlossen.
- 4) Ereignisse höherer Gewalt, die einer der Parteien die Lieferungen oder Leistungen wesentlich erschweren oder vorübergehend unmöglich machen, berechtigen diese, die Erfüllung dieser Verpflichtungen um die Dauer der vereinbarten Anlaufzeit (Desaster-Recovery-Time lt. Service Level Agreement) hinauszuschieben. Der höheren Gewalt stehen Streik, Aussperrung oder ähnliche Umstände, von denen die jeweilige Partei unmittelbar oder mittelbar betroffen ist, gleich.

6. Geheimhaltung & Datenschutz

Die Geheimhaltung wird in einer Zusatzvereinbarung (NDA) geregelt.

Bei nicht Vorliegen einer entsprechenden Vereinbarung gelten jedenfalls folgende Geheimhaltungs- und Datenschutzpflichten:

- 1) Die Parteien verpflichten sich, während und nach Beendigung der Angebotsphase Dokumente, Informationen und Daten, die ihnen aufgrund der Zusammenarbeit zugänglich gemacht wurden oder zur Kenntnis gelangt sind, uneingeschränkt geheim zu halten. Dies gilt auch für dieses Vertragswerk.
- 2) Die Weitergabe der Informationen an Dritte bedarf der vorherigen Zustimmung der anderen Vertragspartei. Die Vertragsparteien legen die von ihnen eingegangenen Verpflichtungen zur Geheimhaltung auch allen Personen oder Gesellschaften auf, die mit Informationen oder Leistungen aus diesem Vertragswerk durch die Parteien betraut werden. Die Geheimhaltungspflicht gilt auch für die mit den Parteien verbundenen Unternehmen und Personen.
- 3) Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung gilt nicht für Ideen, Konzeptionen, Know-how und Techniken sowie für Informationen, die den Parteien bereits bekannt waren oder den Parteien außerhalb der Zusammenarbeit nach Maßgabe dieses Vertragswerks bekannt werden.
- 4) Die Parteien werden alle jeweils geltenden Datenschutzbestimmungen einhalten.
- 5) Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Daten und Verarbeitungsergebnisse ausschließlich im Rahmen der schriftlichen Aufträge des Auftraggebers zu verarbeiten. Erhält der Auftragnehmer einen behördlichen Auftrag, Daten des Auftraggebers herauszugeben, so hat er - sofern gesetzlich zulässig - den Auftraggeber unverzüglich darüber zu informieren und die Behörde an diesen zu verweisen. Desgleichen bedarf eine Verarbeitung der Daten für eigene Zwecke des

Auftragnehmers eines schriftlichen Auftrages.

- 6) Der Auftragnehmer erklärt rechtsverbindlich, dass er alle mit der Datenverarbeitung beauftragten Personen vor Aufnahme der Tätigkeit zur Vertraulichkeit verpflichtet hat oder diese einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitsverpflichtung unterliegen. Insbesondere bleibt die Verschwiegenheitsverpflichtung der mit der Datenverarbeitung beauftragten Personen auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit und Ausscheiden beim Auftragnehmer aufrecht.
- 7) Der Auftragnehmer erklärt rechtsverbindlich, dass er alle erforderlichen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung nach Art 32 DSGVO ergriffen hat.
- 8) Der Auftragnehmer ergreift die technischen und organisatorischen Maßnahmen, damit der Auftraggeber die Rechte der betroffenen Person nach Kapitel III der DSGVO (Information, Auskunft, Berichtigung und Löschung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch, sowie automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall) innerhalb der gesetzlichen Fristen jederzeit erfüllen kann und überlässt dem Auftraggeber alle dafür notwendigen Informationen. Wird ein entsprechender Antrag an den Auftragnehmer gerichtet und lässt dieser erkennen, dass der Antragsteller ihn irrtümlich für den Auftraggeber der von ihm betriebenen Datenanwendung hält, hat der Auftragnehmer den Antrag unverzüglich an den Auftraggeber weiterzuleiten und dies dem Antragsteller mitzuteilen.
- 9) Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei der Einhaltung der in den Art 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten (Datensicherheitsmaßnahmen, Meldungen von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten an die Aufsichtsbehörde, Benachrichtigung der von einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten betroffenen Person, Datenschutz-Folgeabschätzung, vorherige Konsultation).
- 10) Der Auftragnehmer wird darauf hingewiesen, dass er für die vorliegende Auftragsverarbeitung ein Verarbeitungsverzeichnis nach Art 30 DSGVO zu errichten hat.
- 11) Dem Auftraggeber wird hinsichtlich der Verarbeitung der von ihm überlassenen Daten das Recht jederzeitiger Einsichtnahme und Kontrolle, sei es auch durch ihn beauftragte Dritte, der Datenverarbeitungseinrichtungen eingeräumt. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber jene Informationen zur Verfügung zu stellen, die zur Kontrolle der Einhaltung der in dieser Vereinbarung genannten Verpflichtungen notwendig sind.
- 12) Der Auftragnehmer ist nach Beendigung dieser Vereinbarung verpflichtet, alle Verarbeitungsergebnisse und Unterlagen, die Daten enthalten, dem Auftraggeber zu übergeben / in dessen Auftrag zu vernichten. Wenn der Auftragnehmer die Daten in einem speziellen technischen Format verarbeitet, ist er verpflichtet, die Daten nach Beendigung dieser Vereinbarung entweder in diesem Format oder nach Wunsch des Auftraggebers in dem Format, in dem er die Daten vom Auftraggeber erhalten hat oder in einem anderen, gängigen Format herauszugeben.

- 13) Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber unverzüglich zu informieren, falls er der Ansicht ist, eine Weisung des Auftraggebers verstößt gegen Datenschutzbestimmungen der Union oder der Mitgliedstaaten.
- 14) Ort der Durchführung der Datenverarbeitung
Alle Datenverarbeitungstätigkeiten werden ausschließlich innerhalb der EU bzw des EWR durchgeführt.
- 15) Die im Vertrag angegebenen Daten, die allein zum Zwecke der Durchführung des entstehenden Vertragsverhältnisses notwendig und erforderlich sind, werden auf Grundlage gesetzlicher Berechtigungen verarbeitet. Die Weiterverarbeitung aller Daten erfolgt ausschliesslich im Auftrag des Kunden.

7. Abwerbung

Bis zur Beendigung des letzten unter diesen Bestimmungen geschlossenen Vertrags und für die Dauer von 2 Jahren danach, verpflichtet sich der AN und der AG, außerhalb einer gemeinsam entschiedenen Personalübernahme keinen Mitarbeiter oder eine sonst vertraglich verpflichtete Person der Parteien mittelbar oder unmittelbar abzuwerben.

8. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Regelungen dieses Rahmenvertrages oder der anderen Verträge (Service Level Agreement, Übernahmevertrag) sich als rechtsunwirksam oder nicht durchführbar erweisen, so sind die Parteien verpflichtet, die unwirksamen oder undurchführbaren Regelungen durch wirksame oder durchführbare zu ersetzen, die dem bei Vereinbarung der jeweiligen Regelung vorhandenen Willen der Vertragsparteien am nächsten kommen. Die Wirksamkeit der übrigen Regelungen bleibt unberührt.

Die vorstehende Regelung gilt entsprechend für den Fall, dass das Vertragswerk Lücken enthalten sollte.

9. Allgemeine Bedingungen

- 1) Änderungen oder Ergänzungen zu diesem Vertrag bedürfen der Schriftform. Dieses Schriftlichkeitsgebot gilt auch für das Abgehen von der Schriftform. Die Vertragsteile halten fest, dass die Übermittlung per Telefax und elektronisch unter Anwendung fortgeschrittener elektronischer Signatur dem Schriftlichkeitsgebot entspricht.
- 2) Der Vertrag unterliegt dem österreichischen Recht. Eine Anwendung nationaler Gesetze innerhalb der Europäischen Union findet nur dann Anwendung wenn auf nationaler Ebene kein Recht anzuwenden ist.
- 3) Die Parteien sind nicht berechtigt, vertragliche Ansprüche, Forderungen, Verpflichtungen und Rechte an Dritte –ohne vorheriger schriftlicher Zustimmung des jeweils anderen - abzutreten.
- 4) Die Parteien sind nicht berechtigt, Forderungen jeweils der anderen Partei mit eigenen Forderungen aufzurechnen, ohne dass einer solchen Aufrechnung vorher schriftlich zugestimmt wurde bzw. das Bestehen der Forderung vom Streitbeilegungsgremium oder von einem Gericht vorher rechtskräftig und vollstreckbar festgestellt wurde.
- 5) Der Sitz des Streitbeilegungsgremiums und der ausschließliche Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertragswerk ist Ried im Innkreis.
- 6) Die Anpassung von Anlagen und ein allfälliger Austausch von Anlagen ändert am sonstigen Vertrag nichts.

10. Unterschriften

Auftraggeber (AG)	Auftragnehmer (AN)
-------------------	--------------------



XXXXX	
Management	Management
Name _____ XXXXX	Name _____
Datum: _____	Datum: _____

11. Zusätzliche Dokumente

Name	Datum	Änderungsgrund

12. Glossar

Kurzbezeichnung	Beschreibung
AG	Auftraggeber
AN	Auftragnehmer
LE	Leistungsempfänger
SLA	Service Level Agreement