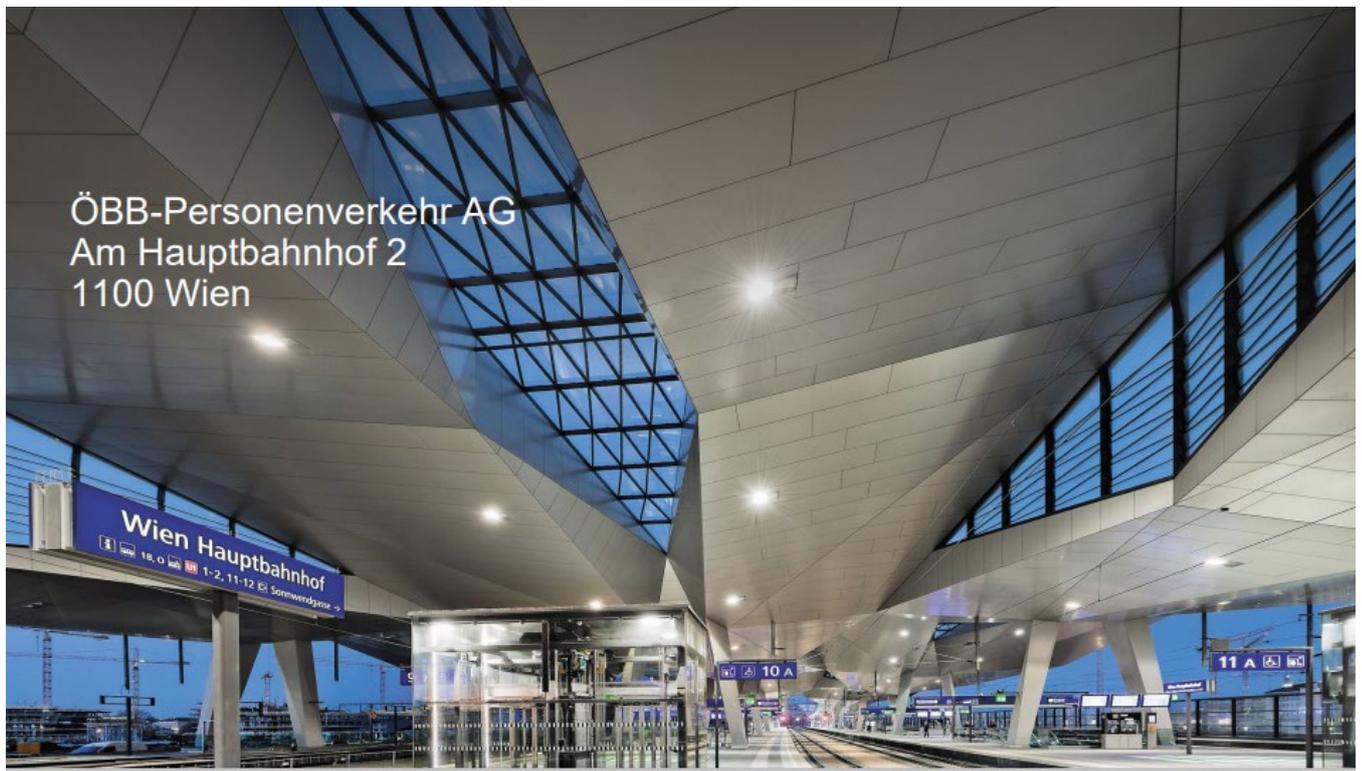


Handbuch Integriertes Managementsystem (IMS) der ÖBB-Personenverkehr AG



Liebe Leser:innen!

Viele Veränderungen haben unser Unternehmen in den vergangenen Jahren geprägt, Marktanforderungen und Kundenbedürfnisse haben sich gewandelt. Das Umweltbewusstsein in der Bevölkerung ist deutlich stärker geworden, ebenso die Erwartungen an Komfort und Service. Der Wunsch nach richtiger und rechtzeitiger Information in Echtzeit, pünktlichen Zügen sowie nach einem möglichst einfachen Zugang zu öffentlichen Verkehrsmitteln wird immer ausgeprägter.

Die Liberalisierung führt dazu, dass wir durch neue Anbieter unter verstärktem Wettbewerbsdruck stehen. Umgekehrt bekommen wir damit aber auch die Chance, unsere Qualität und Kompetenz zu beweisen.

Auf die Veränderung unseres Umfelds haben wir reagiert. Wir sind flexibler und serviceorientierter geworden und wir müssen diesen Weg der Kunden- und Marktorientierung konsequent weitergehen. Unsere Organisation und unsere Prozesse werden daher durchgängig auf die Bedürfnisse unserer Reisenden ausgerichtet. Gleichzeitig müssen wir Einsparungspotenziale nutzen, um konkurrenzfähig zu bleiben, denn effiziente Kostenstrukturen und höchste Zuverlässigkeit bei der Leistungsbereitstellung sichern uns nachhaltigen Erfolg.

Die Ausrichtung unserer Unternehmensabläufe nach weltweiten Normenstandards leistet einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung. Service und Qualität, sowie deren kontinuierliche Verbesserung, sind die Basis für den wirtschaftlichen Erfolg unseres Unternehmens.

Das vorliegende Handbuch beschreibt das Integrierte Managementsystem (IMS) unseres Unternehmens, das auf mehreren Säulen aufgebaut ist:

- Eisenbahn-Sicherheitsmanagement
- Qualitätsmanagement
- Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit
- Umweltmanagement und Nachhaltigkeit
- Risikomanagement (inklusive Fokus auf Hygiene)
- Internes Kontrollsystem
- Informationssicherheit und Datenschutz sowie
- Compliance.

Unser prozessorientiertes Integriertes Managementsystem dient in seiner Systematik der Umsetzung unserer Unternehmensziele, die sich neben wirtschaftlichen Komponenten auf die beschriebenen Säulen stützen.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen der Vorstand der ÖBB-Personenverkehr AG.

Sabine Stock

Heinz Freunschlag

Klaus Garstenauer

Inhaltsverzeichnis

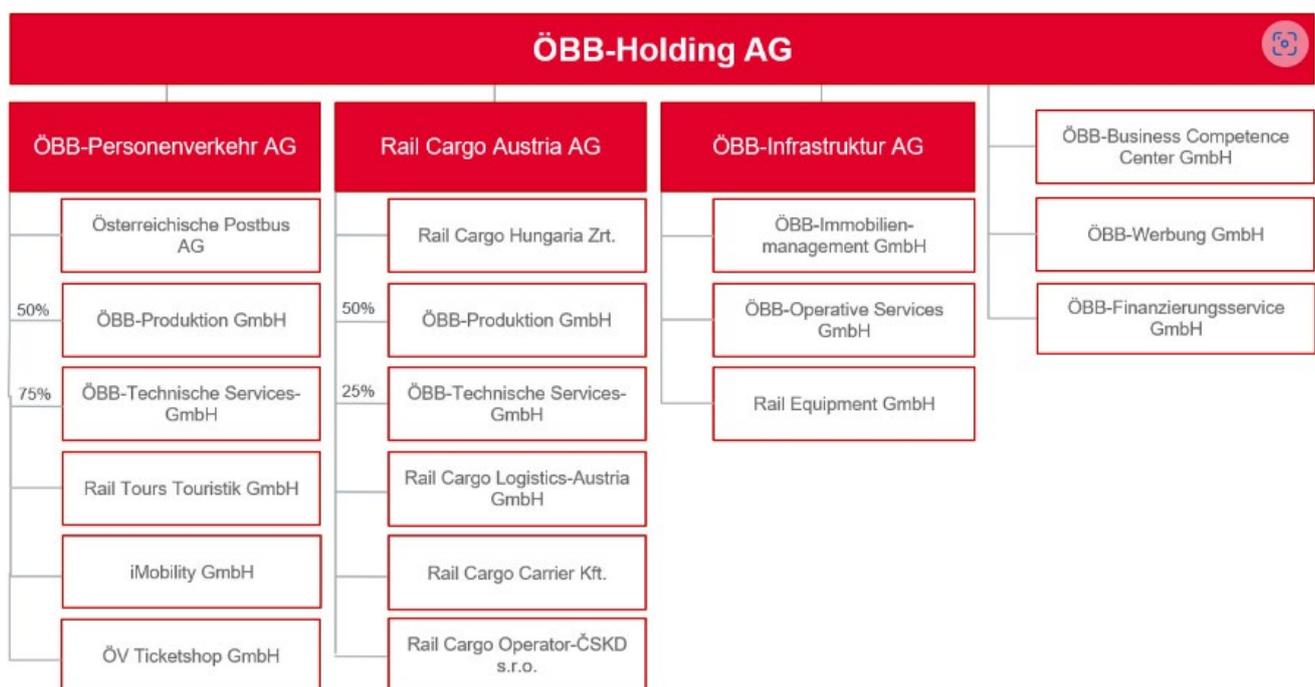
Gemeinsame Werte bestimmen unser Handeln	4
Nachhaltige Mobilitätsleistungen für Reisende	4
ÖBB-Personenverkehr AG	4
Aufbau der Organisation.....	5
Unsere ÖBB-Unternehmenswerte.....	6
Ablauf der Organisation	6
Die Strategie	8
Unsere Stakeholder	9
Wir handeln kundenorientiert.....	9
Unser Managementsystem.....	10
Eisenbahn-Sicherheits-Management-Politik	11
Qualitätsmanagement-Politik	12
Umweltmanagement-Politik.....	13
Politik der Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit.....	14
Risikomanagement-Politik mit Fokus auf Hygiene.....	15
Informationssicherheitspolitik.....	16
Wir übernehmen Verantwortung im Team.....	17
Unsere Prozesse werden gesteuert.....	18
Laufende Überprüfung des Managementsystems sichert die Zielerreichung.....	18

Gemeinsame Werte bestimmen unser Handeln

Nachhaltige Mobilitätsleistungen für Reisende

Als größter Mobilitätsdienstleister in Österreich bringt der ÖBB-Konzern jährlich rund 447 Mio. Reisende und 89 Mio. Tonnen Güter umweltfreundlich ans Ziel. Zudem ist er für die Bereitstellung, den Betrieb, die Instandhaltung und den Neubau der Bahninfrastruktur verantwortlich. Er ist damit ein bedeutender Wirtschaftsmotor und zählt zu einem der größten Arbeitgeber Österreichs.

Der Teilkonzern ÖBB-Personenverkehr AG ist neben der Rail Cargo Group und der ÖBB-Infrastruktur AG einer der drei Teilkonzerne innerhalb des ÖBB-Konzerns und für die Konzeption des Angebotes, die Koordination des Leistungserstellungsprozesses, die Vermarktung sowie den Vertrieb und auch die Finanzierung der Personenverkehrsleistungen zuständig.



Stand: 02.02.2023

ÖBB-Personenverkehr AG

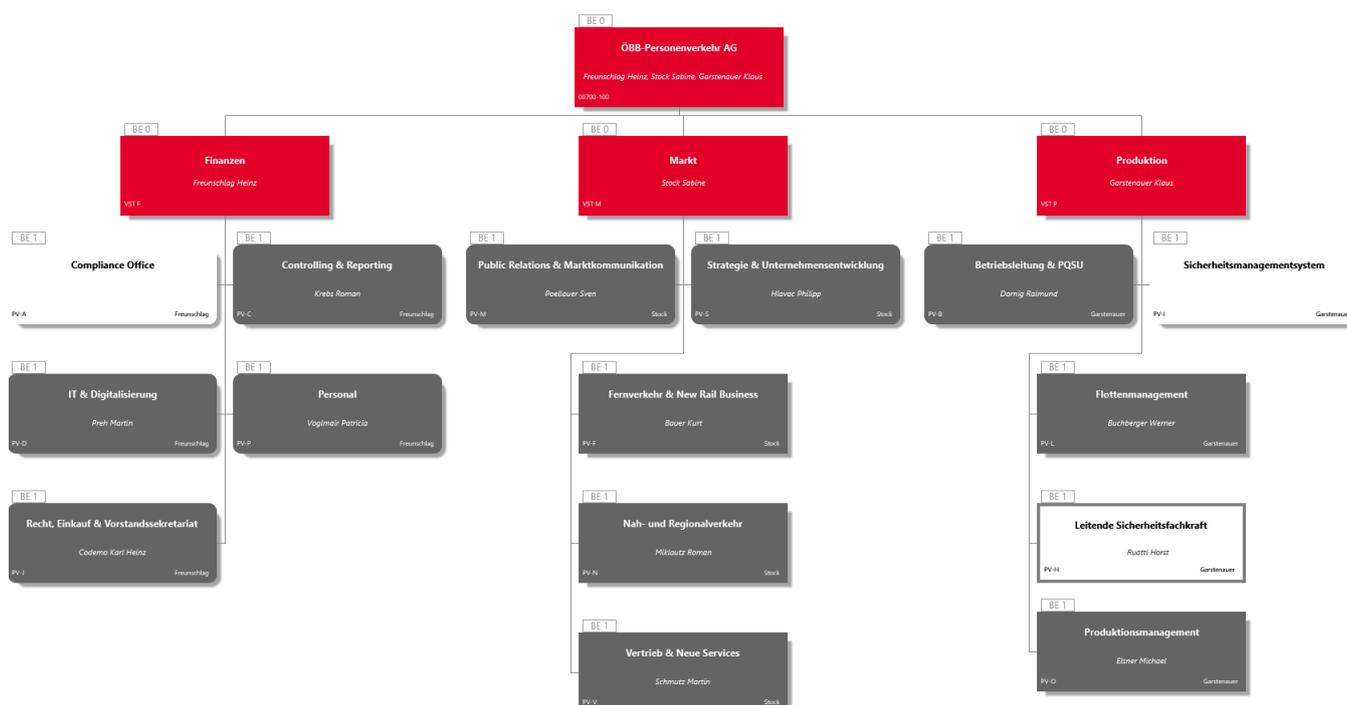
Wir als ÖBB-Personenverkehr AG sind ein Personen beförderndes Eisenbahnverkehrsunternehmen und erbringen Mobilitätsdienstleistungen. Täglich sorgen wir dafür, dass unsere Reisende mobil sind und stressfrei von A nach B kommen, und das umweltschonend. Einen großen Teil unserer Dienstleistungen erbringen wir im Auftrag von Bund und Ländern für die österreichische Bevölkerung. Darüber hinaus betreiben wir Europas größtes Nachtzugnetz. Mit rd. 2.700 Mitarbeiter:innen führen wir täglich rd. 5.100 Züge und bringen über 294,3 Mio. Reisende mit der Bahn sicher an ihr Ziel.

Aufbau der Organisation

Damit übernimmt die ÖBB-Personenverkehr AG (kurz PV AG) auch die Verantwortung der digitalen und analogen Schnittstelle zu den Kunden im Bahn- und Busverkehr und ist der führende Anbieter von öffentlichen Verkehrsleistungen in Österreich. Die Leistungen werden primär auf dem Personenverkehrsmarkt in Österreich erbracht und verteilt auf die drei Geschäftsfelder Schienenfernverkehr, Schiennah- und Regionalverkehr sowie Busverkehr angeboten.

Die ÖBB-Personenverkehr AG ist organisatorisch in drei Vorstandsbereiche gegliedert, die unter zentraler Verantwortung unseres Vorstandes stehen.

Die Zuordnung der nachgelagerten Organisationseinheiten ist dem Makroorganigramm der ÖBB-Personenverkehr AG zu entnehmen.



Quelle: ÖBB-Interaktives Organigramm Management

Unsere ÖBB-Unternehmenswerte

Unsere Werte und die davon abgeleiteten Verhaltensstandards sollen unseren Umgang miteinander unterstützen und unsere Zusammenarbeit weiterentwickeln. Darüber hinaus sollen die ÖBB-Werte eine Orientierungshilfe bei Entscheidungen sein und die Identifikation mit unserem Unternehmen fördern - das ist im Hinblick des Generationenwechsels wichtig, vor allem aber um die ambitionierten Ziele in den kommenden Jahren zu erreichen.

Unsere vier ÖBB-Werte:

1. Wir vor ich
2. Überzeugende Leistungen für unsere Kunden
3. Sicherheit leben
4. Initiative ergreifen

Das macht uns stark, denn wir



Quelle: ÖBB Intranet Werte

Ablauf der Organisation

Unser prozessorientiertes Integriertes Managementsystem (IMS) dient in seiner Systematik der Umsetzung unserer Unternehmensziele, die sich neben wirtschaftlichen Komponenten auf die beschriebenen Säulen stützen. In Form der grafischen Abbildung dieser Prozesse als Prozesslandkarte verdeutlichen wir, welche Tätigkeiten innerhalb der ÖBB-Personenverkehr AG notwendig sind, um stets ein Garant für kundenorientierte, umweltfreundliche und sichere Mobilitätsdienstleistungen zu sein.

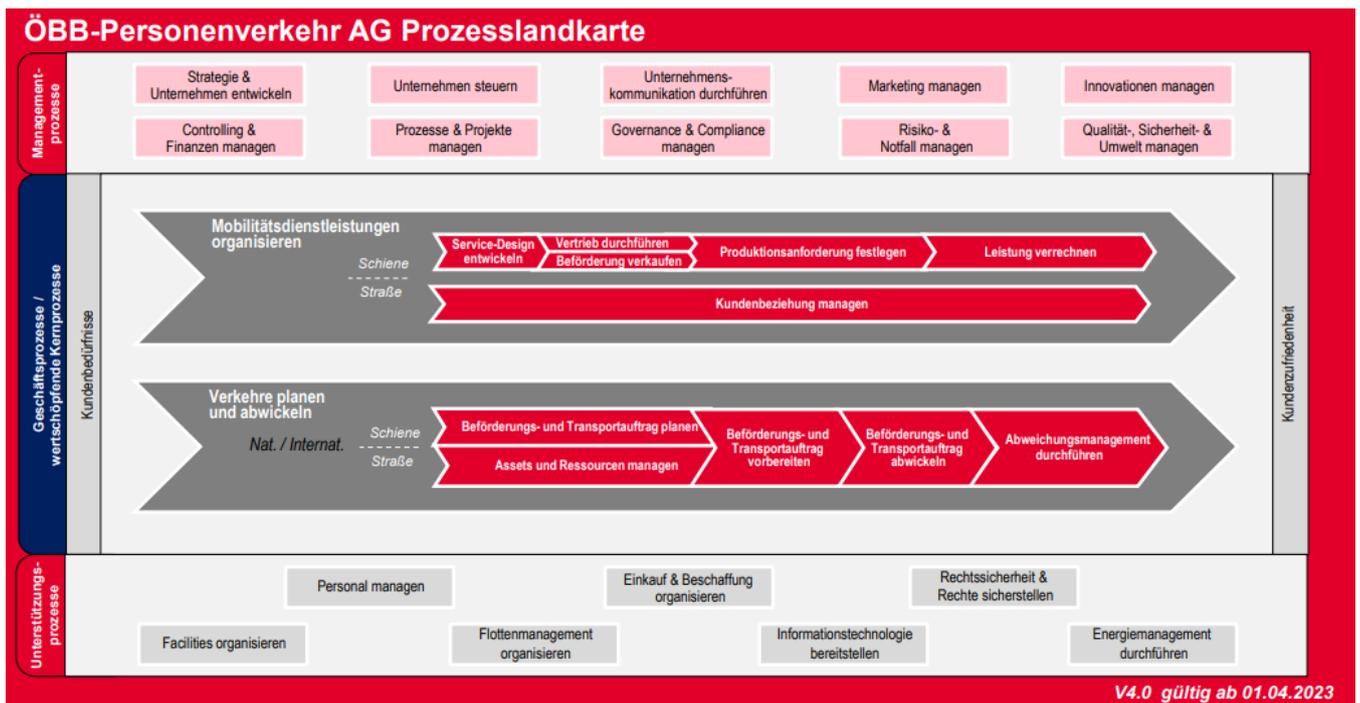


Abbildung: Prozesslandkarte ÖBB-Personenverkehr AG

Im Zentrum unserer Prozesslandkarte liegen die **Geschäftsprozesse** unseres Unternehmens. Diese beschreiben unseren ureigenen Unternehmenszweck „Mobilitätsdienstleistung organisieren“ und „Verkehre planen und abwickeln“.

Die wertschöpfenden Prozesse sind umschlossen von den Management- und Unterstützungsprozessen und stellen den effektiven und effizienten Ablauf der wertschöpfenden Prozesse sicher. Hier sind insbesondere die wechselseitige Beeinflussung und Abhängigkeit der Prozesse zueinander wichtig, um die Nahtstellen zwischen den unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen unseres Unternehmens bestmöglich zu schließen.

Geschäftsprozesse „Mobilitätsdienstleistungen organisieren“

Die Prozesse dieses Clusters regeln die Entwicklung und Optimierung unseres Tarifwesens sowie die Entwicklung und Weiterentwicklung von neuen Service und Zusatzleistungen gemäß den Anforderungen und Wünschen unserer Kund:innen. Hier beschäftigen wir uns damit, maßgeschneiderte und attraktive Konditionen zu entwickeln, auf deren Basis wir unsere Standardtarife und Sonderaktionen gestalten sowie gemeinsam mit den Verkehrsverbänden die Verbundtarife zu arrangieren. Darüber hinaus sind wir kontinuierlich darum bemüht, den Zusatznutzen für unsere Reisende zu erhöhen.

Geschäftsprozess „Verkehre planen und abwickeln“

Der Teilprozess „Beförderungs- & Transportauftrag planen“ beschreibt, wie es zur Erstellung und laufenden Optimierung unserer Fahrpläne kommt und wie Zugbilde- und Produktionspläne erstellt werden. „Beförderungs- & Transportauftrag vorbereiten“ beinhaltet alle Tätigkeiten und Handlungen, die erforderlich sind, damit der Zugverband in der richtigen Qualität zum richtigen Zeitpunkt an der richtigen Bahnsteigkante steht und durch die zuständigen Mitarbeiter:innen bzw. Leistungserbringer:innen durchgeführt wird.

Der Teilprozess „Beförderungs- & Transportauftrag abwickeln“ enthält insbesondere alle Vorgaben für die Tätigkeiten unserer Zugmannschaft, die beginnend ab der Zugbereitstellung über die Zugbegleitung bis hin zur abschließenden Zugübergabe durchzuführen sind.

Immer dann, wenn Abweichungen eintreten, wird der Teilprozess „Abweichungsmanagement durchführen“

wirksam. Ziel ist es, intern und in Zusammenarbeit mit allen betroffenen Partner:innen von der Planung abweichende Ereignisse oder Umstände (die durch infrastrukturelle, technische oder persönliche Gründe eintreten können) bestmöglich und zur Zufriedenheit unserer Reisenden zu bearbeiten.

Alle Bedarfe, Anforderungen und laufenden Anpassungen von Assets und Ressourcen werden in einer zentralen Drehscheibe abgehandelt („Assets und Ressourcen managen“).

Die Strategie

Die Vision und Mission der ÖBB-Personenverkehr AG bilden die strategische Positionierung sowie die Erreichung dieser auf Managementebene ab.

Zur Erreichung der Top-Level Strategie wurden 3 Stoßrichtungen entwickelt:



Stoßrichtung 1
Wettbewerbsfähiges Bus- und Bahnunternehmen für Österreich und in Europa



Stoßrichtung 2
Intermodaler Mobilitätsmanager



Stoßrichtung 3
Zentrale Mobilitätsplattform für Österreich

Quelle: Teilkonzernstrategie ÖBB-PV 2021-2027

Um die Strategie „top-down“ von der Führungskraft bis zu den Mitarbeiter:innen zu verankern und umzusetzen, sind die sogenannten Team-Ziel-Dialoge (TZD) etabliert. Sie gewährleisten, dass aus der Strategie heraus, nachhaltig klare und transparente Ziele pro Abteilung heruntergebrochen werden und konkretisieren die Aufgaben für das kommende Jahr.

Unsere Stakeholder

Ein Eckpfeiler jedes Managementsystems sind die interessierten Parteien bzw. Stakeholder. Als unsere Stakeholder werden jene Personen und Personengruppen definiert, die im Zusammenhang mit ihrer direkten oder indirekten Geschäftstätigkeit berechnete Anliegen gegenüber der ÖBB-Personenverkehr AG haben.

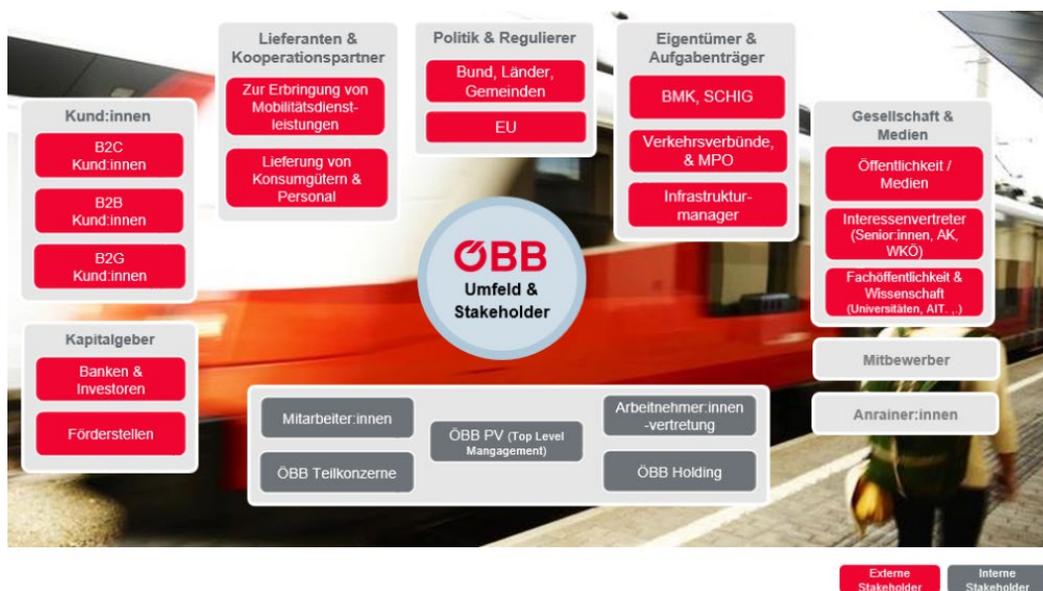
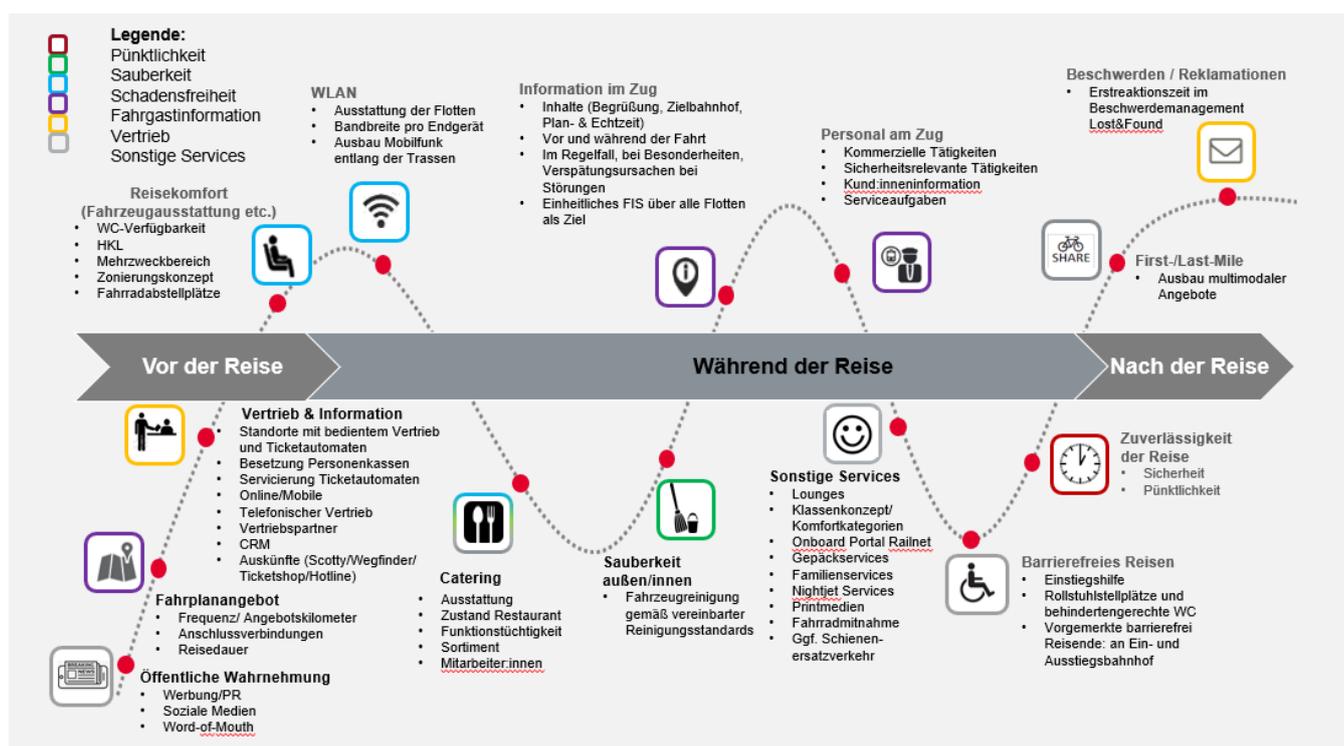


Abbildung: Stakeholder der ÖBB-Personenverkehr AG

Wir handeln kundenorientiert

Die Customer Journey definiert alle Berührungspunkte (Touchpoints) der Kund:innen entlang ihrer Reise mit den ÖBB.



Unser Managementsystem

Wir sind stolz auf über 175 Jahre Unternehmensgeschichte, streben aber stets danach, uns nach modernsten Modellen der Unternehmensführung auszurichten. Unser Managementsystem findet auf unser gesamtes Unternehmen „ÖBB-Personenverkehr AG“ Anwendung. Selbstverständlich ist es unser Ziel, ergebnisorientiert, das heißt wirtschaftlich stabil und erfolgreich, zu agieren – allerdings unter klarer Ausrichtung unseres gesamten Handelns auf die folgenden Grundwerte und Ziele.

Wir richten all unsere Aktivitäten nach internationalen, europäischen bzw. österreichischen Standards aus. Wir verpflichten uns zum Schutz der Umwelt und zur Vermeidung von negativen Umweltbelastungen sowie zur Einhaltung unserer bindenden Verpflichtungen. Im Zuge der integrativen Umsetzung der Standards ist gewährleistet, dass wir unsere unternehmensweiten, regelmäßigen Prozesskontrollen in den Bereichen, Eisenbahnsicherheit, Qualität, Umwelt, Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit und Risikomanagement sowie die daraus abgeleiteten Maßnahmen exakt auf die Anforderungen und die Zufriedenheit unserer Reisenden und interessierten Parteien ausrichten. Die Angemessenheit und Umsetzung unseres Managementsystems und dessen fortlaufende Weiterentwicklung werden durch regelmäßige interne und externe Prüfverfahren (Audits, Inspektionen und Einsichtnahmen, Managementbewertung) überwacht.

Mit der Ideenwerkstatt bieten wir Mitarbeiter:innen die Möglichkeit Vorschläge einzubringen, die zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit, der Qualität gegenüber den Kund:innen in den Bereichen Image, Sauberkeit und Ordnung, zur Erhöhung der Sicherheit, zur Verbesserung bestehender Methoden und Arbeitsabläufe sowie des Gesundheits-, Arbeitnehmer:innen- und Umweltschutzes beitragen.

Um das Management bei der Zielerreichung zu unterstützen, ist der laufende, systematische und nachvollziehbare Umgang mit internen und externen Risiken entscheidend. Eintretende Risiken und verkannte Chancen können zu negativen Ergebnisabweichungen gegenüber Planungsannahmen führen. Wesentliche Ziele sind ein frühzeitiges Erkennen von Chancen und Risiken, deren rechtzeitige Steuerung mit Verantwortlichen und Prozessanalysen, die Erhöhung der Planungssicherheit, die Optimierung der Gesamt-Chancen- und Risikoposition und somit die Steigerung des Unternehmenswerts.

Unter dem internen Kontrollsystem werden alle Prüfmaßnahmen verstanden, die dazu dienen einen den internen und externen Regelwerken entsprechenden Ablauf des betrieblichen Geschehens sicherzustellen. Die organisatorischen Kontrollmaßnahmen sind in den betrieblichen Abläufen verankert und erfolgen in der Prozessausführung oder sind den Prozessen unmittelbar vor- oder nachgelagert. Zusätzlich zu den von der Geschäftsleitung angeordneten Grundsätzen, Methoden und Maßnahmen werden rechnungslegungsrelevante Prozesse stichprobenartig auf deren korrekte Durchführung geprüft.

Als österreichischer Leitbetrieb haben die ÖBB eine hohe gesellschaftliche Verantwortung gegenüber Kund:innen, Mitarbeiter:innen und den österreichischen Steuerzahler:innen. Um ethische Grundwerte zu verankern, wurde ein maßgeschneidertes Compliance-Management-System implementiert, das regelkonformes und verantwortungsvolles Handeln unterstützt. Das Kernstück unserer Compliance-Kultur bildet der Code of Conduct. Das Compliance-Management-System des ÖBB-Konzerns orientiert sich an internationalen Standards. Im Teilkonzern ÖBB-Personenverkehr ist ein Compliance Officer bestellt. Eine wesentliche Aufgabe der Compliance-Organisation ist die Bekämpfung von Wirtschaftskriminalität und Korruption sowie die Minimierung von Wirtschaftskriminalitäts- und Korruptionsrisiken im ÖBB-Konzern.

Eisenbahn-Sicherheits-Management-Politik

Sicherheit ist in unserem Unternehmen eine absolute Grundvoraussetzung und die Basis für unsere Dienstleistungen. Daher räumen wir dem Aspekt Sicherheit eine wesentliche Bedeutung in unserem Integrierten Managementsystem (IMS) ein, den Forderungen des EisebG 1957 idgF bzw. der EU-Richtlinie 2016/798 Rechnung tragend.

Das System ist nach dem geltenden europäischen Recht (VO (EU) 1158/2010 bzw. VO (EU) 2018/762) zertifiziert. Unser Bestreben ist es, die betriebliche Sicherheit durch prozessorientiertes und systematisches Vorgehen zu steuern und durch Präventivmaßnahmen etwaige Risiken kontinuierlich niedrig zu halten und zu minimieren.

Wir leben Sicherheit:

„Ich arbeite aufmerksam und verhalte mich regelkonform. Ich gehe stets mit gutem Beispiel voran und bin für andere ein Vorbild.“

„Ich achte auf mich selbst und auf meine Kolleg:innen. Unsichere Handlungen oder Situationen spreche ich offen an.“

„Ich leiste aktiv meinen Beitrag, um aus Fehlern zu lernen: Das heißt Ursachen erkennen und beheben, damit wir besser werden.“



Abbildung: Die wesentlichen Aspekte des Sicherheitsmanagementsystems, kurz SMS

Qualitätsmanagement-Politik

Qualität ist eines der wichtigsten Merkmale und Entscheidungskriterien für unsere Kund:innen. Um der Qualität unserer Leistungen den höchstmöglichen Stellenwert einzuräumen, richten wir all unsere Aktivitäten in diesem Segment nach internationalen Standards aus. Wir verpflichten uns zur Umsetzung der Forderungen der ISO 9001 idgF, einer weltweit gültigen Systemnorm im Qualitätsmanagement, sowie der europäischen EN 13816 idgF, einer branchenspezifischen Norm - für den öffentlichen Personenverkehr.

Dem Qualitätsmanagement liegen in Anlehnung an Auftraggeber folgende Qualitätskriterien zugrunde.



Abbildung: Die wesentlichen Aspekte des Qualitätsmanagementsystems, kurz QMS

Zur Erfüllung unseres Leistungsversprechens führen wir regelmäßig und anlassbezogen Marktforschung, erheben durch interne Qualitätskontrollen den Status der Performance und halten Audits ab, um das Gesamtsystem auf Konformität zu überprüfen. Entlang der Reisekette unserer Kund:innen (Customer Journey) stellen wir uns der Herausforderung, Kund:innenerwartungen zu ermitteln, Kund:innenversprechen zu definieren und den Erfüllungsgrad dieser Versprechen mit Qualitätskriterien messbar zu machen.

Umweltmanagement-Politik

Wir betreiben das klimafreundlichste öffentliche Verkehrsmittel Österreichs. Mit unserem Einsatz für ökologische, ökonomische und soziale Nachhaltigkeit stellen wir uns aus voller Überzeugung unserer gesellschaftlichen Verantwortung. Durch klare ökologische und ökonomische Zielsetzungen verfolgen wir den umfassenden Umweltschutzgedanken und setzen damit ein klares Zeichen für unsere Reisende und Besteller, unsere Mitarbeiter:innen und Partner:innen sowie die interessierten Parteien und kommunizieren die Ergebnisse aktiv und offen. Auch durch die Übernahme der sozialen Verantwortung, die wir als Arbeitgeber und als österreichisches Traditionsunternehmen tragen, bekennen wir uns zum Umweltgedanken.

Wir verpflichten uns zur Reduktion negativer Umweltauswirkungen und für einen sparsamen Umgang mit Ressourcen und Energie.

Bei Vorfällen mit möglicher negativer Umweltauswirkung wird eine Vorfalleuntersuchung (bei Vorfällen mit betrieblicher Beeinträchtigung) bzw. eine bedarfsorientierte Standortbegehung (bei Vorfällen ohne betriebliche Beeinträchtigung) durchgeführt.

Für uns ist die Einhaltung rechtlicher und behördlicher Forderungen selbstverständlich.

Unser Managementsystem ist auch nach dem internationalen Normenstandard ISO 14001 idgF für Umweltschutz zertifiziert.



Abbildung: Die wesentlichen Aspekte des Umweltmanagementsystems, kurz UMS

Politik der Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit

Allein aus rechtlicher und wirtschaftlicher Sicht lassen sich zahlreiche stichhaltige Gründe finden, den Arbeits- und Gesundheitsschutz zu einem wichtigen Führungsthema zu machen. Wir sind aber davon überzeugt, dass diesem Thema in unserem Unternehmen mehr als nur Gesetzestreue und zahlenorientierte Beachtung geschenkt werden sollte.

Wir setzen daher auf vielfältigste Projekte und Angebote, die wir unseren Mitarbeiter:innen in ganz Österreich im Bereich Gesundheitsschutz anbieten, um deren Gesundheitsbewusstsein und Wohlbefinden am Arbeitsplatz zu erhöhen. Parallel dazu definieren wir Ziele und Maßnahmen zur stetigen Vermeidung von Berufsrisiken und Unfällen. In diesem Segment folgen die Abläufe den einschlägigen Gesetzen und Verordnungen. Normen wie die ISO 45001 liefern weitere Impulse für die Gestaltung der Abläufe.



Abbildung: Die wesentlichen Aspekte der Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit, kurz SGA

Risikomanagement-Politik mit Fokus auf Hygiene

Einen wichtigen Schwerpunkt unseres umfassenden Risikomanagementsystems stellt das Hygienemanagement dar. Hygiene ist für uns die Gesamtheit aller Maßnahmen in verschiedenen Bereichen, welche zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit und zur Verhinderung der Ausbreitung von Krankheiten beitragen.

Mit dem Ziel die Verbreitung von Krankheitserregern im personenbefördernden Bereich des Zuges zu unterbinden, verpflichten wir uns ausreichende Hygienemaßnahmen zu setzen, um die Risiken der Ausbreitung von Infektionskrankheiten zu minimieren und für unseren Reisenden gesundheitsschützende Bedingungen am Zug zu gewährleisten.

Der Risikoschwerpunkt wird hierbei auf die Reduzierung sämtlicher Risiken gelegt, welche mit Fahrzeughygiene und Infektionsprävention in Zusammenhang stehen. Neben der Sauberkeit liegt der Fokus im Hygienemanagement auch auf der Wasser- und Luftqualität sowie beim Schädlingsmanagement.

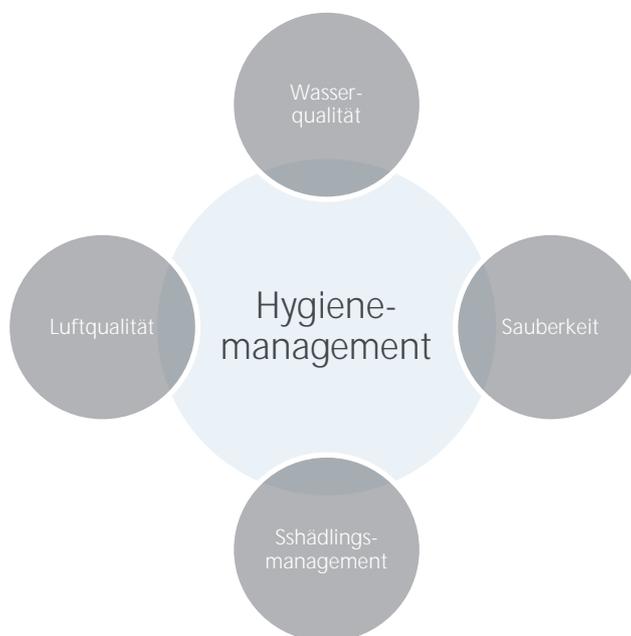


Abbildung: Die wesentlichen Aspekte des HYG

Gemeinsam mit unseren kompetenten Partner:innen wollen wir Risiken bewältigen und das Hygienebewusstsein stärken um kontinuierlich, sogar in Krisensituationen ein hygienisch sicheres Reisen zu ermöglichen.

Informationssicherheitspolitik

Die Informationssicherheitspolitik der ÖBB-Personenverkehr AG ist der Konzern-Informationssicherheitspolitik (K-ISP) nachgelagert und erläutert bzw. ergänzt die teilkonzernspezifischen Belange.

Die Ziele der ÖBB-Konzernstrategie in der Informationssicherheit sind:

1. Definition eines Mindestsicherheitsniveaus von Informationssicherheit im ÖBB-Konzern
2. Konzeption, Implementierung, Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung eines konzernweiten integrierten Informationssicherheitsmanagementsystems
3. Erstellung und Weiterentwicklung von Regelwerken betreffend Informationssicherheit
4. Ausrichtung der Informationssicherheit an internationale Richtlinien und Standards (z.B.: ISO/IEC 27001 und ISO/IEC 27002)
5. Etablierung der Informationssicherheit als integralen Bestandteil des gesamten Lebenszyklus von IT-Systemen im ÖBB-Konzern
6. Monitoring der Einhaltung der Vorgaben des Informationssicherheitsmanagementsystems, der Erreichung der definierten Sicherheitsziele und der Wirksamkeit der gesetzten Maßnahmen
7. Konzeption, Implementierung, Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung eines IS-Risikomanagementsystems im ÖBB-Konzern
8. Förderung des Informationssicherheitsbewusstseins aller ÖBB-Mitarbeiter
9. Führung eines Kennzahlensystems zur Messung der Informationssicherheit

Sowohl unsere eigenen Daten als auch die uns anvertrauten Informationen stellen Vermögenswerte dar, die durch einen Rahmen aus Standards, Richtlinien, Prozessen und technischen Mitteln geschützt werden. Ein angemessenes Sicherheitsniveau ist von einem risikoorientierten, systematischen Vorgehen und von administrativen und technischen Maßnahmen abhängig, insbesondere auch einer entsprechenden Bewusstseins-schaffung bei Mitarbeiter:innen und beauftragten Externen.

Spezifika in unserem Teilkonzern sind neben überall schützenswerten Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen sowie personenbezogenen Daten von Mitarbeiter:innen die Verarbeitung und damit der Schutzbedarf von umfangreichen Kunden-, Reise- und Zahlungsmitteldaten, sowie exponierte Bordsysteme. Zur Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs, der Verhinderung unerwünschter Außenwirkungen und der Erfüllung gesetzlicher Vorgaben ist die Gewährleistung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität dieser Informationen und Systeme unabdingbar.

Die vorliegenden Grundsätze zur Informationssicherheitspolitik erläutern die Bedeutung von Informationen für das Unternehmen und bilden den Rahmen für Richtlinien und Maßnahmen im Zusammenhang mit einem sicheren Umgang von Informationen. Insbesondere sollen sie

- Verantwortungen regeln,
- das Bewusstsein für die Notwendigkeiten und die Einhaltung aller der Informationssicherheit dienenden Vorkehrungen fördern,
- die Anwendung des „Need to know“ / „Need to do“-Prinzips bei Vergabe der Zugriff-Berechtigungen sicherstellen.
- Neue Informationssysteme müssen den in dieser Politik und den weiteren ISMS-Richtlinien definierten Mindeststandards erfüllen. Ausnahmen sind nur nach formaler Risikobewertung und Restrisikoakzeptanz zulässig.
- Bestehende Informationssysteme sind risikoabhängig auf diesen Mindeststandard zu bringen.

- Die in den Richtlinien definierte Soll-Anforderungen (Empfehlungen) sind ein streng empfohlenes Vorgehen zur Einhaltung allgemein anerkannter Regeln („good practice“). Abweichungen sind zu begründen.

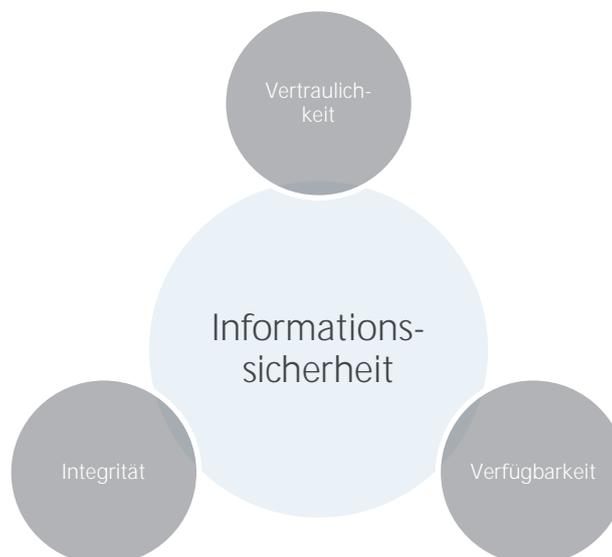


Abbildung: Die wesentlichen Aspekte der Informationssicherheit

Wir übernehmen Verantwortung im Team

Der Vorstand als oberste Leitung des IMS ist für dessen Einführung und laufende Weiterentwicklung verantwortlich. Er nimmt seine persönlichen Aufgaben wahr, die gemäß Gesetzes- und Normvorgaben operativ durch die oberste Leitung getätigt werden müssen.

Das Zusammenspiel der Anforderungen aller integrierten Managementsysteme koordiniert der/die **Integriertes Management System Beauftragte / r (IMB)**.

Zur Steuerung, laufenden Pflege und Optimierung des IMS steht der obersten Leitung das Team der **Managementsystembeauftragten** zur Seite. Das Team stellt durch die laufende Überprüfung sicher, dass die Prozesse und Dokumente alle Aspekte integrieren und ausgewogen berücksichtigen.

Das Zusammenspiel der Anforderungen aller integrierten Managementsysteme koordiniert der/die **Integriertes Management System Beauftragte:r (IMB)**. Den Bereich Qualität (ISO 9001/EN 13816) als Rahmen für unser Managementsystem verantwortet die/der **Qualitäts-Managementsystembeauftragte:r (QMB)** zusammen mit dem/der **Auditkoordinator:in (AUK)** und dem/der **Chief Process Manager:in (CPM)**.

Der Aspekt der Eisenbahnsicherheit (§ 39 EisbG1957 idgF/EU-VO 1158/2010) wird durch die/den **Sicherheitsmanagementsystem-Manager:in (SMS-M)** für Österreich, Deutschland, Schweiz und Italien umgesetzt. Gesetzliche Belange in Bezug auf den Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie die Erfüllung der ISO 45001 werden durch die/den **Leiter:in Personal und Leiter:in Sicherheitsfachkraft** übernommen. Der Umweltschutz (ISO 14001) steht unter zentraler Koordination der/des **Umwelt-Managementsystembeauftragte:n und Nachhaltigkeitsmanager:in (UMB)**. Das Risikomanagement beinhaltet derzeit auch das interne Kontrollsystem (IKS), beides wird durch die/den **Risikomanagementsystembeauftragte:n (RkMB)** abgedeckt. Die/der **Hygienebeauftragte:r (HYB)** für den Tag- bzw. Nachtverkehr setzt Forderungen zur Infektionsprävention um, um die Sicherheit und Gesundheit der Reisenden und Mitarbeiter:innen zu gewährleisten. Die Konformität im Sinne von IT-

Security verantwortet die:der **Chief Information System Officer** (CISO). Um den konzernweiten Compliance-Anforderungen gerecht zu werden, wird der:die **Compliance Officer** (CO) hinzugezogen.

Unsere Prozesse werden gesteuert

Der:Die **Chief Process Manager:in** (CPM) hat den Gesamtüberblick über alle Prozesse im Hinblick auf die Erfüllung der Normforderungen, Schnittstellenthemen und formalen Anforderungen an unsere Dokumentation und strebt stets nach Optimierung dieser und der Unternehmensabläufe.

Die Prozessverantwortlichen steuern die in ihrer Verantwortung liegenden Prozesse. Sie entwickeln und analysieren Verbesserungsmaßnahmen (z.B. die Ergebnisse aus Audits) und stimmen diese mit allen Prozessbeteiligten ab.

Als Informationsdrehscheibe stehen Prozessmanager:innen in den jeweiligen Organisationseinheiten zur Verfügung.

Laufende Überprüfung des Managementsystems sichert die Zielerreichung

Die ständige Verbesserung unserer Leistungen ist grundlegender Bestandteil unseres Handelns.

In Zusammenarbeit zwischen allen Systemverantwortlichen und den Mitarbeiter:innen unseres Unternehmens werden dabei stets weitere Potenziale für Verbesserungen in unseren internen Abläufen erhoben. Die Ergebnisse aus diesen Bewertungen sind die Basis für Verbesserungsmaßnahmen und für den **kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP)**.

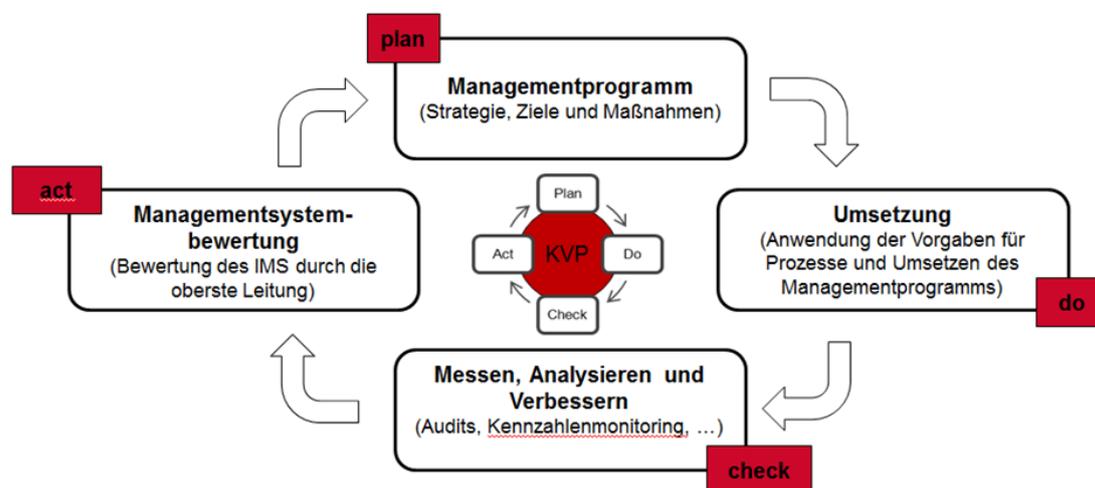


Abbildung 1: KVP-Prozess