



Leistungsbeschreibung BRZ GoverDrive

Version 4.0, Stand 29.08.2024

Inhaltsverzeichnis

1. Grundleistung	3
2. Zugriff auf BRZ GoverDrive	3
3. Datenspeicherung in BRZ GoverDrive.....	3
4. Datenlöschung	4
5. Collaboration-Funktionen	4
6. Anlage von zusätzlichen BRZ GoverDrive User-Zugängen	4
7. An- und Abmeldung von einzelnen Usern	4
7.1. Anmeldung neuer User	5
7.2. Abmeldung von bestehenden Usern	5
8. Speicherplatzweiterungen und -reduktionen	5
9. Usersupport zur Einrichtung und Bedienung	5
10. Systemvoraussetzungen.....	5
11. Service Level Agreement (SLA)	6
12. Leistungsabgrenzung	6
13. Mitwirkungspflichten des Kunden gegenüber der BRZ GmbH	7
14. Wartungsfenster	7
15. Entgelte	8
15.1. User-Support (bei Bedarf)	8
15.2. Laufende Entgelte.....	8
15.3. Entgeltbedingungen	8
16. Angebotsbedingungen	9
16.1. Subunternehmer der BRZ GmbH	9
16.2. Vertragslaufzeit	9
16.3. Vertragsbestandteile	9
16.4. Sonstige Bedingungen	10

1. Grundleistung

BRZ GoverDrive ist ein BRZ-Produkt für die Speicherung und das Teilen von Daten mit registrierten sowie nicht registrierten Benutzerinnen bzw. Benutzern in einem geschützten, ISO 27001 in Verbindung mit ISO 27018 zertifizierten Cloud-Ablageplatz. BRZ GoverDrive basiert derzeit auf der bekannten Open-Source-Lösung Nextcloud und bildet weitgehend die bekannten Funktionalitäten vergleichbarer Internet-Services ab, wobei die Daten allerdings im Rechenzentrum der BRZ GmbH (Österreich) abgelegt werden.

Die BRZ GmbH bietet in diesem Zusammenhang User-Zugänge zu BRZ GoverDrive an. Der Kunde kann die für sein Unternehmen passende Anzahl an User-Zugängen bestellen und als Teilnehmer am „Service Portal Bund“ diese ggfs. in Folge selbst verwalten.

2. Zugriff auf BRZ GoverDrive

Der Zugriff auf BRZ GoverDrive ist ortsunabhängig und kann über unterschiedliche (mobile) Endgeräte und Betriebssysteme erfolgen. Der Zugriff erfolgt einfach und komfortabel über das BRZ PortalAustria mit erweiterten Sicherheitsmechanismen (Verschlüsselung sämtlicher Transportwege).

Weitere eventuelle Möglichkeiten des Zugangs durch Download der Nextcloud-App oder Apps Dritter durch den User über den jeweiligen App-Store des Herstellers sind technisch möglich, werden jedoch von der BRZ GmbH nicht unterstützt und sicherheitstechnisch nicht überprüft.

Der Zugriff auf BRZ GoverDrive ist sowohl für registrierte als auch für nicht registrierte User (= User ohne BRZ GoverDrive-Zugang) möglich. Nicht registrierte User können nur über einen ihnen bekannt gegebenen Link auf für sie freigegebene Inhalte in BRZ GoverDrive zugreifen. Nicht registrierte User benötigen auch keinen BRZ PortalAustria-Zugang.

3. Datenspeicherung in BRZ GoverDrive

BRZ GoverDrive ist in erster Linie eine schnelle und bequeme Möglichkeit, Daten jeden Dateityps in der Cloud auszutauschen. User können beliebig Ordner sowie Unterordner selbst anlegen und Dateien dort ablegen. Durch die übersichtliche Ordnerstruktur ist eine Verwaltung der eigenen Dateien einfach und effizient möglich. Es können jederzeit Dateien in die Anwendung geladen werden oder natürlich auch wieder von dort entfernt oder heruntergeladen werden. Durch die Möglichkeit orts- und geräteunabhängig auf BRZ GoverDrive zugreifen zu können, ist es möglich, unkompliziert Zugriff auf die Daten zu erhalten. User können sämtliche Daten ihrer Accounts auch selbständig löschen. Nach der Löschung werden die Daten in einen "Papierkorb" verschoben. Die dort verschobenen Daten sind standardmäßig noch 30 Tage verfügbar und für die User selbständig wiederherstellbar. Eine Wiederherstellung einzelner gelöschter Daten eines Users, die nicht mehr im Papierkorb verfügbar sind, ist nicht möglich. Für eine etwaige Datensicherung hat der User selbst zu sorgen.

Die maximale Upload-Größe für Dateien liegt bei 1 GB/Datei. Es werden standardmäßig 2 GB Speicherplatz/User initial zur Verfügung gestellt, wobei Speicherplatzerweiterungen möglich sind.

Die in BRZ GoverDrive hinterlegten Daten werden im Rechenzentrum der BRZ GmbH in Österreich gespeichert.

4. Datenlöschung

Datenlöschung bei Vertragskündigung durch den Kunden

Sofern die BRZ GmbH nicht aufgrund rechtlicher Bestimmungen zu einer längeren Aufbewahrung verpflichtet ist, werden die auf den von der Vertragskündigung betroffenen BRZ GoverDrive User-Zugängen gespeicherten Daten zwei Wochen nach Vertragsende unwiederbringlich gelöscht. Der Kunde bzw. User hat in jedem Falle (insbesondere vor Vertragsbeendigung, Abmeldung oder Sperre eines BRZ GoverDrive User-Zugangs) selbst für eine geeignete Datensicherung zu sorgen.

Datenlöschung bei Sperre eines BRZ GoverDrive User-Zugangs

Im Falle der Sperre eines BRZ GoverDrive User-Zugangs bleiben die Daten grundsätzlich erhalten, auch wenn der User keinen Zugriff mehr auf sie hat. Eine Löschung der Daten erfolgt erst im Rahmen einer Vertragskündigung wie oben beschrieben, zwei Wochen nach Vertragsende, es sei denn, eine rechtliche Bestimmung steht diesem Vorgehen entgegen.

Datenlöschung bei Abmeldung eines BRZ GoverDrive User-Zugangs

Die gespeicherten Daten von abgemeldeten Usern werden zwei Wochen nach Durchführung der Abmeldung unwiederbringlich gelöscht.

5. Collaboration-Funktionen

BRZ GoverDrive bietet seinen Usern komfortable Collaboration-Funktionen. BRZ GoverDrive erlaubt das Teilen von Ordnern oder Dateien, wenn gewünscht mit Ablaufdatum und/oder Passwortschutz, mit einer Gruppe oder anderen Usern innerhalb der Anwendung sowie das Erstellen von "öffentlichen Links", die das Versenden von E-Mail-Links für nicht registrierte User erlauben. BRZ GoverDrive ermöglicht es seinen registrierten Usern, sowohl einzelne Dateien als auch ganze Ordner per E-Mail-Link mit anderen Usern (registriert oder nicht-registriert) zu teilen oder zum Upload (Hochladen) von Dateien freizugeben. E-Mail-Links können vom Empfänger auch weiteren, nicht registrierten Usern zum Zugriff weitergeleitet werden.

6. Anlage von zusätzlichen BRZ GoverDrive User-Zugängen

Zusätzliche, noch nicht beauftragte, BRZ GoverDrive User-Zugänge können durch eine hierzu seitens des Kunden berechnigte Person bei der BRZ GmbH beauftragt werden und stehen dem Kunden üblicherweise innerhalb von 5 Werktagen zur Verfügung. Nutzer des „Service Portals Bund“ können jederzeit eigenständig BRZ GoverDrive Zugänge aktivieren.

7. An- und Abmeldung von einzelnen Usern

An- und Abmeldungen einzelner User erfolgen durch seitens des Kunden berechnigte Personen über help-desk@brz.gv.at. User des „Service Portals Bund“ können jederzeit eigenständig BRZ GoverDrive Zugänge an- und abmelden.

7.1. Anmeldung neuer User

Wenn ein freier BRZ GoverDrive User-Zugang zur Verfügung steht, können neue User diesem umgehend zugewiesen werden. Falls ein neuer BRZ GoverDrive User-Zugang angelegt werden muss, gelten die in Punkt 6 genannten Fristen.

7.2. Abmeldung von bestehenden Usern

Bestehende User können laufend über help-desk@brz.gv.at zur Abmeldung bekannt gegeben werden. Der gemeldete User wird innerhalb von drei Werktagen gesperrt. Der frei gewordene BRZ GoverDrive User-Zugang steht dem Kunden bis zum Ende des Kalenderjahres, in dem die Abmeldung erfolgte, weiterhin zur Verfügung und kann bei Bedarf einem neuen User zugewiesen werden. Wird er keinem neuen User zugewiesen, wird er ab dem folgenden Kalenderjahr nicht mehr verrechnet.

8. Speicherplatzweiterungen und -reduktionen

Speicherplatzweiterungen und -reduktionen können jederzeit in definierten Schritten beauftragt werden. Die Beauftragung hat durch eine hierzu seitens des Kunden berechnigte Person an die E-Mail-Adresse help-desk@brz.gv.at zu erfolgen. Die Speicherplatzweiterungen und -reduktionen werden zeitnah umgesetzt, spätestens jedoch einen Werktag nach Erhalt der Beauftragung.

9. User-Support zur Einrichtung und Bedienung

Bei Bedarf kann für User Unterstützung bei der Einrichtung und Bedienung von BRZ GoverDrive erfolgen, die durch berechnigte User beauftragt und nach anfallendem Aufwand gemäß Punkt 15.1 nach erbrachter Leistung in Rechnung gestellt wird.

10. Systemvoraussetzungen

- Aktiver BRZ PortalAustria-Zugang
- Verwendung eines aktuellen Google Chrome, Edge Chromium oder Firefox Browsers
- Aktivierung von JavaScript im Browser
- Zugriff über https (Port 443)

11. Service Level Agreement (SLA)

Im Rahmen der Erbringung der Betriebsleistungen kommen ausschließlich die im Folgenden festgelegten Regelungen betreffend Gewährleistung zur Anwendung, die gesetzlichen Regelungen gelten diesbezüglich nicht.

- Die Leistungsqualität von BRZ GoverDrive wird mit einer Messklammer gemessen. Für das SLA ist ausschließlich folgender Service Level Indikator (SLI) relevant und pönalewirksam:

SLI	Zielwert
Verfügbarkeit (pönalisiert)	99,0 %
Systemverfügbarkeit	Montag – Sonntag von 00:00 – 24:00 Uhr

- Beobachtungszeitraum ist grundsätzlich ein Kalenderjahr. Im Jahr der erstmaligen Bestellung gilt jedoch das Rumpfsjahr (das sind die Monate ab der erstmaligen Nutzung bis zum Jahresende) als Beobachtungszeitraum.
- Ausgenommen aus der Berechnung des SLI und somit nicht Auslöser einer Pönalepflicht sind besondere Betriebsunterbrechungen, wie insbesondere Wartungsfenster, Sicherheits-Audits, Notfall-Changes, Penetrationstests, außergewöhnliche Umstände (z. B. Spam-, Viren, Hacker-Attacken) und Fälle höherer Gewalt.
- Wird die Verfügbarkeit dieses pönalewirksamen SLIs nicht erreicht, gilt § 1096 ABGB analog und es ist die BRZ GmbH zur Leistung einer Entgeltkürzung (= Pönale) in Relation zur Nichterreichung der Verfügbarkeit von 99,0 % verpflichtet.
- Unabhängig von der Anzahl der SLI-Verletzungen ist die festgelegte Pönalzahlung mit maximal 50 % des jährlichen Netto-Entgelts von BRZ GoverDrive begrenzt.
- Der Anspruch auf Leistung einer Pönalzahlung besteht unabhängig von einem allfälligen Verschulden der BRZ GmbH und unabhängig vom Eintritt eines konkreten Schadens. Die Pönale ersetzt allfällige sonst dem Kunden aufgrund von Leistungsstörungen zustehende Ansprüche. Die Leistung der Pönale wird auf einen allfälligen gesetzlichen Schadenersatz angerechnet.
- Die Leistung der Pönale erfolgt über eine Gutschrift in einer der folgenden Rechnungen.

12. Leistungsabgrenzung

Es sind nur jene Leistungen Bestandteil des Vertrags, die in den Punkten 1 bis 8 abschließend aufgezählt sind. Insbesondere folgende Leistungen sind nicht im Leistungsumfang enthalten:

- Installation und Wartung von Desktop Clients und der mobilen Apps (Nextcloud)
- Support von User für Desktop Clients und mobile Endgeräte
- Die BRZ GmbH haftet nicht für den Inhalt der von ihr gespeicherten Daten oder für den Inhalt von Daten, die durch Dienste der BRZ GmbH zugänglich sind

13. Mitwirkungspflichten des Kunden gegenüber der BRZ GmbH

Folgende Leistungen sind entgeltfrei zu erbringen:

- Vornahme der durch Self Service durchzuführenden Tätigkeiten (z. B. Einrichtung der jeweiligen Clients am Endgerät der User).
- BRZ GoverDrive User sind gegebenenfalls vom Kunden über ihre Verschwiegenheitspflichten und geltende Datenschutzbestimmungen und Compliance Regelungen zu belehren.
- Da eine Trennung zwischen dienstlichen und privaten Daten technisch nicht möglich ist, sind die BRZ GoverDrive User durch den Kunden über diesen Umstand zu informieren. Unbeschadet dessen stellt der Kunde sicher, dass weder er noch seine von ihm zugelassenen User als Verbraucher im Sinne des KschG gelten, wenn sie BRZ GoverDrive nutzen.
- Der Kunde stellt weiters sicher, dass BRZ GoverDrive nicht für Zwecke genutzt wird, die zum Tod, zur Verletzung von Personen oder zu physischen Schäden und Umweltschäden führen können.
- Belehrung der User über Nutzungsbedingungen des BRZ GoverDrive.
- Akzeptanz der Nutzungsbedingungen durch den Kunden selbst sowie durch alle registrierten und nicht registrierten User.
- Stille Zustimmung zur Durchführung von vorangekündigten Wartungsfenstern.

14. Wartungsfenster

Wartungsfenster sind Betriebsunterbrechungen, in denen das IT-Service eingeschränkt oder nicht verfügbar ist. Während dieser Betriebsunterbrechungen sind Einschränkungen der zu erbringenden Leistungen möglich, ohne dass dies rechtliche Konsequenzen (z. B. Pönalen) nach sich zieht. Die BRZ GmbH ist verpflichtet, nach Beendigung der Betriebsunterbrechung die Leistungserbringung in der vereinbarten Qualität so schnell wie möglich wiederherzustellen.

Es wird zwischen folgenden Arten von Wartungsfenstern unterschieden:

- Geplante allgemeine Wartungsfenster (inklusive Cluster- und Disaster-Tests und Security Patches)
- Geplante IT-servicespezifische Wartungsfenster
- Ungeplante Notfallwartungsfenster

Die BRZ GmbH wird einen zu vereinbarenden Personenkreis über geplante allgemeine Wartungsfenster oder geplante Betriebsunterbrechungen spätestens zwei Wochen vor Beginn der geplanten Betriebsunterbrechung oder des geplanten Wartungsfensters schriftlich verständigen, es sei denn, in einem vorrangigen Vertrag wird ein anderer Ankündigungszeitraum festgelegt. Cluster- und Disaster-Tests werden in gesonderten Wartungsfenstern, die mit Kunden einvernehmlich festgelegt werden, durchgeführt. Darüberhinausgehend finden monatlich Wartungsfenster für die Betriebssysteme, wie z. B. Windows und Linux zwecks Einspielung von Security Patches statt. Eine diesbezügliche Information erfolgt rechtzeitig.

Zusätzlich werden gegebenenfalls geplante IT-servicespezifische Wartungsfenster durchgeführt. Auch deren Durchführung wird von der BRZ GmbH mit dem Kunden spätestens eine Woche vor dem IT-servicespezifischen Wartungsfenster schriftlich vereinbart. Als IT-servicespezifisches Wartungsfenster

ist auch die Anpassung der Vermessung im Zusammenhang mit der Änderung eines IT-Services anzusehen. Ungeplante Notfallwartungsfenster werden aufgrund von Sicherheits-/Verfügbarkeitsanforderungen kurzfristig dem Kunden bekannt gegeben. Im Unterschied zu den anderen Arten von Wartungsfenstern können die Notfallwartungsfenster in der vereinbarten Betriebszeit stattfinden, wenn Betriebsstörungen vorliegen oder sonstige Umstände, insbesondere sicherheitsrelevanter Natur, eine umgehende Wartung erforderlich machen.

15. Entgelte

15.1. User-Support (bei Bedarf)

Entgelte pro User-Support		in Euro
Nr.	Position	Einheitspreis
1.1	User-Support (bei Bedarf), Leistungsart PICN	97,40 / Stunde

15.2. Laufende Entgelte

Die untenstehenden Entgelte verstehen sich pro BRZ GoverDrive-User-Zugang.

Monatliche Entgelte		in Euro
Nr.	Position	Einheitspreis
2.1	BRZ GoverDrive (inklusive 2 GB Speicherplatz)	5,00 / User-Zugang
2.2	BRZ GoverDrive Speicherplatzerweiterung (bei Bedarf)	0,35 / GB / User-Zugang

15.3. Entgeltbedingungen

Alle Entgelte sind in Euro exkl. USt. angegeben. Die Umsatzsteuer wird in gesetzlich geforderter Höhe zusätzlich in Rechnung gestellt. Die Entgelte unterliegen einer jährlichen Anpassung auf Basis der jeweils aktuellen Preisliste der BRZ GmbH.

Für die Verrechnung der Entgelte aus Punkt 15.1 "User-Support" gilt:

Die Verrechnung erfolgt nach Leistungserbringung. Die Leistungen werden nach tatsächlichem Aufwand verrechnet. Reisen innerhalb Wiens, Pausen und Dienstverhinderungen werden in die Arbeitsstunden nicht eingerechnet. Erfolgen im Zuge der Leistungserbringung Reisebewegungen außerhalb des Erfüllungsortes Wien, so gilt die Reisezeit als Arbeitszeit und ist entgeltspflichtig. Die bei diesen Reisebewegungen anfallenden Kosten (z. B. Transport, Nächtigung) werden inklusive eines Aufschlags in Höhe von 3 % (zur Abdeckung des Aufwandes für die Auftragsabwicklung und der dafür anfallenden Gemeinkosten) gegen Vorlage der Rechnungen verrechnet.

Für die Verrechnung der Entgelte aus Punkt 15.2 "Laufende Entgelte", Pos. 2.1 gilt:

Die Verrechnung erfolgt halbjährlich im Nachhinein nach tatsächlicher jeweils monatlicher Höchstanzahl.

Für die Verrechnung der Entgelte aus Punkt 15.2 "Laufende Entgelte", Pos. 2.2 gilt:

Speicherplatzweiterungen und -reduktionen werden monatsgenau zum Jahresende im Nachhinein verrechnet.

16. Angebotsbedingungen

16.1. Subunternehmer der BRZ GmbH

Für BRZ GoverDrive sind folgende Unternehmen als Subunternehmer tätig:

- Nextcloud GmbH (Hauptmannsreute 44A, 70192 Stuttgart)
- THEMATIK consulting & services GmbH (Untere Donaustraße 47/2.OG, 1020 Wien)

16.2. Vertragslaufzeit

Aufgrund des vorhandenen BRZ PortalAustria-Zugangs stehen die bestellten Leistungen dem Kunden nach Verstreichen einer Frist von maximal zwei Wochen nach Auftragseingang bei der BRZ GmbH zum jeweils nächsten Monatsersten zur Verfügung.

Der Kunde schließt einen Vertrag auf unbefristete Zeit ab. Dieser Vertrag kann von beiden Seiten unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist jeweils zum Jahresende gekündigt werden. Kündigungen von Seiten des Kunden erfolgen per E-Mail an auftragswesen@brz.gv.at. Kündigungen von Seiten der BRZ GmbH erfolgen ebenfalls per E-Mail an den Kunden.

16.3. Vertragsbestandteile

Der Kunde und die BRZ GmbH vereinbaren nachfolgende Rangordnung betreffend sämtliche Vereinbarungen und Bedingungen. Online bereitgestellte Dokumente sind jederzeit bei der BRZ GmbH anforderbar:

- Gegenständliche Leistungsbeschreibung BRZ GoverDrive
- [Nutzungsbedingungen BRZ GoverDrive](#), Version 2.0, Stand 05.09.2019
- [Kurzanleitung BRZ GoverDrive](#), Version 2.1, Stand 14.01.2020
- [Allgemeine Geschäftsbedingungen der BRZ GmbH](#), Version 1.3 vom 01.04.2018
 - Klarstellend zu Punkt 11.2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BRZ GmbH in der Version 1.3 vom 01.04.2018 wird festgehalten, dass der Auftragnehmer dem Auftraggeber genaue Informationen über den Subverarbeiter zu geben und gegebenenfalls explizit darauf hinzuweisen hat, falls Daten in ein Drittland im Sinne der DSGVO übermittelt werden und die Kommission nicht festgestellt hat, dass das betreffende Drittland ein angemessenes Schutzniveau bietet.

Im Fall von Widersprüchen zwischen den genannten Dokumenten hat das in der vorstehenden Aufzählung jeweils vorangehende Dokument den Vorrang.

16.4. Sonstige Bedingungen

Mit Beauftragung von BRZ GoverDrive wird einer etwaigen Veröffentlichung von durch die BRZ GmbH getätigten Modifikationen des BRZ GoverDrive Source Codes sowie einer Erweiterung oder Veränderung der Funktionalitäten (wobei die Grundfunktionen erhalten bleiben) von BRZ GoverDrive zugestimmt. Änderungen oder Updates am Service erfolgen laut Standard-Change-Prozesses der BRZ GmbH, und werden rechtzeitig (zumindest zwei Wochen vor Durchführung) kommuniziert.

Auch nach Beendigung des Vertrages bleiben die Bestimmungen betreffend Geheimhaltung und Datenschutz zeitlich unbefristet in Kraft.