

# Fragenkatalog zum SaaS-Vertrag

## Themenübersicht für die Verhandlungsvorbereitung

Bevor man in Gespräche mit dem potentiellen Vertragspartner geht, ist es sinnvoll, die eigenen Vorstellungen an Hand der folgenden Punkte zu definieren. Selbst wenn beim gewünschten Service kein Spielraum für die Vertragsgestaltung besteht, kann man so bestehende Risiken durch Vergleich der eigenen Vorstellungen mit den Geschäftsbedingungen besser einschätzen. Und wo mangels genauer Angaben des Anbieters keine Klarheit erzielt wird, sollte man versuchen, mögliche Folgen besonders sorgfältig abzuschätzen.

Welche Anwendungs-Software und welche Infrastruktur-Funktionalitäten sind erforderlich?	<input type="checkbox"/>
Welche Eigenschaften der Software sind essentiell?	<input type="checkbox"/>
Wie bereitgestellt (Verfügbarkeit und ihr Messzeitraum)?	<input type="checkbox"/>
Wie werden Probleme mit der Leistung gemeldet und wie gelöst?	<input type="checkbox"/>
Wie werden Störungen gemeldet und beseitigt?	<input type="checkbox"/>
Viren und Malwareschutz (wer und wie und Aktualisierungszeitraum)?	<input type="checkbox"/>
Wie sieht die Datensicherung aus?	<input type="checkbox"/>
Wie wird der Datenschutz gewährleistet?	<input type="checkbox"/>
Welche Voraussetzungen liegen bei mir vor (Welche und wie viele Personen sind für diesen Vertrag vorbereitet worden und dann aktiv involviert)? Welche Hardware und welche Software zur Verbindung zum Anbieter stehen bereit? Welche der vorhergehenden und nachstehenden Ansprüche sind bei mir komplementär als Leistungen vorhanden?	<input type="checkbox"/>
Wie werden Leistungsänderungen und Upgrades durch mich und durch den Vertragspartner gemeldet und behandelt?	<input type="checkbox"/>
Wie sieht die Dokumentation der Software aus und welche ist, auf Grund des Ausbildungsstandes des eigenen Personals, erforderlich?	<input type="checkbox"/>
Welche Schulungen sind notwendig und wie werden diese durchgeführt?	<input type="checkbox"/>
Für welchen Nutzungszeitraum wird die SaaS-Leistung benötigt und daher vorgesehen?	<input type="checkbox"/>
Welche Kündigungsfristen werden gemäß der eigenen Position gebraucht / angestrebt und seitens des Vertragspartners als notwendig und zulässig erachtet?	<input type="checkbox"/>
Wie sehen die Geheimhaltungsverpflichtungen inhaltlich, zeitlich und gemäß Pönale aus?	<input type="checkbox"/>
Ist eine „Nondisclosure Vereinbarung“ notwendig und ist sie vorbereitet worden und für den Vertragspartner akzeptabel?	<input type="checkbox"/>
Gibt es besondere Rechte und Pflichten für den Vertragspartner und für mich? (Meldepflichten, Leistungsbereitstellungen, Rechtliche Fragen und -leistungen, betriebliche Leistungen)	<input type="checkbox"/>
Wie werden Neuentwicklungen durchgeführt und in den Betrieb überführt?	<input type="checkbox"/>
Wer macht Datenverarbeitungsregistermeldungen und wie? (Erfüllung des österr. DSG 2000 und ev. EU-RL 95/46/EG und EU-RL 2002/58/EG)	<input type="checkbox"/>
Wie sieht die Gewährleistung aus?	<input type="checkbox"/>
Welche Schadenersatzregelungen sind notwendig und durchführbar?	<input type="checkbox"/>
Welche Leistungsbefreiungen im Sinne Höherer Gewalt kommen in Betracht?	<input type="checkbox"/>
Wie werden Streitbeilegungen durchgeführt?	<input type="checkbox"/>
Wie wird der Konkursfall des Vertragspartners und die Sicherung der eigenen Interessen behandelt?	<input type="checkbox"/>

Hat man die eigene Erwartungshaltung zu jedem Punkt geklärt, ist man bereit für vorbereitende Vertragsverhandlungen.

# Prüfliste

Die folgende Prüfliste ist für umfangreichere SaaS-Vertragsabschlüsse konzipiert. Für einfachere Fälle steht eine gekürzte „Checkliste“ unter <http://saas.clusterwien.at/1681135.0> zum Download zur Verfügung.

Die Liste ist als Praxisgrundlage für Vertragsverhandlungen gedacht und soll verhindern, dass wichtige Punkte vergessen werden. Denn diese werden in Folge oftmals streitig, was nicht das Ziel der Verhandlungen sein kann. Am besten sollte jeder Punkt

besprochen und in einem Protokoll eigens dokumentiert werden. Das so am Ende der Verhandlung erarbeitete Protokoll ist von den Verhandlungspartnern zu lesen und per Unterschrift bzw. Paraphe als korrekt zu bestätigen. Wenn die Verhandlungen sich schrittweise dem Endergebnis nähern, kann es durchaus nützlich sein, die Liste mehrfach zu durchlaufen. Punkte scheinen oft frühzeitig geklärt und tauchen dann im Zuge der weiteren Details als änderungsbedürftig wieder auf.

Rot markierte Hinweise finden Sie im Leitfaden „Software as a Service – Verträge richtig abschließen“ ([☞ SaaS LF](#)).

Nr.	Bezeichnung	<a href="#">☞ SaaS LF</a>	<input checked="" type="checkbox"/>	Datum
-----	-------------	---------------------------	-------------------------------------	-------

## Leistung, Entgelt und vertragliche Nebenbedingungen

Vertragsgegenstand:				
1	Ist die Anwendungs-Software gemäß dem vorgesehenen Vertragsgegenstand als SaaS-Leistung verfügbar?	<a href="#">→ 1.2.1</a>	<input type="checkbox"/>	
2	Was sind die als wesentlich vorausgesetzten Eigenschaften der Software und sind sie verfügbar (Funktionen, Speicherplatz, Benutzerzahlen, Transaktionsvolumen, Antwortzeitverhalten, usw.)?	<a href="#">→ 1.2.3</a> <a href="#">→ 1.2.12</a> <a href="#">→ 4.1</a>	<input type="checkbox"/>	
3	Welche Ersatzlösungen sind im Falle einer langen Störung beim Anbieter möglich? („Plan B“; Ausweichrechenzentren, Daten und Programm-Back-up, Ablauf, Umschaltzeit usw.)	<a href="#">→ 1.2.4</a> <a href="#">→ 1.2.5</a> <a href="#">→ 1.2.12</a> <a href="#">→ 2.1.1</a> <a href="#">→ 2.1.3</a> <a href="#">→ 2.1.4</a> <a href="#">→ 2.3.1</a>	<input type="checkbox"/>	
4	Kosten in welcher Höhe würden dafür entstehen?		<input type="checkbox"/>	
5	Welche wichtigen Begriffe sind nicht eindeutig und sollten ausdrücklich definiert werden (Glossar und Abkürzungsverzeichnis)?	<a href="#">→ 1.2.2</a>	<input type="checkbox"/>	
Bereitstellung, Betrieb und Betreuung				
6	Wann kann der Testbetrieb, wann Echtbetrieb aufgenommen werden?	<a href="#">→ 1.2.3</a> <a href="#">→ 1.2.9</a>	<input type="checkbox"/>	
7	Wie kann die eventuelle Übernahme bestehender Daten bei Betriebsbeginn erfolgen (Medien, Formate, Strukturen)?		<input type="checkbox"/>	
8	Sind die Betriebszeiten und Anforderungen bekanntgegeben worden und erfüllbar?	<a href="#">→ 1.2.3</a>	<input type="checkbox"/>	
9	Wer ist für welche Systemteile verantwortlich (Abgrenzungen)?	<a href="#">→ 1.2.1</a> <a href="#">→ 1.2.3</a> <a href="#">→ 1.2.6</a>	<input type="checkbox"/>	
10	Wie und von wem wird ein Ausfall festgestellt und nach welcher Methode?	<a href="#">→ 1.2.4</a> <a href="#">→ 1.2.12</a> <a href="#">→ 3.3</a>	<input type="checkbox"/>	

Nr.	Bezeichnung	☞ SaaS LF	☑	Datum
11	Welche Verfügbarkeit kann der Vertragspartner im Echtbetrieb anbieten und zwar bei welchen Messzeiträumen (monatlicher Messzeitraum, für Arbeitsplätze z.B. 99% bei 200h und 2h Störzeit/Mo)?	→ 1.2.3 → 1.2.12 → 3.2 → 3.3	<input type="checkbox"/>	
12	Welche Hotline für Störungen wird bereitgestellt und wie soll gemeldet werden (Telefon, E-Mail, Troubleshooting, Rückmeldung, Protokollierung)?	→ 1.2.4 → 3.3 → 3.4	<input type="checkbox"/>	
13	Welche Schutzprogramme werden von wem, wie und mit welchem Aktualisierungszeitraum eingesetzt?	→ 2.1.7 → 2.2.2	<input type="checkbox"/>	
14	Welche Hilfe gibt es für Probleme mit der Software und wie wird sie abgewickelt?	→ 1.2.8 → 1.2.9 → 1.2.7	<input type="checkbox"/>	
15	Wie wird ein regelmäßiger Störungsbericht (Inhalt definieren) erstellt, wer erstellt ihn und wie oft (Zeitraum)?	→ 1.2.4	<input type="checkbox"/>	
16	Einsprüche dagegen werden wie behandelt?	→ 1.2.4 → 3.4	<input type="checkbox"/>	
<b>Datenschutz und Datensicherung</b>				
17	Wie sieht die Datensicherung aus (täglich, wöchentlich, total, inkrementell oder differentiell)?	→ 1.2.5	<input type="checkbox"/>	
18	Wie wird der Datenschutz gewährleistet (verwendete Datenkategorien, Bekanntgabe und Definition sensibler Daten)?	→ 1.2.5 → 1.2.18	<input type="checkbox"/>	
19	Wie kann der Zugriff auf personenbezogene Daten abgesichert und protokolliert werden (DB-Konzept und Zugriffsregelungen im Detail)?	→ 2.2.1	<input type="checkbox"/>	
20	Ist eine Protokollierung entsprechend § 14 Abs 2 Z 7 DSGVO 2000 möglich?	→ 2.2.1	<input type="checkbox"/>	
21	Ist der Schutz dieser Protokolle (Logfiles) möglich (wie?) und ist der Lesezugriff für mich gesichert?	→ 2.3.3	<input type="checkbox"/>	
22	Wie sieht der Zugriff auf die Daten-Back-ups aus und gibt es die notwendigen Änderungsmöglichkeiten bzw. Löschungen (§ 27 DSGVO 2000)?	→ 2.1.4	<input type="checkbox"/>	
23	Welche Zugriffsmöglichkeiten auf die DB soll der Anbieter haben und wie kann der Kunde dies überprüfen und sich gegen unberechtigte Zugriffe schützen?	→ 2.3.3	<input type="checkbox"/>	
24	Wie ist der Passwortschutz geregelt und gesichert (Passwörter rücksetzen und ändern, Zeitintervalle, Passwortsicherheits-Check)?	→ 2.3.3	<input type="checkbox"/>	
<b>Systemvoraussetzungen beim Kunden</b>				
25	Welche Systemvoraussetzungen (Hard- u. Software) werden beim Kunden verlangt?	→ 1.2.6	<input type="checkbox"/>	
26	Welche Updatezyklen bei Hard- und bei Software sind absolut notwendig?	→ 1.2.7	<input type="checkbox"/>	
27	Welche Netzvoraussetzungen (Bandbreite der Verkabelung, Router, Protokolle, Netzadressen) werden erwartet und sind erfüllbar?	→ 2.1.8	<input type="checkbox"/>	
28	Wer ist für das Netz beim Kunden verantwortlich?	→ 3.3	<input type="checkbox"/>	
29	Wer beschafft die Netzverbindung zum Anbieter und wer betreut sie (Kosten und Wartung)?	→ 3.3	<input type="checkbox"/>	
30	Wie werden Komponentenausfälle ermittelt und behoben?	→ 3.3	<input type="checkbox"/>	
<b>Kundenspezifische Entwicklungen</b>				
31	Welche zukünftigen Ergänzungen sind bereits konkret auf Seiten des Anbieters geplant?	→ 1.2.8 → 1.2.7	<input type="checkbox"/>	
32	Welche zukünftigen Ergänzungen sind bereits konkret auf der Seite des Kunden vorgesehen?	→ 1.2.8 → 1.2.7	<input type="checkbox"/>	
33	Welche Ergänzungen sind zwar vorhersehbar aber derzeit nicht genau bestimmbar auf der Seite des Anbieters/Kunden?	→ 1.2.7	<input type="checkbox"/>	

Nr.	Bezeichnung	☞ SaaS LF	☑	Datum
34	Ist der Anbieter bereit, für die noch nicht bestimmbaren Ergänzungen auf seiner Seite zum Zeitpunkt ihrer Bestimmbarkeit ein konkretes verbindliches Angebot darüber an den Kunden zu legen (Leistungsinhalt, Auswirkungen auf den Betrieb, Kostenerhöhungen oder -reduktionen, Zeitpunkt der Inbetriebnahme, Vorbereitungen beim Kunden, Annahmefrist)?	→ 1.2.7	<input type="checkbox"/>	
35	Wenn die Ergänzungen zwingend sind, wie weit ist der Anbieter bereit, dem Kunden ein Kündigungsrecht einzuräumen und zwar mit welcher Frist?	→ 1.2.7 → 1.2.14	<input type="checkbox"/>	
36	Wie weit ist der Anbieter bereit, eine gewünschte und spezifizierte Leistungserweiterung dem Kunden innerhalb einer bestimmten (verhandelbaren) Frist verbindlich anzubieten?	→ 1.2.7 → 1.2.17	<input type="checkbox"/>	
37	Wie und wo (auf welcher Maschine) wird der Test neuer zu übernehmender Anwendungen durchgeführt?	→ 1.2.9 → 1.2.17	<input type="checkbox"/>	
38	Wer muss die Testdaten bereitstellen?	→ 2.2.3 → 2.2.4	<input type="checkbox"/>	
39	Ab wann und wie soll die Übernahme durch den Kunden erfolgen?	→ 1.2.9	<input type="checkbox"/>	
40	Wem stehen die Werknutzungsrechte an der neuen Anwendung zu? (Wer hatte die grundlegende Idee, wer hat die Ausführung im Wesentlichen durchgeführt)?	→ 1.2.9	<input type="checkbox"/>	
41	Welche Vorstellungen bestehen bezüglich einer Beteiligung an der Verwertung (einschließlich Support, Entgelte und Verteidigung der Rechte)?	→ 1.2.9	<input type="checkbox"/>	
42	Wer meldet eventuelle Patente und wo mit welcher Beteiligung an?	→ 1.2.9	<input type="checkbox"/>	
43	Wie sollen Lizenzen an diesen Patenten gewährt werden?	→ 1.2.9	<input type="checkbox"/>	
44	Wer überwacht, bezahlt die Gebühren und verteidigt diese Patente?	→ 1.2.9	<input type="checkbox"/>	
<b>Leistungsänderungen und Updates und deren Zeitplanung</b>				
45	Kann der Anbieter bereits technisch und kostenmäßig sinnvolle Änderungen und Erweiterungen seines Systems (soweit sie für den Kunden relevant sind) und ihre Auswirkungen auf seine Leistungen gegenüber dem Kunden angeben und beziffern?	→ 1.2.7	<input type="checkbox"/>	
46	Wann werden diese Änderungen und Ergänzungen zeitlich schlagend (Termine)?	→ 1.2.7	<input type="checkbox"/>	
47	Kann der Anbieter diesbezüglich ein Vertragsänderungsrecht geltend machen?	→ 1.2.14	<input type="checkbox"/>	
48	Ab wann ist die Änderung oder Ergänzung zwingend notwendig?	→ 1.2.7	<input type="checkbox"/>	
49	Ist eine Umgehung möglich und wie und in welcher Zeit?	→ 1.2.7	<input type="checkbox"/>	
<b>Dokumentation und Hinterlegung des Quellcodes</b>				
50	Liegt eine Dokumentation für die Leistungen des Anbieters bezüglich der benötigten Leistungen für den Kunden vor?	→ 1.2.10	<input type="checkbox"/>	
51	Welche Art ist diese Dokumentation (Papier, offline, online)?	→ 1.2.10	<input type="checkbox"/>	
52	Wie weit stimmt sie mit der verwendeten Leistung überein (Aktualität)?	→ 1.2.10	<input type="checkbox"/>	
53	Wie sehen die Bedienungsanleitungen aus (Aktualität, Genauigkeit, Hilfestellungen, Vollständigkeit für Fehleranzeigen usw.)?	→ 1.2.10	<input type="checkbox"/>	
54	Wie sieht deren Benützbarkeit (Usability) aus?	→ 1.2.10	<input type="checkbox"/>	
55	Darf der Kunde die Dokumentation bei Vertragsende – aus welchem Grund auch immer – behalten oder muss er sie zurückgeben und in welcher Frist?	→ 1.2.10 → 1.2.14	<input type="checkbox"/>	
56	Wie geheim muss die Dokumentation gehalten werden?	→ 1.2.15	<input type="checkbox"/>	
57	Ist für Individualsoftware die Hinterlegung des Quellcodes samt Installationsanleitungen und Dokumentation vorgesehen? Wenn ja, wo?	→ 1.2.10	<input type="checkbox"/>	
58	Ist eine versiegelte Hinterlegung auch beim Kunden denkbar und unter welchen Umständen?	→ 1.2.10	<input type="checkbox"/>	
59	Wie wird die Aktualität des hinterlegten Quellcodes sichergestellt?	→ 1.2.10	<input type="checkbox"/>	
60	Wie werden Verstöße gegen diese Verpflichtungen sanktioniert?		<input type="checkbox"/>	
<b>Schulung und Support</b>				
61	Welche Schulung in welchem Umfang (Personen) kann der Anbieter anbieten und durchführen?	→ 1.2.11	<input type="checkbox"/>	

Nr.	Bezeichnung	☞ SaaS LF	☑	Datum
62	Welche Voraussetzungen muss das zu schulende Personal mitbringen?	→ 1.2.11	<input type="checkbox"/>	
63	Welches Ziel verfolgt die Schulung (Bedienbarkeit, Train the Trainer)?	→ 1.2.11	<input type="checkbox"/>	
64	Kosten der Schulung (pro Person und Modul)?	→ 1.2.11 → 1.2.13	<input type="checkbox"/>	
65	Zeitraum und Zeitpunkt der Schulung?	→ 1.2.11	<input type="checkbox"/>	
<b>Verfügbarkeit der Gesamtleistung</b>				
66	Welche Verfügbarkeit seiner Leistungen kann der Anbieter für welchen Messzeitraum anbieten und zu welchen Kosten?	→ 1.2.12 → 3.2 → 3.3	<input type="checkbox"/>	
67	Welche Grenzwerte und welche statistischen Sicherheiten gelten dafür?	→ 3.2 → 3.3	<input type="checkbox"/>	
68	Wie weit kann die Verfügbarkeit für einzelne Leistungen differenziert werden?	→ 2.1.5 → 2.1.8 → 2.1.9 → 3.2 → 3.3	<input type="checkbox"/>	
69	Sind dafür auch die Grenzwerte und die statistischen Sicherheiten angebar?	→ 3.2 → 3.3 → 4.2	<input type="checkbox"/>	
<b>Entgelt und Zahlungsbedingungen</b>				
70	Wie werden die Leistungen des Anbieters abgerechnet (einzeln, pauschal, nach Zeit oder nach Beanspruchung von Komponenten)?	→ 1.2.13	<input type="checkbox"/>	
71	Wie wird die Ausfallszeit abgegolten (pauschal, nach Zeit, mit Konventionalstrafen)?	→ 1.2.13 → 2.1.5 → 3.2 → 3.3 → 3.5 → 4.1.5	<input type="checkbox"/>	
72	Wie werden Minderleistungen erfasst und abgegolten (absolute oder relative Größe, Zeitraum)?	→ 3.2 → 3.3 → 3.5	<input type="checkbox"/>	
73	Wie und für welche Leistungen werden die Zahlungsintervalle festgelegt (monatlich, vierteljährlich, halbjährig, jährlich)?	→ 1.2.13	<input type="checkbox"/>	
74	Wird ein Aufrechnungsverbot angestrebt und warum?	→ 1.2.13	<input type="checkbox"/>	
75	Sonstige Bedingungen der Entgeltabrechnungen?	→ 1.2.13	<input type="checkbox"/>	
<b>Dauer und Kündigung</b>				
76	Welche Vertragsdauer strebt der Anbieter an (unbefristet, befristet, Kündigungsverzicht einseitig oder zweiseitig)?	→ 1.2.14	<input type="checkbox"/>	
77	Wer trägt die eventuellen Tarifgebühren und in welcher Höhe und wer meldet und rechnet sie ab (gegenüber dem Finanzamt)?	→ 1.2.13	<input type="checkbox"/>	
78	Welche Kündigungsfristen sind für beide Parteien zumutbar?	→ 1.2.14	<input type="checkbox"/>	
79	Welche Regelungen (Datenübergabe und Löschung usw.) sind für das Vertragsende vorgesehen?	→ 1.2.14 → 2.3.1	<input type="checkbox"/>	
80	Wie und in welcher Zeit kann der Anbieter nach Vertragsende die Löschung von Backups verlässlich durchführen und wie dokumentiert er das?	→ 1.2.14	<input type="checkbox"/>	
<b>Geheimhaltungspflichten</b>				
81	Sind die Mitarbeiter des Anbieters ausdrücklich und schriftlich auf die Geheimhaltung von Geschäftsgeheimnissen der Kunden aufmerksam gemacht und verpflichtet worden?	→ 1.2.15	<input type="checkbox"/>	

Nr.	Bezeichnung	☞ SaaS LF	☑	Datum
82	Für wie lange nach Ausscheiden aus dem Dienstverhältnis wurde die Geheimhaltung vereinbart?	→ 1.2.15	<input type="checkbox"/>	
83	Wurde die Verletzung dieser Verpflichtung mit Konventionalstrafe belegt und in welcher Höhe?	→ 1.2.15	<input type="checkbox"/>	
84	Wurden die Mitarbeiter auch über die gesetzliche Geheimhaltungsverpflichtung des Datenschutzgesetzes aufgeklärt, die ohne zeitliche Beschränkung gilt (§ 15 DSGVO 2000)?	→ 1.2.15	<input type="checkbox"/>	
85	Sind diese Verpflichtungserklärungen einsehbar?	→ 1.2.15	<input type="checkbox"/>	
86	Werden diese Verpflichtungen überwacht?	→ 2.2.1	<input type="checkbox"/>	
87	Werden die ausscheidenden Mitarbeiter nochmals auf ihre Geheimhaltungspflichten und die möglichen Sanktionen bei Verletzungen hingewiesen?	→ 1.2.15	<input type="checkbox"/>	
88	Wie wird der Zugriff ausscheidender Mitarbeiter auf Kundendaten geregelt?	→ 2.2.1	<input type="checkbox"/>	
89	In wieweit sind die Mitarbeiter des Kunden zur korrespondierenden Geheimhaltung von Daten und Leistungen des Anbieters zu verpflichten?	→ 1.2.15	<input type="checkbox"/>	
<b>Besondere Rechte und Pflichten</b>				
90	Ist ein Koordinationsgremium für diesen Vertrag einzurichten?	→ 1.2.16	<input type="checkbox"/>	
91	Wie ist dessen Zusammensetzung und der Austausch der Mitglieder zu regeln?	→ 1.2.16	<input type="checkbox"/>	
92	Wie oft soll dieses Team tagen und wo und wie ist es einzuberufen? Soll es regelmäßig tagen?	→ 1.2.16	<input type="checkbox"/>	
93	Welche konkreten Aufgaben werden dem Team übertragen?	→ 1.2.16	<input type="checkbox"/>	
94	Wie sind die Beschlüsse dieses Teams hinsichtlich des Vertrags einzustufen (kein Vertragsänderungsrecht)?	→ 1.2.16	<input type="checkbox"/>	
95	Wie soll die regelmäßige Berichtspflicht und die Eskalation zu den Geschäftsführungen erfolgen?	→ 3.4	<input type="checkbox"/>	
<b>Entwicklungsmaschine</b>				
96	Ist es auf Grund der Systemgestaltung des Anbieters und der vorhersehbaren Anforderungen des Kunden notwendig, ein eigenes Entwicklungssystem vorzusehen oder ist es sowieso vorhanden?	→ 1.2.17	<input type="checkbox"/>	
97	Für welche Kapazität muss es ausgelegt sein?	→ 1.2.17	<input type="checkbox"/>	
98	Wer stellt es zur Verfügung?	→ 1.2.17	<input type="checkbox"/>	
99	Wie ist die Inanspruchnahme zu regeln (zeitlich und finanziell)?	→ 1.2.17	<input type="checkbox"/>	
100	Wie erfolgt die Überführung der durchgeführten Entwicklung auf dem Entwicklungssystem in den Betrieb und welche Hilfestellung wird dafür gewährt?	→ 1.2.17 → 1.2.9	<input type="checkbox"/>	
101	Wie wird die Haftung für Mängel (Hard- u. Software) des Systems geregelt und abgewickelt?	→ 1.2.19 → 1.2.20	<input type="checkbox"/>	
<b>Datenverarbeitungsregistermeldungen</b>				
102	Ist der Anbieter bereit und in der Lage als Dienstleister nach einer entsprechenden Information durch den Kunden eventuelle Meldungen an das Datenverarbeitungsregister durchzuführen?	→ 1.2.18	<input type="checkbox"/>	
103	Ist der Anbieter in diesem Fall auch bereit die zivil- und verwaltungsrechtliche Verantwortung dafür zu übernehmen?	→ 1.2.18	<input type="checkbox"/>	
104	Welches zusätzliche Entgelt wäre dafür zu leisten?	→ 1.2.18 → 1.2.13	<input type="checkbox"/>	
105	Wie wird die Dokumentation für diese Aufgabe geregelt und abgewickelt?	→ 1.2.18 → 1.2.10	<input type="checkbox"/>	
<b>Gewährleistung</b>				
106	In wieweit ist der Anbieter bereit, die für den Normalfall gesetzlich vorgesehene Gewährleistung für seine Leistungen zu übernehmen (entsprechend §§ 922- 933 und §§ 1096-1097 ABGB)?	→ 1.2.19	<input type="checkbox"/>	

Nr.	Bezeichnung	☞ SaaS LF	☑	Datum
107	Für welche Leistungen oder Funktionen übernimmt er jedoch keine Gewährleistung oder schränkt sie zeitlich oder inhaltlich ein?	→ 1.2.19 → 1.2.1 → 1.2.8 → 1.2.9 → 1.2.7 → 1.2.10	<input type="checkbox"/>	
108	Wie werden die Einzelleistungen und/oder Funktionen im Verhältnis zur Gesamtleistung bewertet?	→ 1.2.19	<input type="checkbox"/>	
109	Welche Fristen werden für die Meldungen von Mängeln vereinbart?	→ 1.2.19	<input type="checkbox"/>	
110	Wie weit werden die Störungsmeldungen und deren Abwicklungsdauer in die Gewährleistungsregelungen einbezogen?	→ 1.2.19 → 1.2.4	<input type="checkbox"/>	
111	Wie wird die Abrechnung von Entgeltminderungen geregelt und durchgeführt?	→ 1.2.19 → 1.2.13	<input type="checkbox"/>	
112	Wie und innerhalb welcher Frist weist der Anbieter nach, dass ihn am aufgezeigten Mangel kein Verschulden trifft?	→ 1.2.19	<input type="checkbox"/>	
<b>Schadenersatz</b>				
113	In wieweit ist der Anbieter und Kunde bereit, auch für leichte Fahrlässigkeit zu haften?	→ 1.2.20	<input type="checkbox"/>	
114	Für welche Leistungen und/oder Funktionen kann/will er nur ab grober Fahrlässigkeit haften?	→ 1.2.20	<input type="checkbox"/>	
115	In wieweit kann und soll die außergerichtliche Einigung für Schadenersatzforderungen vereinbart und durchgeführt werden?	→ 1.2.20 → 1.2.24	<input type="checkbox"/>	
116	Soll ein Schiedsgutachter dafür bestellt werden und wie?		<input type="checkbox"/>	
117	Ab welcher Höhe und für welche Schadensarten werden gegenseitige Schadenersatzforderungen ausgeschlossen?	→ 1.2.20 → 3.1	<input type="checkbox"/>	
118	Wie wird der Ausgleich zwischen den Parteien in Bezug auf Schadenersatzforderungen Dritter durchgeführt?	→ 1.2.20	<input type="checkbox"/>	
<b>Leistungsbefreiungen und Höhere Gewalt</b>				
119	Welche Ereignisse sind als Höhere Gewalt anzusehen?	→ 1.2.21	<input type="checkbox"/>	
120	Welche äußeren Einflüsse sollen in die Leistungsbefreiung aufgenommen werden?	→ 1.2.21	<input type="checkbox"/>	
121	Welche länger dauernden äußeren Ereignisse sollen in die Höhere Gewalt aufgenommen werden, soweit sie nicht durch einen Vertragspartner umgangen oder durch eine Ersatzleistung ersetzt werden können?	→ 1.2.21	<input type="checkbox"/>	
122	Welche Beweise werden für diese äußeren Ereignisse und Einflüsse anerkannt?	→ 1.2.21	<input type="checkbox"/>	
<b>Unternehmensveräußerung</b>				
123	Welche Unternehmen sind derzeit für den Kunden jedenfalls nicht annehmbar, wenn diese den Anbieter freundlich oder feindlich übernehmen oder wenn eine Fusion zwischen diesen und dem Anbieter bevorsteht oder wenn diese einen wesentlichen Einfluss auf den Anbieter ausüben können?	→ 1.2.22	<input type="checkbox"/>	
124	Welche Unternehmen sind derzeit für den Anbieter jedenfalls nicht annehmbar, wenn diese den Kunden freundlich oder feindlich übernehmen oder wenn eine Fusion zwischen diesen und dem Kunden bevorsteht oder wenn diese einen wesentlichen Einfluss auf den Kunden ausüben können?	→ 1.2.22	<input type="checkbox"/>	
125	Innerhalb welcher Frist muss der Anbieter/Kunde den Vertragspartner vor einer solchen Übernahme und/oder Einflussnahme informieren?	→ 1.2.22	<input type="checkbox"/>	
126	Innerhalb welcher Frist muss der Anbieter/Kunde den anderen Vertragspartner informieren, ob er eine Übernahme oder Einflussnahme ablehnt oder annimmt?	→ 1.2.22 → 1.2.14	<input type="checkbox"/>	
127	Welche Frist ist im Falle der Ablehnung für die außerordentliche Kündigung für den Vertragspartner annehmbar?	→ 1.2.22 → 1.2.14	<input type="checkbox"/>	
128	Ist eine spezielle Schadenersatzregelung für ein Versäumnis einer dieser Fristen oder des Mangels der Informationspflicht vereinbart und durchsetzbar?	→ 1.2.22 → 1.2.20	<input type="checkbox"/>	

Nr.	Bezeichnung	☞ SaaS LF	☑	Datum
129	Soll stattdessen eine Konventionalstrafe vereinbart werden?		<input type="checkbox"/>	
<b>Sonstiges</b>				
130	Sollen Streitfragen über den Inhalt und die Durchführung dieses geplanten Vertrags vor einem staatlichen Gericht und vor welchen ausgetragen werden (Gerichtsstandvereinbarung)?	→ 1.2.24	<input type="checkbox"/>	
131	Wenn ein Schiedsgericht die Streitfragen lösen soll, wie und durch wen soll es zusammengesetzt und installiert werden?	→ 1.2.24	<input type="checkbox"/>	
132	Welche Rechtsordnung und welche Verhandlungssprache soll für das Schiedsgericht/Gericht vereinbart werden?	→ 1.2.24	<input type="checkbox"/>	
133	Welche Schiedsordnung soll gewählt werden?	→ 1.2.24	<input type="checkbox"/>	
134	Sollen dem Schiedsgericht über die gewählte Schiedsordnung hinaus (wenn überhaupt möglich) spezielle Verhandlungsregeln vorgegeben werden?	→ 1.2.24	<input type="checkbox"/>	
135	Wie sollen Änderungen des Vertrages in ihrer Form behandelt werden (zwingende Schriftlichkeit auch für Formvorbehalt)?	→ 1.2.24	<input type="checkbox"/>	
136	Welche Beweise werden für den Ausschluss der Haftung vereinbart und anerkannt?	→ 1.2.20 → 1.2.10 → 1.2.4	<input type="checkbox"/>	
<b>Streitfall</b>				
137	Soll ein Mediator zur Lösung von Streitfragen vorgeschaltet werden?	→ 1.3.1	<input type="checkbox"/>	
138	Wie soll der Mediator gewählt und wer soll den Mediator beauftragen und welche Ziele sollen ihm vorgegeben werden?	→ 1.3.1	<input type="checkbox"/>	
139	Welche Frist und welche Hilfsmittel sollen dem Mediator zur Lösung der Streitfrage gegeben werden?	→ 1.3.1	<input type="checkbox"/>	
140	Soll während der Mediation ein Verjährungsverzicht vereinbart werden?		<input type="checkbox"/>	
<b>Konkursfall</b>				
141	Ist der Anbieter bereit, im Falle der geplanten Liquidation unabhängig von einer Insolvenz seines Unternehmens den Kunden darüber so früh wie möglich zu informieren und anzugeben, wer als Liquidator geplant ist und wie weit dem Kunden im Rahmen der Liquidation bei der Suche nach Ersatzlösungen entgegen gekommen werden kann?	→ 1.2.23	<input type="checkbox"/>	
142	Ist ein Backup der Daten des Kunden und der vom Anbieter verwendeten Software außerhalb seines Herrschaftsbereiches möglich und zu welchen Kosten?	→ 1.4	<input type="checkbox"/>	
143	Ist eine alternativer Anbieter für den Fall des Konkurses denkbar und kann der Anbieter einen anbieten (soweit nach der neuen Insolvenzordnung möglich)?	→ 1.4	<input type="checkbox"/>	
144	Ist eine Lösung für den Konkurs dadurch möglich, dass für die Leistungen des Anbieters an den Kunden eigene Maschinen verwendet werden, die ausschließlich für den Kunden gewidmet sind?	→ 1.4	<input type="checkbox"/>	
145	Was würde solche eine Lösung kosten?		<input type="checkbox"/>	
<b>Compliance</b>				
146	Unterwirft sich der Anbieter den österreichischen Corporate Governance Regeln?	→ 1.5	<input type="checkbox"/>	
147	Wenn der Kunde den Sarbane Oxley Act (USA, SOX) einhalten muss, ist der Anbieter dann darauf vorbereitet und stimmt zu, dass US-zertifizierte Fachleute seine Leistungen in Hinblick auf Konformität mit dem SOX überprüfen?	→ 1.5	<input type="checkbox"/>	

## Datenschutz und -sicherheit

<b>Redundante Speicherverbünde</b>				
148	Nach welchem Konzept wird der Ausfall von Festplatten überwunden?	→ 2.1.1	<input type="checkbox"/>	

Nr.	Bezeichnung	☞ SaaS LF	☑	Datum
149	Welche weiteren Redundanzkonzepte werden angewendet oder sind verfügbar?	→ 2.1.1	<input type="checkbox"/>	
<b>Datenaktualität</b>				
150	Wie oft wird eine Datensicherung angelegt (Zeitabstand)?	→ 2.1.2	<input type="checkbox"/>	
151	Wie wird diese Datensicherung durchgeführt (total, inkrementell, differentiell, kombiniert)?	→ 2.1.2	<input type="checkbox"/>	
152	Wo befinden sich die Backup-Daten?		<input type="checkbox"/>	
153	Sind diese physisch gesichert und wie?		<input type="checkbox"/>	
<b>Datenwiederherstellung</b>				
154	Welchem Konzept folgt die Datenwiederherstellung nach einem Schadensfall?	→ 2.1.3	<input type="checkbox"/>	
155	Welche Zeitspanne muss dafür eingeplant werden?	→ 2.1.3	<input type="checkbox"/>	
156	Ist eine Differenzierung nach den Datenbeständen möglich?	→ 2.1.3	<input type="checkbox"/>	
157	Wird die Datenwiederherstellung auch testweise durchgeführt und wenn ja, in welchen Abständen?		<input type="checkbox"/>	
<b>Wiederherstellung zu einem bestimmten Stichtag</b>				
158	Wie und auf welchen Medien wird die Datensicherung durchgeführt?	→ 2.1.4	<input type="checkbox"/>	
159	Werden wiederbeschreibbare Medien oder nur einmal beschreibbare Medien verwendet?	→ 2.1.4	<input type="checkbox"/>	
160	Welche geplante Lebensdauer ist für die verwendeten Medien angesetzt?	→ 2.1.4	<input type="checkbox"/>	
161	Ist eine Differenzierung der Verwendung der Medien nach der Art der Daten möglich?	→ 2.1.4	<input type="checkbox"/>	
162	Wenn wiederbeschreibbare Medien verwendet werden, ist eine physische Löschung von Daten möglich (§ 27 DSGVO 2000)?	→ 2.1.4	<input type="checkbox"/>	
163	Wenn nicht, wie können Daten auf den Medien gegen zukünftiges Lesen gesperrt werden (§ 27 DSGVO 2000)?	→ 2.1.4	<input type="checkbox"/>	
164	Ist es möglich, einzelne Datensätze zu bestimmten Stichtagen zu lesen und definierte Teilstrukturen wiederherzustellen (Auskunftserteilung gem. § 26 DSGVO 2000)?	→ 2.1.4	<input type="checkbox"/>	
165	Wird das zum Lesen und Schreiben der Daten notwendige Programm ebenso gesichert? Wo?	→ 2.1.4	<input type="checkbox"/>	
<b>Laufende Überwachung der Systeme</b>				
166	Wie ist die laufende Systemüberwachung organisiert?	→ 2.1.5	<input type="checkbox"/>	
167	Wie werden Fehlermeldungen des Systems gemeldet und ausgewertet?	→ 2.1.5	<input type="checkbox"/>	
168	Welche Teilsysteme werden zusätzlich überwacht?	→ 2.1.5	<input type="checkbox"/>	
169	Wie wird auf Fehlermeldungen reagiert (Zeit und Ablauf)?	→ 2.1.5	<input type="checkbox"/>	
<b>Räumliche Trennung</b>				
170	Wie ist der physische Zugriff auf die aktuellen Daten und Programme und auf die Sicherungskopien gestaltet?	→ 2.1.6 → 2.1.8	<input type="checkbox"/>	
171	Welche Sicherheiten gegen große Schadensereignisse sind vorgesehen?	→ 2.1.6	<input type="checkbox"/>	
172	Wie werden die Räume für die Backup-Systeme und -Daten gesichert und überwacht?	→ 2.1.6 → 2.1.8	<input type="checkbox"/>	
<b>Schutz vor Schadsoftware</b>				
173	Welche Sicherungen verwendet der Anbieter gegen Schadsoftware und welche sollte der Kunde verwenden?	→ 2.1.7	<input type="checkbox"/>	
174	Wie häufig werden oder sollen diese Schutzprogramme aktualisiert werden?	→ 2.1.7	<input type="checkbox"/>	
175	Wie muss der Schutz von innen gestaltet werden, um Schadsoftware zu verhindern?	→ 2.1.7	<input type="checkbox"/>	
176	Werden dafür laufende Protokolle geschrieben und sind diese einsehbar?	→ 2.1.7	<input type="checkbox"/>	
177	Sind diese Protokolle gegen Manipulation gesichert?	→ 2.1.7 → 2.1.8	<input type="checkbox"/>	

Nr.	Bezeichnung	 SaaS LF	<input checked="" type="checkbox"/>	Datum
<b>Netzwerksicherheit</b>				
178	Was empfiehlt der Anbieter dem Kunden hinsichtlich der Netzwerkgestaltung beim Kunden?	→ 2.1.8	<input type="checkbox"/>	
179	Wie werden oder sollen die Verbindungen zu den Peripheriegeräten gestaltet und geschützt werden?	→ 2.1.8	<input type="checkbox"/>	
180	Wie weit sind Installationskanäle zu sichern und in die Überwachung einzubeziehen?	→ 2.1.8	<input type="checkbox"/>	
181	Wird der Zutritt zu den Komponenten und den Installationskanälen protokolliert? Mit welchem System?	→ 2.1.8	<input type="checkbox"/>	
<b>Sicherheit der technischen Einrichtungen</b>				
182	Sind die Mindestnormen für Wände, Fußböden, Decken und Fenster für Rechenzentren erfüllt?	→ 2.1.9	<input type="checkbox"/>	
183	Sind die entsprechenden Sicherheitsmaßnahmen für Feuer, Wasser und Einbruch vorhanden und wie werden sie überwacht und aktualisiert?	→ 2.1.9	<input type="checkbox"/>	
184	Ist ein entsprechender Blitzschutz nach den Regeln der neuesten Blitzschutzvorschriften für Gebäude und technische und elektronische Einrichtungen eingerichtet und extern geprüft?	→ 2.1.9	<input type="checkbox"/>	
185	In welchen Abständen wird die Überprüfung auf Sicherheit und Funktionsfähigkeit durch wen durchgeführt?	→ 2.1.9	<input type="checkbox"/>	
186	Ist eine Videoüberwachung der Serverräume vorgesehen und gemeldet (§§ 50a -50e DSGVO 2000) und wie lange werden die Aufzeichnungen aufgehoben?	→ 2.1.9	<input type="checkbox"/>	
187	Ist die Alarmanlage für Einbruchschutz an einen ständigen Überwachungsdienst (Polizei oder privat) angeschlossen?	→ 2.1.9	<input type="checkbox"/>	
188	Wie schnell kann der Überwachungsdienst vor Ort sein?	→ 2.1.9	<input type="checkbox"/>	
<b>Schutz vor Zugriff durch nicht-berechtigte Personen</b>				
189	Welche Methoden der Passwortsicherheit werden für die Mitarbeiter des Kunden vorgeschlagen?	→ 2.2.1	<input type="checkbox"/>	
190	Welche Methoden verwendet der SaaS-Anbieter, um die Passwörter des Kunden vor unberechtigtem Zugriff zu schützen?	→ 2.2.1	<input type="checkbox"/>	
191	Erlauben die vom Anbieter verwendeten Datenbanken einen differenzierenden Zugriffsschutz auf verschiedene Daten und Datensätze sowie auf die verwendeten Programme?	→ 2.2.1	<input type="checkbox"/>	
192	Werden Log-Dateien über die einzelnen Zugriffe sowohl von den Mitarbeitern des Kunden als auch von Mitarbeitern des Anbieters geführt?	→ 2.2.1	<input type="checkbox"/>	
193	Sind diese Log-Dateien manipulationssicher gestaltet z.B. durch digitale Signaturen?	→ 2.2.1	<input type="checkbox"/>	
194	Welche Schutzmaßnahmen sind gegen den unberechtigten Zugriff durch Dritte vorgesehen?	→ 2.2.1	<input type="checkbox"/>	
195	Wie lange werden die Log-Dateien und sonstige sicherheitsrelevante Protokolle manipulationssicher aufbewahrt (§ 14 DSGVO 2000)	→ 2.2.1	<input type="checkbox"/>	
196	Gibt es ein einsehbares Dokument über die „Security Policy“ des Anbieters und kann es ausgehändigt werden?		<input type="checkbox"/>	
<b>Patch-Management</b>				
197	Gibt es eine interne Richtlinie über die Patches, wie und wann und durch wen sie eingespielt und verwaltet werden?	→ 2.2.2	<input type="checkbox"/>	
198	Sind durch den Anbieter auch Patches in den Clients beim Kunden durchführbar und wie werden sie angekündigt und wie verwaltet?	→ 2.2.2	<input type="checkbox"/>	
<b>Trennung von Entwicklung und Produktion</b>				
199	Kann der Anbieter ein Test-System bereitstellen, das für das Produktionssystem repräsentativ ist?	→ 2.2.3	<input type="checkbox"/>	
<b>Verwendung von Echtdateien im Testbetrieb</b>				
200	Können mit der vorhandenen Testumgebung beim Anbieter auch systematische Testdaten erzeugt werden?	→ 2.2.4	<input type="checkbox"/>	

Nr.	Bezeichnung	☞ SaaS LF	☑	Datum
201	Haben die Tester die Rechte und Möglichkeiten, auch den Datenschutz im Testbetrieb zu testen?	→ 2.2.4	<input type="checkbox"/>	
202	Im Falle der Verwendung von Echtdateien: Ist in der Testumgebung ein Datenschutz wie im Produktionssystem vorhanden?	→ 2.2.4	<input type="checkbox"/>	
<b>Datenverfügbarkeit bei Nichtverfügbarkeit des Software-Dienstes</b>				
203	Kann der Anbieter eine Exportfunktion bereit stellen, die die Daten des Kunden so zur Verfügung stellt, dass diese auch von anderen Programmen gelesen und verarbeitet werden können?	→ 2.3.1	<input type="checkbox"/>	
204	Müssen diese Programme bereits jetzt konkret angegeben werden?	→ 2.3.1	<input type="checkbox"/>	
205	Wie oft und auf welche Weise kann der Anbieter die Daten des Kunden diesem so zur Verfügung stellen, dass auch ein exekutiver Eingriff auf den Anbieter den Kunden nicht am Zugriff auf seine Daten behindert?	→ 2.3.1	<input type="checkbox"/>	
206	Kann der Anbieter außerdem sicherstellen, dass die von ihm verwendeten Programme dem Kunden im Falle eines exekutiven Zugriffs auf Programme zur uneingeschränkten Nutzung zur Verfügung stehen? Auf welche Weise?	→ 2.3.1	<input type="checkbox"/>	
<b>Löschung von Daten</b>				
207	Ist die Löschung von einzelnen Daten und gesamten Datensätzen gemäß gesetzlicher Verpflichtungen und auch auf Wunsch Betroffener in allen Backups möglich (§ 6 Abs 1 Z 5 DSG 2000)?	→ 2.3.2	<input type="checkbox"/>	
208	Ist die Sperrung von Datensätzen für bestimmte Zeiträume in den Datenbanken möglich (§ 26 Abs 7 DSG 2000)?	→ 2.3.2	<input type="checkbox"/>	
209	Können aktuelle Änderungen und Ergänzungen zu gesperrten Datensätzen später automatisch durchgeführt werden?	→ 2.3.2	<input type="checkbox"/>	
210	Ist die Löschung von Daten und Datensätzen in den Log-Dateien enthalten?	→ 2.3.2	<input type="checkbox"/>	
<b>Datenschutz</b>				
211	Sind sowohl der Anbieter als auch seine Mitarbeiter mit dem Datenschutzgesetz vertraut?	→ 2.3.3	<input type="checkbox"/>	
212	Haben seine Mitarbeiter entsprechende Belehrungen erhalten und Erklärungen unterschrieben?	→ 2.3.3	<input type="checkbox"/>	
213	Sind diese Erklärungen einsehbar?	→ 2.3.3	<input type="checkbox"/>	
214	Sind die dem Kunden bereitgestellten Datenbanken datenschutzrechtlich so gestaltet, dass sie die Anforderungen gemäß § 6, § 7, § 9, § 14, § 26 DSG 2000 erfüllen können?	→ 2.3.3	<input type="checkbox"/>	
215	Ist der Anbieter bereit, die Datenschutzkommission oder von ihr beauftragte Sachverständige jederzeit in seinen Räumen die gesetzlich vorgesehenen Untersuchungen vornehmen zu lassen?	→ 2.3.3	<input type="checkbox"/>	

## Ausfallsicherheit

<b>Aufklärung durch den Anbieter</b>				
216	Wie wird das Thema Ausfallsicherheit auf Seiten des Anbieters gehandhabt? Welche Vorkehrungen gegen Ausfälle wurden getroffen? Wie sind die bisherigen Erfahrungswerte? (Dies ist durch den Anbieter vor Vertragsabschluss umfassend zu erläutern!)	→ 3.1	<input type="checkbox"/>	
<b>Vereinbarung der zulässigen Ausfallzeiten</b>				
217	Was sind die maximalen Betriebszeiten des Kunden, welche Verfügbarkeit (prozentuell) ist für ihn notwendig (ev. für einzelne Bereiche)?	→ 3.2	<input type="checkbox"/>	
218	Auf Basis welcher Messzeiträume wird die Verfügbarkeit berechnet?	→ 3.2	<input type="checkbox"/>	

Nr.	Bezeichnung	☞ SaaS LF	☑	Datum
219	Welche Wartungsfenster, Stundenpläne und Ankündigungsfristen sind notwendig und für den Kunden akzeptabel?	→ 3.2	<input type="checkbox"/>	
220	Ist es sinnvoll, unterschiedliche Kategorien von „Ausfall“ einzuführen?	→ 3.2	<input type="checkbox"/>	
<b>Festlegung der Methode der Feststellung eines Ausfalls</b>				
221	Welche Ausfallszenarien sind denkbar, wie sind sie definiert?	→ 3.3	<input type="checkbox"/>	
222	Wie werden Ausfälle erkannt?	→ 3.3	<input type="checkbox"/>	
223	Ab welchem Punkt geht die Verantwortung auf den Kunden über?	→ 3.3	<input type="checkbox"/>	
224	Sind eventuelle externe Dienstleister erfasst? Wem (dem Anbieter oder Kunden) wird die Verantwortung dafür zugeordnet?	→ 3.3	<input type="checkbox"/>	
<b>Definierte Folgemaßnahmen</b>				
225	Wie ist auf eine Störungsmeldung durch den Kunden zu reagieren?	→ 3.4	<input type="checkbox"/>	
226	Wer bzw. welche Organisationseinheit ist für die Behebung verantwortlich?	→ 3.4	<input type="checkbox"/>	
227	Falls es auf diese Weise zu keiner Behebung der Störung kommt oder kommen kann, welche Eskalationsmaßnahmen sind zu treffen?	→ 3.4	<input type="checkbox"/>	
228	Welche wechselseitigen Pflichten zur Wiederherstellung des vertragsgemäßen Zustandes bestehen?	→ 3.4	<input type="checkbox"/>	
<b>Vereinbarung einer (finanziellen) Sanktion bei Überschreitung der vereinbarten Ausfallzeiten</b>				
229	Wie wird eine Überschreitung der vereinbarten Ausfallzeiten sanktioniert?	→ 3.5	<input type="checkbox"/>	
230	Was kann der Kunde beitragen, um den Schaden für den Anbieter möglichst gering zu halten?	→ 3.5	<input type="checkbox"/>	
231	Ist der Anbieter bereit, bei bereits erkannten möglichen zukünftigen Störungen den Kunden rechtzeitig zu warnen?	→ 3.5	<input type="checkbox"/>	

## Antwortzeitverhalten

232	Wie ist das Antwortzeitverhalten? Welche Rahmenbedingungen bestehen? (Dies ist durch den Anbieter vor Vertragsabschluss umfassend zu erläutern!)	→ 4.1.1	<input type="checkbox"/>	
233	Was ist die durchschnittliche Antwortzeit für die verschiedenen Anwendungen samt dem Vertrauensintervall für die Hauptverkehrszeit?	→ 4.1.2	<input type="checkbox"/>	
234	Welcher Messzeitraum wird der Berechnung zu Grunde gelegt?	→ 4.1.2	<input type="checkbox"/>	
235	Kann der Anbieter die notwendige Software für die Erfassung der Antwortzeiten und deren Protokollierung auf den Arbeitsplatzgeräten des Kunden bereitstellen?	→ 4.1.2	<input type="checkbox"/>	
236	Ist das Antwortzeitverhalten Bestandteil des „Service Level Agreements (SLA)“?	→ 4.1.2	<input type="checkbox"/>	
237	In welchen Zeitintervallen werden Wiederholungsmessungen durchgeführt?	→ 4.1.2	<input type="checkbox"/>	
238	Welche Möglichkeiten bestehen, um Belastungsspitzen verursacht durch den Kunden (regulär oder durch Fehlbedienungen) abzufangen und zu sanktionieren?	→ 4.1.6	<input type="checkbox"/>	
239	Was sind die erwarteten und absehbaren Bedürfnisse des Kunden bezüglich zukünftiger Kapazitäten?	→ 4.2.1	<input type="checkbox"/>	
240	Konnte eine Einigung über die Messmethode gefunden und vereinbart werden?	→ 4.1.3	<input type="checkbox"/>	
241	An welchen Orten werden Messungen durchgeführt („Messorte“)?	→ 4.1.3	<input type="checkbox"/>	
242	Welche Maßnahmen zur Reduktion oder Vermeidung zu langer Antwortzeiten können getroffen werden?	→ 4.1.4	<input type="checkbox"/>	
243	Ist die Festsetzung eines pauschalierten, angemessenen Schadenersatzes für die Überschreitung der vereinbarten Antwortzeiten möglich?	→ 4.1.5	<input type="checkbox"/>	