

# AVB-IT

Allgemeine Vertragsbestimmungen für  
IT-Dienstleistungen und Lieferungen

Fassung: Juni 2023

Informations-Klassifizierung: Öffentlich

# Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeines	5
1.1.	Laufender Informationsaustausch	5
1.2.	Angebot und Vertragsabschluss	5
2.	Lieferung und Leistung durch den AN	6
2.1.	Zusicherungen und Aufklärungspflichten des AN	6
2.2.	Leistungsumfang	6
2.3.	Qualitätsstandards und Qualitätsmanagement	6
2.4.	Einsatz von Schlüsselpersonal des AN	7
2.5.	Einsatz von Subunternehmen	7
2.6.	Erstellung eines Pflichtenhefts	7
2.7.	Beratungsleistungen	7
2.8.	Schulungsleistungen	8
2.9.	Dokumentation / Unterlagen	8
3.	Mitwirkungspflichten des AG	8
4.	Besondere Bestimmungen für Software	9
4.1.	Lieferung von Standardsoftware	9
4.1.1.	Allgemeines	9
4.1.2.	Anpassung von Standardsoftware	9
4.2.	Individualentwicklung von Software	10
4.2.1.	Allgemeines	10
4.2.2.	Spezielle Bedingungen für Webapplikationen	11
4.3.	Software as a Service	12
4.4.	Inbetriebnahme	12
4.5.	Softwarewartung	13
4.6.	Source Code (Quellcode)	13
4.6.1.	Übergabe des Quellcodes an den AG	13
4.6.2.	Übergabe der ausführbaren Dateien an den AG	13
4.6.3.	Dokumentation der Entwicklung/Anpassungsprogrammierung	14
5.	Besondere Bestimmungen für die Lieferung von Hardware	14
5.1.	Hardwarewartung	15
5.2.	Nachfolgeprodukte	16
6.	Projektmanagement	16
6.1.	Agiles Projektmanagement	16
7.	Test und Abnahme	17

7.1. Die Abnahme der Leistung erfolgt in folgenden Stufen: _____	17
7.1.1. Funktionstests _____	17
7.1.2. Leistungstest _____	17
7.1.3. Probeweiser Echtbetrieb _____	17
7.1.4. Übernahmezeitpunkt _____	18
7.2. Teilabnahme _____	18
7.3. Teilabnahme bei agilen Projekten _____	19
8. Fehlerklassen _____	19
8.1. Fehlerklasse A: _____	19
8.2. Fehlerklasse B: _____	19
8.3. Fehlerklasse C: _____	20
8.4. Fehlerklasse D: _____	20
9. Reaktionszeiten und Fehlerbehebungszeiten _____	21
10. Leistungsänderung (Change Request) _____	21
11. Immaterialgüterrechte _____	22
11.1. Urheberrecht _____	22
11.1.1. Standardsoftware _____	22
11.1.2. Individualentwicklungen und Anpassungen _____	22
11.1.3. Ausarbeitungen _____	23
11.2. Erfindungen _____	23
11.3. Haftung bei Schutzrechtsverletzungen _____	24
12. Vertragsdauer _____	24
12.1. Vertragslaufzeit _____	24
12.2. Vertragsauflösung aus wichtigem Grund _____	25
12.3. Pflichten bei Vertragsbeendigung _____	26
13. Vergütung _____	26
14. Leistungsstörungen _____	27
14.1. Verzug _____	27
14.2. Haftung _____	28
14.3. Gewährleistung _____	28
14.4. Höhere Gewalt _____	29
15. Softwarewartung _____	30
16. Treuepflicht, Geheimhaltung und Datenschutz _____	31
16.1. Treuepflicht _____	31
16.2. Geheimhaltung _____	31
17. Sonstiges _____	32
17.1. Schriftform, Gebot und Vertragsänderungen _____	32

17.2.	Erfüllungsort _____	32
17.3.	Übertragung von Rechten und Pflichten _____	33
17.4.	Anwendbares Recht und Gerichtsstand. _____	33
17.5.	Einstellung von Leistungen im Streitfall _____	33
17.6.	Salvatorische Klausel _____	33

# 1. Allgemeines

Diese Allgemeinen Vertragsbestimmungen gelten für alle vertraglichen Rechtsbeziehungen, über die Lieferung, Erstellung, Installation sowie Wartung von IT-Hardware und/oder IT-Standardsoftware und/oder IT-Individualsoftware und/oder IT-Dienstleistungen und/oder Software as a Service (im Folgenden „AVB-IT“) zwischen der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation, Bayerhamerstraße 16, 5020 Salzburg, (im Folgenden „AG“) und dem IT-Dienstleister als Auftragnehmer (im Folgenden „AN“). Diese AVB-IT enthalten Allgemeine Bestimmungen für alle IT-Dienstleister und regeln darüber hinaus besondere Bedingungen, je nachdem, welche IT-Komponenten von einer Beauftragung umfasst sind.

Der AN anerkennt hiermit, dass der AG Widerspruch gegen sämtliche von diesen AVB-IT abweichenden Regelungen in Papieren (z.B. in Angeboten) des AN erhebt. Abweichende AGB des AN werden vom AG nicht anerkannt, außer der AG hat deren Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

Bei ständiger Geschäftsbeziehung gelten spätere, selbst mündlich erteilte Aufträge, auch ohne gesonderte Hinweise darauf, als zu den AVB-IT des AG erteilt.

## 1.1. Laufender Informationsaustausch

Die Vertragsparteien werden diesen Vertrag betreffende wichtige Informationen laufend austauschen. Sobald für den AN Umstände erkennbar werden, die eine vertragsgemäße Erfüllung des Vertrages bzw. einzelner Aufträge in Frage stellen könnten, hat er den AG unverzüglich nachweislich über diese Umstände zu informieren und, soweit es ihm möglich ist, gleichzeitig Vorschläge zur Behebung der Hindernisse zu präsentieren. Das gilt auch für Umstände, die außerhalb des Einflussbereichs des AN liegen und die Umsetzung eines Auftrages be- oder verhindern könnten. Zu Leistungsbeginn wird vom AG festgelegt, welches System für die Ablage vorgesehen ist. Der AN hat die Wünsche und Anweisungen des AG zu berücksichtigen, sofern diese sachlich begründet sind und ihre Erfüllung zumutbar ist.

## 1.2. Angebot und Vertragsabschluss

Der Vertrag kommt entweder mit fristgerechter Annahme (Bestellung)/Zuschlag nach einer Ausschreibung eines Angebots des AN durch den AG oder mit dem Auftrag des AG und der anschließenden fristgerechten Annahme des AN bei Übereinstimmung der wesentlichen Inhalte zustande. Eine Auftragsbestätigung des AN ist für den AG nicht verbindlich, sofern der AG keine vom Angebot abweichende Bestellung übermittelt hat.

Der AN garantiert, dass er einen Kostenvoranschlag sowie das Angebot unter dem Gesichtspunkt der vollständigen Funktionsfähigkeit sowie Eignung aufgrund des Auftrages/ der Ausschreibung/des Angebots/der Anforderungen des AG für den AG erstellt. Es dürfen insbesondere keinerlei Teile, Komponenten oder Nebenleistungen fehlen, soweit sie für die ordnungsgemäße und mängelfreie Funktionsfähigkeit, wie sie gewöhnlich vorausgesetzt bzw. vertraglich vereinbart wurde, erforderlich sind, auch wenn diese in der Ausschreibung oder im Auftrag nicht ausdrücklich erwähnt wurden. Fehlen Teile, Komponenten oder Nebenleistungen, sind diese kostenfrei nachzuliefern. Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche bleiben unberührt.

Den Aufwand für Angebote und Kostenvoranschläge, Erstellung von Konzepten bzw. Teilnahme an Hearings trägt der AN. Wird vom AN ein Kostenvoranschlag gelegt, so gilt dessen Richtigkeit als gewährleistet (§ 1170a ABGB).

## 2. Lieferung und Leistung durch den AN

### 2.1. Zusicherungen und Aufklärungspflichten des AN

Der AN verpflichtet sich, die ihm übertragenen Leistungen mit fachlicher und kaufmännischer Sorgfalt nach bestem Wissen zu erbringen und hat sich daher über alle für die Durchführung der diesem Auftrag zugrunde liegenden Leistungen relevanten Umstände informiert.

Der AN erklärt, imstande zu sein, die Leistungen zu den angebotenen Preisen zu erbringen. Er hat die zu erbringende Leistung sorgfältig kalkuliert und verfügt über ausreichend Kapazitäten, um die Leistung zu erbringen, etwa auch in kritischen Phasen.

Der AN als sachverständiger Dienstleistungserbringer wird den AG rechtzeitig auf etwaige erkennbare Risiken hinweisen. Dem AN ist eine Haftung für etwaige Folgekosten bei unvollständiger Aufklärung bewusst.

Hat der AN Bedenken im Hinblick auf die Zweckmäßigkeit oder Eignung der Wünsche und Anweisungen des AG oder werden ihm Umstände erkennbar, die eine vertragsgemäße Erfüllung des Auftrages beeinträchtigen, so hat er diese – im Rahmen seiner Warn- und Aufklärungspflichten – unverzüglich binnen 48 Stunden ab Auftreten der Bedenken bzw. ab Erkennen dieser Umstände und unaufgefordert dem AG schriftlich mitzuteilen. Ein allfälliger Sachverständiger des AG bzw. dessen sachkundige Beratung entbindet den AN nicht von seiner Mitteilungs-, Aufklärungs- und Warnpflichten.

### 2.2. Leistungsumfang

Der AN gilt im Rahmen dieses Auftrages als Generalunternehmer. Sämtliche für die Einhaltung aller Termine wichtigen Koordinationsaufgaben mit dem AG oder von diesem beauftragten Unternehmen oder für die ordnungsgemäße Erfüllung des Leistungsgegenstandes seiner Sphäre notwendigen Dritten übernimmt der AN.

Im Rahmen der Erfüllung sind vom AN alle Leistungen zu erbringen die notwendig sind, um sicherzustellen, dass die Benutzer des AG das System zur Erfüllung ihrer Aufgaben in angemessener, gebrauchstauglicher und dem Stand der Technik entsprechender Weise nutzen können. Die im Rahmen dieses Auftrages zu erbringenden Leistungen sind neben den Regelungen dieses Abschnittes im Auftrag/in der Ausschreibung/im Angebot/in Anforderungen des AG definiert. Der AN gewährleistet, dass das System für die im Auftrag/in der Ausschreibung/im Angebot/in Anforderungen des AG angeführten Zwecke, Funktionen und Mengengerüste geeignet ist und die dort näher beschriebenen Spezifikationen und Eigenschaften aufweist.

### 2.3. Qualitätsstandards und Qualitätsmanagement

Der AN sichert zu, alle vom AG definierten Anforderungen sowie die von ihm zugesicherten Qualitätsstandards einzuhalten und versichert, dass seine Lieferungen und Dienstleistungen in Bezug auf Funktionsumfang, Fehlerfreiheit und Kapazität den Vorgaben des AG entsprechen.

Der AN wird seine Lieferungen und Dienstleistungen so erbringen, dass sie zum Zeitpunkt der jeweiligen Übernahme bzw. Abnahme durch den AG dem aktuellen Stand der Technik entsprechen. Der AN verfügt über ein Qualitätsmanagement-System und sichert zu, im Zuge der Leistungserbringung nach diesem vorzugehen. Der AN wird alle auf den gegenständlichen Auftrag anwendbaren österreichischen Gesetze und Verordnungen, insbesondere die Arbeits-, Lohn- und sozialrechtlichen Vorschriften sowie die ihm vom AG bekannt gegebenen Bescheide, sonstige behördlichen Auflagen und Anordnungen sowie spezifischen Vorschriften und Richtlinien einhalten.

## 2.4. Einsatz von Schlüsselpersonal des AN

Der AN setzt nur sorgfältig ausgewählte und gut ausgebildete Mitarbeiter ein. Im Auftrag bekannt gegebenes Mindestschlüsselpersonal darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung des AG während des aufrechten Vertragsverhältnisses vom AN nicht ausgetauscht oder abgezogen werden. Schlüsselpersonal darf nur aus besonders berücksichtigungswürdigen Gründen nach ausdrücklicher Zustimmung und vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den AG und vorheriger schriftlicher Information ausgewechselt werden, wobei in diesem Fall der AN eine Ersatzkraft vorzuschlagen hat. Die Ersatzkraft muss mindestens die gleiche Qualifikation aufweisen und es dürfen keine sonstigen schwerwiegenden Gründe gegen die Ersatzperson oder den Wechsel sprechen

Der AG ist darüber hinaus berechtigt, Personal des ANs, das dieser zur Vertragserfüllung einsetzt, aus wichtigen Gründen abzulehnen. Solcher wichtiger Grund liegt z.B. dann vor, wenn durch dieses Personal die vertragsgemäße Erfüllung gefährdet ist oder dem AG eine weitere Zusammenarbeit nicht mehr zugemutet werden kann. Der AG hat dem AN die Ablehnung des Personals und die Gründe hierfür schriftlich mitzuteilen. Der AN hat dem AG ebenfalls unverzüglich schriftlich einen Ersatz namentlich vorzuschlagen, der zumindest die selbe fachliche Qualifikation hat, wie die vom AG abgelehnte Person.

## 2.5. Einsatz von Subunternehmen

Der AN wird sich ohne vorherige Zustimmung des AG keiner zusätzlichen bzw. anderen als der im Angebot/Auftrag/Ausschreibung bezeichneten Subunternehmer zur Vertragserfüllung bedienen.

Der AN gewährleistet, dass die von ihm definierten Teilleistungen, die von einem Subunternehmer erbracht werden sollen, in sich abgeschlossen vollständig sind, sodass die Leistungsabrechnung durch den Subunternehmer in sich schlüssig, vollständig und stimmig ist und vom AG ohne weitere Anpassung zu einem sinnvollen Ganzen zusammengeführt werden kann. Der AN haftet dem AG für seine Subunternehmer gemäß § 1313a ABGB.

## 2.6. Erstellung eines Pflichtenhefts

Sofern im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung vorgesehen, wird der AN ein Pflichtenheft erstellen, in dem er die Eigenschaften und Funktionsweisen sowie seine nach Zuschlag/nach Auftragserteilung gemachten technischen Festlegungen, welche er nach den Anforderungen des AG erarbeitet hat, beschreibt. Der AN bestätigt, dass er das Pflichtenheft auf Vollständigkeit, Eindeutigkeit und Realisierbarkeit hin überprüft und soweit erforderliche Schwachstellen und offene Punkte beseitigt hat, wobei er insbesondere auf die zweckentsprechende Dimensionierung achtet. Der AN gewährleistet, dass das Pflichtenheft notwendige Änderungen der Standardsoftware und/oder Individualentwicklungen so dokumentiert, dass diese von den Fachabteilungen des AG verstanden werden können, andererseits aber auch als Vorlage für die technische Umsetzung ohne weitere Bearbeitung nutzbar sind.

## 2.7. Beratungsleistungen

Der AN hat allfällige im Werkauftrag vereinbarte Beratungsleistungen unter strikter Beachtung der Herstellerneutralität zu erbringen. Sollte der AN oder ein mit ihm assoziiertes Unternehmen (Schwester, Tochter, Mutter, Beteiligungsunternehmen aller Art etc.) Services, Hard- oder Softwareprodukte anbieten, die der Erbringung der Leistungen, die Gegenstand der Beratungsleistungen sind, ähnlich oder gar verwandt sind, so wird der AN dies dem AG gegenüber unverzüglich und vollständig offenlegen und darlegen, wie er die Herstellerneutralität seiner Leistungen gewährleistet. Der AG wird dann entscheiden, ob die Beratungsleistungen beauftragt werden.

Für Beratungsleistungen, bei denen dieser Offenlegungspflicht nicht entsprochen wird, steht dem AN kein Entgelt zu.

## 2.8. Schulungsleistungen

Der AN erbringt die im Werkauftrag vereinbarten Schulungsleistungen (Anwenderschulungen und/oder Administratorschulungen) im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung angeführten Ausmaß. Der AN wird für die Schulungen nur Mitarbeiter einsetzen, die über detaillierte Kenntnisse des Systems und über entsprechende didaktische Fähigkeiten verfügen. Die Schulungen für die Mitarbeiter des AG, die für die Durchführung des Abnahmetests vorgesehen sind, haben vor der Bereitstellungsabnahme zu erfolgen. Teil der Leistung des AN ist die Erstellung von Schulungsunterlagen für die Anwenderschulungen, die vor Beginn der jeweiligen Schulung in elektronischer Form zur Verfügung zu stellen sind. Für die Administratorschulung ist das Handbuch für Installation und Administration vor Beginn der jeweiligen Schulung in elektronischer Form zur Verfügung zu stellen. Der AN erstellt weiter ein Schulungshandbuch, für die durch die Trainer des AG durchzuführenden Anwenderschulungen.

## 2.9. Dokumentation / Unterlagen

Vertragsbestandteil ist die Lieferung von Dokumentation aufgrund gesetzlicher Vorschriften sowie im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung vereinbart.

Die zu liefernde Dokumentation umfasst zumindest

- > für Hardwarekomponenten:  
falls vom AG gefordert, alle für Umkonfigurationen nötigen Unterlagen;
- > für Softwarekomponenten:  
eine Benutzerdokumentation, eine Berechtigungsdokumentation, eine Installationsdokumentation, eine Kurzbeschreibung und eine technische Dokumentation;
- > für Standardsoftware:  
eine Dokumentation für Installation und Administration in digitaler Form;
- > für Individualsoftware:  
eine Dokumentation für Installation und Administration in digitaler Form;
- > für Webapplikationen:  
eine Benutzerdokumentation, Berechtigungsdokumentation, eine Reporting-Übersicht sowie eine Konfigurationsdokumentation.

Die Dokumentation hat alle für die laufende Arbeit notwendigen Abläufe so zu beschreiben, dass sie für eine eingeschulte Person verständlich und nachvollziehbar sind ist(?). Es sind insbesondere typische und vorhersehbare Fehlersituationen darzustellen und deren Behebung zu beschreiben. Die Dokumentationen sind spätestens mit der Meldung der Bereitschaft zur Abnahme zu liefern und nach einer allfälligen Mängelbehebung oder der Weiterentwicklungen entsprechend zu aktualisieren. Der AG darf die gelieferte Dokumentation beliebig kopieren und verwenden.

## 3. Mitwirkungspflichten des AG

Sofern im Werkauftrag nichts Abweichendes geregelt wird, hat der AG die hier vereinbarten Mitwirkungspflichten zu erfüllen. Mitwirkungspflichten sind keine Hauptleistungspflichten und es übernimmt der AG dadurch keine Verantwortung für die vertragsgemäße Leistungserbringung.

Der AG wird dem AN für alle Fragen betreffend die Vertragsdurchführung, qualifizierte und entscheidungsbefugte Ansprechpartner zur Verfügung stellen.

Der AG wird dem AN sämtliche für die Durchführung der Leistung erforderlichen Informationen im erforderlichen Ausmaß und der erforderlichen Form zur Verfügung stellen bzw. dem AN im erforderlichen Umfang unentgeltlich bei der Erlangung solcher Unterlagen unterstützen.

Der AG wird dem AN über Anforderungen an die Leistungserbringung, die sich aus spezifischen Verordnungen, Bescheiden oder sonstigen Rechtsnormen, denen er unterliegt, ergeben, informieren.

Der AN hat bei Vertragsabschluss bzw. mit dem Lastenheft genau festzulegen, welche Ressourcen des AG wann benötigt werden.

## 4. Besondere Bestimmungen für Software

### 4.1. Lieferung von Standardsoftware

#### 4.1.1. Allgemeines

Soweit vereinbart, liefert der AN die im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung vereinbarte Standardsoftware.

Dabei wird unter Standardsoftware ein Softwaresystem verstanden, das einen klar definierten Anwendungsbereich abdeckt und als Produkt bzw. Standardlösung am Markt erworben werden kann. Softwarekomponenten im Sinne dieser AVB-IT sind Teile dieser Software, soweit in weiterer Folge von Standardsoftware die Rede ist, gilt das auch für Softwarekomponenten.

Der AN sichert zu, dass die von ihm einzusetzende und anzupassende Standardsoftware erprobt und bei mehreren Kunden erfolgreich im Echtbetrieb genutzt wird. Der AN leistet Gewähr, dass die Standardsoftware frei von Lizenzsperrern, zeitabhängigen Sperrern oder ähnlichen nutzungsbeschränkenden Routinen sowie frei von Malware, Spyware und versteckten Codes ist. Falls eine böswillige Absicht dem AN nachgewiesen werden kann, so hat der AG das Recht, unbeschadet sonstiger zivilrechtlicher Schadenersatzansprüche und strafrechtlicher Konsequenzen, von allen Verträgen aus wichtigem Grund sofort zurückzutreten und zu einem anderen Anbieter zu wechseln. Die Aufwände des Wechsels hat der AN zu tragen. Die zu liefernden Lizenzen decken das im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung genannte Mengengerüst ab.

#### 4.1.2. Anpassung von Standardsoftware

Der AN passt die Standardsoftware gemäß den im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung oder einem allfälligen Pflichtenheft definierten Vorgaben an und installiert sie am System des AG.

Der AN gewährleistet im Hinblick auf die von ihm erstellten Anpassungen, dass diese

- a) nicht nur auf Funktionalität, sondern auch auf Verhalten der im Anwendungsgebiet zu erwartenden Grenzfälle (Fehleingabe, Anzahl gleichzeitiger Transaktionen, Datenmängel) getestet wurden;

- b) benutzerfreundlich sind, 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;
- c) innerhalb eines Anwendungsgebietes eine einheitliche Menügestaltung und Funktionstastenbelegung aufweisen;
- d) im Rahmen des Online-Hilfssystems der Standardsoftware spezifische auf die Anpassungen abgestimmte Inhalte umfassen;
- e) unter Einhaltung der Vorgaben und Richtlinien des Herstellers der Standardsoftware erstellt wurden.

Ist AN nicht selbst Hersteller der Standardsoftware, sichert er zu, im Zuge der Leistungserbringung oder im Rahmen einer vertraglich vereinbarten Wartung festgestellte Mängel der Standardsoftware umgehend dem Hersteller zu melden und beim Hersteller einen Status zu haben, der eine der Dringlichkeit und Schwere solcher Calls entsprechende Behandlung gewährleistet.

## 4.2. Individualentwicklung von Software

### 4.2.1. Allgemeines

Sofern im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung vereinbart, hat der AN die Individualsoftware entsprechend den Vorgaben des AG, allenfalls gemäß eines vereinbarten Pflichtenhefts, zu entwickeln und zu implementieren und installiert diese am System des AGs. Unter einer Individualsoftware wird eine speziell für den AG gemäß seinen Vorgaben bzw. auf Basis eines allfälligen Pflichtenheftes entwickelte Softwarelösung verstanden.

Der AN gewährleistet im Hinblick auf die von ihm erstellte Individualsoftware, dass diese

- a) frei von Viren und anderen Softwareanomalien, insbesondere Trojanern und Malware sind;
- b) nicht nur auf Funktionalität, sondern auch auf Verhalten der im Anwendungsgebiet zu erwartenden Grenzfälle (fehlen, Anzahl gleichzeitiger Transaktionen, Datenmenge) getestet wurden;
- c) benutzerfreundlich sind, 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;
- d) innerhalb eines Anwendungsgebietes eine einheitliche Menügestaltung und Funktionstastenbelegung aufweisen;
- e) gegen übliche Arten von Fehlbedienungen (z. B. durch Verwendung von Wertbereichsprüfungen und Integritätsregeln) abgesichert sind.

Hinsichtlich anwenderspezifischer Anpassungen oder Abänderungen an Standardsoftware ist zu beachten, dass die Anpassungen keine finanziellen und technischen Auswirkungen auf zukünftige Versionsupdates haben. Sollten durch die Anpassungen Mehrkosten durch Versionsupdates

des entstehen, so ist der AN verpflichtet, dies vor der Anpassung dem AG inklusive Kostenschätzung bekanntzugeben. Anpassungen, bei welchen Upgrades auf neue Versionen ausgeschlossen oder nur mit erheblichem Mehraufwand möglich sind, sind nicht gestattet. Zudem ist sicher zu stellen, dass keine Versionsfähigkeit verloren geht und ein Update auf neuere Versionen trotz Individualanpassungen durchgeführt werden kann. Sollte dies, aus welchen Gründen auch immer, nicht möglich sein, so hat der AN dies dem AG unverzüglich mitzutellen.

Bei der Entwicklung von objektorientierter Software ist der AN verpflichtet, vollständige Softwarekomponenten zu liefern, die eine gegliederte und dokumentierte Klassenhierarchie besitzen, sowie gekapselte Variablen aufweisen und deren Objekte über Nachrichten kommunizieren und deren Methoden polymorph definiert sind.

Bei Internetapplikationen hat der AN zu beachten, dass diese in gängigen Versionen anwendbar und zum Zeitpunkt der Abnahme browserunabhängig sind. Weiters sind barrierefreie Gestaltung, höchste Bedienerfreundlichkeit, optimaler Seitenaufbau (betreffend Geschwindigkeit), Anwendung von Standardtechnologien sowie eine übersichtliche Struktur, zu erstellen.

#### 4.2.2. Spezielle Bedingungen für Webapplikationen

Für Entwicklungen von Webapplikationen gelten über die Regelungen gemäß 4.2.1. hinaus die nachfolgenden Bestimmungen.

Die Entwicklung von Webapplikationen hat nach dem anerkannten Stand der Technik, insbesondere der Ö-Norm A7700 zu erfolgen. Der AN hat bekannt zu geben, welche Standard-Software/Frameworks er für die gegenständlichen Webapplikationen einsetzt, um die Applikationen auf publizierte Schwachstellen im Frameworks prüfen zu können. Der AN garantiert keine Software Frameworks und Software Komponenten einzusetzen, die out of service sind. Der AN hat seine Sicherheitsrichtlinie, nach der die Webapplikationen entwickelt werden, bekannt zu geben und offen zu legen.

Der AN hat die erforderlichen Sicherheitseinstellungen für eine ordnungsgemäße Funktion seines Produktes unter Härtungsgesichtspunkten (z. B. minimal erforderliche Benutzerrechte, erforderliche Firewall-Freischaltungen, Sicherheitseinstellungen) bekannt zu geben. Die Einstellungen sind vom Grundsatz her restriktiv und sicher zu wählen.

Der AN hat zu bestätigen, dass seine Webapplikationen keine Schwachstellen entsprechend der OWASP TOP 10 KRITERIEN aufweisen und gegen diese Schwachstellen geprüft wurden. Der Nachweis hat durch unaufgeforderte Vorlage geeigneter Überprüfungsberichte zu erfolgen.

Der AN stimmt ausdrücklich zu, dass im Auftrag des AG die gelieferten Webapplikationen vor Produktivsetzung einem Penetrationstest durch einen externen Security-Dienstleister unterzogen werden. Der Penetrationstest wird entweder als Greybox-Test unter Beistellung von Architekturunterlagen oder als Whitebox-Test unter Beistellung des Source Codes durchgeführt. Der AN wird diesbezüglich kostenfrei alle erforderlichen Informationen, insbesondere auch den Source Code, bereitstellen und im Rahmen seiner Einflussmöglichkeiten zu einer möglichst reibungslosen Abwicklung des Penetrationstests beitragen. Der AG sichert die Geheimhaltung der übermittelten Unterlagen zu und verpflichtet auch den externen Security-Dienstleister in gleicher Weise zur Geheimhaltung.

Werden beim Penetrationstest Sicherheitslücken gefunden, so wird der AN diese Sicherheitslücken auf eigene Kosten umgehend beheben. Sicherheitslücken der Kategorien „mittel“ (CVSSBASESCORE $\geq$ 3,<6), „schwer“ (CVSSBASESCORE $\geq$ 6,<8) und „sehr schwer“ (CVSSBASESCORE $\geq$ 8) verhindern eine erfolgreiche Abnahme. Werden in einem Produkt Sicherheitslücken der Kategorien „schwer“ und/oder „sehr schwer“ gefunden, so hat der AN die Kosten für den

Penetrationstest und den folgenden Wiederholungstest nach Behebung der Sicherheitslücken zu tragen.

Verwendet der AN für seine Webapplikation Standard-Software/Frameworks, so hat er zeitnah Patches zur Verfügung zu stellen, sollten Sicherheitslücken in diesen Produkten publiziert werden. Die Patches sind so rasch als möglich, jedenfalls aber spätestens eine Woche nach Vorliegen des Patches für die Standard-Software zu liefern. Der AN verpflichtet sich, dem AG unverzüglich, nachdem sie ihm bekannt werden, aktiv über Sicherheitslücken in seinen Produkten zu informieren. Dabei sind auch Empfehlungen für die Beseitigung der Sicherheitslücken zu übermitteln.

Der AN verpflichtet sich, für eine Produktlebensdauer von mindestens fünf Jahren zeitnah Patches für Sicherheitslücken in seinen Produkten kostenfrei im Rahmen der Wartung zur Verfügung zu stellen. Für Sicherungslücken der Kategorien „schwer“ und „sehr schwer“ garantiert der AN Patches so schnell als möglich, längstens aber innerhalb von fünf Werktagen zur Verfügung zu stellen. Der AN verpflichtet sich, Security-Patches getrennt von funktionalen Erweiterungen zur Verfügung zu stellen. Der AN verpflichtet sich weiters, Security-Patches nicht nur für die letzte aktuelle Version, sondern für alle von ihm unterstützten und gewarteten Versionen zur Verfügung zu stellen. Der AN schuldet für Software as a Service die Wartungsleistungen gemäß Punkt 15.

#### 4.3. Software as a Service

Vertragsgegenstand von Software as a Service ist die Überlassung von Software zur Nutzung durch Zugriff auf das Rechenzentrum des AN/Providers über das Internet. Der AN/Provider stellt dem AG die Nutzung der Software am Router Ausgang des jeweiligen Rechenzentrums des AN („Übergabepunkt“) zur Verfügung. Der Leistungsumfang der Software zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses ergibt sich aus dem Auftrag/dem Angebot/der Ausschreibung. Die Software verbleibt jederzeit auf dem Server des AN. Der AN schuldet nicht die Gewährleistung der Datenverbindung zwischen Übergangspunkt und dem IT-Systems des AG. Es obliegt dem AG, die technische Voraussetzung zur Empfangnahme der Software am Übergabepunkt und ihrer Nutzung zu schaffen. Der AN hat dem AG vor Vertragsabschluss die erforderlichen technischen Voraussetzungen mitzuteilen. Der AN hat daher alle Anforderungen betreffend der Anbindung, Integration der bestehenden Systeme und des Datentransfers gemäß dem Auftrag/dem Angebot/der Ausschreibung einzuhalten. Der AN wird die Software immer in der aktuellen Version anbieten. Der AN wird dem AG spätestens zwei Wochen vor dem Zeitpunkt des Updates auf das Update hinweisen. Der AN schuldet die Wartungsleistungen gemäß Punkt 15.

Der AG erhält für jede, der im Verkauftrag vereinbarte Anzahl von Arbeitsplätzen eine Zugriffsberechtigung, bestehend aus einer Benutzerkennung und einem Passwort. Benutzerkennung und Passwort können durch den AG geändert werden. Auf Anforderung des AG ist auch eine verpflichtende, dem Stand der Technik entsprechende 2-Faktor-Authentifizierung bereitzustellen. Sollte der AG auf eine Single-Sign-On Authentifizierung über den Identity Provider des AG bestehen, ist diese zeitnah umzusetzen.

#### 4.4. Inbetriebnahme

Der AN ist dazu verpflichtet, die Software am Zielsystem in Betrieb zu nehmen, sofern keine andere Vereinbarung vorliegt. Der AG verpflichtet sich, einen dementsprechenden Zugriff auf das Zielsystem für den AN bereitzustellen. Der AG stellt ein adäquates, regelmäßig gepatchtes Betriebssystem bereit, welches vom Hersteller für den Betrieb der Applikation supportet wird. Für alle weiteren Installationen, Konfigurationen und Patches, welche am Zielsystem benötigt werden, um einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten, ist der AN zuständig. Dies betrifft beispielsweise die Installation und Wartung eines Webservers, um die Webapplikation des AN betreiben zu können. Der AG wird hier allenfalls unterstützend tätig sein.

## 4.5. Softwarewartung

Schuldet der AN die Wartung der Software nach den Bestimmungen dieses Abschnitts und/oder wurde die Wartung im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung vereinbart, richtet sich die Erbringung von Wartungsleistungen nach Punkt 15.

## 4.6. Source Code (Quellcode)

### 4.6.1. Übergabe des Quellcodes an den AG

Der AN liefert bei Entwicklung von Individualsoftware den aktuellen und vollständigen Source Code der Individualsoftware. Bei Entwicklungen der Standardsoftware und Softwareanpassungen/Anpassungsprogrammierungen wird der Source Code jedoch nur bei ausdrücklicher Vereinbarung im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung übermittelt.

Der Quellcode muss, wenn nicht anders vereinbart, auf dem vom AG zur Verfügung gestellten Quellcodeverwaltungssystem bereitgestellt werden. Bei Anpassung der Software (allfälligen Mängelbehebungen, Weiterentwicklungen oder Updates) ist eine Aktualisierung im Quellcodeverwaltungssystem des AG durchzuführen. Der bereitgestellte Quellcode muss zu jeder Zeit voll funktionsfähig und kompilierbar sein. Der AN verpflichtet sich, alle Änderungen am Quellcode nachvollziehbar zu dokumentieren. Auf Anforderung des AG ist eine CI/CD – Pipeline zur Bereitstellung der Software am Zielsystem einzurichten. Sollte dies vertraglich nicht umsetzbar sein, so ist der Quellcode in digitaler Form zu übergeben. Die dazugehörigen Dokumentationen (Installationsanleitung, Betriebshandbuch, Fehlerbehandlungsanleitungen etc.) sind an den AG über einen vertrauten digitalen Übertragungsweg zu übergeben bzw. im Quellcodeverwaltungssystem abzulegen. Bei Änderungen sind die angeführten Komponenten zu aktualisieren und dem AG erneut zur Verfügung zu stellen. Beschreibungsteile, die nicht digital vorliegen, sind in einer ohne Hilfsmittel lesbaren Kopie dem AG zur Verfügung zu stellen.

Der Quellcode ist so ausführlich zu dokumentieren bzw. kommentieren, dass sich ein mit den verwendeten Technologien vertrauter fachkundiger Dritter nach einer üblichen Einarbeitungszeit darin zurecht findet.

Tritt beim AN Handlungsunfähigkeit ein, als solche gelten insbesondere Liquidation, Eröffnung des Insolvenzverfahrens, Einstellung der Geschäftstätigkeit des AN ohne Benennung eines leistungsberechtigten und leistungsfähigen Nachfolgeunternehmers, eine sonstige ungerechtfertigte Weigerung des AN, die Software ordnungsgemäß zu warten, zu bearbeiten bzw. zu ändern oder dies durch einen Dritten machen zu lassen, so ist der AG berechtigt, die Siegel des bereitgestellten Quellcodes zu brechen und das Werk samt der Dokumentation selbst oder durch Dritte zu verwenden.

### 4.6.2. Übergabe der ausführbaren Dateien an den AG

Der AN verpflichtet sich, alle ausführbaren Dateien, welche für den Betrieb der Software benötigt werden, an den AG zu übermitteln. Bei der Entwicklung von Individualsoftware sind über dies alle Programme, Komponenten und Pläne, welche für die Entwicklung der Software verwendet wurden, an den AG zu übermitteln. Hierunter fallen unter anderem Programm- und Datenflusspläne, Testverfahren und -programme etc. Die Bereitstellung hat auf eine dem AG vertrauten digitalen Übertragungsweg oder das Quellcodeverwaltungssystem des AG zu erfolgen. Sofern ausdrücklich im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung vereinbart, hat der AN den aktuellen Quellcode der Individualentwicklung/Anpassungssoftware zu Beginn des Projekts an den AG zu übergeben. Der AG ist berechtigt, den Quellcode im Ausmaß der beauftragten Arbeiten für die Bearbeitung, die Fehlerbehebung und die Vornahme von Anpassungen an der Software

zu verwenden und von ihm beauftragten Dritten Einsicht zu geben. Eine Verbreitung oder sonstige Verwertung des Quellcodes ist vor Abnahme der Individualsoftware nicht gestattet.

#### 4.6.3. Dokumentation der Entwicklung/Anpassungsprogrammierung

Ebenso muss seitens des AN eine Dokumentation der Entwicklungsschritte der Software erstellt und an den AG übergeben werden, auf deren Grundlagen eine Weiterentwicklung der Individualsoftware respektive der individuellen Softwareanpassungen ohne gesonderten Rechercheaufwand seitens des AG möglich ist. Diese Dokumentation hat nicht nur detaillierte Angaben darüber zu enthalten, mit welcher Entwicklungsumgebung (Programm, Versionsnummer) die gelieferte Individualsoftware entwickelt worden ist und welcher Compiler/Interpreter (Programm, Versionsnummer) Verwendung gefunden hat, sondern es sind seitens des AN auch alle sonstigen Entwicklertools und Komponenten offen zu legen, welche bei der Erstellung der Software verwendet worden sind. Bei der Verwendung von freier Software („Open-Source-Komponenten“) sind nicht nur die jeweiligen Namen, Versionsnummern und Bezugsquellen anzugeben und als Anlage zur Dokumentation eine Kopie der verwendeten Open-Source-Komponenten in der verwendeten Fassung anzuschließen, sondern es ist auch zu dokumentieren, welche allfälligen Modifikationen an der freien Software für die Erstellung der Individualsoftware vorgenommen worden sind.

Der AN hat alle verwendeten Softwarekomponenten in den verwendeten Versionen regelmäßig auf Schwachstellen zu prüfen und aktuell zu halten.

Enthält die Individualsoftware Komponenten, die vom AN nicht individuell für den AG entwickelt worden sind, sondern auch in für andere Abnehmer bestimmte Softwarelösungen Verwendung finden oder künftig finden werden, erklärt der AN vorab seine Zustimmung, dass der AG diese Komponenten, beschränkt auf den Zweck der Anpassung, Wartung und Weiterentwicklung der vom AN an den AG gelieferten Individualsoftware, benutzt. Der AN verpflichtet diesbezüglich, den AG vor allfälligen Ansprüchen Dritter aufgrund der Verwendung dieser Komponenten, soweit sie im Zuge der Anpassung, Wartung und Weiterentwicklung erfolgt, schad- und klaglos zu halten.

## 5. Besondere Bestimmungen für die Lieferung von Hardware

Der AN liefert die für den Betrieb eines Systems erforderliche Hardware nach Maßgabe des Auftrages/des Angebots/der Ausschreibung. Sofern kein Liefertermin im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung vereinbart wurde, ist der Liefertermin dem AG vorab anzukündigen und mit dem AG abzustimmen. Der AN hat Details für die vom AG zu schaffenden Installations- und Aufstellungsvoraussetzungen sowie sonstige Mitwirkungspflichten rechtzeitig, spätestens aber eine Woche vor Lieferung, schriftlich bekannt zu geben. Zu erwartende Lieferverzögerungen sind dem AG unverzüglich bekannt zu geben. Der AN hat alles Zumutbare zu unternehmen, um ein Überschreiten der Lieferfrist zu vermeiden. Bei Nichteinhaltung des Liefertermins (Verzug) kommen die Bestimmungen gemäß Punkt 14.1. (Verzugsregelungen einschließlich Vertragsstrafe) zur Anwendung.

Der AN leistet Gewähr, dass

- a) die vertragsgegenständlichen Hardwarekomponenten sämtliche Spezifikationen gemäß Produktbeschreibungen des Herstellers oder Lieferanten erfüllen,

- b) Hardware und Netzkomponenten den Regeln über die elektromagnetische Verträglichkeit gemäß Österreichischem- und EU-Recht entsprechen,
- c) nur fabriksneue Hardwarekomponenten geliefert werden,
- d) Ersatzteile für die Hardware über drei Jahre nach Vertragsabschluss für den AG verfügbar sind,
- e) die Hardwarekomponenten den Anforderungen der einschlägigen Gesetze, Verordnungen und technischen Richtlinien und Arbeitnehmer:innen-Schutz zu den entsprechenden EU-Richtlinien entsprechen,
- f) die angebotenen Hardwarekomponenten für den Betrieb des Systems gemäß den, in den Spezifikationen des AG angeführten Mengengerüsten und Performanceanforderungen ausreichend dimensioniert sind. Stellt sich im Zuge eines allfälligen im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung vereinbarten Abnahmetest heraus, dass die Hardware nicht ausreichend dimensioniert ist und dies für einen sorgfältigen IT-Dienstleister erkennbar gewesen wäre, hat der AN die fehlenden Hardwarekomponenten ohne gesondertes Entgelt nachzuliefern und dem AG alle in diesem Zusammenhang entstehenden Mehraufwände zu ersetzen.

Die Lieferung und Installation durch den AN umfasst sämtliche Nebenleistungen, die zur vertragsgemäßen Leistungserfüllung erforderlich sind, insbesondere den Transport, die Aufstellung, die Inbetriebnahme und die Vernetzung der Geräte sowie eine abschließende Funktionsprüfung. Die Geräte werden frei Aufstellungsort geliefert, das Verpackungsmaterial ist vom AN kostenlos abzutransportieren und auf dessen Kosten fachgemäß zu entsorgen, sofern der AG nicht ausdrücklich darauf verzichtet. Als Tag der Übernahme gilt bei Vereinbarung von Abnahmetests im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung, der Arbeitstag nach der erfolgreichen Beendigung des Abnahmetests, jedoch bei Verzicht auf einen Abnahmetest oder soweit eine Abnahme nicht in Frage kommt, der Tag der uneingeschränkten, vertragskonformen zur Verfügungstellung der Leistung. Die Gefahr geht unabhängig von der Erbringung von Teilleistungen nach Erbringung der ordnungsgemäßen Gesamtleistung mit dem Tag der Übernahme auf den AG über. Im Falle der Vergabe von Teilleistungen verpflichtet sich der AN, seine Leistungen so auszuführen, dass gegebenenfalls eine reibungslose und funktionsfähige Anbindung der einzelnen Teilleistungen aneinander erfolgen kann. Die Abnahme von Teilleistungen ist im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung ausdrücklich zu vereinbaren.

## 5.1. Hardwarewartung

Sofern Wartungsleistungen der IT-Hardware und deren Komponenten im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung vereinbart wurden, ist diese vom vereinbarten Preis umfasst. Die Wartung von Hardware umfasst die Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter IT-Komponenten. Im Pauschalpreis beinhaltet sind alle dafür notwendigen Ersatzteile, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart. Ausgetauschte IT-Komponenten gehen in das Eigentum des AG über. Die Fehlerdiagnose und -behebung erfolgt durch telefonische oder digitale Beratung und Unterstützung und/oder durch Fernwartung bzw. durch den Einsatz eines Hardwarespezialisten vor Ort, wenn es für die Fehlerbehebung erforderlich ist. Der AN verpflichtet sich, im Einvernehmen mit dem AG, den Einbau von allgemein vorgesehenen technischen Verbesserungen einschließlich Sicherheitsänderungen ohne gesonderte Verrechnung vorzunehmen und den AG über damit verbundene allfällige Folgekosten schriftlich zu informieren.

## 5.2. Nachfolgeprodukte

Der AG hat das Recht, die Lieferung von Nachfolgeprodukten der vertraglich spezifizierten IT-Komponenten bis sechs Wochen vor dem vereinbarten Liefertermin zum Listenpreis abzüglich den für das Hauptprodukt gewährten Rabatt zu verlangen. Sieht sich der AN nicht mehr in der Lage, die vereinbarten IT-Komponenten zu liefern, kann er die Lieferung von Nachfolgeprodukten anbieten. Nachfolgeprodukte müssen in diesem Fall den definierten Leistungsumfang und den Qualitätskriterien mindestens entsprechen, dürfen zu keiner Kostenerhöhung führen und müssen mit schon dem AG gelieferten IT-Komponenten kompatibel sein. Preisreduktionen zwischen alten und neuen IT-Komponenten sind entsprechend an den AG weiterzugeben.

# 6. Projektmanagement

Sofern im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung ausdrücklich vereinbart wird, trägt der AN die Projektverantwortung. Soweit der AN der Ansicht ist, dass die vorliegende Projektmanagementstruktur nicht ordnungsgemäß umgesetzt ist, hat er dies umgehend dem AG schriftlich mitzuteilen, anderenfalls er sich nicht auf einen Mangel der Umsetzung der Projektmanagementstruktur oder allfällige Versäumnisse des AG in diesem Zusammenhang berufen kann. Die Vertragsparteien benennen jeweils einen Projektleiter und einen Stellvertreter, wobei der Projektleiter des AN die Gesamtverantwortung des Projekts innehat.

Der AN hat einen Projektplan in ausreichender Detaillierung zu erstellen und in kritischen Phasen wöchentlich, ansonsten alle 2 Wochen, im vereinbarten Format auf den aktuellen Stand zu bringen und dem AG zu übermitteln, wobei ein SOLL/IST-Vergleich zu führen ist.

Der AN hat eine Dokumentation zu führen, in der die wichtigsten Projektsteuerungsmechanismen (Aufbau-, Ablauforganisation, Beteiligte, Regeln der Zusammenarbeit, Qualitätssicherung etc.) definiert sind.

Von jeder Besprechung ist durch den AN ein Ergebnisprotokoll zu verfassen und wenigstens innerhalb einer Woche nach der jeweiligen Besprechung an alle Beteiligten zu übermitteln.

Der Projektleiter des AN ist für die operative Planung und Steuerung des Projekts verantwortlich. In diesem Zusammenhang trägt er die Verantwortung für das Erreichen von Sach-, Termin- und Kostenzielen im Rahmen der Projektdurchführung und legt im Bereich der Planung die Ziele sowie die benötigten Ressourcen für deren Erreichung fest. Dazu muss er hinreichend befähigt sein, sämtliche das Projekt betreffende Entscheidungen für den AN zu treffen.

Der Projektleiter des AG ist für die Koordination der Mitarbeiter des AG zuständig. Dazu muss er hinreichend befähigt sein, sämtliche das Projekt betreffende Entscheidungen für den AG zu treffen.

## 6.1. Agiles Projektmanagement

Wird für das Projekt im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung eine agile Arbeitsweise festgelegt, so hat der AN bei Vertragsabschluss die erwarteten Entwicklungszyklen, den geschätzten Umsetzungszeitraum und die geschätzten Kosten anzugeben. Ebenso ist eine Darstellung der Sprints, des Backlog und Kanban vom AN vorzulegen. Die Aufgabe des Product Owner wird von einer vom AG zu nominierenden Person wahrgenommen. Der Product Owner nimmt für den AG an den Planungstreffen, Reviews und Retrospektiven teil und definiert die zu erreichenden Ziele sowie die Prioritäten der Produkt-Backlog-Elemente. Vor Beginn jedes Zyklus ist zwischen AN und AG das Arbeitsziel und der Aufwand zu vereinbaren.

Der AN stellt dem AG alle 2 Wochen eine SOLL/IST Aufstellung des aufgelaufenen Aufwands im Vergleich zur aktuellen Kostenschätzung in Personentagen auf Detailebene der Use Cases zur Verfügung. Weiters wird der AN seine Kostenschätzung alle 6 Wochen auf Basis des in der Iteration aufgelaufenen Aufwands und der gesammelten Erfahrungen detaillieren. Abweichungen dazu im Laufe des Projekts sind unverzüglich dem Projektleiter zu melden und sind vom AG vor der Abnahme schriftlich zu genehmigen. Die einzelnen Entwicklungszyklen sind vom AG gemäß Pkt. 7.3 abzunehmen.

## 7. Test und Abnahme

Der AN hat nach der Fertigstellung der abzunehmenden Leistung dem AG schriftlich oder per E-Mail seine Bereitschaft zur Abnahme anzuzeigen, soweit der AN die individuelle Erstellung oder den Anschluss oder die Installation von Software gemäß Werkauftrag schuldet oder eine Abnahme der Leistung sonst im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung vereinbart ist. Die Abnahme hat spätestens zum Zeitpunkt der Übernahme gemäß Terminplan zu erfolgen. Im Anschluss daran führen die Vertragsparteien unverzüglich einen Abnahmetest durch. Eine Abnahme setzt voraus, dass der AN die abzunehmende Leistung zunächst intern positiv getestet hat.

Soweit im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung vorgesehen, sind zu testende Systeme und die Übergabe der Benutzerdokumentation Voraussetzung für die Durchführung der Tests. Die Tests erfolgen auf Basis der vom AG vorbereiteten Testfälle und Testdaten. Die Testfälle werden dem AN vorab nicht bekannt gegeben. Der AN ist bei den Tests anwesend und unterstützt den AG, zu den im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung vereinbarten Preisen. Fehlerbehebungen während der Tests sind nur bei ausdrücklicher Zustimmung des AG zulässig und ist auf Verlangen des AG der Abnahmetest nach Behebung des Fehlers erneut durchzuführen, sodass der Zeitraum des gesamten einwandfreien Abnahmetests dem ursprünglich vorgesehenen Zeitraum für den Abnahmetest entspricht. Die Übernahme von Komponenten in den Echtbetrieb trotz gemeldeter wesentlicher Mängel aus Zeitdruck ist keine Abnahme.

7.1. Die Abnahme der Leistung erfolgt in folgenden Stufen:

7.1.1. Funktionstests

Im Rahmen der Abnahme prüft der AG anhand der von ihm definierten Testdaten und Testfälle, ob die abzunehmende Software bzw. die Integration einzelner Applikationen (Komponenten) im Zusammenspiel für ein Gesamtsystem, die im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung oder einem allfällig vereinbarten Pflichtenheft beschriebenen Funktionen erfüllt und fehlerfrei ist. Die vom AG bei den Tests festgestellten Mängel sind schriftlich mittels Fehlerprotokoll bzw. mittels eines allfällig im Projekt verwendeten Fehlertrackingtools festzuhalten. Für den Funktionstest ist ein Zeitraum von 14 Tagen vorgesehen, der sich im Falle von Mängeln um die vom AN für die Behebung erforderliche Zeit verlängert.

7.1.2. Leistungstest

Überprüfung, ob das System die geforderten Leistungen unter den Bedingungen der definierten Mengengerüste erfüllt.

7.1.3. Probeweiser Echtbetrieb

Überprüfung der Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit der Software im probeweisen Echtbetrieb unter Einsatz von Echtdateien. Auftretende Mängel sind vom AG zu protokollieren und dem

AN mitzuteilen. Der probeweise Echtbetrieb gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn die Software – soweit im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung nichts Abweichendes vereinbart wurde – über einen Zeitraum von 2 Wochen durchgehend (0 – 24 Uhr) ohne Auftreten von Mängeln der Fehlerklasse A und B gemäß Pkt. 8.1. und 8.2. dieser AVB-IT in Betrieb ist.

Ergeben die Abnahmetests, dass Mängel vorliegen, die den Fehlerklassen A und B gemäß Pkt. 8. entsprechen, kann der AG die Abnahme verweigern. Der AN hat binnen 2 Wochen den mitgeteilten Mangel zu beheben und den Leistungsgegenstand erneut zur Abnahme bereit zu stellen. Das Fehlen der vereinbarten Dokumentation gemäß Pkt. 2.9. stellt einen wesentlichen Mangel dar und berechtigt, die Abnahme zu verweigern. Unwesentliche Mängel, die der Fehlerklasse C und D gemäß Pkt. 8. entsprechen, verhindern die Abnahme nicht, sind jedoch vom AN längst binnen 5 Werktagen zu beheben.

Sofern es keine erhebliche Verzögerung mit sich bringt, werden die Abnahmetests unterbrochen und der AN behebt die Fehler unmittelbar vor Ort. Die Abnahmetests werden anschließend fortgesetzt, wobei sich der AG jedenfalls vorbehält, bereits getestete Teile nochmals zu testen.

Die Abnahmetests werden solange wiederholt, bis alle wesentlichen Mängel der Fehlerklasse A und B behoben sind. Die Möglichkeit der Verhängung einer Pönale bleibt davon unberührt.

#### 7.1.4. Übernahmezeitpunkt

Als Tag der Übernahme gilt

- > der Werktag, der dem Tag, an dem die erfolgreiche Abnahme durch Unterfertigung des Abnahmeprotokolls beendet wird, folgt;
- > bei Verzicht auf einen Abnahmetest durch den AG, der Werktag, nach dem die Software gemäß dem von dem AG unterfertigten Abnahmeprotokoll betriebsbereit installiert wurde und dem AG uneingeschränkt vertragskonform und mängelfrei zur Verfügung steht;
- > soweit eine Abnahme aufgrund der Natur der Leistung nicht in Betracht kommt, der Werktag, an dem das Werk/die Leistung vertragskonform und mängelfrei geliefert/erbracht wurde.

#### 7.2. Teilabnahme

Sind mehrere Abnahmen von Teilen der Software notwendig, wird diese dann auch nur in ihrer Gesamtheit übernommen. Die Übernahme erfolgt durch schriftliche Übernahmebestätigung unter Angabe der übernommenen Teile und der Mängellisten aus den einzelnen Abnahmen. Die Übernahme setzt den Nachweis eines störungsfreien allfälligen Testbetriebs und einer erfolgreichen Abnahme voraus.

Übernahme von Teilen der Software werden nur dann vorgenommen, wenn der AG dem ausdrücklich vorher schriftlich zustimmt. Werden Teilübernahmen vorgenommen, so geht nur der jeweils betroffene Teil des Werkes an den AG über.

Sind wegen eines größeren zeitlichen Abstandes zwischen der Beendigung sämtlicher (Teil)Abnahmen und der Übernahme, wegen Mängeln an der Leistung, besondere Maßnahmen zur Erhaltung des einwandfreien Zustandes des Werkes bis zur Übernahme und damit bis zum Beginn der Gewährleistungsfrist erforderlich, müssen diese vom AN oder dessen Beauftragten nach dessen Angaben durchgeführt werden; sofern erforderlich, wird vom AN das technische Personal für die Aufrechterhaltung der Funktionen bereitgestellt.

### 7.3. Teilabnahme bei agilen Projekten

Ist eine agile Arbeitsweise gemäß 6.1. festgelegt, so ist jeder Entwicklungszyklus teilabzunehmen. Der jeweilige abgenommene Zyklus kann in Rechnung gestellt werden. Am Ende jedes Entwicklungszyklus wird das Sprintergebnis getestet, wobei sowohl automatisierte Tests als auch Tests durch den Product Owner sowie Key User des AG durchgeführt werden. Der AG prüft, ob das Sprintergebnis die im Sprintziel (selected Backlog) beschriebenen Funktionen erfüllt und fehlerfrei ist. Fällt der Test positiv aus, so gibt der AG das Sprintergebnis gegebenenfalls für den Produktivbetrieb frei. Diese Freigabe bedeutet keine Abnahme im rechtlichen Sinn (Gefahrenübergang), sondern lediglich, dass ihm keine Widersprüche im Sprintergebnis selbst oder zwischen Sprintergebnis und Wirklichkeit aufgefallen sind. Die Freigabe von Sprintergebnissen bindet den AG insofern, als die für ihn erkennbaren Eigenschaften des Sprintergebnisses für die weitere Projektarbeit verbindlich sind. Der jeweilige abgenommene Zyklus kann in Rechnung gestellt werden.

Nach Fertigstellung einer Applikation (Komponente), das ist in der Regel nach dem Abschluss mehrerer Sprints, wird ein Funktionstest und ein Leistungstest gemäß der Punkte 7.1.1. und 7.1.2. durchgeführt, wobei der AN die Applikation auf dem einvernehmlich definierten Testsystem installiert. Die Abnahme einer Applikation umfasst nicht die korrekte Gesamtabnahme der Software. In der Folge kommt Punkt 7.2 zur Anwendung.

## 8. Fehlerklassen

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 allfällige Nachteile für den AG zu vermeiden. Es gelten folgende Fehlerklassen:

### 8.1. Fehlerklasse A:

Alle Anwender sind betroffen (höchste Priorität): Es wird von einem Schaden von mind. € 70.000,00 pro Tag ausgegangen. Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit. Das sind vor allem Fehler, die eine weitere Verarbeitung ausschließen.

Funktionsbezogene Beispiele: Insbesondere Systemstillstand ohne Wiederanlauf, Datenverlust / Datenzerstörung, falsche Ergebnisse bei zeitkritischer Massenverarbeitung von Daten.

Maßnahmen: Der AN beginnt während der Wartungsbereitschaft spätestens innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Bearbeitung des Fehlers durch qualifiziertes Personal, sorgt kurzfristig zumindest für eine Umgehung und sorgt soweit möglich kurzfristig für eine Korrektur der Fehlerursache z.B. durch Austausch von Hardwarekomponenten, Umkonfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern durch Patches.

### 8.2. Fehlerklasse B:

Mindestens 20 Anwender sind betroffen oder wenn alle Anwender im Lastverteiler, Energiehandel oder Kundenservice GmbH (Callcenter) betroffen sind (zweithöchste Priorität): Es wird von einem Schaden von mind. € 20.000,00 pro Tag ausgegangen. Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit, lässt aber eine Weiterarbeit zu.

Funktionsbezogene Beispiele: Insbesondere falsche oder inkonsistente Verarbeitung, spürbare Unterschreitung der vereinbarten Leistungsdaten des IT-Systems, Häufung von kurzfristigen Störungen des IT-Betriebes.

Maßnahmen: Der AN beginnt während der Wartungsbereitschaftszeit innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Bearbeitung des Fehlers durch qualifiziertes Personal, sorgt mittelfristig zumindest für eine Umgehung und sorgt soweit möglich mittelfristig für eine Korrektur der Fehlerursache z.B. durch Austausch von Hardwarekomponenten, Umkonfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern durch Patches. Darüber hinaus meldet der AN den Fehler – ausgenommen Abnutzungsfehler – umgehend an einen etwaigen vom AN verschiedenen Hersteller.

### 8.3. Fehlerklasse C:

Ein oder mehrere (<20) Anwender sind betroffen: Es wird von einem Schaden von mind. € 1.000,00 pro Tag ausgegangen. Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit, lässt jedoch eine weitere Verarbeitung uneingeschränkt zu.

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

Maßnahmen: Der AN beginnt während der Wartungsbereitschaftszeit innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Bearbeitung des Fehlers durch qualifiziertes Personal und sorgt soweit möglich für eine Korrektur der Fehlerursache z.B. durch Austausch von Hardwarekomponenten, Umkonfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern im Rahmen der Releasepolitik. Darüber hinaus meldet der AN den Fehler – ausgenommen Abnutzungsfehler an einen etwaigen vom AN verschiedenen Hersteller.

### 8.4. Fehlerklasse D:

Die Arbeit ist behindert jedoch möglich (Standardpriorität): Es wird von einem Schaden von weniger als € 1.000,00 pro Tag ausgegangen. Die zweckmäßige Nutzung des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur geringfügigen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit. Das sind vor allem Schönheitsfehler oder Fehler, die von Mitarbeitern des AG selbst umgangen werden können.

Funktionsbezogene Beispiele: Insbesondere störende zusätzliche Ausgaben am Bildschirm, Dokumentationsfehler / Schreibfehler.

Maßnahmen: Der AN beginnt während der Wartungsbereitschaftszeit innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Fehlerbehebung.

## 9. Reaktionszeiten und Fehlerbehebungszeiten

Sollte im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung nichts Abweichendes vereinbart sein, gelten für die Leistungen des AN nachfolgende Reaktionszeiten und Fehlerbehebungszeiten als vereinbart.

Die Reaktionszeit umfasst den Zeitraum, von der erfolgten Verständigung des AG an den AN bis zur Kontaktaufnahme des AN mit dem AG im Rahmen der Geschäftszeiten. Diese lauten wie folgt:

Klasse A:	30 Minuten, nachdem der Mangel in der Zeit von 8:00 Uhr – 18:00 Uhr werktags gemeldet wurde;
Klasse B:	30 Minuten, nachdem der Mangel in der Zeit von 8:00 Uhr – 18:00 Uhr werktags gemeldet wurde;
Klasse C:	3 Stunden
Klasse D:	3 Arbeitstage

Fehlerbehebungszeit ist der Zeitraum von der Verständigung des AN durch den AG, bis zur endgültigen Fehlerbehebung. Es gelten die folgenden maximalen Behebungszeiten:

Klasse A:	8 Stunden, wenn keine Umgehungslösung möglich ist, verkürzt sich die Behebungszeit auf 4 Stunden, wobei die maximale Zeit für Umgehungslösung bei Fehlern der Klasse A 4 Stunden beträgt;
Klasse B:	8 Stunden, wenn keine Umgehungslösung möglich ist, verkürzt sich die Behebungszeit auf 4 Stunden, wobei die maximale Zeit für Umgehungslösung bei Fehlern der Klasse B 4 Stunden beträgt;
Klasse C:	2 Arbeitstage;
Klasse D:	6 Arbeitstage;

## 10. Leistungsänderung (Change Request)

Der AN wird zumutbaren Änderungswünschen des AG sowohl während der Leistungserbringung, als auch des Projekts sowie auch während des laufenden Betriebs nachkommen.

Wünscht der AG, dass von einer vereinbarten Vorgabe abgewichen wird, so handelt es sich dabei um einen Change Request, der nach Aufwand abgegolten wird. Der AN hat bei jedem, vom AG verlangten Change Request ein verbindliches Angebot auf Basis der Kalkulation seines Last and Final Offers vorzunehmen und dieses dem AG zu übermitteln. Ergibt sich jedoch das Erfordernis von Change Requests aufgrund von Mängeln des Ergebnisses einer durch den AN oder einem ihm zurechenbaren Dritten bereits fertig gestellten Phase des Projekts oder der Nichterfüllung von Aufklärungs-, Hinweis- oder Warnpflichten durch den AN oder einen ihm zurechenbaren Dritten, kann der AN diesen Aufwand nicht in Rechnung stellen.

Soll von einer Vorgabe lediglich geringfügig abgewichen werden, so ist dies durch Absprache zwischen den Projektleitern des AN und des AG schriftlich, per E-Mail oder in einem beidseits genehmigten Protokoll festzulegen. Abweichungen, die über einen Arbeitsaufwand von 3 Personentagen hinausgehen, werden vom AG ausschließlich schriftlich beauftragt. Ein Teil der im Rahmen von Change Requests zu erbringenden zusätzlichen Leistungen ist auch das Nachziehen der Dokumentation (z. B. Terminpläne, Spezifikationen, Benutzerhandbücher). Diese Leistungen sind in die Aufwandschätzung einzurechnen.

Change Requests haben zur Folge, dass der von ihnen betroffene Termin auf Basis des Verhältnisses des ursprünglichen Umsetzungsaufwandes zum erhöhten Umsetzungsaufwand entsprechend verschoben wird. Ergibt sich die Erfordernis von Change Requests jedoch aufgrund von Mängeln des Ergebnisses einer durch den AN oder einem ihm zurechenbaren Dritten bereits fertig gestellten Phase des Projekts, hat der AN durch Mehrarbeit oder ähnliche Maßnahmen sicherzustellen, dass der Terminplan eingehalten wird.

Änderungen, die aufgrund von Mängeln des Ergebnisses einer schon fertig gestellten Phase des Projektes nötig werden, sind vom AN zur Gänze auf seine Kosten durchzuführen. Sie sind durch Mehrarbeit oder ähnliche Maßnahmen so zu kompensieren, dass der Terminplan eingehalten wird.

## 11. Immaterialgüterrechte

### 11.1. Urheberrecht

#### 11.1.1. Standardsoftware

An Standardsoftware – sei es, dass es sich um proprietäre Software oder auf Basis von Open Source oder Free Software-Modellen lizenzierte Software handelt – erwirbt der AG das zeitlich unbegrenzte und örtlich unbeschränkte Recht, die Software im definierten Umfang auf allen seinen jetzigen und zukünftigen Anlagen und im Katastrophenfall in einem Ausweichsystem im notwendigen Umfang zu nutzen und zusätzlich die nötigen Vervielfältigungen, Versicherungs- und Archivierungszwecke herzustellen, sofern nicht anders mit dem AN vereinbart.

Ferner erwirbt der AG die Nutzungsrechte gemäß den auf die jeweilige Software anwendbaren Lizenzbestimmungen. Diese Lizenzbestimmungen sind dem AG jeweils vor Vertragsabschluss vollständig offenzulegen. Der AN haftet für alle nachteiligen Folgen, die sich aus einer Nichtoffenlegung aller anwendbaren Lizenzbestimmungen ergeben.

Der AG darf die Software jeweils im vereinbarten Umfang nutzen, dies schließt auch das Recht der Vervielfältigung (zur Sicherung und Archivierungszwecke) und unentgeltlichen Nutzung im Konzernunternehmen gemäß § 15 Aktiengesetz mit ein, sofern nicht anders mit dem AN vereinbart.

#### 11.1.2. Individualentwicklungen und Anpassungen

An allen Individualsoftware-Komponenten und individuell angefertigten Softwareanpassungen, die vom AN unter Umständen auch in Zusammenarbeit mit dem AG erstellt werden, erwirbt der AG weltweit alle immaterialgüterrechtlichen ausschließlichen Nutzungs- und Verwertungsrechte, wie sie sich z. B. als Urheberrecht, Patentrecht, Gebrauchsmusterschutz, Markenrecht oder trade secrets law ergeben und ist zu notwendigen Anmeldungen für die Erlangung von Schutzrechten und zur Übertragung aller oder einzelner Rechte an Dritte ohne Zustimmung des AN berechtigt.

Davon sind insbesondere auch die folgenden Rechte übertragen:

- a) das Recht, die Software auf eine beliebige Anzahl an Rechnern innerhalb und außerhalb des Unternehmens, einschließlich Webservern vom AG oder eines vom AG bestimmten Dienstleisters (Hostprovider) zu laden, ablaufen und Anzeigen zu lassen, zu vervielfältigen, zu übertragen und dort zu speichern;
- b) das Recht, die Software mit anderen Werken und Leistungen des AG und von Dritten (z. B. proprietärer und freier Software, Datenbanken, Internetseiten und Inhalten) zu verbinden und diese Verbindungen gemäß dieser Ziffer zu nutzen;
- c) das Recht, gemäß Punkt 11.1.1. eingeräumte Nutzungsrechte ohne Einschränkung an Dritte zu übertragen.

Soweit der AN bei der Erstellung der Software vorbestehenden Softwarecode, insbesondere sogenannte Libraries und Frames, verwendet, die unter einer open source Softwarelizenz verbreitet werden, z. B. BHB License oder die GNU General Public License, gilt Punkt 11.1.1. nicht für diesen Softwarecode. Im Hinblick auf diesen Softwarecode gelten jeweils anwendbare open source Softwarelizenzen. Die Parteien haben im Werkauftrag festgelegt, ob und welchen vorbestehenden open source Softwarecode der AN verwendet und welche open source Lizenzen hierfür jeweils gelten.

Der AN wird nachweislich (z. B. Klausel im Subunternehmervertrag) dafür sorgen, dass er alle dem AG einzuräumenden Rechte auch von allen in seinem Einflussbereich an den Tätigkeiten Beteiligten erhält.

### 11.1.3. Ausarbeitungen

An allen im Rahmen des Projekts erstellten Ausarbeitungen und Materialien (z. B. Pflichtenheft, Dokumentationen, Protokolle, Zeichnungen), die vom AN unter Umständen in Zusammenarbeit mit dem AG erstellt werden, erwirbt der AG weltweit alle immaterialgüterrechtlichen ausschließlichen Nutzungs- und Verwertungsrechte, wie sie sich z. B. aus Urheberrecht oder trade secrets law ergeben und zur notwendigen Anmeldung zu der Erlassung von Schutzrechten und zur Übertragung aller oder einzelner Rechte an Dritte ohne Zustimmung des AN berechtigt.

### 11.2. Erfindungen

Für eine Erfindung – darunter ist auch eine Idee, ein Konzept, eine Vorgehensweise, eine Verfahrensweise, eine Entdeckung oder Verbesserung zu verstehen - mag sie patentfähig sein oder nicht, die während der Leistungserbringung von einem Mitarbeiter eines Vertragspartners praxisfähig gemacht wird und für die Schutzrechte angemeldet wurde, gilt folgendes:

Im Hinblick auf eine Erfindung von Mitarbeitern des AG entsteht die Berechtigung zur Nutzung der Erfindung beim AG. An einer solchen Berechtigung zur Nutzung der Erfindung sowie an einem etwaig hierfür erteilten Schutzrecht gewährt der AG dem AN für die Dauer des Projekts eine nicht ausschließliche, unwiderrufliche, gebührenfreie Lizenz zur Erbringung der vereinbarten Leistungen sowie auf Wunsch des AN gegen eine marktwertorientierte angemessene Gebühr eine nicht ausschließliche, unwiderrufliche, unbefristete, sonst gebührenfreie, weltweite Lizenz zur Nutzung innerhalb seines Unternehmens, einschließlich des Rechts zur Überlassung an Dritte oder zur Lizenzerteilung.

Im Hinblick auf eine Erfindung von Mitarbeitern des AN entsteht die Berechtigung zur Nutzung der Erfindung beim AN. Der AN wird dem AG über alle Erfindungen, die während der Leistungserbringung gemacht werden, informieren. An einer solchen Berechtigung zur Nutzung der Erfin-

ung sowie einem etwa hierfür erteilten Schutzrecht gewährt der AN dem AG eine nicht ausschließliche, unwiderrufliche, unbefristete, weltweite und gebührenfreie Lizenz zur Nutzung innerhalb seines Wirkungsbereiches. Darüber hinaus gewährt der AN dem AG während der Leistungserbringung und gegen einen marktwertorientierten angemessenen Preis die Option, sämtliche Rechte des AN unbeschadet allfälliger zum Zeitpunkt des Erwerbs durch den AN an Dritte bereits erteilte Lizenzen zu erwerben. Gleichzeitig mit diesem Erwerb erteilt der AG dem AN eine nicht ausschließliche, unwiderrufliche, unbefristete, gebührenfreie, weltweite Lizenz zur Nutzung innerhalb seines Unternehmens, einschließlich des Rechts zur Überlassung an Dritte oder zur Lizenzerteilung.

Im Hinblick auf eine Erfindung, die gemeinschaftlich von Mitarbeitern des AG und des AN gemacht wurde, hat der AN vor Anmeldung eines Schutzrechtes die Wahl,

- a) seine Berechtigung zur Nutzung der Erfindung an den AG übergehen zu lassen, wobei der AG dem AN eine nicht ausschließliche, unwiderrufliche, unbefristete, gebührenfreie, weltweite Lizenz zur Nutzung innerhalb seines Unternehmens einschließlich des Rechts einräumt, auf der Erfindung basierende Produkte und Services an Dritte weiterzugeben, aber keine Sublizenzen einzuräumen, oder
- b) die Berechtigung zur Nutzung der Erfindung gemeinschaftlich bei beiden Vertragspartnern entstehen zu lassen. Jeder Vertragspartner ist in diesem Fall berechtigt, über das Recht zur Nutzung der Erfindung im eigenen Unternehmen und/oder Wirkungsbereich hinausgehend, nicht exklusive Lizenzen an Dritte zu erteilen oder seine Rechte zu übertragen sowie in Abstimmung und im Einvernehmen mit dem anderen Vertragspartner, exklusive Lizenzen an Dritte zu erteilen, ohne an den anderen Vertragspartner hierfür irgendwelche Zahlungen zu leisten.

### 11.3. Haftung bei Schutzrechtsverletzungen

Der AN haftet gegenüber dem AG dafür, dass durch seine Leistungen keine Patente oder gewerblichen Schutzrechte Dritter verletzt werden. Allfällige über die angebotenen Preise hinausgehenden Lizenzkosten trägt ausschließlich der AN.

Wird der AG oder ein Nutzer der Software wegen der Verletzung von Immaterialgüterrechten Dritter aufgrund der Nutzung auch nur eines Teils der vom AN erstellten bzw. von ihm gelieferten Software in Anspruch genommen oder droht, dass sie in Anspruch genommen 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 alle angemessenen Kosten und Schadenersatzzahlungen ersetzen, die diesem aus nachgewiesenen Verletzungen von Immaterialgüterrechten durch Leistungen des AN erwachsen und nötigenfalls als Nebenintervenient zur Seite stehen. In dieser Regelung sind alle vergleichsweisen Zahlungen inkludiert, die der AG in Abstimmung mit dem AN aushandeln kann sowie die Kosten der für die Bereinigung der Lage beim AG aufgewendeten Arbeitszeit einschließlich der Kosten für die rechtsanwaltliche Vertretung.

## 12. Vertragsdauer

### 12.1. Vertragslaufzeit

Der gegenständliche Vertrag läuft im Hinblick auf einmalig erbrachte Leistungen bis zur vollständigen und mangelfreien Erbringung aller definierten Leistungen und erfolgreichen Endabnahme

und im Hinblick auf die hier in den AVB-IT definierten Wartungsleistungen auf unbestimmte Zeit, sofern nicht anders vereinbart.

## 12.2. Vertragsauflösung aus wichtigem Grund

Unbeschadet sonstiger, in diesem Vertrag geregelten Rücktrittsrechte, haben beide Vertragspartner das Recht, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung schriftlich zu beenden.

Als wichtiger Grund gilt für beide Vertragspartner insbesondere, wenn

- a) Umstände vorliegen, die eine zeitgerechte bzw. fortgesetzte Erfüllung der in diesem Vertrag bedungenen Leistung offensichtlich unmöglich machen, sofern sie durch einen der Vertragspartner zu vertreten sind;
- b) ein Vertragspartner selbst oder eine von ihm zur Erfüllung des Auftrages herangezogene Person Geheimhaltungspflichten verletzt;
- c) sich nach Vertragsabschluss herausstellt, dass ein Vertragspartner im Zuge der Vertragsverhandlungen wissentlich unrichtige Angaben gemacht hat und diese Auswirkungen auf den Vertragsabschluss gehabt haben;
- d) sich ein Vertragspartner gegenüber dem anderen Vertragspartner treuwidrig verhält;
- e) schwerwiegende Vertragsverletzungen vorliegen, die eine weitere Zusammenarbeit für eine Vertragspartei unzumutbar machen;

Als wichtiger Grund gilt für den AG insbesondere, wenn

- a) der AN einen vom AG nicht genehmigten Subunternehmer einsetzt;
- b) die vom AN zur Gewährleistung von Datenschutz und Datensicherheit gesetzten Maßnahmen den gesetzlichen Anforderungen nicht entsprechen;
- c) im Falle von Wartungsleistungen, der AN die definierten Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten über 4 Monate hinweg nicht einhält.

Im Falle der Einleitung eines Insolvenzverfahrens über das Unternehmen des AN ist der AG zu folgenden Maßnahmen berechtigt:

- a) Zur Vorgabe eines genauen Arbeitsprogrammes für die Leistungserbringung des AN, um sicherzustellen und überwachen zu können, dass die Leistungen ordnungsgemäß und rechtzeitig erbracht werden. Sollte der AN dieses Arbeitsprogramm nicht einhalten, so ist der AG zum sofortigen Einsatz eigener Ressourcen oder Dritter (Ersatzvornahme) für Teile der Leistungen und auf Kosten des AN berechtigt oder wahlweise zum sofortigen Rücktritt vom Vertrag.
- b) Zur Zurückbehaltung jeglicher vertraglich vereinbarter Zahlung für noch nicht erbrachte Leistungen.
- c) Zur Einbehaltung einer Sicherheit von 10 % jeder fälligen Summe bis nach vollständiger Leistungserbringung und endgültiger Abrechnung.

- d) Zum sofortigen Rücktritt vom Vertrag, bei einem beantragten, außergerichtlichen Ausgleich über das Vermögen des AN oder einem mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesenen Insolvenzverfahren.
- e) Zum sofortigen Rücktritt vom Vertrag, sobald im Insolvenzverfahren die Mitteilung ergeht, dass das Unternehmen des AN nicht fortgeführt wird.

Als wichtiger Grund gilt für den AN insbesondere, wenn der AG mit der Zahlung fälliger Entgelte trotz Mahnung und der Setzung einer angemessenen Nachfrist mehr als 30 Tage in Verzug gerät.

Wird der Vertrag vom AG mit sofortiger Wirkung für aufgelöst erklärt, steht dem AN Anspruch auf das Entgelt der von ihm bis zu diesem Zeitpunkt vertragsgemäß erbrachten Leistungen zu. Eine Vergütung für nicht ausgeführte Leistungsteile (§ 1168 Abs 1 ABGB) ist ausgeschlossen. Vom AG zu diesem Zeitpunkt erstatte Überzahlungen sind unverzüglich zurückzuerstatten. Allfällige Ansprüche auf Schadenersatz oder Konventionalstrafen bleiben davon unberührt.

Der AN hat im Fall der Kündigung aus wichtigem Grund durch den AG jedenfalls – unabhängig von weiteren Schadenersatzansprüchen – die durch eine allfällige Weitergabe des Auftrages an einen Dritten erwachsenden Mehrkosten zu ersetzen. Sollte es sich für den AG als sinnvoll erweisen, hat der AN das Leistungsbild auf Grundlage des gegenständlichen Vertrages so lange zu erfüllen, bis der AG einen Nachfolger für den AN gefunden hat.

### 12.3. Pflichten bei Vertragsbeendigung

Nach Vertragsbeendigung, aus welchem Grund auch immer, wird der AN dem AG alle ihm zur Verfügung gestellten Unterlagen unverzüglich auf eigene Kosten zurückstellen. Dies gilt auch für allfällige Abschriften und Kopien sowie gänzliche oder teilweise Darstellung des Inhalts auf anderen (z. B. elektronischen) Datenträgern. Vom AN auf eigenen Systemen gespeicherte Kopien dieser Unterlagen sind nachweislich irreversibel zu löschen. Der AN hat ferner allfällige, bei ihm vorhandene Daten des AG entweder auf Datenträger oder über eine Datenverbindung zurückzustellen.

Erfolgt die Vertragsbeendigung durch den AG aus wichtigem Grund gemäß 12.2., hat der AN jede Eintragung, die auf die Geschäftsbeziehung zum AG hinweist, zu löschen.

## 13. Vergütung

Das vom AG zu bezahlende Entgelt richtet sich nach dem Auftrag/dem Angebot/der Ausschreibung. Soweit nicht abweichend im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung vereinbart, sind die Preise als Pauschalpreise zu verstehen und enthalten alle Kosten einer vollständigen Erbringung der für das jeweilige Leistungspaket definierten Leistungen. Es handelt sich somit um Festpreise, die keine Erhöhung erfahren können. Über diese Preise hinaus dürfen keinerlei Kosten zur Anrechnung gebracht werden. Gesonderte Nebenkosten, insbesondere Fahrtkosten, Aufenthaltskosten, Entsorgungskosten, Lizenzkosten, sonstige Spesen werden vom AG nur übernommen, wenn diese ausdrücklich im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung vereinbart wurden. Kostenschätzungen des AN sind als Kostenvoranschläge zu verstehen. Alle Preise sind in EURO inklusiver aller Gebühren und Abgaben exklusive gesetzlicher Umsatzsteuer zu verstehen.

Soweit Leistungen nach Aufwand abgerechnet werden, hat der AN eine detaillierte Leistungsaufstellung zu führen, aus der hervorgeht, wann welcher seiner Mitarbeiter wo und wie lange

welche Leistungen für den AG erbracht hat. Diese Stundenaufzeichnungen sind von beiden Projektleitern gegenzuzeichnen und der Rechnung beizuschließen. Leistungen, für die eine Leistungsaufzeichnung fehlt, werden nicht vergütet.

Der AG ist berechtigt, den AN mit weiteren, die gegenständliche Software betreffenden Leistungen zu beauftragen. Diese Leistungen werden entweder auf Basis der im Werkauftrag definierten Preise nach Aufwand abgegolten oder gemäß dem Change Request Verfahren nach Punkt 10. vereinbart und abgerechnet.

Rechnungen sind, wenn nicht anders vorgeschrieben, einfach nach Fertigstellung an den AG, zentrale Rechnungskontrolle, Postfach 170, Bayerhamerstraße 16, A5020 Salzburg, bevorzugt in digitaler Form an [rechnungseingang@salzburg-ag.at](mailto:rechnungseingang@salzburg-ag.at), zu senden. Rechnungen ohne Angabe der Bestellnummer des AG werden nicht bearbeitet. Jeder nicht österreichische EU AN hat die für die Intrastat-Meldung notwendigen Daten in der Rechnung anzuführen oder beizulegen. Weiters ist auf der Rechnung folgender Text anzuführen: „steuerfrei innergemeinschaftliche Lieferung“, und es müssen aus der Rechnung sowohl die UID-Nummer des AN als auch die des AG ersichtlich sein.

Die Bezahlung der Rechnung erfolgt innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungseingangsdatum, sofern nicht anders ausdrücklich vereinbart. Die Zahlung bedeutet keine Anerkennung der Ordnungsmäßigkeit der vertragsgemäßen Erbringung der Leistung und damit keinen Verzicht auf dem AG zustehende Ansprüche aus Erfüllungsmängeln in Gewährleistung oder Schadenersatz. Ist eine Rechnung mangelhaft, sodass sie der AG weder überprüfen noch berichtigen kann, oder sind die Leistungen, über die die Rechnung gelegt wird, noch nicht fällig, so wird die Rechnung dem AN zur Verbesserung zurückgestellt. Die Zahlungsfrist beginnt erst mit dem Einlangen der korrigierten Rechnung beim AG zu laufen.

Die Zurückhaltung von Zahlungen durch den AN wegen behaupteter Ansprüche gegen den AG, aus welchem Rechtstitel auch immer, ist ebenso wie die Aufrechnung von Forderungen des AN gegen den AG ausgeschlossen, es sei denn, dass die Forderung des AN von Seiten des AG schriftlich anerkannt oder rechtskräftig festgestellt wurde.

Der AG ist berechtigt, bei einer Auftragssumme von € 100.000,00 eine Vertragserfüllungsgarantie in der Höhe von 10 % der Bruttoauftragssumme vom AN zu verlangen. Die Sicherstellung in Form einer Bankgarantie ist 14 Tage nach Auftragserteilung zu erbringen und muss bis 4 Monate nach dem Leistungsende wirksam sein.

Der AG ist berechtigt, ab einer Auftragssumme von € 100.000,00 einen Haftrücklass in der Höhe von 5 % des Auftragswertes zur Besicherung aller Forderungen des AG aus dem Vertrag einzubehalten. Dieser kann auch durch eine Bankgarantie abgelöst werden, welche bis einen Monat nach Ende der Gewährleistungsfrist gültig sein muss.

Gerät der AG mit der Bezahlung eines vertraglich vereinbarten Entgeltes schuldhaft in Verzug, ist der AN berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen zu fordern.

## 14. Leistungsstörungen

### 14.1. Verzug

Für den Fall eines dem AN zuzurechnenden Verzuges mit Erbringung von Leistungen oder Teilleistungen, welcher dazu führt, dass ein vereinbarter Termin oder eine vereinbarte Lieferfrist

nicht eingehalten wird, kann der AG auf Erfüllung bestehen und es gilt eine verschuldensunabhängige Vertragsstrafe von 0,5 % pro Kalendertag der Überschreitung bis zu 10 % der Nettoauftragssumme je überschrittenen Termins als vereinbart. Das Recht auf Schadenersatz bleibt dem AG auch im Hinblick auf einen die Vertragsstrafe übersteigenden Schaden vorbehalten.

Unabhängig davon kann der AG in diesem Fall unter Setzung einer Nachfrist von zumindest 14 Tagen, die beiderseits als angemessen betrachtet wird, schriftlich vom Vertrag zurücktreten und es gilt eine verschuldensunabhängige Vertragsstrafe von 0,5 % pro Kalendertag der Überschreitung bis zu 10 % der Nettoauftragssumme je überschrittenen Termins als vereinbart. Das Recht auf Schadenersatz bleibt dem AG auch im Hinblick auf einen die Vertragsstrafe übersteigenden Schaden vorbehalten.

Darüber hinausgehende Forderungen, insbesondere aus dem Titel des Schadenersatzes, bleiben grundsätzlich davon unberührt und können vom AG gesondert geltend gemacht werden. Vom AN gezahlte Pönalen werden jedoch von Schadenersatzforderungen abgezogen. Die Zahlung bzw. Einbehaltung einer Konventionalstrafe hindert nicht die Geltendmachung darüber hinausgehender Schäden.

Die Lieferfrist wird vom AG angemessen verlängert, wenn die Ursache der Verzögerung vom AG zu vertreten ist oder auf höhere Gewalt oder andere unabwendbare Ereignisse zurückzuführen ist. Als unabwendbar gilt ein Ereignis dann, wenn es vom AN weder verschuldet ist, noch mit wirtschaftlich vernünftigen Mitteln von ihm abgewendet werden kann. Bei der Berechnung der Fristverlängerung wird die Dauer der Behinderung berücksichtigt.

## 14.2. Haftung

Der AN hat seine Leistungen nach dem aktuellen Stand der Technik mit der von ihm als Fachmann zu erwartenden Sorgfalt (§ 1299 ABGB) zu erbringen.

Jede Vertragspartei haftet der anderen aus dem vorliegenden Vertrag für Schäden, die sie oder ihre Organe einschließlich vom AN beauftragter Subunternehmen und -lieferanten, die durch vertragswidriges Verhalten oder sonst wie schuldhaft verursacht werden.

Insbesondere haftet der AN dem AG im Falle von durch den AN bzw. das System verursachten Datenverlust, wobei die Beweislast dafür, dass die Ursache für den Datenverlust nicht in seinem Verantwortungsbereich liegt, der AN trägt. Der AN hat zu beweisen, dass ihn, seine Organe, seine Subunternehmer-Lieferanten kein Verschulden trifft. Im Hinblick auf Ansprüche von Dritten gegen den AG, verpflichtet sich der AN den AG hinsichtlich jeglicher Ansprüche Dritter schad- und klaglos zu halten. Die Haftung beider Vertragspartner ist im Falle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbeschränkt, im Falle von leichter Fahrlässigkeit mit dem Ersatz des positiven Schadens beschränkt.

## 14.3. Gewährleistung

Der AN leistet dafür Gewähr, dass seine Leistungen und die durch seine Subunternehmer erbrachten Leistungen die ausdrücklich bedungenen und die gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften haben und dem aktuellen Stand der Technik entsprechen. Die insbesondere im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung vereinbarten Leistungsmerkmale gelten als zugesichert und sind vom AN zu erfüllen.

Der Nachweis der ordnungsgemäßen und mängelfreien Erfüllung obliegt dem AN. Die Verpflichtung der Mängelrüge des AG gemäß § 377 UGB wird ausdrücklich abbedungen. Es gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist von zwei Jahren ab ordnungsgemäßer Übergabe gemäß Punkt 7.1.4. bzw. 7.2., wobei für die gerichtliche Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen eine zusätzliche Frist von drei Monaten nach Ablauf der zweijährigen Gewährleistungsfrist gilt.

Wenn der AN trotz angemessener Nachfristsetzung einen von ihm zu vertretenden Mangel nicht beseitigt bzw. beseitigen kann, eine Mängelbeseitigung jedoch durch einen Dritten möglich ist, so kann der AG diese Mängel auf Kosten des AN von einem Dritten beheben lassen. Insbesondere hat der AG diesbezüglich Anspruch auf Ersatz der tatsächlich angefallenen Mängelbeseitigungskosten, soweit diese das Auftragsentgelt bzw. eine geltend gemachte Preisminderung übersteigen.

Treten innerhalb der Gewährleistungsfrist Mängel auf, hat der AN die Nacherfüllung innerhalb und entsprechend der in Punkt 8. und Punkt 9. vereinbarten Fehlerklassenkategorisierungen und Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten vorzunehmen. Mängel sind unter Beschreibung der Symptomatik des Mangels dem AN schriftlich bekannt zu geben.

Kommt der AN seiner Pflicht der Mängelbeseitigung nicht, nicht rechtzeitig trotz Setzung einer angemessenen Nachfrist oder nicht vollständig nach oder ist auch die Ergänzung mangelhaft, gilt folgende Regelung:

- > Ist die Leistung für den AG unbrauchbar und somit das Projekt/der Auftrag nicht realisierbar, verliert der AN den Anspruch auf das Entgelt für alle Leistungen, die er für dieses Projekt/Auftrag erbracht hat. In einem solchen Fall hat der AN bereits empfangene Entgelte zurückzuzahlen.
- > Ist die Leistung für den AG nicht unbrauchbar, aber in ihrem Wert gemindert und ist eine Verbesserung durch einen Dritten nicht möglich, hat der AG Anspruch auf angemessene Entschädigung.
- > Ist die Leistung für den AG nicht unbrauchbar und ist eine Verbesserung durch einen Dritten möglich, hat der AG gegenüber dem AN Anspruch auf Ersatz der tatsächlich angefallenen Verbesserungskosten.

Auch bei unbehebbar Mängeln ist der AG berechtigt, die Abnahme zu verweigern und einen Dritten mit der ersatzweisen Leistungserbringung zu beauftragen. Der AN hat für sämtliche, hieraus erwachsenden, sachlich gerechtfertigten Mehrkosten aufzukommen.

Erfolgte Zahlungen gelten nicht als Verzicht auf die Geltendmachung irgendwelcher aus der Mangelhaftigkeit resultierenden Ansprüche. In allen Fällen kann der AG davon unabhängig Schadenersatz begehren. Teil allfälliger Schadenersatzforderungen sind jedenfalls die Kosten der Herstellung eines vertragskonformen Zustandes durch Beauftragung Dritter oder von Mitarbeitern des AG mit den nötigen Leistungen.

Mit vollendeter Mangelbehebung beginnt die Gewährleistungsfrist neu zu laufen.

Im Falle einer Rückabwicklung des Vertrages kann der AG verlangen, dass die Leistung oder die bereits erbrachten Teile der Leistung bis zur Beschaffung angemessenen Ersatzes zur Nutzung überlassen bleiben. Für diesen Fall werden die Parteien ein angemessenes Nutzungsentgelt vereinbaren, es beträgt jedoch für jeden angefangenen Monat der Nutzung nicht mehr als 1,5 % der vereinbarten Vergütung.

#### 14.4. Höhere Gewalt

Wenn durch Einwirkungen höherer Gewalt vertragliche Verpflichtungen nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, so ruhen die diesbezüglichen Vertragspflichten, bis die Hindernisse und deren Folgen beseitigt werden. Als höhere Gewalt gilt jedes Ereignis, das eine/die Partei/en hindert, seine/ihre Verpflichtungen zu erfüllen, welches auch durch die zu erwartende Sorgfalt nicht vorauszusehen war und nicht vermieden werden konnte. Dies gilt

insbesondere für Krieg, Unruhen, Streik oder Aussperrung, Naturkatastrophen, Feuer oder Blitzschlag, Pandemien oder Epidemien, Maßnahmen der Regierung, großflächige Internetausfälle oder ähnliche Umstände.

## 15. Softwarewartung

Bei Überlassung von Software zur Nutzung durch den AN, aus welchem Grund auch immer (Lizensierung, Software as a Service, Webapplikationen etc.), und/oder durch ausdrückliche Beauftragung im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung, schuldet der AN die Wartung der Software für einen unbestimmten Zeitraum ab Übernahme gemäß Punkt 4.5. bzw. 5.1. Sofern abweichend im Auftrag/im Angebot/in der Ausschreibung nichts anderes vereinbart ist, ist die Wartung mit der vereinbarten Vergütung abgegolten. Durch die Wartung stellt der AN sicher, dass der AG die Software im beauftragten Umfang nutzen kann. Der AN bringt im Rahmen der Wartung folgende Leistungen:

- > Behebung von Fehlern und Störungen;
- > Unterstützung des AG bei der Diagnose von nicht reproduzierbaren, aber mehrfach auftretenden Fehlern und Störungen.

Die Darstellung der Fehlersituation, die Fehlerdiagnose und -behebung hat je nach Zweckmäßigkeit, bevorzugt durch telefonische Beratung und Unterstützung, telefonisch durch Fernwartung, durch Screen Sharing oder ähnliches zu erfolgen. Die Wartungspflicht beinhaltet auch Aktualisierungsleistungen, die Verpflichtung die Dokumentation der Software laufend zu aktualisieren und die jeweils aktuellen Handbücher und Onlinehilfen für Software dem AG ohne gesondertes Entgelt zu liefern bzw. verfügbar zu halten. Upgrades sind nicht von der Wartung umfasst.

Die Behebung von Fehlern und Störungen erfolgt innerhalb der Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten gemäß des Punkts 9. sowie nach den Fehlerkategorisierungen des Punkts 8. Die Parteien werden die Fehlerkategorisierung mit kaufmännischer Sorgfalt einvernehmlich vornehmen. Soweit sich die Parteien nicht einig sind, bestimmt der AG die Fehlerkategorie. Eine nachträgliche Änderung der Kategorisierung hat keine Auswirkungen auf die Behebungs-, die Reaktionszeit und die Fehlerbehebungszeiten und verursacht keine zusätzlichen Kosten.

Der AN greift technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen nach dem Stand der Technik auf, um zu verhindern, dass Systeme in ihrem Verantwortungsbereich kompromittiert und datenordnungswidrig verwendet oder Dritten unbefugt zugänglich werden. Der AN hält im Rahmen dieser Dienstleistung eingesetzte Systeme und Softwareprodukte auf einem dem Stand der Technik entsprechenden Sicherheitsstand, wobei dazu insbesondere Maßnahmen gegen Schadsoftware und zur Systemhärtung sowie der Betrieb eines aktiven Schwachstellenmanagements und das Einspielen von Security-Patches entsprechend ihrer Kritikalität zählen.

Der AN ist, sofern im Werkvertrag nicht anderes vereinbart, dazu verpflichtet, in angemessenem Umfang, Wartungstützpunkte zu unterhalten und zur Koordination der laufenden Dienstleistungen einen Service Point einzurichten, welche zumindest an Werktagen von Montag bis Donnerstag zwischen 09.00 – 15.00 Uhr und an Freitagen von 09.00– 12.00 Uhr besetzt zu halten ist. Darüber hinaus hat der AN nach seiner Wahl eine E-Mail Adresse oder ein Trouble Ticketing System einzurichten, auf welches der AG kostenfreien Zugriff hat. Der AN hat sicherzustellen, dass Störungsmeldungen sowie der Austausch über Softwarefragen auch über diesen alternativen Kommunikationsweg erfolgen kann, ohne dass die Reaktionszeit bei der Wartung/Störungsbearbeitung wesentlich verlängert wird. Vom AG dem AN übermittelte Meldungen zu Fehlern des

Systems gelten solange als Fehler, bis diese vom AN wiederlegt werden. Eine Wartung außerhalb der Wartungsbereitschaftszeit ist vom AN auch dann zu leisten, wenn ihm dies nach Abwägung der Interessen des AG und seiner eigenen nicht zumutbar ist. Zumutbarkeit ist jedenfalls dann gegeben, wenn eine den Fehlerklassen A oder B zuzuordnende Störung vorliegt.

Wartungsleistungen sind halbjährlich oder jährlich in Rechnung zu stellen.

Kommt der AN seiner Pflicht zur Fehlerbeseitigung nicht, nicht rechtzeitig trotz Setzung einer angemessenen Nachfrist oder nicht vollständig nach, oder ist auch die Ergänzung mangelhaft bzw. kann keine angemessene Umgehungslösung gefunden werden, gilt folgende Regelung:

- > Ist die Software für den AG dadurch unbrauchbar und nicht verwendbar, reduziert sich die für die Wartung anfallende Vergütung für die Kalendermonate, in welchen der Fehler besteht, um 50 % oder, wenn der Fehler nach 14 weiteren Tagen nicht beseitigt werden kann, ist der AG berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen.
- > Ist die Software für den AG nicht unbrauchbar, aber in ihrem Wert gemindert und ist eine Verbesserung durch Dritte nicht möglich, hat der AG einen Anspruch auf eine angemessene Herabsetzung der für die Wartung anfallenden Vergütung für die Kalendermonate, in welchen der Fehler besteht. Ist die Verbesserung durch einen Dritten möglich, hat der AG die beabsichtigte Beauftragung des Dritten mit der Verbesserung gegenüber dem AN unter nochmaliger Setzung einer 14-tägigen Nachfrist zur Verbesserung anzuzeigen. Kommt der AN der Verbesserung innerhalb dieser Nachfrist nicht nach, ist der AG berechtigt, den Dritten mit der Verbesserung zu beauftragen. Der AN hat die dem AG tatsächlich angefallenen Verbesserungskosten zu tragen.

## 16. Treuepflicht, Geheimhaltung und Datenschutz

### 16.1. Treuepflicht

Der AN ist aufgrund des zwischen ihm und dem AG bestehenden Treueverhältnisses zur umfassenden Wahrung der Interessen des AG in fachlicher, wirtschaftlicher, rechtlicher und terminlicher Hinsicht, unbeeinflusst von den eigenen Interessen oder den Interessen Dritter, verpflichtet.

Dem AN ist jede Abwerbung und Beschäftigung von Mitarbeitern des AG, sei es für sich oder Dritte, untersagt. Er verpflichtet sich ferner, Mitarbeiter des AG während der Dauer des Vertrages und für eine Zeit von 12 Monaten nach Beendigung des Vertrages nicht zu beschäftigen.

Für den Fall des Verstoßes gegen diese Bestimmung ist der AN verpflichtet, eine verschuldensunabhängige Konventionalstrafe in der Höhe eines Brutto-Jahresgehaltes des abgeworbenen Mitarbeiters an den AG zu bezahlen. Das Recht auf Schadenersatz bleibt dem AG auch im Hinblick auf einen die Vertragsstrafe übersteigenden Schaden vorbehalten.

### 16.2. Geheimhaltung

Die Vertragsparteien verpflichten sich, dem wesentlichen Inhalt, die einer Vertragspartei davon im Zusammenhang mit dem Auftrag übergeben oder im Zusammenhang mit dem Auftrag sonst bekannt geworden sind, sowie alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, die ihnen durch die Zusammenarbeit bekannt werden, ausschließlich zur Erfüllung der vertraglich vereinbarten Leistung zu nutzen, geheim zu halten und Dritten nicht offen zu legen sowie diese Geheimhaltungspflicht auf ihre Mitarbeiter zu verbinden. Nicht erfasst von dieser Geheimhaltungspflicht sind sol-

che Informationen, Daten, Unterlagen etc., die allgemein bekannt sind oder die von einem Dritten rechtmäßig zur Kenntnis gebracht wurden. Verbundene Unternehmen im Sinne des § 189a Ziffer 8 UGB der Vertragspartner, Personen, die ihrerseits der beruflichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen (Rechtsanwälte, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer o. ä.), sowie Gerichte und Behörden gelten nicht als Dritte im Sinn dieses Vertrages. Die Geheimhaltungsverpflichtung besteht auch nach Erfüllung/Beendigung des Auftrages bis zum Ablauf von drei Jahren ab Beendigung fort.

Die Vertragsparteien verpflichten sich zur Einhaltung sämtlicher einschlägiger datenschutzrechtlicher Bestimmungen.

Bei Verletzung der Geheimhaltungs- und Datenschutzbestimmungen schuldet der AN in jedem einzelnen Fall des Verstoßes dem AG eine verschuldensunabhängige Vertragsstrafe in Höhe von € 10.000,00 je Einzelfall. Das Recht auf Schadenersatz bleibt dem AG auch im Hinblick auf einen die Vertragsstrafe übersteigenden Schaden vorbehalten.

Der AN ist hinsichtlich personenbezogener Daten verpflichtet, die anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die DSGVO, einzuhalten und den AG bei der Einhaltung seiner datenschutzrechtlichen Verpflichtung bestmöglich zu unterstützen. Falls die Dienstleistung des AN eine Auftragsverarbeitung gemäß Art 40 Ziffer 8 DSGVO darstellt und die Haupttätigkeit in der Verarbeitung von personenbezogenen Daten liegt, ist eine Vereinbarung über eine Auftragsverarbeitung, entsprechend der Vorlage des AG, die dem Verkaufstrag beigelegt ist, gemäß Art 28 DSGVO vor Beginn der Leistungserbringung zu schließen.

Jede Eintragung durch den AN, der auf die Geschäftsbeziehung zum AG hinweist (Referenzkundenliste, Mailings, Angebotsunterlagen, Branchenverzeichnisse) bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des AG und gilt jeweils bis auf Widerruf. Veröffentlichungen aller Art im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis sowie die Nennung des AG in Referenzen sind nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des AG zulässig.

Der AG ist berechtigt, die vom AN im Rahmen dieses Auftrages zur Verfügung gestellten Daten oder Informationen zu Zwecken der Auftragsverwaltung zu verwenden und an verbundene Unternehmen des AG zu übermitteln.

## 17. Sonstiges

### 17.1. Schriftform, Gebot und Vertragsänderungen

Jede Änderung oder Ergänzung des Auftrages bedarf zu ihrer Gültigkeit einer schriftlichen Vereinbarung, die von beiden Vertragspartnern unterfertigt ist. Alle im Vertrag vorgesehenen Willensäußerungen und Erklärungen sowie alle den Vertrag ergänzenden Nebenabreden, die in Durchführung dieses Vertrages erforderlich werden, bedürfen – mit Ausnahme der in diesem Vertrag ausführlich ausdrücklich vorgesehenen Ausnahmen – zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dem Schriftformerfordernis wird auch durch eine Übermittlung per E-Mail entsprochen, davon ausgenommen sind Kündigungen. Vertragsparteien stimmen jedoch zu, dass sie den Auftrag und alle den Auftrag ergänzenden Nebenabreden und Änderungen mit einer elektronischen oder einer handgeschriebenen Signatur autorisieren.

### 17.2. Erfüllungsort

Der Erfüllungsort für alle Leistungen des AN ist der Sitz des AG in 5020 Salzburg.

### 17.3. Übertragung von Rechten und Pflichten

Der AN ist nicht berechtigt, ohne schriftliche Zustimmung des anderen Vertragspartners die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen. Ausgenommen davon ist die Zession von Geldforderungen.

### 17.4. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

Auf diesen Vertrag ist ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und das IPR anwendbar.

Die Vertragsparteien vereinbaren, dass alle sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Auftrag und damit zusammenhängenden Verträgen oder Änderungsvereinbarungen ergebenden Streitigkeiten der ausschließlichen Zuständigkeit der sachlich zuständigen Gerichte in 5020 Salzburg unterliegen.

### 17.5. Einstellung von Leistungen im Streitfall

Im Streitfall ist der AN nicht berechtigt, seine Leistungen aus diesem Auftrag einzustellen.

### 17.6. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AVB-IT ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, oder sich als undurchführbar oder undurchsetzbar erweisen, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser AVB-IT nicht berührt. Es sollen diesbezüglich im Wege der Auslegung jene Regelungen gelten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen, undurchführbaren und undurchsetzbaren Bestimmung am nächsten kommen. Sofern die Auslegung aus rechtlichen Gründen unzulässig ist, verpflichten sich die Vertragsparteien, dementsprechend ergänzende Vereinbarungen zu treffen. Dies gilt auch, wenn sich bei der Durchführung oder Auslegung des Vertrages eine regelungsbedürftige Lücke ergibt.