

Allgemeine Vertragsbedingungen
der
Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) GmbH
für
IT-Leistungen

(AVB-IT)

Inhaltsverzeichnis

1	Anwendungsbereich	4
2	Begriffe	4
3	Allgemeine Regeln	5
3.1	Erfüllungsort.....	5
3.2	Lieferung und Installation	5
3.3	Aufstellungsvoraussetzungen.....	5
3.4	Einsatz von Subunternehmern	6
3.5	Dokumentation.....	6
3.6	Vollständigkeit.....	6
3.7	Koordination mit Dritten und Schnittstellen	6
3.8	Abnahme	7
3.9	Übernahme und Gefahrenübergang	7
3.10	Informationspflichten	8
3.11	Nachfolgeprodukte	8
3.12	Ersatzteilverfügbarkeit	8
4	Besondere Anforderungen für bestimmte Leistungsgegenstände	8
4.1	Ausarbeitungen.....	8
4.1.1	Allgemein	8
4.1.2	Anforderungsanalysen.....	9
4.1.3	Pflichtenhefte	9
4.1.4	Freigabe von Ausarbeitungen	9
4.2	Hardware	9
4.3	Software.....	10
4.3.1	Allgemeine Anforderungen Software.....	10
4.3.2	Systemsoftware	10
4.3.3	Anwendungssoftware	10
4.3.4	Individualsoftware	11
4.3.5	Anpassungsprogrammierung (Customizing)	11
4.3.6	Webanwendungen.....	11
4.3.7	Lieferung des Source-Codes – Individual-Software	12
4.3.8	Hinterlegung des Source-Codes – Standardsoftware des AN	12
4.4	Rechenzentrumsdienste.....	13
4.5	Schulung.....	14
4.6	Wartung	14
4.6.1	Hardware-Wartung	14
4.6.2	Software-Wartung.....	14
4.6.3	Fehlerklassen	15
4.6.4	Hotline, Trouble Ticket-System und Problemreport	15
4.6.5	Wartungsbereitschaftszeit und Reaktionszeiten	16
5	Immaterialgüterrechte.....	17
5.1	Standard-Software.....	17
5.2	Ausarbeitungen und Individualsoftware	17
6	Entgelt und Zahlungsbedingungen.....	17
6.1	Allgemeines	17
6.2	Pauschalpreise	17
6.3	Stunden- oder Tagsätze	17
6.4	Zusatzleistungen.....	18
6.5	Rechnungslegung.....	18
6.6	Zahlungsplan und Zahlungsfrist	19
6.6.1	Hardware:	19
6.6.2	Software:.....	19

6.7	Wertsicherung.....	19
7	Leistungsstörungen	19
7.1	Verzug	19
7.2	Gewährleistung für einmalige Leistungen	20
7.3	Gewährleistung für Wartung und Rechenzentrumsdienstleistungen	20
7.4	Freiheit von Rechten Dritter.....	21
8	Vertragsdauer	21
8.1	Vorzeitige Auflösung des Vertrags	21
8.2	Vertragsdauer und Kündigung von Wartungs- und Rechenzentrumsverträgen	22
9	Sonstiges	22
9.1	Rechtsnachfolge	22
9.2	Arbeits- und Sozialrecht	22
9.3	Abwerben von Mitarbeitern.....	22
9.4	Geheimhaltung	23
9.5	Eigentumsvorbehalt	23
9.6	Referenzen	23
9.7	Zurückbehaltung, Leistungspflicht und Aufrechnung	23
9.8	Schriftform	23
9.9	Gerichtsstand und anzuwendendes Recht.....	24
9.10	Salvatorische Klausel	24

1 Anwendungsbereich

Diese AVB-IT regeln die Bedingungen für die Beschaffung von IT-Leistungen durch die Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) GmbH. IT-Leistungen sind in diesem Sinn alle Liefer- und Dienstleistungen betreffend Hard- und Softwarekomponenten, wie insbesondere Lieferung und Installation von Software und Hardware, Softwareentwicklung, Beratung, Wartung, Schulung und Rechenzentrumsdienste.

Die Bestimmungen dieser AVB-IT sind auf die konkrete Leistungserbringung nur insoweit anzuwenden, als sie auf den vertraglich geschuldeten Leistungsgegenstand zutreffen und vertraglich nicht ausdrücklich Abweichendes vereinbart wird.

2 Begriffe

Im Sinn dieser AVB-IT haben die nachstehenden Begriffe folgende Bedeutung:

- a. **Abnahme** ist die in der Regel nach vorheriger Prüfung erfolgte Feststellung, dass die erbrachte Leistung den vertraglichen Vereinbarungen entspricht, wobei diese Feststellung lediglich Wissensklärung ist und keinen Verzicht auf Ansprüche wegen allenfalls vertragswidriger Leistungen bewirkt.
- b. **Anforderungsanalyse** ist die Ermittlung und Prüfung der Anforderungen des AG.
- c. **Anwendungssoftware** ist eine für die Erfüllung einer spezifischen Aufgabenstellung eines Benutzers orientierte Softwarelösung, wie Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Finanzbuchhaltung, Personalverwaltung etc.
- d. **Anpassungsprogrammierung** (Customizing) ist die Anpassung von Standardsoftware durch Konfiguration, Parametrisierung oder sonstige von der Standardsoftware vorgesehene Anpassungsmöglichkeiten an individuelle Anforderungen eines Kunden.
- e. **Auftraggeber** (kurz „AG“) ist die Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) GmbH.
- f. **Auftragnehmer** (kurz „AN“) ist jenes Unternehmen, das sich gegenüber dem AG vertraglich zur Erbringung von IT-Leistungen verpflichtet hat.
- g. **Ausarbeitungen** sind – mit Ausnahme von Software – alle vom AN schriftlich festgehaltenen Ergebnisse der Leistungserbringung, wie insbesondere Konzepte, Analysen, Pflichtenhefte, Pläne, Skizzen, Grafiken, Fotos, Bilder, Designs, Präsentationen, Beschreibungen, Internetseiten etc.
- h. **Hardware** sind technisch-physikalische Teile von Datenverarbeitungsanlagen.
- i. **Individual-Software** ist eine speziell für den AG entwickelte Software. Dazu zählt auch Anpassungsprogrammierung.
- j. **IT-Komponenten** sind die vom AN geschuldete Hardware und Software.
- k. **Lastenheft** ist eine vom AG vorgenommene Beschreibung seiner Anforderungen.
- l. **Maschinen-Code** ist der auf einer Hardware ausführbare Code einer Software.
- m. **Pflichtenheft** ist eine detaillierte Beschreibung darüber, auf welche Weise und mit welchen Mitteln die Anforderungen des AG gelöst werden sollen.
- n. **Produktivsetzung** ist die Inbetriebnahme von IT-Komponenten beim AG zur Nutzung entsprechend dem vertraglich vereinbarten Zweck unabhängig von einer vorangehenden Testung und auch unabhängig von einer Übernahme; eine Produktivsetzung ersetzt nicht die Übernahme (welche auch nach Produktivsetzung erfolgen kann).
- o. **Software** sind die nicht technisch-physikalischen Teile einer Datenverarbeitungsanlage, insbesondere Computerprogramme.
- p. **Source-Code** ist für Menschen lesbarer, in einer Programmiersprache geschriebener Text einer Software samt Kommentierungen und sonstiger zugehöriger Dokumentation, wie insbesondere Anleitung zur Veränderung und Übersetzung in Maschinencode, Änderung und Weiterentwicklung.

- q. **Standard-Software** ist Software (Programme, Programm-Module, Tools etc), die für die Bedürfnisse einer Mehrzahl von Kunden am Markt und nicht speziell für den AG entwickelt wurde und als Standardlösung am Markt erhältlich ist.
- r. **System-Software** sind jene Softwarekomponenten, die für die Funktionalität von Hardware notwendig sind und eine notwendige Basisfunktionalität für IT-Systeme herstellen. Darunter fallen Firmware, Betriebssysteme, Datenbanksoftware etc.
- s. **Subunternehmer** sind alle vom AN zur Leistungserbringung an den AG in Anspruch genommene Personen, welche nicht im Rahmen eines Angestelltenverhältnisses mit dem AN oder des jeweiligen Subunternehmers tätig werden. Keine Subunternehmer sind Personen, die lediglich Waren (insbesondere Hardware oder Standardsoftware) liefern oder Rechte daran einräumen.
- t. **Übernahme** ist die in der Regel nach oder mit der Abnahme erfolgte Übertragung der Leistung an den AG samt Übergang der Gefahr auf diesen.
- u. **Webanwendung** ist Software, bei der die Datenverarbeitung auf einem vom Rechner des Nutzers getrennten Rechner erfolgt und deren Ergebnisse auf den Rechner des Nutzers übertragen werden, wobei Eingabe, Steuerung und Anzeige in der Regel unter Verwendung eines Webbrowsers erfolgen.

3 Allgemeine Regeln

3.1 Erfüllungsort

Als Erfüllungsort gilt jener Ort, an dem das Ergebnis der Leistung vom AG genutzt oder verwendet werden soll. Das ist bei der Lieferung oder Wartung von Hardware der Ort der Aufstellung oder bei der Lieferung oder Wartung von Software jener Ort, an dem die Software von Mitarbeitern des AG bedient werden soll. Lässt sich danach der Erfüllungsort nicht eindeutig bestimmen, gilt der Sitz des AG als Erfüllungsort.

3.2 Lieferung und Installation

Soweit dies nicht explizit im Angebot des AN ausgeschlossen ist, umfassen die vom AN geschuldeten IT-Komponenten auch deren Transport, Aufstellung, Installation, Inbetriebnahme und Schulung am Erfüllungsort und sind die Kosten hierfür in den Preisen eingerechnet.

Die Leistungserbringung hat so zeitgerecht zu erfolgen, dass die IT-Komponenten zum vereinbarten Tag der Übernahme mängelfrei in Betrieb genommen werden können.

3.3 Aufstellungsvoraussetzungen

Der AN hat Details für die vom AG zu schaffenden Installations- und Aufstellungsvoraussetzungen (Räumlichkeiten, Stromversorgung, Klimatisierung, Verkabelung, Bereitstellung von Servern, System-Software, Datenbanksysteme und andere für eine reibungslose Installation und Inbetriebnahme notwendigen Vorbereitungen) sowie sonstige notwendige Voraussetzungen rechtzeitig, spätestens aber sechs Wochen vor Leistungsbeginn schriftlich bekannt zu geben.

Für die Richtigkeit und Vollständigkeit haftet der AN, der den AG auch bei der Einrichtung der Räumlichkeiten beratend unterstützen wird.

Für den Fall, dass für die Erbringung der erforderlichen Mitwirkungen des AG zuvor ein Vergabeverfahren durchzuführen ist oder ein bereits laufendes Vergabeverfahren berichtigt werden muss, hat die Verständigung in jedem Fall so rechtzeitig zu erfolgen, dass ein allfälliges Vergabeverfahren durchgeführt oder berichtigt werden kann.

Der AN wird die notwendigen Voraussetzungen (Räumlichkeiten, IT-Infrastruktur) rechtzeitig prüfen, soweit zutreffend als für die Leistungserbringung geeignet abnehmen und alle für eine reibungslose Installation notwendigen Informationen sammeln. Findet er bei dieser Prüfung Mängel, wird er diese schriftlich zusammen mit einem Vorschlag zu ihrer Behebung dem AG melden. Nach einer Mängelbehebung wird die Prüfung wiederholt. Versäumt der AN die rechtzeitige Prüfung, gelten die Voraussetzungen als vom AN akzeptiert und gehen Verzögerungen auf Grund allfälliger Mängel zu seinen Lasten.

3.4 Einsatz von Subunternehmern

Der AN hat alle eingesetzten Subunternehmer sowie die für diese vorgesehenen Leistungsteile bereits im Rahmen der Angebotslegung genannt. Der Einsatz nicht benannter oder der Wechsel benannter Subunternehmer ist nur mit schriftlicher Zustimmung des AG zulässig.

3.5 Dokumentation

Zum Leistungsumfang gehört auch die Bereitstellung und – für die Dauer der Gewährleistung oder Wartung – die laufende Aktualisierung der gesamten zur Nutzung des Vertragsgegenstandes notwendigen bzw zweckmäßigen Dokumentation, wie insbesondere Benutzerhandbücher, Installations- und Konfigurationsanleitungen, Konfigurationsbeschreibungen und Datenblätter.

Die Dokumentation muss klar, verständlich und nachvollziehbar sein und muss alle für die laufende Arbeit notwendigen Abläufe so beschreiben, dass sie für eine eingeschulte Person verständlich sind. Die Dokumentation hat auch typische und vorhersehbare Fehlersituationen darzustellen und deren Behebung zu beschreiben.

Benutzerhandbücher für Anwendungssoftware müssen in deutscher Sprache vorliegen. Sonstige Dokumentation kann auch in englischer Sprache geliefert werden.

Die Dokumentation wird in elektronischer Form geliefert, sodass in sie auch auf Computerarbeitsplätzen Einsicht genommen werden kann.

Der AG darf jegliche Dokumentation für den vertragsgemäßen Gebrauch beliebig vervielfältigen und verwenden.

3.6 Vollständigkeit

Der AN garantiert, dass er sein Angebot unter dem Gesichtspunkt der vollständigen Funktionsfähigkeit der angebotenen Leistung erstellt hat. Es dürfen daher keine Leistungen fehlen, die für den vereinbarten oder erkennbaren Nutzungszweck der angebotenen IT-Komponenten erforderlich sind, auch wenn diese in der Leistungsbeschreibung des AG nicht ausdrücklich erwähnt sind. Dies gilt dann nicht, wenn im Angebot ausdrücklich definiert ist, dass solche Leistungen vom AG oder Dritten beizustellen sind oder wenn die Erstellung einer Anforderungsanalyse Leistungsgegenstand ist. Fehlende Leistungen sind kostenlos nachzuliefern und im Rahmen einer vereinbarten Wartung zu warten.

3.7 Koordination mit Dritten und Schnittstellen

Soweit der AN vertragsgemäß lediglich Teilleistungen schuldet, die zur bestimmungsgemäßen Nutzung durch den AG mit den Leistungen anderer Auftragnehmer zu verknüpfen sind, hat sich der AN mit den anderen Auftragnehmern zu koordinieren, alle für eine Verknüpfung notwendigen Informationen auszutauschen und gegebenenfalls notwendige Schnittstellen zu schaffen.

3.8 Abnahme

Mangels gesonderten Vereinbarungen erfolgt die Abnahme der vom AN geschuldeten Leistungen nach folgenden Bestimmungen:

Der AN hat vor der Abnahme dafür zu sorgen, dass die Leistungen hinsichtlich Funktion und Erfüllung aller vereinbarten Spezifikationen getestet sind und dem AG über Aufforderung eine Dokumentation dieser Tests zu übergeben. Die derart vom AN veranlassten Tests müssen zumindest die vom AG allenfalls im Zuge der Auftragsabwicklung mitgeteilten Testfälle und bereitgestellten Testdaten umfassen.

Der AN teilt dem AG die Bereitstellung seiner Leistungen zur Abnahme mit.

Der AG führt einen Abnahmetest durch. Dieser besteht aus einem Funktionstest, einem Leistungstest und einem Dauertest:

- a. Der Funktionstest besteht aus einer Überprüfung, ob die IT-Komponenten die vereinbarten Funktionen erfüllen.
- b. Im Leistungstest wird geprüft, ob die IT-Komponenten unter den vereinbarten oder mangels Vereinbarung den allgemein üblichen Belastungszuständen die vereinbarten Anforderungen an Antwortzeiten, Durchsatz oder sonstigen Benchmarks erfüllen.
- c. Im Rahmen des Dauertests wird die Zuverlässigkeit der IT-Komponenten probeweise im Echtbetrieb überprüft. Der Dauertest gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn die Verfügbarkeit der IT-Komponenten über einen Testzeitraum von maximal 30 aufeinander folgenden Kalendertagen (00:00 bis 24.00 Uhr) mindestens den vertraglich vereinbarten oder – mangels Vereinbarung – üblichen Prozentsatz unter Einhaltung aller sonstigen Anforderungen an die IT-Komponenten erreicht.

Bei Auftreten eines Fehlers der Fehlerklasse 1 oder 2 (siehe Punkt 4.6.3) wird das Abnahmeverfahren wiederholt, sofern der AG darauf nicht verzichtet.

Über den erfolgreichen Abschluss des Abnahmetests wird ein schriftliches Abnahmeprotokoll erstellt und von beiden Vertragspartnern unterfertigt.

Der AN wird am Abnahmetest – ausgenommen am Dauertest – unentgeltlich teilnehmen. Unter der Voraussetzung der notwendigen Mitwirkung des AN wird der gesamte Abnahmetest – sofern auf Grund der Komplexität des Leistungsgegenstands kein längerer Zeitraum angemessen ist – in einem Zeitraum von maximal 30 Tagen ab Bereitstellung zur Abnahme durchgeführt.

§ 377 UGB findet keine Anwendung. Der AG kann auf einen oder mehrere der oben genannten Tests verzichten.

3.9 Übernahme und Gefahrenübergang

Als Tag der Übernahme gilt

- a. der Arbeitstag, an dem der Abnahmetest gemäß Pkt 3.8 erfolgreich abgeschlossen worden ist und das Abnahmeprotokoll vom AG unterfertigt wird, oder
- b. wenn ein Abnahmetest nicht vorgesehen ist oder der AG darauf zur Gänze verzichtet hat, der Arbeitstag, an dem der AG nach vollständig vertragskonformer Leistungserbringung erklärt, die Leistungen zu übernehmen.

Soweit eine zeitlich getrennte Abnahme für mehrere Leistungsteile vorgesehen ist, ist der Arbeitstag maßgeblich, an dem der letzte Abnahmetest erfolgreich abgeschlossen und das diesbezügliche Abnahmeprotokoll vom AG unterfertigt worden ist.

Mit dem Tag der Übernahme geht die Gefahr auf den AG über.

Die Nutzung der IT-Komponenten durch den AG begründet keine Übernahme.

3.10 Informationspflichten

Die Vertragspartner werden den Vertragsgegenstand betreffende wichtige Informationen laufend austauschen.

Der AN wird den AG für fünf Jahre ab dem Tag der Übernahme bzw für die Dauer eines Miet-, Wartungs-, oder sonstigen Dauerschuldverhältnisses laufend über verfügbare neue Versionen der IT-Komponenten unterrichten, ihm bekannte Fehler der IT-Komponenten unaufgefordert melden oder die Möglichkeit einräumen, in für Kunden zugängliche Informationsdatenbanken Einsicht zu nehmen. Er wird den AG rechtzeitig, mindestens aber sechs Monate vor dem tatsächlichen Datum, über eine bevorstehende Einstellung der Produktion von Ersatzteilen oder der Wartung von IT-Komponenten unterrichten.

3.11 Nachfolgeprodukte

Sieht sich der AN nicht mehr in der Lage, vereinbarte IT-Komponenten zu liefern, so hat er die Lieferung von Nachfolgeprodukten vorzuschlagen. Nachfolgeprodukte müssen in diesem Fall hinsichtlich Umfang, Qualität und Funktionalität mindestens den vereinbarten Produkten entsprechen, dürfen zu keiner Kostenerhöhung führen und müssen mit bereits beim AG vorhandenen IT-Komponenten kompatibel sein. Sollte die Lieferung von Nachfolgeprodukten zu Mehraufwänden für den AG führen, insbesondere auf Grund von geänderten oder zusätzlich notwendigen Konfigurationen, Schulungen und dergleichen, sind diese vom AN zu tragen bzw dem AG zu ersetzen.

3.12 Ersatzteilverfügbarkeit

Der AN verpflichtet sich, für die von ihm vertraglich geschuldeten IT-Komponenten für eine Mindestdauer von 5 Jahren ab Übernahme Ersatzteile höchstens zu den vereinbarten Preisen der ursprünglich gelieferten Komponenten zu liefern. Soweit in der getroffenen Vereinbarung für die betroffenen Ersatzteile keine gesonderten Preise ausgewiesen sind, sind die Preise laut allenfalls vorhandener Herstellerlistenpreise zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses maßgeblich. Sind auch solche Herstellerlistenpreise nicht vorhanden oder nicht eindeutig (unterschiedliche Herstellerlisten zum selben Zeitpunkt), ist der vom AN nachzuweisende marktübliche Preis zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses maßgeblich.

Die Ersatzteile müssen zumindest den Anforderungen gemäß Punkt 3.11 entsprechen.

4 Besondere Anforderungen für bestimmte Leistungsgegenstände

4.1 Ausarbeitungen

4.1.1 Allgemein

Ausarbeitungen sind generell so zu erstellen, dass sie

- a. dem Stand der Technik unter Berücksichtigung der vom AG bekannt gegebenen Voraussetzungen entsprechen,
- b. eine klare Struktur besitzen und übersichtlich sind,
- c. eine Kurzfassung beinhalten,
- d. den Versionsstand der Kapitel, Quellen für Aussagen und Zitate und ihre Annahme bzw Abstimmung mit dem AG erkennen lassen,

- e. den für öffentliche AG geltenden vergaberechtlichen Vorschriften entsprechen und insbesondere herstellerneutral gestaltet sind, soweit die Ausarbeitungen der Durchführung eines Vergabeverfahrens des AG dienen.

4.1.2 Anforderungsanalysen

Anforderungsanalysen sind so auszuarbeiten, dass sie

- a. alle wichtigen IT-technisch zu unterstützenden Abläufe analysieren und abbilden,
- b. die vom AG vorgegebenen Lastenhefte oder sonst festgelegten Anforderungen hinsichtlich ihrer Notwendigkeit und Zweckmäßigkeit für die Prozesse des AG analysieren,
- c. gegebenenfalls eindeutige Empfehlungen zur Korrektur oder Ergänzung von Anforderungen umfassen.

4.1.3 Pflichtenhefte

Pflichtenhefte sind so auszuarbeiten, dass

- a. sie alle vom Auftrag umfassten IT-technisch zu unterstützenden Abläufe des AG durchgängig darstellen, und zwar sowohl im IST- als auch im SOLL-Zustand und soweit notwendig in grafischer Aufbereitung,
- b. sie mit dem AG abgestimmt werden,
- c. sie die notwendigen Änderungen der beim AG bereits vorhandenen Infrastruktur so dokumentieren, dass diese vom AG verstanden werden können und als Vorlage für die technische Umsetzung ohne weitere Bearbeitung nutzbar sind und
- d. ihre Spezifikationen auf logische Konsistenz und Durchführbarkeit geprüft sind.

4.1.4 Freigabe von Ausarbeitungen

Die Prüfung oder Freigabe von Ausarbeitungen durch den AG bewirkt keine Übernahme. Eine solche Prüfung oder Freigabe durch den AG stellt lediglich eine Wissenserklärung dar, dass ihm keine Widersprüche in der Ausarbeitung selbst oder zwischen Ausarbeitung und Wirklichkeit aufgefallen sind. Insbesondere übernimmt der AG mit der Prüfung von Ausarbeitungen keine Haftung für die Vollständigkeit und Durchführbarkeit der beschriebenen Maßnahmen bzw für die Realisierbarkeit und Vertragskonformität der darin beschriebenen Leistungen.

4.2 Hardware

Hardware muss

- a. vorrangig sämtliche vereinbarte Spezifikationen und zudem nachrangig die Produktbeschreibungen des Herstellers erfüllen,
- b. fabriksneu sein,
- c. den EU-Regeln und den entsprechenden nationalen Umsetzungsnormen über die elektromagnetische Verträglichkeit (EMV) entsprechen,
- d. bezüglich Verkabelung und Netzwerkkonzeption die Norm EN 50173 in der geltenden Fassung bzw an deren Stelle tretende und alle je nach Verkabelungstyp ergänzenden Normen einhalten,
- e. den Anforderungen der einschlägigen Gesetze, Verordnungen und technischen Richtlinien, insbesondere den ArbeitnehmerInnenschutz betreffend, sowie den entsprechenden EU-Richtlinien entsprechen,
- f. die vollständige Funktionsfähigkeit einer vertraglich vorgesehenen Software gewährleisten,
- g. bei Einsatz der vorgesehenen Software und im Einsatz für die vertraglich vorgesehenen oder erkennbaren Datenmengen und Transaktionen Antwortzeiten liefern, die eine effiziente

Aufgabenerfüllung zulassen, wobei dies nur insoweit gilt, als der AN auch die vorgesehene Software liefert oder dem AN die Dimensionierung der benötigten Hardware übertragen worden ist.

4.3 Software

4.3.1 Allgemeine Anforderungen Software

Software muss

- a. zuverlässig die vertraglich vereinbarten Funktionen erfüllen,
- b. frei von Schadsoftware sein,
- c. frei sein von Kopierschutzeinrichtungen, CPU-Nummern, Datums-, Programmsperren oder ähnlichen nutzungsbeschränkenden Routinen, soweit der AN nicht bereits in seinem Angebot auf derartige Einschränkungen hingewiesen hat,
- d. keine räumlichen, zeitlichen, personellen oder organisatorischen Nutzungsbeschränkungen in technischer oder rechtlicher Hinsicht aufweisen, soweit der AN nicht bereits in seinem Angebot auf derartige Einschränkungen hingewiesen hat,
- e. auf Funktionalität und zwar insbesondere auch in zu erwartenden Grenzfällen, (Fehleingaben, Anzahl gleichzeitiger Transaktionen, Datenmengen) getestet sein,
- f. die vollständige Funktionsfähigkeit einer vertraglich vorgesehenen Hardware gewährleisten und
- g. bei Einsatz der vorgesehenen Hardware und im Einsatz für die vertraglich vorgesehenen oder erkennbaren Datenmengen und Transaktionen Antwortzeiten liefern, die eine effiziente Aufgabenerfüllung zulassen.

4.3.2 Systemsoftware

Systemsoftware muss

- a. soweit es sich um Betriebssysteme für Server handelt, den POSIX-Normen (IEE Standard for Information Technology Portable System Interface) in der geltenden Fassung bzw an deren Stelle tretenden gleichwertigen Normen entsprechen und
- b. mit deutsch- oder englischsprachiger Benutzersteuerung geliefert werden, soweit die Tatsache einer fremdsprachigen Benutzersteuerung dem AG nicht schriftlich im Angebot bekannt gegeben wurde.

4.3.3 Anwendungssoftware

Anwendungssoftware muss

- a. benutzerfreundlich sein, für gleiche oder ähnliche Sachverhalte ähnlich funktionieren und von einem mit dem Sachgebiet der Anwendung vertrauten Benutzer ohne Hilfsdokumentation und nach einer üblichen Einschulung in den Grundfunktionen problemlos benutzt werden können,
- b. eine deutschsprachige Benutzersteuerung aufweisen, soweit die Tatsache einer fremdsprachigen Benutzersteuerung dem AG nicht schriftlich im Angebot bekannt gegeben wurde,
- c. eine einheitliche Menügestaltung und Funktionstastenbelegung aufweisen,
- d. ein einheitliches deutschsprachiges Online-Hilfesystem aufweisen - soweit die Tatsache eines fremdsprachigen Hilfesystems dem AG nicht schriftlich im Angebot bekannt gegeben wurde,
- e. für jedes Eingabefeld im Falle einer aufzählbaren Menge an möglichen Eingabewerten die Eingabe des Wertes durch Auswahl aus einer Liste zulassen,

- f. gegen übliche Arten von Fehlbedienung (zB durch Verwendung von Wertebereichsprüfungen und Integritätsregeln) abgesichert sein und
- g. mit der vorgesehenen Systemsoftware kompatibel sein.

4.3.4 Individualsoftware

Individualsoftware muss so erstellt sein, dass

- a. sie ausschließlich unter Verwendung des Standardsprachumfangs der vertraglich vereinbarten Programmiersprachen programmiert ist,
- b. sie ohne großen Aufwand an geänderte Anforderungen (absehbare Organisations-, Gesetzes- und Marktänderungen, Änderung der Betriebssystemversion) angepasst werden kann,
- c. sie möglichst plattform- bzw betriebssystemunabhängig ist,
- d. sichergestellt ist, dass allenfalls zum Betrieb erforderliche Drittsoftware (Module, Laufzeitumgebungen etc) zeitlich unbeschränkt verfügbar ist und zu keiner Zeit zusätzliche Lizenzkosten bedingt und auch die Unterstützung derartiger Drittsoftware zumindest für die Dauer von 5 Jahren durch jeweils aktuelle und übliche Systemsoftware sichergestellt ist oder – soweit eine solche Unterstützung nicht gegeben ist – die Software vom AN ohne zusätzliche Kosten entsprechend angepasst oder ersetzt wird; dies alles soweit der AN in seinem Angebot nicht explizit auf Gegenteiliges hingewiesen hat.
- e. sie modular und parametrierbar programmiert ist,
- f. die Funktion und die Ein- und Ausgabeparameter jedes Moduls durch einen Kommentar im Source-Code anschließend an den Header des Moduls verständlich erklärt werden,
- g. der Source-Code ausreichend erklärende Kommentare beinhaltet, alle Informationen der zur korrekten Funktionsweise benötigten Laufzeitumgebung umfasst und auch alle Informationen enthält, die einen vom AN verschiedenen fachkundigen Dritten in die Lage versetzen, die Software zu ändern oder weiterzuentwickeln,
- h. sie unter Verwendung eines Data-Dictionary, eines Source-Code-Verwaltungssystems, möglichst eines Testdatengenerators und eines Testhilfesystems erstellt und gegebenenfalls gewartet wird und
- i. sie nicht nur vom Programmierer, sondern von anderen Mitarbeitern des AN vollständig getestet wurde.

4.3.5 Anpassungsprogrammierung (Customizing)

Für Anpassungsprogrammierung gelten – soweit dies die anzupassende Software zulässt – ebenfalls die Anforderungen gemäß Punkt 4.3.4.

Anpassungsprogrammierung ist so durchzuführen, dass die Versionsfähigkeit nicht verloren geht, also der Wechsel zu den nächsten Versionen der Standardsoftware problemlos möglich bleibt.

4.3.6 Webanwendungen

Webanwendungen und Internetseiten sind nach folgenden Prämissen zu erstellen:

- a. Optimierter Seitenaufbau in Bezug auf die Geschwindigkeit,
- b. Hohe Bedienerfreundlichkeit und übersichtliche Struktur (zB dass der Benutzer auf jeder Seite weiß, wo er sich befindet, was er wo eingeben soll und wie er wieder zur ersten Seite eines Themas zurückfindet),
- c. barrierefreier Zugang zu Websites und mobilen Anwendungen mindestens nach Konformitätsstufe AA der Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 oder allenfalls höheren Anforderungen nach den einschlägigen Normen betreffend barrierefreien Zugang zu Websites und mobilen Anwendungen (insbesondere § 3 Abs 2 Web-Zugänglichkeits-Gesetz

iVm EN 301 549 V2.1.2 [2018-08] – veröffentlicht mit Durchführungsbeschluss (EU) 2018/2048 der Kommission vom 20.12.2018),

- d. Unterstützung der gängigsten Browser-Versionen und sonstigen Laufzeitumgebungen (Erreichbarkeit von 90% der Zielgruppe).

4.3.7 Lieferung des Source-Codes – Individual-Software

Der Source-Code von Individual-Software ist auf einem Datenträger, der auf dem System des AG gelesen werden kann, samt aller für die Bearbeitung und Übersetzung notwendigen Informationen und Programme mitzuliefern.

4.3.8 Hinterlegung des Source-Codes – Standardsoftware des AN

Der Source-Code von Standardsoftware, die vom AN entwickelt wurde oder an der der AN ein Werknutzungsrecht hat (Standardsoftware des AN – ohne eingebundener Drittprodukte) ist vom AN auf Verlangen des AG in der Weise zu hinterlegen, dass einerseits der AN in angemessener Weise vor missbräuchlichem Zugriff auf den Source-Code geschützt ist und andererseits der AG in berechtigten Fällen, wie insbesondere Einstellung der Entwicklung der Standardsoftware, in dem für die weitere Nutzung und Wartung der Software durch den AG notwendigen Umfang auf den Source-Code zugreifen kann.

Sollte es zu keiner Einigung über die konkreten Regeln der Hinterlegung und die Fälle eines Zugriffs auf den Source-Code kommt, gilt folgendes:

Der AN stellt den Source-Code auf einem Datenträger, der auf dem System des AG gelesen werden kann, samt aller für die Bearbeitung und Übersetzung notwendigen Informationen und Programme bereit, übersetzt diesen in Maschinen-Code (soweit für die Nutzung erforderlich), installiert diesen auf dem System und prüft die Funktionsfähigkeit der Software. Anschließend wird der Datenträger mit einem vom AN gewählten asymmetrischen Verschlüsselungsverfahren verschlüsselt. Der verschlüsselte Datenträger und eine Kopie des öffentlichen Schlüssels werden dem AG übergeben und eine Kopie des privaten Schlüssels bei einem vom AG bezeichneten Treuhänder (Notar oder andere Person mit Zustimmung des AN) hinterlegt. Der Datenträger muss mit Hilfe des privaten Schlüssels und – sofern nicht allgemein zugänglich – einer vom AN dem AG übergebenen Software entschlüsselt werden können.

Die Übersetzung des Source-Codes, die Installation und deren Prüfung, die Verschlüsselung und Übergabe erfolgen jeweils in Anwesenheit einer vom AG bezeichneten fachkundigen Person, die auch den Inhalt des Datenträgers vor der Verschlüsselung prüft und welcher auf Verlangen die Entschlüsselbarkeit mit Hilfe des privaten Schlüssels auf einem System des AN zu demonstrieren ist.

Die Hinterlegung bzw Übergabe wird bei jeder Lieferung einer neuen Version der Software binnen zwei Monaten ab Einsatzbeginn der jeweils neuen Version nach den obigen Regeln wiederholt, wobei eine neuerliche Übergabe des privaten Schlüssels an den Treuhänder entfällt und stattdessen die Übereinstimmung des bei der Verschlüsselung verwendeten öffentlichen Schlüssels mit der zuvor dem AG übergebenen Kopie vom AG geprüft wird.

Nach der mit dem Treuhänder zu treffenden Hinterlegungsvereinbarung ist der private Schlüssel nur in folgenden Herausgabefällen an den AG zu übergeben:

- a. wenn beim AN Handlungsunfähigkeit eintritt. Als Handlungsunfähigkeit des AN gelten Liquidation oder Eröffnung eines Insolvenzverfahrens oder Abweisung eines Antrags auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden Vermögens oder zumindest zwei erfolglose Exekutionsversuche wider den AN.

- b. wenn der AN trotz seitens des AG ungekündigten Wartungsvertrages die Weiterentwicklung oder Wartung der Software einstellt.
- c. wenn jene Vereinbarung, mit der dem AG die Software zur dauerhaften Nutzung überlassen wird, vom AN gekündigt wird (soweit eine derartige Kündigung überhaupt rechtswirksam ist).

Der AN räumt dem AG mit der Übergabe des Datenträgers das zeitlich unbefristete Recht ein, den Source-Code bzw den damit herstellbaren Maschinen-Code zum Zweck der Weiterentwicklung und weiteren aus dem Vertrag ableitbaren oder ausdrücklich vereinbarten Zwecken zu nutzen und den Source-Code zu diesen Zwecken zu bearbeiten oder durch Dritte bearbeiten zu lassen. Der AG nimmt diese Rechtseinräumung bereits hiermit an, sichert aber zu, dass er eine Bearbeitung erst nach einem Herausgabefall vornehmen wird.

Sollte auf Grund einer besonderen Vereinbarung zwischen AN und AG auch hinsichtlich Individual-Software eine Übergabe des Source-Codes an den AG abbedungen sein, gelten die Regelungen dieses Punktes auch für die betroffene Individual-Software.

Die Kosten des Treuhänders werden vom AG getragen.

Bei Standard-Software, an der der AN keine Rechte hat, erfolgt keine Hinterlegung.

4.4 Rechenzentrumsdienste

Der AN verpflichtet sich, die Verfügbarkeit des Rechenzentrums, insbesondere die Anbindung an das Netzwerk des AG, mit der vereinbarten Datenübertragungsgeschwindigkeit durchgehend aufrecht zu halten

- a. zur Anbindung der Infrastruktur des AG an das Rechenzentrum, insbesondere durch Bereitstellung der nötigen Netzwerkverbindungen in der vereinbarten Übertragungsqualität,
- b. zur Integration der durch das Rechenzentrum bereitgestellten Dienste mit dem System des AG und eventuellen Drittsystemen und Schnittstellen und
- c. zur Konversion und Transfer der Daten vom bestehenden System des AG auf das System im Rechenzentrum.

Der AN verpflichtet sich weiter,

- d. im Fall eines Ausfalls des Rechenzentrums entsprechende Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, um die vertraglichen Verpflichtungen erfüllen zu können,
- e. werktags Montag bis Freitag zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr eine kompetente Störungsmelde- und Auskunftsstelle besetzt zu halten, die für die Meldung von Problemen und die Aufklärung von Zweifelsfragen mit der Netznutzung zur Verfügung steht,
- f. außerhalb der im vorigen Absatz genannten Zeiten gegen gesondertes Entgelt die Störungsmeldestelle zu besetzen und
- g. überhaupt alle üblichen Maßnahmen zur Sicherstellung von Integrität, Verfügbarkeit und Vertraulichkeit der Daten des AG zu setzen. Der AG ist berechtigt, die Sicherheitsvorkehrungen des AN jährlich zweimal unter Beiziehung eines Sachverständigen für Datensicherheit vor Ort zu überprüfen.

Der AN sichert zu, dass

- h. die IT-Leistungen an den Endgeräten bzw an einem definierten Messpunkt (Anschaltknoten) innerhalb des durchgehenden (24/7) Betriebs monatlich eine Verfügbarkeit von mindestens 99,5% aufweisen, wobei die geforderte Verfügbarkeit sowohl die technische Anbindung als auch die Integrität der bereitgestellten Dienste umfasst,
- i. die IT-Leistungen an jedem Endgerät je Störfall maximal vier aufeinander folgende Stunden ausfallen,
- j. monatlich nicht mehr als 3 Störfälle an jedem Endgerät auftreten,

- k. die Antwortzeiten am Endgerät bzw definierten Messpunkt für Abfrage- und Erfassungs-Transaktionen, wie sie im normalen Gebrauch des Systems täglich häufig verwendet werden, eine effiziente Aufgabenerfüllung zulassen und
- l. entsprechende Schnittstellen zu einem vom AG oder in dessen Auftrag von einem Dritten betriebenen Monitoringsystem bereitstehen.

4.5 Schulung

Der AN übernimmt die Schulung des AG bzw seiner Mitarbeiter in die anwendungsspezifischen Funktionen der gelieferten bzw zur Nutzung bereitgestellten IT-Komponenten einschließlich Bereitstellung aktueller Schulungsunterlagen, die den AG bzw dessen Mitarbeiter in die Lage versetzen, die Schulungsinhalte unabhängig von einer Teilnahme an der Schulung nachzuvollziehen.

4.6 Wartung

4.6.1 Hardware-Wartung

Die Wartung von Hardware umfasst deren

- a. Instandhaltung (vorbeugende Wartung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit zumindest gemäß Wartungsempfehlungen des jeweiligen Herstellers) und
- b. Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur oder Ersatz schadhafter IT-Komponenten. In den Preisen enthalten sind insbesondere alle dafür notwendigen Ersatzteile, Hilfsmittel und Betriebsstoffe.

Ausgetauschte IT-Komponenten verbleiben im Eigentum des AG. Über Aufforderung übernimmt der AN auch solche IT-Komponenten in dessen Eigentum. Im Fall von Datenträgern, die vom AN übernommen werden, hat der AN jedoch für eine zuverlässige Vernichtung der Daten (nach deren Sicherung auf den ersatzweise eingebauten IT-Komponenten) zu sorgen und dies dem AG schriftlich zu bestätigen.

4.6.2 Software-Wartung

Die Wartung von Software umfasst die

- a. Weiterentwicklung (Lieferung und Installation neuer Versionen, Major- und Minor-Releases, Upgrades, Updates, Patches etc), wobei
 - im Fall von Standard-Software, an denen der AN keine Rechte hat, neue Softwareversionen dann nicht umfasst sind, wenn dafür vom Hersteller gesonderte Lizenzkosten verlangt werden und
 - im Fall von sonstiger Standard-Software und Individual-Software die vorzunehmenden Weiterentwicklungen zumindest die laufendende und umgehende Anpassung an die jeweils aktuellen rechtlichen und technischen Rahmenbedingungen umfassen.
- b. Behebung von Fehlern und Störungen bzw Hilfe bei deren Umgehung.

Der AN wird den AG regelmäßig über technische Verbesserungen und Weiterentwicklungen der Software informieren, die für den Betrieb von Interesse sein können.

Die Installation von neuen Softwareversionen erfolgt frühestens dann, wenn die Einsetzbarkeit dieser Versionen durch praktische Erfahrung oder Tests nachgewiesen ist und der AN die

Problemlosigkeit des Umstiegs und des Einsatzes der neuen Softwareversionen erklärt oder der AG dies fordert. Der AG ist berechtigt, die Installation einer neuen Softwareversion abzulehnen, wobei auch in diesem Fall die Wartungspflichten des AN im Übrigen unberührt bleiben.

4.6.3 Fehlerklassen

Für die Zwecke der Wartung und für die vom AN einzuhaltenden Reaktions- und gegebenenfalls Fehlerbehebungszeiten sowie Abnahmetests werden nachfolgend Fehlerklassen definiert.

Die Zuordnung zu den Fehlerklassen erfolgt einvernehmlich. Im Zweifelsfall hat der AN vor einvernehmlicher Klärung zunächst Maßnahmen auf Basis der Klassifizierung des AG zu setzen, um Nachteile für den AG zu vermeiden. Die Beweislast für das Vorliegen eines Fehlers geringerer Klasse als vom AG behauptet, liegt beim AN.

a. Fehlerklasse 1 – "schwer"

Die zweckmäßige Nutzung der IT-Komponenten ist nicht möglich oder wesentlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder die Sicherheit. Das sind vor allem Fehler, die eine weitere Verarbeitung ausschließen oder erheblich erschweren. Im Fall von Software zählt auch eine Methodik der Softwareerstellung zu dieser Fehlerklasse, die den beschriebenen Einfluss zwar nicht sofort aber in Zukunft erwarten lässt.

Beispiele: Systemstillstand ohne Wiederanlauf, Datenverlust/Datenzerstörung, falsche Ergebnisse bei zeitkritischer Massenverarbeitung von Daten, falsche oder inkonsistente Verarbeitung, spürbare Unterschreitung der vereinbarten Leistungsdaten des IT-Systems, Häufung von Störungen des IT-Betriebes

b. Fehlerklasse 2 – "mittel"

Die zweckmäßige Nutzung der IT-Komponenten ist eingeschränkt. Der Fehler hat nur unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit und lässt eine weitere Verarbeitung mit keinen oder nur geringen Einschränkungen zu. Im Fall von Software zählt auch eine Methodik der Softwareerstellung zu dieser Fehlerklasse, die den beschriebenen Einfluss zwar nicht sofort aber in Zukunft erwarten lässt.

Beispiele: falsche Fehlermeldung/ein Programm geht in einen Wartezustand und kann nur durch Betätigen einer Taste wieder aktiviert werden

c. Fehlerklasse 3 – "leicht"

Die zweckmäßige Nutzung der IT-Komponenten ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung. Das sind vor allem Schönheitsfehler oder Fehler, die von Mitarbeitern des AG selbst umgangen werden können.

Beispiele: Störende zusätzliche Ausgaben am Bildschirm, Schreibfehler in der Benutzerführung oder Hilfesystem

4.6.4 Hotline, Trouble Ticket-System und Problemreport

Der AN wird für die Dauer der Wartung

- a. eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse oder
- b. einen kostenlosen Zugriff auf ein Troubleshooting System

bereitstellen, um dem AG die Meldung von Störungen und Problemen zu ermöglichen und Auskünfte einzuholen (Hotline). Diese Hotline muss zumindest während der

Wartungsbereitschaftszeit (Punkt 4.6.5) durch fachlich kompetente Techniker besetzt sein, welche in der Lage sind, nicht nur Störungsmeldungen entgegen zu nehmen, sondern diese auch inhaltlich zumindest durch erste Hinweise zur Störungsbehebung bearbeiten können.

Der AN wird dem AG monatlich einen Bericht über alle Störungen und Wartungshandlungen an eine vom AG mitgeteilte E-Mail- Adresse übersenden oder über das Troubleshooting-System bereitstellen. Der Bericht hat zu beinhalten:

- a. jede Wartungshandlung mit Datum,
- b. jede Änderung des Versionsstandes der IT- Komponenten,
- c. jede Störungsbehebung mit
 - Zeitpunkt der Fehlermeldung (Datum / Uhrzeit)
 - Beginn der Fehlerbehebung (Datum / Uhrzeit)
 - Ende der Fehlerbehebung (Datum / Uhrzeit)
 - Bezeichnung ausgefallener bzw gewarteter IT- Komponenten
 - Fehlerursache und Behebungsmaßnahmen
 - Fehlerklasse
- d. soweit eine stundenbezogene Vergütung vereinbart ist, der jeweilige Stand des verbrauchten Zeitaufwands; in diesem Zusammenhang hat der AN – soweit die Überschreitung eines Zeitaufwands von 5 Stunden oder eines anderen vorab vereinbarten Stundenkontingents für eine Wartungshandlung oder eines Gesamtkontingents absehbar ist – dies dem AG vor Durchführung der Leistung mitzuteilen und dessen Zustimmung einzuholen, andernfalls kein Vergütungsanspruch hinsichtlich der jeweils das Kontingent überschreitenden Leistung besteht. Davon ausgenommen sind Fehler der Klasse 1.

4.6.5 Wartungsbereitschaftszeit und Reaktionszeiten

Wartungen erfolgen im Zeitraum werktags Montag bis Freitag 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr (Wartungsbereitschaftszeit).

Instandhaltungsleistungen oder Versionswechsel erfolgen nach vorheriger Terminvereinbarung mit dem AG.

Für Instandsetzungen und Fehlerbehebungen gelten die nachstehenden Vorgaben.

Der AG verständigt den AN im Fall einer Störung oder Fehlers im Wege der vom AN eingerichteten Hotline (Störungsmeldung).

Der AN beginnt mit der Fehlerbehebung durch qualifiziertes Personal so rasch wie möglich, bei Fehlern der Klasse 1 jedoch spätestens mit Ablauf der nachstehenden Reaktionszeit:

Reaktionszeit Fehlerklasse 1 für Telefonsupport und Fernwartung: 2 Stunden

Reaktionszeit Fehlerklasse 1 für Störungsbehebung vor Ort: 4 Stunden

Reaktionszeit ist der Zeitraum von der Störungsmeldung bis zum Eintreffen eines qualifizierten Technikers bei der fehlerhaften IT-Komponente zur Aufnahme der Reparaturarbeiten oder einer im Interesse des AG gelegenen, auf die umgehende Fehlerbehebung abzielenden Maßnahme (zB Beginn der Fehleranalyse durch qualifizierten Techniker via Fernwartung). Zeiten außerhalb der Wartungsbereitschaftszeit werden nicht in die Reaktionszeit eingerechnet.

In der Wartungsbereitschaftszeit begonnene Fehlerbehebungsleistungen werden auch außerhalb der Wartungsbereitschaftszeit fortgesetzt.

Der AN sorgt möglichst rasch für eine Behebung des Fehlers und bei Fehlern der Fehlerklasse 1 – soweit möglich – binnen 8 Stunden ab Beginn der Fehlerbehebung zumindest für eine Umgehung.

5 Immaterialgüterrechte

5.1 Standard-Software

An Standard-Software erwirbt der AG das örtlich und zeitlich unbefristete Recht, die Software im vereinbarten Umfang auf allen seinen jetzigen und zukünftigen Anlagen im notwendigen Umfang zu nutzen, insbesondere zu installieren, auszuführen, darauf zuzugreifen, ablaufen zu lassen und Vervielfältigungen für Sicherungs- und Archivierungszwecke herzustellen. Das Recht zur Nutzung verbleibt dem AG insbesondere auch nach Ablauf, Kündigung oder Auflösung der mit dem AN getroffenen Vereinbarungen und kann vom AG an Dritte übertragen werden.

5.2 Ausarbeitungen und Individualsoftware

An Ausarbeitungen und Individual-Software, erwirbt der AG alle jetzt bekannten und zukünftig bekannt werdenden ausschließlichen Nutzungs- und Verwertungsrechte. Dies umfasst insbesondere das zeitlich, örtlich und inhaltlich unbeschränkte Werknutzungsrecht (ausschließliches Recht zur Benutzung nach allen nach §§ 14 bis 18a UrhG dem Urheber vorbehaltenen Verwertungsarten, insbesondere Vervielfältigung, Verbreitung, Vermieten, Verleihen etc) und alle eintragungsfähigen Rechte, wie insbesondere Marken-, Muster-, Gebrauchsmuster und Patentrechte, wobei der AN zu einer solchen Eintragung gegebenenfalls notwendige Erklärungen abzugeben hat. Der AN räumt ausschließlich dem AG diese Rechte bereits mit der Erstellung der Ausarbeitungen und Individual-Software ein ohne dass dadurch eine Abnahme bewirkt wird. Der AG erwirbt zu diesem Zeitpunkt auch sämtliche zur Werkerstellung erforderlichen Trägermaterialien (zB Datenträger, Papier etc), die dem AG jederzeit über Aufforderung auch physisch zur Verfügung zu stellen sind.

6 Entgelt und Zahlungsbedingungen

6.1 Allgemeines

Mangels anderer Vereinbarung sind alle angebotenen bzw vereinbarten Preise in EUR exkl Ust zu verstehen.

6.2 Pauschalpreise

Mangels ausdrücklicher gegenteiliger Regelung sind die vereinbarten Preise als Pauschalpreise zu verstehen, die sämtliche nach dem Vertrag zu erbringenden Leistungen inkludieren und zwar einschließlich allfälliger Nebenleistungen, Hilfsmittel, Betriebsstoffe, Ersatzteilkosten für Wartung, Lizenzkosten für Produkte, die zur Nutzung der Leistungen des AN erforderlich sind, Verpackungskosten, Transportkosten, Entsorgungskosten, Versicherung, Spesen, Barauslagen, Reisekosten, Steuern, Abgaben, Gebühren und Zölle. Soweit sich aus gesetzlichen Bestimmungen eine Haftung des AG für solche Kosten ergibt (insbesondere Steuern, Gebühren, Zölle, Abgaben) und er dafür in Anspruch genommen wird, sind ihm diese vom AN zu ersetzen.

Soweit eine periodenbezogene Vergütung vorgesehen ist und das Vertragsverhältnis vor Ende einer Periode beendet wird (zB unterjährige Vertragsauflösung einer Vereinbarung über Wartungsleistung mit Jahrespauschale), wird die periodenbezogene Vergütung anteilig reduziert.

6.3 Stunden- oder Tagsätze

Wenn ausdrücklich eine Vergütung nach Tag- oder Stundensätzen vereinbart ist, gilt folgendes:

Die Vergütung für angefangene Verrechnungseinheiten (angefangene Stunden oder Tage) wird anteilig berechnet. Ein Tagsatz gilt für 8 Stunden (Umrechnung Tagsatz in Stundensatz mit Division durch 8).

Der AN darf nur nachweislich geleistete und für die sachgerechte Durchführung des Auftrags erforderliche und zweckmäßige Stunden und Tage verrechnen. Der Leistungsnachweis ist durch entsprechende Zeitaufzeichnungen zu führen, die jeweils die Bezeichnung des leistenden Mitarbeiters, Datum, Dauer und Inhalt der Leistung enthalten. Außerhalb der Normalarbeitszeit geleistete Stunden begründen keinen Anspruch auf zusätzliche Vergütung.

Mangels anderer Vereinbarung, enthalten Stunden- oder Tagsätze auch Reise- und Übernachtungskosten und sind Reisezeiten nicht verrechenbar. Ist vertraglich die gesonderte Verrechnung solcher Kosten und Zeiten vorgesehen, gilt folgendes:

- a. Reisen und Übernachtungen sind vor Leistungserbringung dem AG samt damit verbundener Kosten mitzuteilen, andernfalls die Vergütung solcher Kosten und Reisezeiten entfällt.
- b. Reisekosten werden höchstens in der Höhe der tatsächlichen und nachzuweisenden Kosten für öffentliche Verkehrsmittel zum jeweils günstigsten Tarif (also zB Bahnreise 2. Klasse, Flugreise Economy-Class) ersetzt oder – sofern öffentliche Verkehrsmittel nicht zur Verfügung stehen – in der Höhe des amtlichen Kilomergeldes.
- c. Reisezeiten werden nach den dafür vereinbarten Sätzen vergütet, mangels dafür ausdrücklich vereinbarter Sätze, in Höhe des halben Stundensatzes.
- d. Reisezeiten für passive Reisen (öffentliches Verkehrsmittel, Mitfahrt bei anderem Mitarbeiter) werden nur dann vergütet, wenn dem betroffenen Dienstnehmer auch arbeitsvertraglich eine Vergütung solcher Reisezeiten zusteht.

6.4 Zusatzleistungen

Wird im Zuge der Durchführung eines diesen AVB unterliegenden Vertrags eine Leistung erforderlich, die in diesem nicht vorgesehen ist oder die zwar vorgesehen ist, für die aber eine Vergütung zahlenmäßig nicht definiert ist, so hat der AN vor deren Ausführung das Einvernehmen mit dem AG hierüber herzustellen und insbesondere auch die Höhe der Vergütung zu vereinbaren. Wird vom AN eine solche Leistung ohne vorherige schriftliche Vereinbarung der Höhe der Vergütung erbracht, hat er gegenüber dem AG keinen Anspruch auf Vergütung dieser Leistung.

6.5 Rechnungslegung

Voraussetzung für die Leistung des vereinbarten Entgelts an den AN ist die Legung einer inhaltlich und formal richtigen und vollständigen Rechnung. Rechnungen, welche den vertraglichen Bedingungen oder der österreichischen Rechtslage nicht entsprechen, gelten jedenfalls als nicht richtig gelegt und lösen weder Zahlungs- noch allfällige Skontofristen aus.

Rechnungen sind vom AN in einer Form zu erstellen, die dem AG eine Prüfung mit zumutbarem Aufwand ermöglicht.

Soweit nicht die Legung von Teilrechnungen nach einem Zahlungsplan vereinbart ist, erfolgt die Rechnungslegung nach Übernahme.

Für Leistungen, bei denen eine periodenbezogene Vergütung vereinbart ist (in der Regel bei Wartung, Rechenzentrumsdienstleistungen, Miete etc), erfolgt die Rechnungslegung jeweils nach Ende der jeweiligen Periode (zB Monatsende, wenn eine Monatspauschale vereinbart ist). Ist keine Periode vereinbart oder diese aus den getroffenen Vereinbarungen nicht eindeutig ableitbar (zB durch Bezeichnung des Entgelts als Monats- oder Jahrespauschale), erfolgt die Verrechnung quartalsweise.

6.6 Zahlungsplan und Zahlungsfrist

6.6.1 Hardware:

Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage und beginnt bei vertragskonformer Leistungserbringung und inhaltlich und formal richtiger Rechnungslegung mit dem Eingang der jeweiligen Rechnung beim AG.

6.6.2 Software:

Bei Lieferung von (Individual-)Software gilt folgender Zahlungsplan:

1. Bei Auftragsvergabe 20% des Nettoauftragswertes
2. Sofern die Lieferung und Testung von Vorversionen der Software vereinbart ist, 40% des Nettoauftragswertes nach erfolgreichem vom AG bestätigten Test der Vorversion (wobei eine solche Bestätigung zumindest die Erfüllung der wesentlichen Funktions- und Qualitätsanforderungen des AG voraussetzt)
3. Nach Produktivsetzung (Produktionsumgebung) 30% des Nettoauftragswertes (bzw 70%, sofern keine Zahlung nach Punkt 2 erfolgt)
4. Schlussrechnung nach Endabnahme 10% des Nettoauftragswertes

Die Teilzahlungen erfolgen jeweils 30 Tage nach inhaltlich und formal richtiger Rechnungslegung gerechnet nach dem Eingang beim AG.

6.7 Wertsicherung

Mangels anderer Vereinbarung sind die vereinbarten Preise für die gesamte Vertragsdauer Festpreise.

Wenn vertraglich veränderliche Preise vereinbart sind, gilt für die Preisanpassung folgendes:

Eine Preisanpassung erfolgt frühestens nach Ablauf von 12 Monaten nach Vertragsabschluss. Nach Ablauf der ersten 12 Monate unterliegen die Preise einer Wertanpassung auf Basis des von der Statistik Austria veröffentlichten Verbraucherpreisindex 2015 (VPI 2015) oder eines an seiner Stelle tretenden Index. Berechnungsgrundlage bildet die für den Monat der Angebotslegung verlautbarte Indexziffer; Indexschwankungen bis einschließlich 5,00% bleiben unberücksichtigt. Die so wertgesicherten Preise und neuen Indexzahlen bilden die neue Grundlage für eine weitere Indexierung.

Das aufgrund einer Indexierung erhöhte Leistungsentgelt gebührt nur auf schriftliche Geltendmachung durch den AN ab dem Zeitpunkt der entsprechenden verlautbarten Indexzahl, frühesten jedoch ab dem der Geltendmachung folgenden Monat.

Eine rückwirkende Indexierung ist ausgeschlossen.

7 Leistungsstörungen

7.1 Verzug

Gerät der AN dadurch in Verzug, dass er die geschuldete Leistung nicht innerhalb der vereinbarten Fristen oder am vereinbarten Termin und auf die vereinbarte Weise erbringt, kann der AG nach seiner Wahl auf Erfüllung bestehen und im Fall pönalisierter Termine oder Fristen eine Vertragsstrafe verlangen oder unbeschadet eines Rechtes auf Geltendmachung einer Vertragsstrafe, unter Setzung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten. In

diesem Fall kann die Vertragsstrafe nur bis zum Zeitpunkt des Rücktrittes vom Vertrag gefordert werden.

Als pönalisiert gelten Termine für die Übernahme und Reaktionszeiten und alle weiteren ausdrücklich als pönalisiert bezeichneten Termine. Soweit Termine aus Gründen in der Sphäre des AG nicht eingehalten werden können, verschieben sich diese in dem durch den AG zu verantwortenden Ausmaß, wobei die Beweislast für die in der Sphäre des AG liegenden Gründe als auch das Ausmaß der dadurch notwendigen Terminverschiebung beim AN liegen und die verschobenen Termine ebenfalls als pönalisiert gelten.

Soweit keine anderweitigen Regelungen über die Höhe der Vertragsstrafe getroffen werden, gilt folgendes:

Bei Überschreitung einer als pönalisiert vereinbarten Frist oder eines pönalisierten Termins beträgt die Vertragsstrafe 1‰ des Gesamtpreises, mindestens jedoch EUR 100,00 pro Kalendertag des Verzugs und insgesamt (hinsichtlich aller pönalisierten Termine) höchstens 10% des Gesamtpreises.

Bei Überschreitung der vereinbarten Reaktionszeit beträgt die Vertragsstrafe 1% des auf ein Jahr zu entrichtenden Wartungsentgeltes, mindestens jedoch EUR 100,00 pro angefangener Stunde der Überschreitung.

Der AG ist berechtigt, über die Vertragsstrafe hinausgehenden Schadenersatz zu fordern.

7.2 Gewährleistung für einmalige Leistungen

Die Gewährleistungsfrist beträgt 3 Jahre und beginnt mit der Übernahme. Für die Dauer der Gewährleistungsfrist gelten die gegebenenfalls im Angebot für die Dauer der Gewährleistung ausgewiesenen reduzierten Wartungspreise. Wenn im Angebot nicht explizit Wartungspreise für die Dauer der Gewährleistung ausgewiesen sind, werden die ausgewiesenen Wartungspreise für die Dauer der Gewährleistung um 50% reduziert, soweit nicht ausdrücklich ein abweichender Reduktionsprozentsatz vereinbart ist.

Für alle innerhalb der Gewährleistungsfrist hervorkommende Mängel wird vermutet, dass diese bei Übernahme vorhanden gewesen sind. Im Fall eines vor oder nach Übernahme auftretenden Softwaremangels, welcher die Wiederholung des Abnahmeverfahrens (siehe Punkt 3.8) bzw die Verweigerung der Übernahme gerechtfertigt hätte, beginnt die Gewährleistungsfrist hinsichtlich der gesamten Software ab (versuchter) Mängelbehebung neu.

7.3 Gewährleistung für Wartung und Rechenzentrumsdienstleistungen

Werden trotz aufrechter Wartungs- bzw Betriebsverpflichtung in einer Leistungsperiode die vertraglich vereinbarten oder gewöhnlich vorausgesetzten dem Stand der Technik entsprechenden Qualitätskriterien, nicht erfüllt, so liegt ein Mangel vor. Ist bei solchen Mängeln eine Behebung insofern ausgeschlossen, als die in der Vergangenheit geschuldete Leistung nicht nachgeholt werden kann (insbesondere Nichteinhaltung vereinbarter Verfügbarkeitszeiten, Antwortzeiten, Reaktionszeiten, Wiederherstellungszeiten, Nichtdurchführung oder unzureichende Durchführung vereinbarter Inspektionsleistungen in einer Periode) hat der AG hinsichtlich der betroffenen Periode zumindest Anspruch auf angemessene Preisminderung.

Nehmen die Wartungsmängel ein den IT-Betrieb gefährdendes Ausmaß an, so ist der AG berechtigt, nach angemessener Nachfrist einen Dritten auf Kosten des AN mit der Wartung zu betrauen oder den Wartungsvertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen.

Hinsichtlich der von einer Wartungsleistung betroffenen Software- oder Hardwarekomponente beginnt die Gewährleistungsfrist frühestens mit der zuletzt durchgeführten Wartungsleistung.

7.4 Freiheit von Rechten Dritter

Wird der AG wegen der Verletzung von Immaterialgüterrechten Dritter aufgrund der Nutzung der IT-Komponenten in Anspruch genommen oder droht in Anspruch genommen zu werden, wird der AG den AN unverzüglich informieren. Der AG wird dem AN die Möglichkeit der Abwehr des Anspruchs bzw der vollen Rechtsverschaffung geben.

Der AN wird dem AG jeden Schaden ersetzen, den dieser aus nachgewiesener Verletzung von Immaterialgüterrechten Dritter durch Lieferungen oder Leistungen des AN oder dessen vertragsgemäße Nutzung erleidet.

Teil des zu ersetzenden Schadens sind auch Zahlungen für außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten, die der AG mit Zustimmung des AN vereinbaren kann. Diese Zustimmung wird der AN nicht unbillig verweigern.

8 Vertragsdauer

8.1 Vorzeitige Auflösung des Vertrags

Der AG ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigen Gründen durch einseitige Erklärung jederzeit mit sofortiger Wirkung aufzulösen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn

- a. über das Vermögen des AN ein Insolvenzverfahren eröffnet oder ein Antrag auf Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels hinreichenden Vermögens abgewiesen worden ist (unter Berücksichtigung von § 25a IO),
- b. Umstände vorliegen, die eine zeitgerechte Erfüllung des Auftrags offensichtlich unmöglich machen,
- c. der AN mit der Leistungserbringung trotz Nachfristsetzung in Verzug ist,
- d. sich nachträglich herausstellt, dass der AN im Zuge des dem Auftrag zugrunde liegenden Vergabeverfahrens aus diesem Vergabeverfahren auszuschließen oder dem AN aus anderen Gründen nicht der Auftrag zu erteilen gewesen wäre,
- e. wenn der AN unmittelbar oder mittelbar einem Organ oder Mitarbeiter des AG, das mit dem Abschluss und der Abwicklung des Vertrages befasst ist, für es oder einen Dritten einen Vermögensvorteil anbietet, verspricht oder gewährt,
- f. wenn der AN selbst oder eine von ihm zur Erfüllung des Auftrages herangezogene Person Geheimhaltungspflichten verletzt,
- g. wenn der AN einen vom AG nicht genehmigten Subunternehmer einsetzt,
- h. dem AN jene Mitarbeiter nicht mehr zur Verfügung stehen, die von diesem im Angebot oder vor Vertragsabschluss gegenüber dem AG als für die Leistungserbringung vorgesehen angegeben sind.

Erklärt der AG nach dieser Bestimmung die sofortige Auflösung des Vertrages, so verliert der AN jeden Anspruch auf das Entgelt, soweit er nicht bereits eine für den AG verwertbare Teilleistung erbracht hat. Bereits geleistete Zahlungen sind insoweit unverzüglich zurück zu erstatten. Trifft den AN ein Verschulden am Eintritt des Auflösungsgrundes, hat er dem AG die durch eine allfällige Weitergabe des Auftrags an einen Dritten erwachsenden Mehrkosten zu ersetzen.

Für nicht abgeschlossene Leistungen gebührt dem AN ein anteiliges Entgelt, wenn diese eine für den AG verwertbare Teilleistung darstellen. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht. Eine Vergütung für nicht ausgeführte Leistungsteile erfolgt unabhängig vom Grund der Vertragsauflösung nicht. § 1168 ABGB wird ausdrücklich abbedungen.

Eine Vertragsauflösung hat keinen Einfluss auf die dem AG eingeräumten Immaterialgüterrechte nach Punkt 5.

8.2 Vertragsdauer und Kündigung von Wartungs- und Rechenzentrumsverträgen

Soweit nicht anders vereinbart, werden Vertragsverhältnisse für Dauerschuldverhältnisse auf unbestimmte Zeit geschlossen und können diese

- a. bei Wartungsleistungen von Seiten des AG unter Einhaltung einer Frist von drei, von Seiten des AN von sechs Monaten,
- b. bei Rechenzentrumsdienstleistungen von Seiten des AG unter Einhaltung einer Frist von sechs, von Seiten des AN von zwölf Monaten

zum letzten jedes Kalendermonats durch eingeschriebenen Brief gekündigt werden, wobei das Datum der Postaufgabe gilt. Der AG hat zusätzlich das Recht, das Vertragsverhältnis auch nur für einzelne Leistungen zu kündigen, soweit die Vergütung hinsichtlich der übrigen Leistungen nach dem Vertrag bestimmbar ist (zB bei komponentenweise gesondert ausgewiesenen Wartungspauschalen).

Wartungsverträge beginnen – soweit kein abweichender Beginn vereinbart wird – mit der Übernahme der gelieferten IT-Komponenten, wobei die Wartung während der Gewährleistungsfrist zu reduzierten Preisen (Punkt 7.2) erbracht wird.

Der AN verzichtet bei Wartungs- und Rechenzentrumsverträgen für die ersten 36 Monate der Vertragslaufzeit auf die ordentliche Kündigung.

9 Sonstiges

9.1 Rechtsnachfolge

Eine Übertragung der Rechte und Pflichten des AN aus dem Vertrag an Rechtsnachfolger bedarf der ausdrücklichen vorherigen schriftlichen Zustimmung des AG. Der AG kann seine Zustimmung von der Leistung einer von ihm festgelegten Sicherstellung abhängig machen.

9.2 Arbeits- und Sozialrecht

Der AN hat sein Angebot unter Berücksichtigung der in Österreich geltenden arbeits- und sozialrechtlichen Rechtsvorschriften (insbesondere ASchG, AZG, ARG, AVRAG, AÜG, LSD-BG, BGStG, BEinstG und GIBG), der einschlägigen Kollektivverträge sowie der in Österreich geltenden umweltrechtlichen Rechtsvorschriften erstellt. Der AN ist verpflichtet, diese Vorschriften, welche bei der für die Ausführung des Auftrages örtlich zuständigen Gliederung der gesetzlichen Interessenvertretung der Arbeitgeber und der Arbeitnehmer zur Einsichtnahme bereitgehalten werden, einzuhalten.

9.3 Abwerben von Mitarbeitern

Der AN verpflichtet sich, jede Abwerbung oder Beschäftigung von Mitarbeitern des AG während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach dessen Beendigung durch sich selbst oder durch Dritte zu unterlassen.

Im Falle eines Verstoßes gegen dieses Abwerbeverbot hat der Abwerbende dem AG eine Vertragsstrafe in Höhe des doppelten Brutto-Jahresgehaltes des betroffenen Mitarbeiters zu zahlen.

9.4 Geheimhaltung

Der AN hat alle Informationen und Unterlagen, die ihm im Zusammenhang mit dem Auftrag übergeben oder im Zusammenhang mit dem Auftrag sonst bekannt geworden sind, vertraulich zu behandeln und diese vertrauliche Behandlung durch seine Mitarbeiter sowie allfällig beauftragte Dritte sicherzustellen.

Diese Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Unterlagen und Informationen,

- a. die nachweislich allgemein bekannt sind oder allgemein bekannt werden, ohne dass dies vom AN zu vertreten ist, oder
- b. dem AN befugter Weise bereits bekannt waren, bevor sie ihm vom AG zugänglich gemacht wurden, oder
- c. dem AN durch einen Dritten zur Kenntnis gelangt sind, ohne dass eine Verletzung der Geheimhaltungspflicht vorliegt, die dem AN gegenüber dem AG obliegt.

Die Geheimhaltungspflicht wird durch das Ende des Vertragsverhältnisses nicht berührt.

Bei Verletzung dieser Geheimhaltungspflicht durch den AN, einen seiner Mitarbeiter oder sonstige Erfüllungsgehilfen hat der AN an den AG eine Vertragsstrafe in Höhe von EUR 10.000,- zu bezahlen. Der AG ist berechtigt, darüber hinausgehende Schadenersatzansprüche geltend zu machen.

Weitergehende datenschutzrechtliche Verpflichtungen, insbesondere im Fall einer vom AN geschuldeten Auftragsverarbeitung, werden in gesonderten Vereinbarungen geregelt (insbesondere Vereinbarung über eine Auftragsverarbeitung nach Art 28 DSGVO) und ist der AN – soweit anwendbar – verpflichtet, derartige Vereinbarungen mit dem AG abzuschließen.

9.5 Eigentumsvorbehalt

Ein Eigentumsvorbehalt wird ausgeschlossen.

9.6 Referenzen

Der AN ist nur bei vorliegender Zustimmung des AG berechtigt, im Zusammenhang mit Akquisen, Leistungen oder Veröffentlichungen – insbesondere zu Marketingzwecken – auf den AG direkt oder indirekt Bezug zu nehmen. Die Zustimmung ist schriftlich einzuholen und kann jederzeit ohne Angabe von Gründen zurückgezogen werden.

9.7 Zurückbehaltung, Leistungspflicht und Aufrechnung

Im Streitfall ist der AN nicht berechtigt, Lieferungen zurückzubehalten oder Leistungen einzustellen.

Der AG kann mit gegen den AN aus dem Vertragsverhältnis bestehenden Forderungen aufrechnen. Der AN kann nur mit Forderungen aus dem Vertrag, die vom AG anerkannt oder gerichtlich festgestellt werden, mit Gegenforderungen aufrechnen.

9.8 Schriftform

Zusätze und Änderungen zu diesen AVB bedürfen zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Vereinbarung. Dies gilt auch für das Abgehen vom Formerfordernis der Schriftform.

9.9 Gerichtsstand und anzuwendendes Recht

Ausschließlicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus dem oder in Zusammenhang mit dem diesen AVB zugrunde liegenden Vertragsverhältnis ist dem Streitwert nach das Bezirksgericht für Handelssachen bzw das Handelsgericht Wien.

Auf das Vertragsverhältnis kommt ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Verweisungsnormen auf ausländisches Recht zur Anwendung. Die Anwendung von allgemeinen Geschäfts- oder Lieferbedingungen des AN wird ausdrücklich ausgeschlossen.

9.10 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Klauseln dieser AVB unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine solche, die der unwirksamen in ihrer wirtschaftlichen Auswirkung möglichst nahe kommt.