

**Allgemeine Geschäftsbedingungen der IT-Services der Sozialversicherung GmbH für
Dienstleistungen, Software und Hardware – Stand Mai 2017**

Inhaltsverzeichnis

1.	Vorbemerkung	3
2.	Vertrag und Vertragsparteien.....	3
2.1	Die ITSV GmbH (Auftraggeber).....	3
2.2	Auftragnehmer (AN), Mitarbeiter des Auftragnehmers.....	3
2.3	Subunternehmer.....	3
3.	Vertragsbestandteile und Leistungsinhalt	4
3.1	Allgemeines	4
3.2	Anpassung des Leistungsumfanges	4
4.	Allgemeine Regelungen.....	4
4.1	Erfüllungsort.....	4
4.2	Tag der Übernahme	5
4.3	Teilbarkeit	5
4.4	Vollständigkeit.....	5
4.5	Projektabwicklung allgemein.....	5
4.5.1	Qualitätssicherung	5
4.5.2	Anforderungen an Ausarbeitungen	5
4.5.3	Anforderungen an Anforderungsanalyse und Pflichtenheft.....	6
4.5.4	Prüfung und Freigabe von Ausarbeitungen	6
4.6	Fehlerklassen und Zeiten.....	6
4.6.1	Fehler(klassen) und Prioritäten	6
4.6.2	Betreute Betriebszeit (Wartungsbereitschaftszeit).....	7
4.6.3	Reaktionszeit.....	7
4.6.4	Wiederherstellungszeit.....	7
4.7	Hotline, Trouble Ticket-System und Problemreport	7
4.8	Abnahme	7
4.9	Dokumentation	8
4.9.1	Erstellung und Lieferung der Dokumentation.....	8
4.9.2	Wartung der Dokumentation.....	9
4.10	Informations-, Benachrichtigungs- und Warnpflicht	9
4.11	Leistungsvoraussetzungen, Mitwirkungspflichten und Beistellungen des Auftraggebers	9
5.	Regelungen zur Lieferung von Software	9
5.1	Allgemeine Anforderungen an Software und Softwarekomponenten.....	9
5.2	Barrierefreiheit und „Accessibility Statement“.....	10
5.3	Lizenzierung und Immaterialgüterrechte.....	10
5.4	Lieferung bzw. Hinterlegung des Sourcecodes von Software	12
6.	Regelungen zur Lieferung von Hardware.....	12
6.1	Anforderungen an IT-Komponenten (Hardware)	12
7.	Regelungen zur Erbringung von Dienstleistungen inkl. Softwareentwicklung.....	13
7.1	Erwerb der (Immaterialgüter-)Rechte an den Arbeitsergebnissen	13
7.2	Quellcode/Sourcecode von Individualentwicklungen oder Anpassungen	14
7.3	Zusätzliche Anforderungen an Softwareentwicklungsdienstleistungen.....	14
7.4	Zusätzliche Anforderungen an Softwareentwicklungen mit Internettechnologie.....	15
7.5	Anforderungen an Dienstleistungen eines Rechenzentrums, Outsourcing, ASP.....	15
7.6	Schulungen	16
7.7	Personaleinsatz.....	16
7.8	Informationen und sonstige Bestimmungen für den Fall einer Arbeitskräfteüberlassung.....	17
7.8.1	Informationen zum Auftraggeber.....	17
7.8.2	Weiteres bei Arbeitskräfteüberlassung	17

8.	(Rahmen)bedingungen für die Erbringung von Wartungsdienstleistungen	18
8.1	Grundsätze für die Erbringung der Wartungsleistungen	18
8.2	Leistungsumfang Software-Wartung.....	19
8.3	Spezifisches bei Hardwarewartung	20
8.4	Personaleinsatz bei Wartungstätigkeiten	20
9.	Verschwiegenheitspflichten und Datenschutz	20
9.1	Tätigkeit von Mitarbeitern des Auftragnehmers in den Räumlichkeiten bzw. unter Anweisung von Mitarbeitern des Auftraggebers	20
9.2	Überlassung von Daten iSd Datenschutzgesetzes an den Auftragnehmer	21
9.3	Geheimhaltung.....	22
9.4	Sonstiges	22
10.	Entgelt, Erfüllungsort, Zahlungsbedingungen, Rechnungslegung	23
10.1	Entgelt – Tag-/Stundensatzverrechnung.....	23
10.2	Entgelt – Werkleistung - Leistungsabnahme.....	23
10.3	Entgelt für Wartung.....	24
10.4	Reisekosten und -zeiten	24
10.5	Mengenüberschreitungen und Zusatzleistungen	24
10.6	Rechnungslegung und Zahlungsbedingungen	25
10.6.1	UID-Nummer	25
10.6.2	Rechnungslegung	25
10.6.3	Zahlungsbedingungen	25
10.7	Änderung der Entgelte.....	25
10.8	Aufrechnungsverbot	26
11.	Verletzung von Vertragspflichten und Vertragsstrafen	26
11.1	Haftung aus Gewährleistung.....	26
11.2	Schadenersatz	27
11.3	Lieferzeit - Lieferfrist - Verzug – Vertragsstrafe	27
11.4	Beweislast.....	28
11.5	Freiheit von Rechten Dritter	28
12.	Vertragsdauer und Vertragsbeendigung	28
12.1	Ordentliche Kündigung	28
12.2	Vorzeitige Vertragsauflösung aus wichtigem Grund	29
13.	Antikorruptionsbestimmungen.....	30
14.	Sonstiges und Schlussbestimmungen	30
14.1	Informationspflichten per E-Mail – Postfächer.....	30
14.2	Rechtsnachfolge.....	30
14.3	Referenzen	31
14.4	Abwerben von Mitarbeitern	31
14.5	Zurückbehaltung und Leistungspflicht	31
14.6	Schriftform und Vollmacht.....	31
14.7	Betriebs- / Berufshaftpflichtversicherung	31
14.8	Salvatorische Klausel	31
14.9	Anzuwendendes Recht und Gerichtsstand	31
14.10	Normative Verweisungen, Vertragssprache und Begriffe.....	32
14.11	Einhaltung des österreichischen Arbeits- und Sozialrechts.....	32

1. Vorbemerkung

- 1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen der IT-Services der Sozialversicherung GmbH regeln die Bedingungen für die Beschaffung von Dienstleistungen, Software und Hardware und sind (analog) auch auf sonstige Leistungen anzuwenden.
- 2 Die Anwendbarkeit der einzelnen Abschnitte dieses Dokuments ergibt sich aus der jeweiligen Relevanz für die Beschaffungsgegenstände. So kommen die Regelungen zur Erbringung von Dienstleistungen inkl. Softwareentwicklung beispielsweise nur zur Anwendung, falls gegenständlich Dienstleistungen beauftragt werden.
- 3 Etwaige Abweichungen von den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind im Rahmen der Angebotslegung klar darzustellen. Der Auftraggeber behält sich allerdings vor, Angebote die von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichen auszuschneiden und nicht weiter zu berücksichtigen.
- 4 Bei personenbezogenen Bezeichnungen gilt die jeweils gewählte Form für beide Geschlechter.

2. Vertrag und Vertragsparteien

2.1 Die ITSV GmbH (Auftraggeber)

- 5 Die IT-Services der Sozialversicherung GmbH (kurz ITSV) ist eine 100 % Tochter der österreichischen Sozialversicherungsträger und des Hauptverbandes der österreichischen Sozialversicherungsträger (Firmenbuchnummer FN 255932x, HG Wien; DVR:4004441; UID: ATU61435806; office@itsv.at; www.itsv.at). Die ITSV hat die Aufgabe, die IT-Aktivitäten aller Sozialversicherungsträger zu steuern und zu koordinieren sowie zentrale Services für die Sozialversicherung zu entwickeln. Sie betreibt an ihren Standorten Wien und Linz eines der Zielrechenzentren der österreichischen Sozialversicherung und ein Customer Care Center für Kunden der Sozialversicherung (§ 12ff REDV 2006)¹.
- 6 Die ITSV fällt somit gemäß den Bestimmungen des Bundesvergabegesetzes unter den Begriff „öffentlicher Auftraggeber“ und hat dieses einzuhalten. Die von der ITSV für die Sozialversicherungsträger und den Hauptverband entwickelten und betriebenen Datenanwendungen sind gemäß den geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften dem öffentlichen Bereich zuzurechnen. Die ITSV unterliegt daher auch den strengen Bestimmungen der Datenschutzverordnung der Sozialversicherung (SV-DSV²) sowie auch (als der Prüfpflicht des Rechnungshofes unterliegendes Unternehmen) den strengeren Antikorruptionsbestimmungen des österreichischen Strafrechtzbuches.
- 7 Auftragnehmer der ITSV werden aus datenschutzrechtlicher aber auch aus wirtschaftlicher Sicht überwiegend als Sub-Auftragnehmer der Sozialversicherungsträger und dem Hauptverband tätig, welche daher auch als unmittelbare Nutznießer des abgeschlossenen Vertrages auftreten (können).
- 8 Diese AGB sind unter Berücksichtigung dieser rechtlichen Rahmenbedingungen zu verstehen.

2.2 Auftragnehmer (AN), Mitarbeiter des Auftragnehmers

- 9 Auftragnehmer ist jenes Unternehmen, das mit dem Auftraggeber vertraglich vereinbart hat, eine Leistung gegen Entgelt zu erbringen.
- 10 Wenn in den AGB von Mitarbeitern (des Auftragnehmers) gesprochen wird, sind sämtliche vom Auftragnehmer zur Leistungserbringung eingesetzte Personen gemeint.

2.3 Subunternehmer

- 11 Alle vom Auftragnehmer zur Leistungserbringung an den Auftraggeber in Anspruch genommene Unternehmen bzw. Personen, welche nicht im Rahmen eines Dienstverhältnisses mit dem Auftragnehmer oder jeweiligen Subunternehmers tätig werden, sind als Subunternehmer anzusehen. Ausgenommen davon sind lediglich reine Kaufverträge zur Beschaffung marktüblicher Waren durch den Auftragnehmer, welche keine auftragsspezifischen Leistungen oder Anpassungen durch den Lieferanten der Waren erfordern.
- 12 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, alle eingesetzten Subunternehmer vor dem Beginn der Leistungserbringung durch diese dem Auftraggeber bekannt zu geben. Dies hat im Regelfall bereits im Rahmen der Angebotslegung zu erfolgen und der Auftragnehmer ist verpflichtet, Nachweise zur Eignung des Subunternehmers vorzulegen. Ein Wechsel benannter Subunternehmer ist nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers zulässig und der Auftragnehmer wird sich ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Auftraggebers keiner zusätzlichen bzw. anderen als der im Angebot zu bezeichnenden

¹ REDV (Richtlinien über die Zusammenarbeit der Sozialversicherungsträger und des Hauptverbandes in der elektronischen Datenverarbeitung): avsv Nr. 87/2006; www.sozdok.at

² SV-Datenschutzverordnung 2012 – SV-DSV 2012; avsv Nr. 63/2012; ww.sozdok.at

Subunternehmer zur Vertragserfüllung bedienen. Meldungen hinsichtlich neuer oder wegfallender Subunternehmer sind unter Angabe des Vertrags bzw. der Bestellnummer an zbm@itsv.at zu richten.

- 13 Im Falle des Wechsels eines Subunternehmers muss der neue Subunternehmer dem ausgeschiedenen Subunternehmer im Hinblick auf seine Eignung und seine fachliche Qualifikation gleichwertig sein. Die Gleichwertigkeit ist dem Auftraggeber mit dem Ersuchen um Zustimmungserteilung nachzuweisen. Der neue Subunternehmer darf erst nach expliziter Zustimmung des Auftraggebers zur Leistungserbringung eingesetzt werden, wobei der Auftraggeber diese Zustimmung nur in begründeten Fällen verweigern wird.
- 14 Der Auftragnehmer haftet für das Verschulden aller Personen, deren er sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen bedient, im gleichen Umfang wie für eigenes Verschulden.
- 15 Unabhängig von den eingesetzten Subunternehmern bleibt der Auftragnehmer ebenfalls für die vertragsgemäße Leistungserbringung verantwortlich. Er hat eingesetzten Subunternehmern und sonstigen Dritten die entsprechenden (von diesem übernommenen) Pflichten bzw. zu erfüllenden Bestimmungen aus diesem Vertragsverhältnis zu überbinden.

3. Vertragsbestandteile und Leistungsinhalt

3.1 Allgemeines

- 16 Die Vertragsbestandteile und Leistungsinhalte sind in der Angebotseinholung bzw. im Auftragschreiben angeführt.

3.2 Anpassung des Leistungsumfanges

- 17 Der Auftraggeber ist berechtigt, den Leistungsumfang zu ändern, anzupassen und / oder zu ergänzen, sofern dies keine wesentliche Vertragsänderung darstellt. Der Auftragnehmer wird die Umsetzung solcher Änderungswünsche nicht unbillig verweigern.
- 18 Vereinbarte Abweichungen sind schriftlich festzulegen. Bei Leistungsabweichungen besteht ein Anspruch des Auftragnehmers auf Anpassung des vertraglich vereinbarten Honorars und/oder der Leistungsfrist, wenn die Leistungsabweichung zu einem nachweislichen Mehraufwand auf Seiten des Auftragnehmers führt und der Auftragnehmer seinen Anspruch auf Anpassung des Honorars und/oder Leistungsfrist gegenüber dem Auftraggeber rechtzeitig angemeldet hat und ein Angebot vorgelegt hat. Dieses hat insbesondere die Ursache der Leistungsabweichung zu beinhalten sowie das geänderte Honorar und / oder die geänderte Leistungsfrist. Die Leistungen werden mangels spezieller Vereinbarung nach Aufwand verrechnet.
- 19 Erbringt der Auftragnehmer ohne vorherige Zustimmung des Auftraggebers zusätzliche oder vom Vertrag abweichende Leistungen, so steht ihm dafür kein Entgelt zu, es sei denn, der Auftraggeber anerkennt solche Leistungen nachträglich. Eine solche Anerkennung muss firmenmäßig gezeichnet sein, die bloße Annahme von Leistungen durch Mitarbeiter des Auftraggebers gilt in diesem Sinne nicht als nachträgliche Anerkennung.

4. Allgemeine Regelungen

4.1 Erfüllungsort

- 20 Als Erfüllungsort gilt der Aufstellungs-/Installations- bzw. Lieferort bzw. bei Dienstleistungen, der Ort der aus Sicht des Auftraggebers objektiv für die Leistungserbringung am besten geeignet ist (zB bei Schulungsleistungen die Betriebsstätte des Auftraggebers, an dem die meisten für die Schulung vorgesehenen Mitarbeiter ihren Arbeitsplatz haben) soweit im Auftragschreiben nichts anderes angeführt ist. Im Zweifel hat der Auftragnehmer den Erfüllungsort vor Annahme des Auftrages zu erfragen.
- 21 Die IT-Komponenten werden frei Erfüllungsort geliefert. Sofern der Auftraggeber nicht ausdrücklich darauf verzichtet, ist das Verpackungsmaterial vom Auftragnehmer kostenlos abzutransportieren und auf Kosten des Auftragnehmers fachgemäß zu entsorgen.
- 22 Die Lieferung und (allenfalls) Installation bzw. sonstige vereinbarte (Neben-)leistungen haben so zeitgerecht zu erfolgen, dass die IT- Komponenten zum vereinbarten Tag der Übernahme mängelfrei in Betrieb genommen werden können.

4.2 Tag der Übernahme

23 Als Tag der Übernahme gilt:

- der Arbeitstag, an dem der Abnahmetest gemäß Pkt. 4.8 erfolgreich abgeschlossen worden ist, oder
- bei Verzicht auf einen Abnahmetest durch den Auftraggeber der Arbeitstag, an dem die IT-Komponenten betriebsbereit aufgestellt/installiert/in Betrieb genommen worden sind oder die Leistungen des Auftragnehmers uneingeschränkt vertragskonform zur Verfügung stehen, oder
- bei Lieferung von IT-Komponenten, bei denen eine Aufstellung oder eine Inbetriebnahme durch den Auftragnehmer nicht sinnvoll, tunlich oder beauftragt ist, sowie in allen anderen Fällen, der Tag der vertragskonformen Lieferung bzw. Leistung.

24 Die Gefahr geht mit dem Tag der Übernahme auf den Auftraggeber über.

4.3 Teilbarkeit

25 Die vereinbarten Leistungen des Auftragnehmers sind Hauptleistungspflichten und unteilbar, sofern die Vertragsparteien nichts anderes schriftlich vereinbaren.

4.4 Vollständigkeit

26 Der Auftragnehmer sichert zu, dass er sein Angebot (Gesamt- oder Teilangebot) unter dem Gesichtspunkt der vollständigen Funktionsfähigkeit der angebotenen Leistung erstellt hat.

27 Soweit nicht bestimmte einzelne genau bezeichnete Komponenten eines Kataloges oder von Artikellisten Leistungsgegenstand sind, dürfen keine Teile, Komponenten oder Nebenleistungen fehlen, die für die Betriebsfähigkeit des angebotenen IT-Systems bzw. der Komponenten erforderlich sind, auch wenn diese im Leistungsverzeichnis nicht ausdrücklich erwähnt wurden.

28 Fehlende Teile des Leistungsgegenstandes sind kostenlos nachzuliefern und im Rahmen einer allenfalls vereinbarten Wartung ohne zusätzliche Vergütung zu warten.

29 Im Falle der Vergabe von Teilleistungen verpflichten sich die Auftragnehmer, ihre Leistungen so auszuführen, dass gegebenenfalls eine reibungslose und funktionsfähige Anbindung der einzelnen Teilleistungen an die beim Auftraggeber anzubindenden Schnittstelle(n) erfolgen kann.

4.5 Projektabwicklung allgemein

4.5.1 Qualitätssicherung

30 Um ein Höchstmaß an Qualität sicher zu stellen, ist der Auftragnehmer verpflichtet, systematisch Qualitätsmaßnahmen zu planen, festzulegen, durchzuführen und zu überwachen und seine Subunternehmer und Vorlieferanten/Zulieferanten entsprechend zu verpflichten. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber oder seinen Beauftragten auf Anfrage und im erforderlichen Ausmaß Einsicht gewähren bzw. Aufzeichnungen aushändigen.

31 Sofern nichts anderes schriftlich vereinbart ist, haben Lieferungen und Leistungen sämtliche einschlägigen Qualitätsnormen in ihrer jeweils gültigen Fassung zu erfüllen.

4.5.2 Anforderungen an Ausarbeitungen

32 Falls schriftliche Ausarbeitungen Teil des Auftrages sind, leistet der Auftragnehmer Gewähr, dass diese

- nach dem Stand der Technik unter Berücksichtigung der vom Auftraggeber bekannt gegebenen Voraussetzungen erstellt werden,
- eine klare Struktur besitzen und übersichtlich sind,
- eine Kurzfassung (Management Summary) beinhalten, sowie
- den Versionsstand der Kapitel, Quellen für Aussagen und Zitate und ihre Annahme bzw. Abstimmung mit dem Auftraggeber erkennen lassen.

33 Sollten vom Auftraggeber Ausarbeitungen zur Vorbereitung eines Vergabeverfahrens beauftragt werden, so sind diese herstellerneutral zu gestalten, um eine unsachliche Bieterbevorzugung auszuschließen.

4.5.3 Anforderungen an Anforderungsanalyse und Pflichtenheft

- 34 Falls eine Anforderungsanalyse und Pflichtenhefterstellung Teil des Auftrages sind, leistet der Auftragnehmer Gewähr, dass
- die Anforderungsanalyse alle wichtigen IT-technisch zu unterstützenden Abläufe analysiert und abbildet,
 - das Pflichtenheft alle vom Auftrag umfassten IT-technisch zu unterstützenden Abläufe des Auftraggebers durchgängig darstellt, und zwar sowohl im IST- als auch im SOLL-Zustand und soweit notwendig in grafischer Aufbereitung,
 - dass die Inhalte des Pflichtenheft mit dem Auftraggeber abgestimmt werden,
 - das Pflichtenheft die notwendigen Änderungen der beim Auftraggeber bereits vorhandenen IT-Systeme (Hardware und Software) und ggf. Infrastruktur so dokumentiert, dass diese vom Auftraggeber verstanden werden können und als Vorlage für die technische Umsetzung ohne weitere Bearbeitung nutzbar sind, und
 - das Pflichtenheft und seine Spezifikationen auf logische Konsistenz und Durchführbarkeit geprüft sind.

4.5.4 Prüfung und Freigabe von Ausarbeitungen

- 35 Sofern nicht ausdrücklich eine planmäßige Abnahme von Ausarbeitungen (Meilensteine) vereinbart wurde, bedeutet die Prüfung von Ausarbeitungen durch den Auftraggeber keine Abnahme im rechtlichen Sinne. Eine solche Prüfung durch den Auftraggeber stellt lediglich eine Wissenserklärung dar, dass ihm keine Widersprüche in der Ausarbeitung selbst oder zwischen Ausarbeitung und Wirklichkeit aufgefallen sind. Insbesondere übernimmt der Auftraggeber mit der Prüfung von Ausarbeitungen keine Haftung für die Vollständigkeit und Durchführbarkeit der beschriebenen Maßnahmen bzw. für die Realisierbarkeit und Vertragskonformität der beschriebenen IT-Komponenten.
- 36 Werden nach Einlangen von Mängelbehebungen beim Auftraggeber binnen zwei Wochen weder weitere Mängel gerügt, noch die Ausarbeitung schriftlich für geprüft erklärt, so gehen Verzögerungen im Terminplan nicht zu Lasten des Auftragnehmers.
- 37 Sofern eine Abnahme vereinbart wurde, stellt diese den Abschluss einer erfolgreichen Überprüfung von Projektausarbeitungen dar. Eine Abnahme der Ausarbeitungen bedeutet in diesem Fall, dass der funktionale Inhalt der Ausarbeitungen den Anforderungen des Auftraggebers in Bezug auf Vollständigkeit und Einsetzbarkeit entspricht und die Realisierung durch den Auftragnehmer auf dieser Basis zu erfolgen hat und für die weitere Projektarbeit bindend ist. Jede Änderung oder Erweiterung der freigegebenen Ausarbeitungen wird im Rahmen eines Change-Request-Verfahrens (vgl. Punkt 10.5, Mengenüberschreitungen und Zusatzleistungen) abgewickelt.

4.6 Fehlerklassen und Zeiten

- 38 Die im Folgenden angeführten Zeiten werden normalerweise im jeweiligen Auftrag zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer gesondert vereinbart. Erfolgt jedoch keine gesonderte Vereinbarung, gelten die folgend angeführten Zeiten.

4.6.1 Fehler(klassen) und Prioritäten

- 39 Der Auftraggeber meldet dem Auftragnehmer aufgetretene Probleme und Fehler.
- 40 Die Zuordnung von Einmeldungen zu Fehlerklassen erfolgt einvernehmlich. Können die Parteien keine Einigung herstellen, so wird der Auftragnehmer die Maßnahmen auf Basis der Einschätzung des Auftraggebers vornehmen.
- 41 Die Beweislast für das Vorliegen einer geringeren Fehlerklasse/Priorität als vom Auftraggeber behauptet, liegt beim Auftragnehmer.
- 42 Fehlerklasse/Priorität 1 & 2 – "erheblich"
- Die zweckmäßige Nutzung der Software bzw. im Falle von Hardware eines Teiles der IT-Komponenten oder des Gesamtsystems der IT-Komponenten ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf wesentliche Funktionen, Geschäftsabwicklung und/oder die Sicherheit. Das sind vor allem Fehler, die eine weitere Verarbeitung ausschließen oder erheblich erschweren.
- 43 Fehlerklasse/Priorität 3 & 4 – "mittel"
- Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles der Software bzw. im Falle von Hardware der IT-Komponenten oder des Gesamtsystems der IT-Komponenten ist eingeschränkt.
- Der Fehler hat nur unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit und lässt eine weitere Verarbeitung mit nur geringen Einschränkungen zu.
- 44 Fehlerklasse/Priorität 5 – "leicht"
- Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles der IT-Komponenten oder des Gesamtsystems der IT-Komponenten ist ohne Einschränkung möglich. Die Einmeldung hat keinen oder nur geringfügigen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung. Das sind vor allem Schönheitsfehler oder Fehler, die von Mitarbeitern des Auftraggebers selbst umgangen werden können.

4.6.2 Betreute Betriebszeit (Wartungsbereitschaftszeit)

45 Während der betreuten Betriebszeit nimmt der Auftraggeber Meldungen bezüglich Incidents und Service Requests (Einsmeldungen) über die vereinbarten Kommunikationswege, jedenfalls aber telefonisch und via E-Mail, entgegen.

46 Die betreute Betriebszeit läuft

Montag bis Donnerstag von 06:30 bis 17:00 Uhr
Freitag sowie 24.12. und 31.12. von 06:30 bis 13 Uhr

Diese Betriebszeiten sind im Rahmen der Angebotslegung einzupreisen. Von diesen Betriebszeiten kann im Rahmen der Angebotslegung auch abgewichen werden. Im Falle einer Abweichung ist unter Angabe der angebotenen (eingeschränkten oder erweiterten) Betriebszeit ein Alternativpreis auszuweisen.

4.6.3 Reaktionszeit

47 Die Reaktionszeit läuft nur innerhalb der betreuten Betriebszeit und beginnt mit dem Eingang einer Fehlermeldung oder eines Service Requests und endet mit der ersten qualifizierten Rückmeldung. Eine qualifizierte Rückmeldung liegt vor, wenn durch einen entsprechend qualifizierten Mitarbeiter des Auftragnehmers eine erste Diagnose der Fehlerursache bzw. der Aufgabenstellung erfolgt ist und die Analyseergebnisse dem Auftraggeber übermittelt worden sind. Soweit möglich, ist in der Rückmeldung an den Auftraggeber der weitere Lösungsweg sowie – sofern möglich - die voraussichtliche Lösungszeit bekannt zu geben.

48 Die Reaktionszeit beträgt 1 Stunde bei Fehlerklasse/Priorität 1 & 2 („erheblich“) und 2 Stunden bei Fehlerklasse/Priorität 3 & 4 („mittel“).

49 Die Reaktionszeit für Service Requests beträgt 2 Stunden.

4.6.4 Wiederherstellungszeit

50 Die Wiederherstellungszeit läuft nur innerhalb der betreuten Betriebszeit und beginnt mit dem Eingang der Fehlermeldung und endet mit der erfolgreichen Behebung bzw. Lösung des Problems bzw. der Setzung von Maßnahmen, die zu einer Herabstufung der Fehlerklasse/Priorität führt. Es gilt dann für die gesamte Wiederherstellung die längere Frist der herabgesetzten Fehlerklasse/Priorität. Der Auftragnehmer ist weiters verpflichtet, die erfolgreiche Behebung der Störung dem Auftraggeber unverzüglich mitzuteilen.

51 Garantierte Wiederherstellungszeiten werden auftragsspezifisch vereinbart.

4.7 Hotline, Trouble Ticket-System und Problemreport

52 Der Auftragnehmer wird für die Dauer einer Wartungsverpflichtung

- eine Telefonnummer (Hotline) und eine E-Mail-Adresse oder
- einen kostenlosen Zugriff auf ein Troubleshooting System

bereit stellen, um dem Auftraggeber die Meldung von Störungen und Probleme zu ermöglichen und Auskünfte einzuholen.

53 Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber einen monatlichen Bericht über alle eingemeldeten Störungen und Lösungsparameter per E-Mail an eine vereinbarte Adresse übersenden oder via Web einen Online-Zugriff für den Auftraggeber auf das zur Verfügung gestellte Troubleshooting-System bereitstellen. Der Bericht hat zu beinhalten: Jede Wartungshandlung mit Datum, jede Änderung des Versionsstandes der IT- Komponente und jede Störungsbehebung mit Datum, ausgefallener bzw. gewarteter IT- Komponente, Fehlerklasse, Dauer des Ausfalls, Fehlermeldungen von Hardware oder Software (sofern dokumentiert verfügbar), Ursache der Störung, Art der Behebung und Name des Wartungstechnikers.

4.8 Abnahme

54 Die Abnahme richtet sich nach den Ausführungen im Auftragschreiben – bzw. falls vorhanden dem Leistungsverzeichnis –, die insbesondere folgende Punkte umfassen können:

- Bereitstellung zur Abnahme;
- Zulässigkeit von Teilabnahmen;
- (Teil)Abnahmeobjekte;
- Verantwortlichkeiten für die Testdaten- und Testfallerstellung und die Durchführung der Tests;
- Abnahmedauer;
- Fälle, die zu Abnahmeverhinderungen führen können;
- Regelungen für das Fehlen einer Abnahme nach Auslaufen der Abnahmefrist.

- 55 Wird eine Abnahme durchgeführt, so wird der Auftraggeber die IT-Komponenten nur nach erfolgreicher Abnahme produktiv verwenden.
- 56 Subsidiär gelten folgende Bestimmungen:
- Der Abnahmetest besteht aus einem Funktionstest, einem Leistungstest und - sofern ausdrücklich vereinbart - einem Dauertest (probeweiser Echtbetrieb).
 - Der Auftragnehmer wird am Abnahmetest unentgeltlich teilnehmen. Davon ausgenommen sind Dauertest, an denen der Auftragnehmer gewöhnlich nicht teilnimmt.
 - Der Funktionstest besteht aus einer Überprüfung, ob die gelieferten IT-Komponenten die vereinbarten Funktionen erfüllen.
 - Im Leistungstest wird überprüft, ob die IT-Komponenten unter den definierten – oder mangels Definition den allgemein üblichen – Belastungszuständen die definierten Anforderungen an Antwortzeiten und Durchsatz erfüllen. Der Leistungstest kann auch in einem zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer vereinbarten Benchmark bestehen.
 - Werden die vereinbarten Leistungswerte um zumindest 10% verfehlt, liegt ein Fehler der Klasse/Priorität 1 & 2 vor.
 - Werden die vereinbarten Leistungswerte um zumindest 5% verfehlt, liegt ein Fehler der Klasse/Priorität 3 & 4 vor.
 - Im Rahmen des Dauertests (probeweiser Echtbetrieb) wird die Zuverlässigkeit der IT-Komponenten im Echtbetrieb überprüft. Der Dauertest gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn die Verfügbarkeit der IT-Komponenten über einen Zeitraum von 30 aufeinander folgenden Kalendertagen (00:00 bis 24:00 Uhr) bzw. während der im Vertrag vereinbarten Zeit mindestens den allgemein üblichen, in Ankündigungen des Herstellers genannten oder sonstig vereinbarten Prozentsatz unter Einhaltung aller sonstigen Qualitätskriterien erreicht. Der Dauertest erfolgt unter den Bedingungen der vereinbarten Service Levels bzw. Wartungs- oder Garantieverpflichtungen nach diesen AGB.
 - Bei Auftreten eines Fehlers der Fehlerklasse/Priorität 1 & 2 („erheblich“) im Dauertest beginnt der Abnahmevorgang neu zu laufen.
 - Bei Auftreten eines neunten oder Nichtbehebung eines zuvor aufgetretenen Fehlers der Fehlerklasse/Priorität 3 & 4 („mittel“) innerhalb der letzten 7 Kalendertage des Dauertests beginnt der Abnahmevorgang neu zu laufen.
 - Der Auftraggeber kann auf einen oder mehrere der oben genannten Tests verzichten, was zu einer Vorverlegung der Abnahme führt.
 - Soweit ein verbindliches Zieldatum für die Abnahme einer Leistung oder eines Gewerks vereinbart wurde, stellt die zeitliche Überschreitung des Zieldatums einen Leistungsverzug gemäß Punkt 11.3 dar.
 - Über den erfolgreichen Abschluss des Abnahmetests ist unverzüglich ein schriftliches Abnahmeprotokoll zu erstellen und von beiden Vertragspartnern zu unterfertigen.

4.9 Dokumentation

4.9.1 Erstellung und Lieferung der Dokumentation

- 57 Zum Leistungsumfang gehört auch die Lieferung und für die Dauer der Gewährleistung/Garantie bzw. eines entsprechenden Wartungsvertrages die laufende Aktualisierung der gesamten zur Nutzung des Vertragsgegenstandes notwendigen bzw. zweckmäßigen Dokumentation (wie z.B. Benutzerdokumentation, Konfigurationshandbuch, Gebrauchsanweisungen, Anleitungen, Zeichnungen, Berechnungen, Konfigurationen, Projektpläne etc.).
- 58 Die Dokumentation muss klar, verständlich und nachvollziehbar sein und muss alle für die laufende Arbeit notwendigen Abläufe so beschreiben, dass sie für eine eingeschulte Person verständlich sind. Daneben hat die Dokumentation typische und vorhersehbare Fehlersituationen darzustellen und deren Behebung zu beschreiben.
- 59 Die Dokumentation ist in deutscher Sprache bereitzustellen. Sollten Dokumente nur in englischer Sprache verfügbar sein, muss der Auftraggeber diesbezüglich informiert werden und seine ausdrückliche Zustimmung erteilen.
- 60 Die Dokumentation muss in ausreichender Anzahl in Papierform sowie in maschinenlesbarer Form bereitgestellt werden.
- 61 Bis zur Übermittlung der entsprechenden Dokumentation kann der Auftraggeber die Bezahlung der Leistung verweigern.
- 62 Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, darf der Auftraggeber jegliche Dokumentation für den vertragsgemäßen Gebrauch beliebig kopieren und verwenden.

4.9.2 Wartung der Dokumentation

- 63 Teil der Wartung ist die laufende Aktualisierung der Dokumentation.
- 64 Werden zu Standardsoftware aktuellere Handbücher oder Online-Hilfen verfügbar, sind diese im Falle eines aufrechten Wartungsverhältnisses unaufgefordert und ohne gesondertes Entgelt zu liefern bzw. zugänglich zu machen.

4.10 Informations-, Benachrichtigungs- und Warnpflicht

- 65 Die Vertragspartner werden den Vertragsgegenstand betreffende wichtige Informationen laufend austauschen.
- 66 Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber für fünf Jahre ab dem Tag der Übernahme eines Beschaffungsgegenstandes bzw. für die Dauer eines Miet-, Wartungs-, oder Dienstleistungsverhältnisses laufend über verfügbare neue Versionen der Hard- und Software unterrichten, ihm bekannte Fehler unaufgefordert melden oder die Möglichkeit einräumen, in für Kunden zugängliche Informationsdatenbanken entsprechend Einsicht zu nehmen.
- 67 Er wird weiters den Auftraggeber rechtzeitig, mindestens aber sechs Monate vor dem tatsächlichen Datum, über eine bevorstehende Einstellung der Produktion von Ersatzteilen oder der Wartung von Software unterrichten und ihm auch nach dem Ende der Gewährleistung/Garantie/Wartung allgemein verfügbare Verbesserungen auf Anforderung anbieten.
- 68 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Auftraggeber unverzüglich, schriftlich über alle von ihm festgestellten oder für ihn erkennbaren Tatsachen, Umstände und Fehler aufzuklären, welche den Auftrag beeinträchtigen, gefährden oder verzögern können. Im Rahmen dieser Aufklärung hat der Auftragnehmer auch über die von ihm vorgesehene(n) bzw. vorgeschlagene (Gegen-)Maßnahme(n) zu berichten sowie über die voraussichtliche Dauer einer allfälligen Verzögerung zu informieren.
- 69 Kommt der Auftragnehmer im Falle des Vorliegens von für den Auftraggeber relevanten Problemen und Fehlern seiner Meldepflicht nicht nach, obwohl diese dem Auftragnehmer bei entsprechender Sorgfalt bekannt sein mussten, und entstehen dem Auftraggeber dadurch Aufwendungen (z.B. durch Fehlersuche, Tests etc.), ersetzt der Auftragnehmer dem Auftraggeber diesen Schaden im Rahmen der Bestimmungen des Punktes 11.2.

4.11 Leistungsvoraussetzungen, Mitwirkungspflichten und Beistellungen des Auftraggebers

- 70 Der Auftragnehmer hat Details für die vom Auftraggeber zu schaffenden Installations- und Aufstellungsvoraussetzungen (Räumlichkeiten, Stromversorgung, Klimatisierung, Verkabelung, Bereitstellung von Servern, Systemsoftware, Datenbanksystemen und andere für eine reibungslose Installation und Inbetriebnahme notwendigen Vorbereitungen) sowie sonstige Mitwirkungspflichten bereits im Rahmen der Angebotslegung – das heißt vor Auftragserteilung - schriftlich bekannt zu geben.

Der Auftraggeber unterliegt dem Bundesvergabegesetz. Daher kann ein zusätzlicher Beschaffungsbedarf, der für die Abdeckung der Installations- und Aufstellungsvoraussetzungen erforderlich ist, zu einer Ausschreibungsverpflichtung und damit zu einer notwendigen Verzögerung in der Auftragserteilung führen. Erfolgt diese Information daher nicht ausreichend, kann der Auftragnehmer aus einer verzögerten Abnahme durch den Auftraggeber an diesen keinerlei Ansprüche stellen.

- 71 Für die Richtigkeit und Vollständigkeit haftet der Auftragnehmer, der den Auftraggeber auch bei der Einrichtung der Räumlichkeiten beratend unterstützen wird.
- 72 Der Auftragnehmer wird, sofern dies nach Art der Leistung erforderlich ist, rechtzeitig prüfen, ob die jeweiligen Leistungsvoraussetzungen erfüllt sind.
- 73 Dazu wird er die Vorleistungen des Auftraggebers prüfen und falls relevant die entsprechenden Räumlichkeiten begehen bzw. Tests der beigestellten IT-Komponenten durchführen. Findet er dabei Mängel, wird er diese schriftlich zusammen mit einem Vorschlag zu ihrer Behebung dem Auftraggeber melden. Nach einer Mängelbehebung wird die Überprüfung der Leistungsvoraussetzungen wiederholt.
- 74 Versäumt der Auftragnehmer seine Verpflichtungen nach diesem Punkt, gelten die Beistellungen und Leistungsvoraussetzungen als vom Auftragnehmer akzeptiert und Mängel gehen zu seinen Lasten.

5. Regelungen zur Lieferung von Software

5.1 Allgemeine Anforderungen an Software und Softwarekomponenten

- 75 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Software bzw. Softwarekomponenten zu liefern,
- die zuverlässig die vertraglich vereinbarten Funktionen erfüllen,
 - die frei von Trojanern, Viren, Würmern und sonstiger Malware sind,

- deren etwaige Kopierschutzeinrichtungen, CPU-Nummern, Datums-, Programmsperren oder ähnlichen nutzungsbeschränkenden Routinen im Angebot beschrieben sind, und bei lizenzgerechter Nutzung keine Einschränkung der Funktionalität, dieser oder anderer Softwarekomponenten mit sich bringt,
- die ausführlichst nicht nur auf Funktionalität, sondern auch auf Verhalten in im Anwendungsgebiet zu erwartende Grenzfälle (Fehleingaben, Anzahl gleichzeitiger Transaktionen, Datenmengen etc.) getestet wurden,
- die benutzerfreundlich sind und dabei
 - für gleiche oder ähnliche Funktionalitäten ähnlich zu bedienen sind
 - bei denen innerhalb eines Anwendungsgebietes eine einheitliche Menügestaltung und Funktionstastenbelegung gegeben ist,
 - die gegen übliche Arten von Fehlbedienung (z.B. durch Verwendung von Wertebereichsprüfungen und Integritätsregeln) abgesichert sind,
 - von einem mit dem Sachgebiet der Anwendung vertrauten Benutzer ohne Hilfsdokumentation und nach einer üblichen Einschulung in den Grundfunktionen problemlos benutzt werden können,
- in denen grundlegende Konfigurationseinstellungen durch den Auftraggeber leicht änderbar sind und
- in der Lage sind, bei Einsatz der vorgesehenen Hardware und im Einsatz für die in den Vertragsbestandteilen vorgesehenen Datenmengen und Transaktionen – bzw. falls keine entsprechenden Festlegungen getroffen wurden für eine anwendungstypisches Mengengerüst – Antwortzeiten zu liefern, die eine effiziente Aufgabenerfüllung am vorgesehenen Endgerät zulassen.

5.2 Barrierefreiheit und „Accessibility Statement“

76 Die barrierefreie Nutzung der Software ist dadurch sicherzustellen, dass diese den Bestimmungen

- der ÖNORM EN ISO 9241-171:2008 11 01 - Ergonomie der Mensch-System-Interaktion - Teil 171: Leitlinien für die Zugänglichkeit von Software (ISO 9241-171:2008) und
- den Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, zumindest auf Level A

entspricht.

77 Die detaillierte und nachprüfbar Beschreibung, dass die vertragsgegenständliche Software der oben angeführten ÖNORM und den WCAG-Richtlinien entspricht oder entsprechen wird und damit barrierefrei ist oder sein wird („Erklärung zur Barrierefreiheit“), ist auf Aufforderung bereits bei Angebotslegung vom Auftragnehmer vorzulegen.

78 Hierfür ist vom Auftraggeber kein gesondertes Entgelt zu entrichten.

5.3 Lizenzierung und Immaterialgüterrechte

79 Wenn nicht im Auftragsschreiben ausdrücklich anders geregelt, räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber eine zeitlich unbeschränkte, nicht-ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Lizenz ein, die Software in der im entsprechenden Auftrag genannten Stückzahl zu installieren, auszuführen, hierauf zuzugreifen, ablaufen zu lassen oder anderweitig zu nutzen.

80 Die Nutzung der Lizenzen ist, sofern in einem Auftrag nicht explizit anders vereinbart, für eine unbegrenzte Anzahl von Usern zulässig. Der Auftraggeber ist in diesem Fall nicht verpflichtet, Aufzeichnung über Anzahl der User zu führen, noch diese zu beauskunften oder an den Auftragnehmer weiterzugeben.

81 Der Auftraggeber behält sich explizit vor, den Einsatz von Lizenzmodellen mit zeitlich begrenzten Nutzungsrechten („Subscriptions“) abzulehnen.

82 Der Auftraggeber darf Sicherungskopien der Software ausschließlich für nicht-produktive Archivierungs- oder passive Disaster-Recovery-Zwecke herstellen und die Dokumentation nutzen und in einer angemessenen Anzahl vervielfältigen, wenn dies zur Unterstützung der autorisierten Benutzer bei deren Nutzung der Software erforderlich ist.

83 Nach Ablauf oder Kündigung des Vertrages verbleibt dem Auftraggeber das Recht der Nutzung der Software, außer es wurde eine zeitlich befristete Lizenzierung vereinbart. Jedenfalls muss allerdings ein lesender Zugriff bzw. Datenexport auf etwaige vom Auftraggeber im System gespeicherten Daten auch nach Vertragsende möglich sein, widrigenfalls die Regelungen des Punktes 11.3 zur Anwendung kommen.

84 Eine Zweck- oder Themenbindung der Nutzung der Lizenzen ist unzulässig, außer eine solche wurde explizit vereinbart.

85 Darüber hinausgehende gesetzliche Rechte des Auftraggebers bleiben unberührt (§§ 40d f Urheberrechtsgesetz, UrhG).

- 86 Der Auftraggeber darf die Lizenz auf andere Sozialversicherungsträger und den Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger sowie von diesen beherrschte Unternehmen (im Folgenden als österreichische Sozialversicherung, kurz „SV“, bezeichnet) im selbst erworbenen Umfang übertragen oder diesen Nutzungsrechte einräumen. Die Software darf innerhalb der SV für die Interaktion mit den Kunden und Lieferanten der SV im Rahmen ihres gesetzlichen Wirkungsbereichs bzw. Unternehmensgegenstands genutzt werden. Wenn innerhalb der SV für einen Sozialversicherungsträger oder den Hauptverband durch einen Dritten Software-Implementierung, -Konfiguration, Beratungs- oder Outsourcing-Leistungen erbracht werden (=„Service-Provider“), darf der Service-Provider die vom Auftraggeber lizenzierte Software und Dokumentation ausschließlich zum Zwecke der Erbringung solcher Serviceleistungen für die SV nutzen.
- 87 Der Auftraggeber wird die Software nicht rückübersetzen (reverse engineering), dekompileieren (ausgenommen gemäß § 40e UrhG), disassemblieren oder versuchen, den der Software, der Dokumentation oder einem Teil derselben zugrunde liegenden Quellcode aufzudecken oder zu modifizieren (ausgenommen den Bestimmungen zur Source Code Hinterlegung). Der Auftraggeber wird die Software, die Dokumentation oder einen Teil derselben nicht modifizieren, übersetzen, adaptieren, sowie über den o.a. Bereich der Sozialversicherung hinaus vermieten, verleasen oder verleihen.
- 88 Jegliche Abweichung von den in diesem Dokument genannten Lizenzbedingungen ist dem Auftraggeber im Angebot schriftlich darzustellen. Insbesondere ist detailliert anzugeben, ob und ggf. welche Lizenzmodelle in der jeweiligen Lieferung und/oder Leistung enthalten sind und es ist explizit auf Verpflichtungen und Einschränkungen hinzuweisen, die sich aus der Verwendung der Lizenzen – insbesondere zeitlich befristeten sowie Open Source Lizenzen – ergibt.
- 89 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Betriebsvoraussetzungen – und falls gefordert Systemdimensionierungen – zum Einsatz der Software in seinem Angebot zu spezifizieren. Etwaige unterstützte Hardware und Plattformen sowie benötigte infrastrukturnahe Software (Betriebssystem, Datenbanken, Middleware) sind exakt anzugeben. Sollte sie nicht explizit als Beistellung des Auftraggebers definiert sein, sind sie ohne gesonderte Verrechnung mitzuliefern. Jedenfalls ist der Auftragnehmer verpflichtet, etwaige Lizenzkosten für sonstige Drittprodukte in sein Angebot zu inkludieren, falls diese zum Betrieb der angebotenen Software nötig ist und im Falle des Unterlassens die daraus entstehenden Kosten und Folgekosten zu tragen.
- 90 Werden von der angebotenen Software unterschiedliche Plattformen und Betriebsumgebungen unterstützt, so muss ein Betriebssystemwechsel und/oder Plattformwechsel durch den Auftraggeber für ein äquivalentes Mengengerüst ohne Zusatzkosten für den Auftraggeber möglich sein, außer es wurde vom Auftragnehmer schriftlich festgehalten, dass dafür zusätzliche Entgelte anfallen. Im Falle von Preisreduktionen durch einen Betriebssystemwechsel und/oder Plattformwechsel, sind diese dem Auftraggeber ab dem Zeitpunkt des Wechsels der Produktionsumgebung zu gewähren.
- 91 Die vertragskonforme Lizenzierung der Produkte muss hinsichtlich der erworbenen Funktionalitäten auch für die Zukunft wirtschaftlich, technisch und rechtlich garantiert werden. Dies bedeutet, dass die im Rahmen der Auftragsvergabe verfügbaren Funktionalitäten während der gesamten Vertragslaufzeit zu den festgelegten Preisen (ausgenommen Indexanpassungen) zur Verfügung stehen müssen.
- 92 Insbesondere dürfen folgende Maßnahmen gegenüber dem Auftraggeber während der Dauer eines Lizenz- und/oder Lizenzwartungsvertrags nicht umgesetzt werden, wenn damit für den Auftraggeber Mehrkosten verbunden sind bzw. gefordert werden:
- Rebundling der bereits beschafften und/oder gewarteten Produkte oder Lizenzen (Rebundling = Änderung der funktionalen Zusammensetzung von Produkten bzw. Modulen; die angebotenen Funktionalitäten müssen also während der Vertragslaufzeit zu den vereinbarten Konditionen verfügbar sein);
 - Fachlich oder technisch bedingte Funktionserweiterungen, wenn sie den Lizenzpreis der Produkte erhöhen;
 - Lizenzpflichtigkeit von Entwicklungs- oder Testsystemen, sofern nicht ausdrücklich vereinbart;
 - Änderungen der angebotenen Lizenzmetrik oder Lizenzbedingungen der lizenzierten Produkte oder Module (zB Umstellung der Metrik von concurrent auf named user);
 - jegliche Modifikation der vereinbarten Auditierungsbestimmungen.
- 93 Änderung von Lizenz- und Lizenzwartungsbedingungen stehen daher dann nicht in Widerspruch zu diesen AGB, wenn der Auftraggeber weiterhin die bisherigen Funktionalitäten zu den bisherigen Konditionen nutzen kann und keine zusätzlichen Kosten anfallen.
- 94 Werden Softwareprodukte so geliefert (oder zum Download zur Verfügung gestellt), dass ein erweiterter Funktionsumfang (zB Zusatzmodule) mitinstalliert werden können, dann gilt dieser erweiterte Funktionsumfang – auch wenn dieser nicht bestellt und entgolten wurde – als kostenlos nach den Bedingungen des Auftragsdokumentes und dieser AGB zur Verfügung gestellt. Dieser Absatz gilt nicht, wenn auf diesen Umstand vom Auftragnehmer vor Vertragsabschluss und Zurverfügungstellung der Software ausdrücklich (leicht erkennbar) – unter Anführung der nicht mitlizenzierten Softwareteile/Module – schriftlich hingewiesen wurde.

5.4 Lieferung bzw. Hinterlegung des Sourcecodes von Software

- 95 Für den Fall, dass eine Hinterlegung des Sourcecodes der gelieferten Software spezifisch vereinbart wurde, sind folgende Anforderungen zu berücksichtigen:
- der Auftragnehmer wird im vereinbarten Intervall bzw. auf Verlangen des Auftraggebers die Software auf einem Datenträger, der auf dem System des Auftraggebers gelesen werden kann, im Sourcecode bereitstellen und alle Information zur benötigten Systemumgebung bereitstellen. Der Datenträger muss die Software in den ursprünglichen Programmiersprachen zum Zeitpunkt der Installation einschließlich aller seitherigen Änderungen sowie die Dokumentation - wenn sie in maschinenlesbarer Form vorliegt – enthalten;
 - der Auftragnehmer übersetzt in Folge den Sourcecode in den Maschinencode und nimmt in Absprache mit dem Auftraggeber die Installation auf dem System des Auftraggebers vor.
 - Nach der Installation wird dieser Datenträger mit dem Sourcecode samt der dazugehörigen Dokumentation (Inhalt und Aufbau des Datenträgers, Programm und Datenflusspläne, Testverfahren, Testprogramme, Fehlerbehandlung usw.) vom Auftragnehmer versiegelt und bei einer neutralen Stelle (insbesondere einem Notar, Rechtsanwalt) treuhändig hinterlegt (Treugut).
 - Die Hinterlegung bzw. Übergabe wird bei jeder Lieferung einer neuen Version der Software binnen 2 Monaten ab Einsatzbeginn der jeweils neuen Version wiederholt. Sollten mehrere Änderungen innerhalb von sechs Monaten erfolgen, ist die Hinterlegung jedoch nur einmal pro sechs Monate erforderlich.
 - Die Pflicht zur Lieferung bzw. Hinterlegung des Sourcecodes betrifft dabei nur jene Software, die im Einflussbereich des Auftragnehmers oder seiner Subunternehmer liegt, nicht etwaige eingebundene Drittprodukte. In einem solchen Fall ist dieser Umstand dem Auftraggeber schriftlich bekannt zu geben und die Einbindung der Drittprodukte detailliert zu beschreiben.
 - Die Kosten einer treuhändigen Hinterlegung werden vom Auftraggeber getragen.
- 96 Im Falle der treuhändigen Hinterlegung des Sourcecodes von Software wird der Auftraggeber nur beim Eintreten folgender Umstände berechtigt auf den hinterlegten Sourcecode zuzugreifen und dabei das Treugut vom Treuhänder heraus zu verlangen, die Siegel des hinterlegten Datenträgers zu brechen und den Vertragsgegenstand im Sourcecode samt der Dokumentation entweder einem sachkundigen Unternehmen zu übergeben und dieses mit der weiteren Fehlerbehebung und Wartung des Vertragsgegenstandes zu beauftragen oder sie selbst durchzuführen.
- wenn beim Auftragnehmer Handlungsunfähigkeit eintritt. Als Handlungsunfähigkeit des Auftragnehmers gelten Liquidation oder Abweisung eines Insolvenzantrages mangels Masse oder zumindest zwei erfolglose Exekutionsversuche wider den Auftragnehmer. Es gilt jedoch nicht als Handlungsunfähigkeit, wenn ein Dritter die Leistungen des Auftragnehmers in vollem Umfang übernimmt und der Auftraggeber dieser Vertragsübernahme zustimmt.
 - wenn der Auftragnehmer trotz seitens des Auftraggebers ungekündigten Wartungsvertrages die Weiterentwicklung oder Wartung der Software einstellt.
- 97 Die Rechteeinräumung umfasst in diesem Fall sämtliche für die Wartung und Weiterentwicklung der Software erforderlichen Verwertungs- und Bearbeitungsschritte.

6. Regelungen zur Lieferung von Hardware

6.1 Anforderungen an IT-Komponenten (Hardware)

- 98 Bei der Lieferung von IT-Komponenten leistet der Auftragnehmer Gewähr, dass
- die IT-Komponenten sämtliche Spezifikationen gemäß Produktbeschreibungen des Herstellers oder Lieferanten erfüllen,
 - die IT-Komponenten den Regeln über die elektromagnetische Verträglichkeit (EMV) gemäß österreichischem und EU-Recht entsprechen,
 - bei Verkabelung und Netzwerkkonzeption die Norm EN 50173 in der geltenden Fassung bzw. an deren Stelle tretende und alle je nach Verkabelungstyp ergänzenden Normen eingehalten werden,
 - nur fabrikneue IT-Komponenten geliefert werden, außer es wurde explizit die Lieferung von gebrauchten IT-Komponenten beauftragt,
 - bei PCs die Hardware aus Standardkomponenten besteht, wie sie im Handel angeboten werden und problemlos ausgetauscht bzw. erweitert (RAM, Festplatte) werden können,

- die IT-Komponenten den Anforderungen der einschlägigen Gesetze, Verordnungen und technischen Richtlinien, insbesondere den ArbeitnehmerInnenschutz betreffend, sowie den entsprechenden EU-Richtlinien entsprechen,
- die IT-Komponenten in der Lage sind, bei Einsatz der vorgesehenen Software und im Einsatz für die im Leistungsverzeichnis oder sonstigen Vertragsbestandteilen vorgesehenen Datenmengen und Transaktionen Antwortzeiten zu liefern, die eine effiziente Aufgabenerfüllung zulassen, soweit die Dimensionierung der benötigten Hardware dem Auftragnehmer übertragen worden ist.

99 Lieferungen und Leistungen innerhalb der Europäischen Union sind entsprechend den EU-Richtlinien und österreichischen Gesetzen durch den Hersteller oder Inverkehrbringer mit CE-Kennzeichnung (Konformitätserklärung) schriftlich zu bestätigen. Auf Verlangen des Auftraggebers sind Konformitätserklärungen oder Prüfberichte akkreditierter Stellen kostenlos vorzulegen. Der Auftragnehmer hat über Änderungen von Werkstoffen, Fertigungsverfahren, Zulieferteilen sowie Konformitätserklärungen rechtzeitig zu informieren.

7. Regelungen zur Erbringung von Dienstleistungen inkl. Softwareentwicklung

7.1 Erwerb der (Immaterialgüter-)Rechte an den Arbeitsergebnissen

- 100 Der Auftraggeber soll in denkbar umfassender Weise in die Lage versetzt werden, die im Rahmen des jeweiligen Auftrags erstellten Arbeitsergebnisse in unveränderter oder veränderter Form unter Ausschluss des Auftragnehmers in jeder Hinsicht zu verwerten. In diesem Sinne gilt Folgendes:
- 101 Wenn im Rahmen der Leistungserbringung (immaterialgüterrechtliche) Schutzrechte/Patente etc. an den Arbeitsergebnissen entstehen, stehen diese ausschließlich als inhaltlich und räumlich unbeschränkte Werknutzungsrechte dem Auftraggeber zu.
- 102 Neben der Ausarbeitung, Entwicklung bzw. Anpassung von Individualsoftwarekomponenten und individuell angefertigten Softwareanpassungen oder der Erstellung anderer - auch künstlerischer - Werke wie Fotos, Bilder, Designs etc. sind unter dem Begriff „Arbeitsergebnis“ insbesondere auch erstellte Pläne, Skizzen, Projektplanungsunterlagen, erarbeitete Methoden und Konzepte und sonstige Unterlagen wie Muster, Präsentationen und ähnliches zu verstehen.
- 103 Der Auftraggeber erwirbt ausschließlich und weltweit alle jetzt bekannten oder zukünftig bekannt werdenden Nutzungs- bzw. Schutzrechte an diesen Arbeitsergebnissen. Der Auftragnehmer räumt ausschließlich dem Auftraggeber sämtliche Rechte an solchen Schutzrechten (insbesondere Vervielfältigung, Verbreitung, Vermietung, Versendung, Vorführung, zur Verfügung Stellung, Bearbeitung, etc.) ein, wenn diese Rechte nach dem Gesetz jetzt oder in Zukunft übertragbar sind/werden. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber beim Erwerb, Schutz und der Verwertung dieser Rechte bestmöglich unterstützen (insbesondere auch alle dazu erforderlichen Dokumente und Anträge (mit)unterfertigen).
- 104 Der Auftragnehmer wird durch angemessene Vorkehrungen und Weisungen an alle Personen, die Zugang zu den Arbeitsergebnissen (Individualsoftwarekomponenten) des Vertragsgegenstandes haben, die vertrauliche Behandlung der Arbeitsergebnisse sicherstellen. Der Auftraggeber kann vom Auftragnehmer jederzeit verlangen, dass dieser sämtliche Originale und Kopien der Programme, der Dokumentation und der sonstigen während der Leistungserbringung / Programmerstellung entstandenen Unterlagen herausgibt und die vollständige Erfüllung dieser Verpflichtung schriftlich versichert.
- 105 Weiters hat der Auftraggeber das Recht, ohne Zustimmung des Auftragnehmers hinsichtlich einzelner oder sämtlicher ihm eingeräumten Rechte einfache oder ausschließliche Lizenzen an Dritte zu vergeben oder die erworbenen Rechte ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.
- 106 Der Auftragnehmer wird die in Erfüllung dieses Vertrages geschaffenen Arbeitsergebnisse weder ganz noch teilweise kopieren. Dies hindert den Auftragnehmer nicht daran, im Rahmen einer (Softwareentwicklungs)leistung entstandene kleine Teile des Sourcecodes auch in anderen Projekten einzusetzen. Unter "kleine Teile des Sourcecodes" sind Teile einer Klasse oder logikunabhängige Sourcecode-Fragmente zu verstehen.
- 107 Für die Nutzung eigens beauftragter (insbesondere auch künstlerischer) Werke (z.B. Fotos) ist dagegen eine ausdrückliche schriftliche Erlaubnis des Auftraggebers einzuholen.
- 108 Falls dem Auftragnehmer ein Recht zur Urheberbezeichnung/Namensnennung zusteht, wird er dem Auftraggeber schriftlich mitteilen, wie diese Kennzeichnungspflicht umzusetzen ist. Eine Kennzeichnung kann fallbezogen nur nach allgemeinen Standards verlangt werden.
- 109 Der Auftragnehmer hat in diesem Zusammenhang bereits vor Aufnahme der Tätigkeit für den Auftraggeber auch die von ihm eingesetzten eigenen MitarbeiterInnen und Subauftragnehmer derart zu verpflichten, dass er seinen Verbindlichkeiten gemäß diesem Punkt auch nachkommen kann.
- 110 An allen Arbeitsergebnissen betreffenden Unterlagen und Datenträgern, gleich welcher Art, erwirbt der Auftraggeber mit deren Erstellung somit Eigentum und Werknutzungsrechte, ohne dass dadurch eine Abnahme bewirkt wird. Der Auftragnehmer

erwirbt auch sämtliche zur Werkerstellung erforderlichen Materialien (z.B. Diapositiv, Chip etc.), wenn diese für die Sicherstellung seiner Rechte erforderlich sind.

- 111 Im Fall einer Insolvenz des Auftragnehmers hat der Auftraggeber ein Aussonderungsrecht an den erwähnten Arbeitsergebnisse, Unterlagen und Datenträgern.
- 112 Die im Rahmen der Dienstleistung für den Auftraggeber (zur Erstellung der Arbeitsergebnisse) vom Auftragnehmer verwendete Problemlösungsmethoden und Konzepte können von dem Auftraggeber für eigene und für Zwecke der Sozialversicherung auch nach Beendigung der Dienstleistung ver- bzw. angewendet werden, wenn dadurch nicht Rechte Dritter verletzt werden, wofür den Arbeitnehmer eine Aufklärungspflicht - bei sonstiger Haftung für durch die Verwendung auftretenden Schäden (siehe dazu den Punkt „Freiheit von Rechten Dritter) - trifft.

7.2 Quellcode/Sourcecode von Individualentwicklungen oder Anpassungen

- 113 Wenn die vereinbarten Dienstleistungen als Haupt- oder Nebenleistung die Erstellung von Software beinhalten, hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber jederzeit auf Aufforderung den erstellten Quellcode auf einem Datenträger zur Verfügung zu stellen.
- 114 Die übermittelten Daten müssen auch alle notwendigen Informationen zu der von der Software zur korrekten Funktionsweise benötigten Laufzeitumgebung enthalten und den Auftraggeber in die Lage versetzen, die Software weiterzuentwickeln und – soweit sie fertig gestellt ist – in Betrieb zu nehmen.
- 115 Bei Nichteinhaltung dieser Bestimmung kann der Auftraggeber vom Auftragnehmer eine Konventionalstrafe in der Höhe des Auftragswertes verlangen (siehe Punkt 11.3).

7.3 Zusätzliche Anforderungen an Softwareentwicklungsdienstleistungen

- 116 Der Auftragnehmer verpflichtet sich im Rahmen von Softwareentwicklungsdienstleistungen Software bzw. Softwarekomponenten zu erstellen
- a) die für den Benutzerbetreuer und den Operator eine ausschließlich deutsche Benutzersteuerung bietet, soweit die Tatsache eines fremdsprachigen Benutzerinterfaces dem Auftraggeber nicht schriftlich im Angebot bekannt gegeben wurde,
 - b) bei der innerhalb eines Anwendungsgebietes ein einheitliches deutsches Online-Hilfesystem realisiert ist (soweit die Tatsache eines fremdsprachigen Benutzerinterfaces dem Auftraggeber nicht schriftlich bekannt gegeben wurde),
 - c) das für jedes Eingabefeld im Falle einer aufzählbaren Menge an möglichen Eingabewerten die Eingabe des Wertes durch Auswahl aus einer (im Nachhinein auch durch den Auftraggeber bearbeitbaren) Liste zulässt,
 - d) in denen die gebräuchlichen Attribute durch den Auftraggeber und/oder Anwender leicht änderbar sind,
 - e) die für die vereinbarten Plattformen und Betriebssysteme gestaltet ist und zu deren Installation keine Änderungen am Betriebssystem notwendig sind,
 - f) bei der System- und Programmanalysen nach einem systematischen Verfahren durchgeführt wurden und die diesbezügliche Dokumentation vorhanden ist,
 - g) bei der die Lesbarkeit und die Struktur entwickelter Softwarekomponenten möglichst einfach gestaltet sind und sich an technologiespezifischen Standardlösungen orientiert,
 - h) bei der der Sourcecode übersichtlich strukturiert ist und ausreichend erklärende Kommentare beinhaltet,
 - i) die unter Verwendung eines Data-Dictionary, eines Sourcecode-Verwaltungssystems, möglichst eines Testdatengenerators und eines Test/Hilfssystems erstellt und gegebenenfalls gewartet wird,
 - j) die nicht nur vom Programmierer, sondern auch von anderen Mitarbeitern des Auftragnehmers (z.B. Quality Assurance) vollständig getestet wurde,
 - k) die den jeweiligen Industriestandards bzw. „best practices“ der jeweiligen Technologie entsprechen und insbesondere im Fall von objektorientiertem Code eine einfache Nachvollziehbarkeit und Anpassbarkeit erlauben (klare Struktur und Vererbungslogik, nachvollziehbare Kapselungen, sprechende Namensgebungen).
 - l) die vollständig ist und daher auch alle für den Auftrag genutzten Klassenbibliotheken und Erweiterungen in allen vereinbarten Ausprägungen (z.B. Maschinencode, Link-Bibliotheken, Sourcecode) in dem für die Softwareweiterentwicklung notwendigen Umfang mitgeliefert werden, soweit sie nicht ohnehin Bestandteil des genutzten Programmiersystems in seiner Standardversion sind.

- m) Für den Fall, dass erstellte Software Materialien Lizenzrechten Dritter enthalten, ist der Auftragnehmer verpflichtet, dem Auftraggeber die relevanten Lizenzen detailliert aufzuschlüsseln und explizit auf alle Pflichten, die den Auftraggeber im Zusammenhang mit diesen Lizenzen treffen, hinzuweisen.
- 117 Werden Anpassungsprogrammierungen zu marktüblicher Standardsoftware beauftragt, sind diese grundsätzlich ebenfalls unter Berücksichtigung der genannten Kriterien durchzuführen. Änderungen der Software und anwenderspezifische Anpassungen sind dabei so durchzuführen, dass die Versionsfähigkeit nicht verloren geht. Ist dies nicht möglich, so hat der Auftragnehmer schriftlich darauf hinzuweisen.

7.4 Zusätzliche Anforderungen an Softwareentwicklungen mit Internettechnologie

- 118 Internetapplikationen sind nach folgenden Prämissen zu erstellen:
- a) Webapplikationen haben den Anforderungen der ÖNORM A 7700 „Informationsverarbeitung - sicherheitstechnische Anforderungen an Webapplikationen“ zu entsprechen;
 - b) Zum Zeitpunkt der Abnahme ist die Software von einem bestimmten Browser unabhängig und in gängigen Browserversionen (Internet Explorer/Edge, Firefox, Chrome) verwendbar;
 - c) Einsatz von Standardtechnologien;
 - d) Optimierter Seitenaufbau in Bezug auf die Geschwindigkeit;
 - e) Hohe Bedienerfreundlichkeit und übersichtliche Struktur (z.B. dass der Benutzer auf jeder Seite weiß, wo er sich befindet, was er wo eingeben soll und wie er wieder zur ersten Seite eines Themas zurückfindet);
 - f) Barrierefreie Gestaltung gemäß Punkt 5.2;
 - g) Vermeidung von Sicherheitslücken durch ausschließliche Verwendung jener Technologien, die zur Umsetzung der Anforderungen nötig sind und die Deaktivierung anderer Technologien (wie z.B. ActiveX) ermöglichen.

7.5 Anforderungen an Dienstleistungen eines Rechenzentrums, Outsourcing, ASP

- 119 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Verfügbarkeit zumindest eines Rechenzentrums, insbesondere die Anbindung an das Netzwerk des Auftraggebers, mit der vereinbarten Datenübertragungsgeschwindigkeit – soweit nichts Gegenteiliges vereinbart ist – rund um die Uhr sieben Tage in der Woche aufrecht zu halten und hat dabei
- a) die Anbindung des Computernetzes des Auftraggebers an sein Rechenzentrum, insbesondere durch Besorgung und Schaltung von Übertragungswegen und Bereitstellung der nötigen Verbindungen des Weitverkehrsnetzes (WAN), in der vereinbarten Bandbreite und Güte sicherzustellen;
 - b) die Integration der durch sein Rechenzentrum bereitgestellten Dienste mit den Systemen des Auftraggebers und eventuellen Drittsystemen und Schnittstellen zu gewährleisten;
 - c) die Konvertierung und den Transfer der Daten vom bestehenden System des Auftraggebers auf das System im Rechenzentrum zu bewerkstelligen;
 - d) einen effektiven Datenaustausch zwischen den verschiedenen Systemstandorten zu gewährleisten;
 - e) werktags Montag bis Donnerstag von 06:30 Uhr bis 17:00 Uhr und Freitag 06:30 Uhr bis 15:30 Uhr eine kompetente Störungsmelde- und Auskunftsstelle besetzt zu halten, die für die Meldung von Problemen und die Aufklärung von Zweifelsfragen mit der Netznutzung ohne gesondertes Entgelt zur Verfügung steht. Sollte eine abweichende betreute Betriebszeit (Wartungsbereitschaftszeit) gemäß Punkt 4.6.2 vereinbart worden sein, so ist gilt diese auch für die Pflichten nach diesem Punkt als vereinbart.
 - f) außerhalb der im vorigen Absatz genannten Zeiten gegen gesondertes Entgelt die Störungsmeldestelle zu besetzen,
 - g) alle vereinbarten sowie alle nach dem Stand der Technik gebotenen oder angemessenen Maßnahmen und Vorkehrungen zu treffen bzw. aufrecht zu erhalten, um die Einhaltung der vertraglichen Verpflichtungen zu gewährleisten und Ausfallszeiten zu verhindern bzw. zu minimieren. Die Maßnahmen und Vorkehrungen müssen neben der Verfügbarkeit der vereinbarten Dienste auch die Sicherstellung von Integrität, Verfügbarkeit und Vertraulichkeit etwaiger Daten des Auftraggebers umfassen und der Auftraggeber ist berechtigt, die Sicherheitsvorkehrungen des Auftragnehmers jährlich zweimal unter Beiziehung eines Sachverständigen für Datensicherheit vor Ort zu überprüfen;
 - h) ausschließlich den bzw. die vereinbarten Rechenzentrumsstandorte zur Erbringung der vereinbarten Leistungen heranzuziehen und insbesondere sicherzustellen, dass keine Datenhaltung außerhalb dieser Rechenzentrumsstandorte stattfindet.

- 120 Der Auftragnehmer leistet Gewähr, dass die Services
- a) an den Endgeräten bzw. an einem definierten Messpunkt (Anschaltknoten) innerhalb der in oben lit. b) angeführten Zeiten monatlich eine Verfügbarkeit von mindestens 98% aufweisen,
 - b) an jedem Endgerät je Störfall maximal für fünf aufeinander folgende Stunden ausfallen.
- 121 Ein System oder Endgerät gilt dabei als ausgefallen bzw. nicht verfügbar, wenn zumindest ein Fehler der Fehlerklasse Priorität 1 & 2 oder 3 & 4 vorliegt.

7.6 Schulungen

- 122 Soweit konkrete Schulungen nicht bereits im Zuge der Auftragsvergabe vereinbart wurden, hat der Auftragnehmer auf Anfrage und gegen gesondertes Entgelt:
- a) die Schulung des Auftraggebers bzw. seiner Mitarbeiter in die anwendungsspezifischen Funktionen des gelieferten bzw. zur Nutzung bereitgestellten IT-Systems nach dem System „Train the Trainer“ durchzuführen;
 - b) die flächendeckende Schulung aller Benutzer und/oder die Schulung der technischen Mitarbeiter des Auftraggebers so vorzunehmen, dass sie die Wartung und bei Software auch Weiterentwicklung der IT-Komponenten sicher vornehmen können;
 - c) die erforderlichen Räumlichkeiten für die Schulung bereitzustellen.

7.7 Personaleinsatz

- 123 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Rahmen der vertragsgegenständlichen Leistungserbringung nur entsprechend den Anforderungen des Auftraggebers qualifizierte sowie zuverlässige und teamfähige MitarbeiterInnen einzusetzen.
- 124 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dafür Sorge zu tragen, dass alle auf seiner Seite an der Leistungserbringung beteiligten Personen die einschlägigen Richtlinien des Auftraggebers (insb. Sicherheitsrichtlinien udgl.) beachten. Im Detail wird diese Verpflichtung in Punkt „Verschwiegenheitspflichten und Datenschutz“ (Punkt 9, insbesondere RZ 170) ausgeführt. Wenn Mitarbeiter des Auftragnehmers solche Richtlinien missachten, ist der Auftraggeber berechtigt, diesen Mitarbeitern den Zutritt zu den Räumlichkeiten des Auftraggebers zu verweigern, wobei ein daraus resultierender allfälliger Leistungsverzug zur Gänze vom Auftragnehmer zu vertreten ist.
- 125 Die mit den Vertretern des Auftraggebers in Kontakt tretenden Mitarbeiter des Auftragnehmers, dessen Subunternehmer oder sonstige von diesem beauftragte Dritte müssen außerdem die deutsche Sprache in Wort und Schrift beherrschen. Jedenfalls muss sichergestellt sein, dass eine reibungslose Kommunikation zwischen Vertretern des Auftraggebers und eingesetztem Personal des Auftragnehmers in deutscher Sprache jederzeit gewährleistet ist.
- 126 Der Auftragnehmer wird sich ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Auftraggebers keiner zusätzlichen bzw. anderen als der vereinbarten Personen zur Vertragserfüllung bedienen. Dabei ist insbesondere auf das Interesse des Auftraggebers an der Kontinuität der Leistungserbringung Bedacht zu nehmen. Davon ausgenommen sind berechtigte Entlassungen, Arbeitnehmerkündigungen (auch wirtschaftlich bedingt), das Ausscheiden aus dem Unternehmen, längerer Krankenstand, (Teil-)Karenz und ähnliche nicht im Einflussbereich des Auftragnehmers liegende Gründe. Der Abzug oder Austausch, welcher in diesem Sinne nicht durch den Auftragnehmer verursacht wurde, stellt kein Verschulden des Auftragnehmers dar.
- 127 Findet ein Wechsel des eingesetzten Personals ungerechtfertigt oder ohne (erforderliche) vorherige schriftliche Zustimmung des Auftraggebers statt (unberechtigter Austausch), ist der Auftraggeber berechtigt, eine Vertragsstrafe gemäß dem Punkt 11.3. „Lieferzeit - Lieferfrist - Verzug – Vertragsstrafe“, zu fordern. Diese Vertragsstrafe fällt nicht an, wenn der Auftraggeber nachträglich seine Zustimmung schriftlich gibt.
- 128 Der Auftraggeber ist jederzeit (d.h. auch nach vorheriger Genehmigung bzw. im Nachhinein) berechtigt, Personen, die vom Auftragnehmer zur Leistungserbringung eingesetzt werden, aus sachlichen Gründen abzulehnen bzw. auszuwechseln. Ein solcher Grund liegt z.B. dann vor, wenn durch das Personal nach Ansicht des Auftraggebers die vereinbarungsgemäße Erfüllung gefährdet oder dem Auftraggeber eine weitere Zusammenarbeit nicht zugemutet werden kann. Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer in diesem Fall die Ablehnung sowie die Gründe dafür schriftlich mitteilen.
- 129 Die auszutauschenden Mitarbeiter sind vom Auftragnehmer durch geeignetes fachkundiges Personal (mit zumindest gleichwertigen Qualifikation und praktischer Erfahrung ggf. inkl. der angebotenen Übererfüllung) zu ersetzen. Für diesen Fall hat der Auftragnehmer binnen 4 Arbeitstagen das Vorhandensein von geeignetem Personal (deren Einsatz beim Auftraggeber innerhalb von 2 Wochen möglich ist) durch Übermittlung von Lebensläufen bekannt zu geben, widrigenfalls der Auftraggeber ebenfalls berechtigt ist, als Verzugsfolge eine Vertragsstrafe zu fordern. Allfällige Kostenerhöhungen (z.B. neuerliche Einschulungszeit/-kosten) sind vom Auftragnehmer zu tragen. Der Auftraggeber kann seine Zustimmung begründet verweigern oder zurückziehen.

- 130 Begehrt der Auftraggeber trotz (objektiven) Entsprechens des Mitarbeiters (somit ohne sachliche Begründung) eine Auswechslung, hat der Auftragnehmer alle zumutbaren Anstrengungen zu unternehmen, binnen 14 Kalendertagen eine Ersatzperson bereitzustellen.
- 131 Kann der Auftragnehmer kein geeignetes Personal zur Verfügung stellen, ist der Auftraggeber berechtigt, mit sofortiger Wirkung vom Vertrag zurückzutreten. Für nicht abgeschlossene Leistungen gebührt dem Auftragnehmer ein anteiliges Entgelt, wenn diese eine für den Auftraggeber verwertbare Teilleistung darstellen.
- 132 Der Auftragnehmer ist bei MitarbeiterInnen die unter das AuslBG fallen, entsprechend den für ihn jeweils geltenden gesetzlichen Rahmenbedingungen, für das Vorhandensein einer entsprechenden Bewilligung (Beschäftigungsbewilligung, RWR-Karte, etc.) verantwortlich.
- 133 Im Einzelfall kann es erforderlich sein, dass MitarbeiterInnen des Auftragnehmer einer Sicherheitsüberprüfung (gemäß der §§ 55ff Sicherheitspolizeigesetz (SPG), BGBl. I Nr. 566/1991 i. d. g. F.) zu unterziehen sind. Der Auftraggeber hat diese Notwendigkeit zu begründen. Der Auftragnehmer hat diesfalls von diesen Personen deren Zustimmung hierzu einzuholen.
- 134 Bei Leistungserbringung direkt vor Ort sind die betrieblichen Vorschriften des Auftraggebers, insbesondere die Hausordnung, einzuhalten. Dies gilt insbesondere für die einschlägigen Sicherheitsbestimmungen. Der Auftragnehmer wird seine Mitarbeiter, allfällige Subunternehmer sowie sonstige beigezogene Dritte anweisen, den diesbezüglichen Anweisungen der Mitarbeiter des Auftraggebers Folge zu leisten.

7.8 Informationen und sonstige Bestimmungen für den Fall einer Arbeitskräfteüberlassung

7.8.1 Informationen zum Auftraggeber

- 135 Für den Fall, dass die Dienstleistung durch die Arbeitnehmer des Auftragnehmers als eine Arbeitskräfteüberlassung gem. den §§ 3 und 4 Arbeitskräfteüberlassungsgesetz (AÜG) zu qualifizieren ist, erteilt der Auftraggeber als Beschäftiger folgende Informationen gem. Arbeitskräfteüberlassungsgesetz (AÜG):
- 136 Beim Auftraggeber findet für vergleichbare Arbeitnehmer der „Kollektivvertrag für Angestellte von Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik (ITKV)“ Anwendung. Darüber hinaus finden auch für überlassene Arbeitnehmer Betriebsvereinbarungen und Dienstanweisungen, die sich auf wesentliche Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen beziehen (z.B. Entgelt, Arbeitszeit, Urlaub), Anwendung. Die Vergleichbarkeit wird nach der Art der Tätigkeit und der Dauer der Beschäftigung (des konkreten Einsatzes) beim Auftraggeber sowie der Qualifikation der Arbeitskraft für diese Tätigkeit beurteilt.
- 137 Während der Überlassung gelten für die überlassene Arbeitskraft die im Beschäftigerbetrieb für vergleichbare Arbeitnehmer gültigen gesetzlichen, kollektivvertraglichen sowie sonstigen im Beschäftigerbetrieb geltenden verbindlichen Bestimmungen allgemeiner Art, die sich auf Aspekte der Arbeitszeit und des Urlaubs beziehen. Das Ausmaß der wöchentlichen Normalarbeitszeit beträgt gem. ITKV derzeit 38,5 Stunden.
- 138 Die konkrete Einstufung gemäß ITKV wird dem Überlasser nach Anfrage vom Auftraggeber vor Beginn der Überlassung mitgeteilt. Es wird darauf hingewiesen, dass mit dem vertraglich vereinbarten Gesamtentgelt auch bereits eine allfällige entgeltmäßig über dem Kollektivvertrag des Überlassers gelegene Einstufung der Arbeitskraft abgegolten ist.
- 139 Für eine überlassene Arbeitskraft ist entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen folgende Betriebliche Mitarbeitervorsorgekasse zuständig:

VBV - Mitarbeitervorsorgekasse AG, Obere Donaustr 49-53, 1020 Wien

Tel.: +43(1)21701...-0, Fax: +43(1)21701-8260, Email: office@vbv.co.at,

Web: <http://www.vbv.co.at>

- 140 Eine betriebliche Pensionsregel besteht für Angestellte des Auftraggebers nicht.

7.8.2 Weiteres bei Arbeitskräfteüberlassung

- 141 Durch das vereinbarte Entgelt sind sämtliche Leistungen des Überlassers vollständig abgegolten. Der Überlasser wird den Auftraggeber - betreffend sämtlicher die überlassenen Arbeitskräfte betreffenden Ansprüche und Forderungen, sei es von diesen, sei es von Abgabenbehörden oder sonstigen Behörden - schadlos und klaglos halten. Der Überlasser ist zur Einhaltung sämtlicher ihn treffender Bestimmungen des AÜG (z.B. Melde-, Aufzeichnungs- und Informationspflichten) verpflichtet und haftet für sämtliche Nachteile, welche dem Auftraggeber aus einem Verstoß entstehen.
- 142 Der Überlasser ist verpflichtet, auf Verlangen des Auftraggebers nachzuweisen, dass er die überlassenen Arbeitskräfte ordnungsgemäß zur Sozialversicherung angemeldet und die SV-Beiträge vollständig abgeführt hat.
- 143 Der Überlasser ist im Fall von grenzüberschreitenden Überlassungen insbesondere für die Vornahme der Meldung gemäß § 17 AÜG verantwortlich und muss dem Auftraggeber die erforderlichen Unterlagen zur Verfügung stellen.

8. (Rahmen)bedingungen für die Erbringung von Wartungsdienstleistungen

8.1 Grundsätze für die Erbringung der Wartungsleistungen

- 144 Kostenpflichtige Wartungsleistungen oder Wartungsleistungen, welche Folgekosten verursachen, werden vom Auftraggeber nur entgolten, sofern diese vom Auftraggeber vorab ausdrücklich und schriftlich beauftragt wurden.
- 145 Die für die Wartungsleistungen relevanten Definitionen und Festlegungen, insb. zu Fehlerklassen/Prioritäten und Zeiten, sind auch dem Punkt 4.6, Fehlerklassen und Zeiten, zu entnehmen.
- 146 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, im Zuge der Erbringung von Wartungsdienstleistungen die folgenden Grundsätze einzuhalten:
- Sofern keine abweichenden Wartungsmodelle vereinbart wurden, umfasst die Wartung von IT-Komponenten deren Instandhaltung (vorbeugende Wartung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit, falls relevant gemäß schriftlichem Wartungsplan des jeweiligen Herstellers) und Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter IT-Komponenten. In einem vereinbarten Pauschalpreis sind alle dafür notwendigen Ersatzteile, Hilfsmittel und Betriebsstoffe für die Wartungsleistungen enthalten.
 - Die Leistungserbringung ist nach dem Stand der Technik zu organisieren und abzuwickeln; bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen schuldet der Auftragnehmer einen hohen Sorgfalts- und Qualitätsmaßstab.
 - Der Auftragnehmer wird seine Leistungen unter bestmöglicher Wahrung der Kontinuität des Geschäftsbetriebs des Auftraggebers durchführen und dafür Sorge tragen, dass keine unnötigen Unterbrechungen des Geschäftsbetriebes des Auftraggebers verursacht werden.
 - In jedem Fall wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber mit einer angemessenen Zeitspanne vorab informieren, wenn die Erbringung der nach dieser Vereinbarung geschuldeten Leistungen eine vorab erkennbare Beeinträchtigung der Verfügbarkeit der IT-Systeme des Auftraggebers notwendig macht und der Auftragnehmer wird sich derartige Beeinträchtigungen vorab vom Auftraggeber schriftlich genehmigen lassen.
 - Wartungsleistungen sind über einen Fernwartungszugang, das Internet, E-Mail oder Telefon zu erbringen, wobei die Möglichkeit eines Fernwartungszugang für den Auftragnehmer im Zuge der Auftragserteilung spezifisch vereinbart werden muss und widrigenfalls ohne Zustimmung des Auftraggebers ausgeschlossen ist. Wenn ein Fehler auf diese Weise nicht oder nicht in angemessener Zeit behebbar ist, verpflichtet sich der Auftragnehmer, die Fehlerbehebung am Aufstellungsort jenes Rechners, auf dem der betroffene Teil der Hardware-/Softwarelösung installiert ist, durchzuführen.
 - Wartungsleistungen einer etwaigen Fernwartung dürfen jedenfalls nur über personalisierte Zugriffe erfolgen. Zugriffe über Sammel-/Gruppenaccounts sind nicht zulässig.
 - Nach Abschluss der Wartungstätigkeit ist der Auftraggeber zu informieren und – falls relevant - auch von Seiten des Auftragnehmers die Zugriffsberechtigungen zu deaktivieren. Nach Vertragsende sind jedenfalls alle Zugriffsberechtigungen von Seiten des Auftragnehmers zu deaktivieren. Der Auftraggeber ist von der erfolgten Deaktivierung per E-Mail an datenschutz@itsv.at zu verständigen.
 - Soweit dies nicht in den Zuständigkeitsbereich des Auftraggebers fällt, wird der Auftragnehmer einen nach dem jeweils aktuellen Stand der Technik gegen Missbrauch gesicherten Fernwartungszugang einrichten und während der Laufzeit dieser Vereinbarung aufrecht erhalten. Die entsprechenden Zugangsdaten und -berechtigungen sind ggf. spätestens gleichzeitig mit der Lieferung oder dem Beginn der Leistungserbringung bekannt zu geben.
 - Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber einen Helpdesk zur Einmeldung von Störungen und Fehlern aber auch zur Übermittlung von Serviceanfragen zur Verfügung und ist verpflichtet, diesen während der Laufzeit der Leistungserbringung mit im Wesentlichen unveränderter Kapazität aufrecht zu erhalten. Dem Helpdesk muss ein entsprechend personell ausgerüstetes, kompetentes Team von Servicefachkräften zur Verfügung stehen, welches in der Lage ist, die Störungen und Fehlern zu untersuchen und zu beheben.
 - Sämtliche durchgeführte Wartungsarbeiten (einschließlich Fernwartung und telefonischer Beratung) sind vom Auftragnehmer zu dokumentieren. Die Dokumentationen sind dem Auftraggeber auf Verlangen zur Verfügung zu stellen, ohne dass dafür ein gesondertes Entgelt zusteht.
- 147 Die Parteien werden jeweils einen für die Umsetzung der vorliegenden Vereinbarung Hauptverantwortlichen sowie einen Stellvertreter benennen. Die Parteien stellen sicher, dass diese Personen über die notwendige technische Erfahrung verfügen, die Hardware/Software und ihre Implementierung beim Auftraggeber bestens kennen und befugt sind, Entscheidungen zu treffen und die jeweilige Partei zu vertreten.
- 148 Der Auftraggeber gewährt dem Wartungspersonal des Auftragnehmers während der betreuten Betriebszeit im erforderlichen Ausmaß Zugang zu ihren IT-Systemen und stellt die für die Störungsbehebung notwendige Rechnerzeit auf dem eigenen

System zur Verfügung. Der Zugang zu Objekten mit besonderen Sicherheitsmaßnahmen ist nur bei Einhaltung der entsprechenden Voraussetzungen, die bei der Auftragsvergabe Bestandteil der Vereinbarung sind, zulässig.

- 149 Wenn der Auftragnehmer der Ansicht ist, dass der Auftraggeber seine Pflichten nach diesem Punkt nicht oder nicht vollständig nachkommt, kann er sich darauf im Falle einer Nicht- oder Schlechterfüllung seiner eigenen Verpflichtungen nur dann berufen, wenn er die Versäumnisse substantiiert unter Angabe der seiner Ansicht nach erforderlichen Handlungen vorab schriftlich an den Verantwortlichen des Auftraggebers angezeigt hat, die Versäumnisse nach objektiven Maßstäben vorliegen und der Auftraggeber diese nicht umgehend abgestellt hat.

8.2 Leistungsumfang Software-Wartung

- 150 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Wartung der vertragsgegenständlichen Software für eine Mindestdauer von drei Jahren beginnend mit dem Tag der Übernahme sicherzustellen. Ein längerer Zeitraum kann vereinbart werden.
- 151 Die Einstellung der Wartung und/oder Weiterentwicklung eines Produktes ist vom Auftragnehmer dem Auftraggeber zeitgerecht, zumindest aber 1,5 Kalenderjahre im Vorhinein zu kommunizieren.
- 152 Soweit im Auftragsschreiben nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde umfasst die Wartung von Software
- die Behebung von Störungen bzw. Hilfe bei deren Umgehung,
 - die Behebung von Fehlern unter Einhaltung der vereinbarten Parameter, insb. unter Berücksichtigung von Punkt 4.6 (Fehlerklassen und Zeiten),
 - die Einrichtung und den Betrieb einer Hotline gemäß Punkt 4.7, Hotline, Trouble Ticket-System und Problemreport,
 - die Weiterentwicklung (Lieferung neuer Releases; dies umfasst Updates sowie Upgrades, also jegliche Änderung der Versionsnummer inklusive angepasster Dokumentation). Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber sämtliche neue Versionen und Releases der Software, einschließlich Softwarekorrekturen, Verbesserungen, Upgrades Updates, Patches und Bugfixes zur Verfügung stellen. Lediglich im Fall, dass Wartungspflichten ausschließlich auf Basis der Gewährleistung bzw. von Garantieleistungen erbracht werden, sind nur Korrekturen und Level-Updates (also Änderungen der Versionsnummer nach dem Punkt) umfasst. Die Zur-Verfügung-Stellung von neuen Softwareversionen erfolgt zeitgleich mit der allgemeinen Verfügbarkeit, frühestens aber zu einem Zeitpunkt, zu dem die Einsetzbarkeit dieser Versionen durch praktische Erfahrung oder Tests bewiesen ist.
 - Der Auftraggeber kann frei entscheiden, ob und wann unter diese Bestimmung fallenden Programmteile oder neuen Versionen zum Einsatz kommen. Für den Fall, dass der Auftragnehmer bzw. Hersteller die Wartung für beim Auftraggeber noch eingesetzten Softwareversionen aufkündigen will, ist dies dem Auftraggeber sachlich begründet mit einer Vorlaufzeit von zumindest 6 Monaten bekannt zu geben. Der Auftraggeber wird dann entweder auf eine neuere Softwareversion umsteigen oder den Wartungsvertrag auflösen.
 - die Bereitschaft zur entgeltlichen Unterstützung des Auftraggebers bei der Installation von Softwarekomponenten auf eigenen IT-Komponenten. Bei einer Installation durch den Auftragnehmer muss zwingend zuvor die Zustimmung des Auftraggebers eingeholt werden.
 - die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit und Interoperabilität bei notwendigen Versionsänderungen bei Betriebs-, Datenbank-, Trägersystemen und Schnittstellen zu Drittsystemen, die zum Betrieb der jeweiligen Software benötigt werden. Der Auftragnehmer ist zur Sicherstellung der vereinbarten Funktionalitäten verpflichtet. Ein Entgelt dafür wird nur geleistet, falls eine Versionsänderung durch den Auftraggeber begehrt wird, die nicht bereits von der Wartungsverpflichtung des Auftragnehmers umfasst ist.
 - die Beratung des Auftraggebers beim Einsatz der IT-Komponenten. Dies umfasst insbesondere Architektur- und Konfigurationsthemen, aber keine Endbenutzerbetreuung im Sinne eines 1st Level Help Desk, außer dies wurde spezifisch vereinbart.
 - die regelmäßige Bereitstellung von Informationen über technische Verbesserungen und Weiterentwicklungen der Software durch den Auftragnehmer, sowie
 - die laufende Anpassung der Software an gesetzliche Rahmenbedingungen. Der Auftragnehmer hat diese gegen Entgelt umzusetzen. Andernfalls ist der Auftraggeber berechtigt, den Wartungsvertrag umgehend mit sofortiger Wirkung aufzulösen.
- 153 Die Reproduzierbarkeit des Fehlers ist Voraussetzung für dessen Behebung.

8.3 Spezifisches bei Hardwarewartung

- 154 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, während der gesamten Vertragsdauer, jedenfalls aber für eine Mindestdauer von fünf Jahren beginnend mit dem Tag der Übernahme, geeignetes Ersatzmaterial zur Verfügung zu halten bzw. innerhalb der Wiederherstellungszeit bereitzustellen.
- 155 Ausgetauschte IT-Komponenten (ausgenommen Datenträger) gehen in das Eigentum des Auftragnehmers über, sofern nicht Abweichendes vereinbart ist.
- 156 Gebrauchte und defekte Datenträger (insbesondere Festplatten) gehen standardmäßig kostenlos in das Eigentum des Auftraggebers über, sofern nicht Abweichendes vereinbart ist.
- 157 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, im Einvernehmen mit dem Auftraggeber, den Ein- bzw. Umbau von notwendigen, vorgesehenen Anpassungen und Sicherheitsänderungen ohne gesondertes Entgelt vorzunehmen.
- 158 Vor einem allfälligen Ein- bzw. Umbau allgemein vorgesehener technischer Verbesserungen ist der Auftraggeber über damit verbundene allfällige Folgekosten schriftlich zu informieren, soweit diese dem Auftragnehmer bekannt waren oder einem sorgfältigen Auftragnehmer bekannt sein mussten.

8.4 Personaleinsatz bei Wartungstätigkeiten

- 159 Sämtliche Leistungen, die vom Auftragnehmer für den Auftraggeber erbracht werden, sind durch entsprechend qualifizierte Mitarbeiter durchzuführen. Dabei ist insbesondere auf das Interesse des Auftraggebers an der Kontinuität der Betreuung Bedacht zu nehmen. Die mit den Vertretern des Auftraggebers in Kontakt tretenden Mitarbeiter des Auftragnehmers, dessen Subunternehmer oder sonstige von diesem beauftragte Dritte müssen außerdem die deutsche Sprache in Wort und Schrift beherrschen. Jedenfalls muss sichergestellt sein, dass eine reibungslose Kommunikation zwischen Vertretern des Auftraggebers und eingesetztem Personal des Auftragnehmers in deutscher Sprache jederzeit gewährleistet ist.
- 160 Bei Leistungserbringung direkt vor Ort sind die betrieblichen Vorschriften des Auftraggebers, insbesondere die Hausordnung, einzuhalten. Dies gilt insbesondere für die einschlägigen Sicherheitsbestimmungen. Deren Einhaltung durch die eingesetzten Mitarbeiter ist sicherzustellen.

9. Verschwiegenheitspflichten und Datenschutz

9.1 Tätigkeit von Mitarbeitern des Auftragnehmers in den Räumlichkeiten bzw. unter Anweisung von Mitarbeitern des Auftraggebers

- 161 Unter „Räumlichkeiten des Auftraggebers“ sind die vom Auftraggeber verwendeten Büro- und Rechenzentrumsräumlichkeiten sowie Räumlichkeiten der Kunden des Auftraggebers (Standorte der österreichischen Sozialversicherung) zu verstehen.
- 162 Sämtliche im Rahmen der Dienstleistung durch den Auftragnehmer beziehungsweise eines seiner Mitarbeiter verwendete Daten sind – wenn im Auftragsdokument nichts anderes vereinbart wird – nach dem Klassifizierungsschema des Auftraggebers als „streng vertraulich“ zu behandeln. Die mit der Klassifizierung verbundenen Datenverwendungspflichten sind in der Dienstanweisung (DA) Informationssicherheitsrichtlinie (ISRL) für Anwender angeführt. Diese Informationen sind bei Aufnahme der Tätigkeit in den Räumlichkeiten des Auftraggebers vom Mitarbeiter vom Auftraggeber-internen (fachlichen) Vorgesetzten einzuholen.
- 163 Einzelfallbezogene bzw. materiebezogene Ausnahmen können den Mitarbeitern des Auftragnehmers durch die hierzu vom Auftraggeber berechtigten Personen erteilt werden (das ist entweder der dem Mitarbeiter kommunizierte Auftraggeber-interne Vorgesetzte oder der Datenschutzbeauftragte). Auf eine Ausnahmegenehmigung kann man sich ausschließlich dann berufen, wenn diese schriftlich erteilt wurde (eine formlose E-Mail ist dafür ausreichend).
- 164 Wenn inhaltliche Berührungspunkte mit der konkreten Tätigkeit des Mitarbeiters des Auftragnehmers vorliegen, sind auch die übrigen Bestimmungen der DAIS für Anwender sowie tätigkeitsbezogen auch zusätzliche datenschutz- bzw. datensicherheitsrelevante Regelungen (z.B. DAIS für Administratoren; DAIS für Softwareentwicklung) vom Mitarbeiter einzuhalten. Diese Bestimmungen werden dem Mitarbeiter des Auftragnehmers durch den Auftraggeber (dem Auftraggeber-internen Vorgesetzten) bei Beginn seiner Tätigkeit für den Auftraggeber bzw. falls sich die Tätigkeit oder die Sicherheitsanforderungen ändern, auch zu diesem späteren Zeitpunkt, (erneut) übergeben und/oder elektronisch übermittelt.
- 165 Der Auftragnehmer wird seine Mitarbeiter dazu anweisen, die vom Auftraggeber (dem Auftraggeber-internen Vorgesetzten) kommunizierten (Datenschutz- bzw. Sicherheits-) Bestimmungen sowie die allenfalls fallspezifisch ergänzend auferlegten Anweisungen einzuhalten sowie die ihm im Rahmen des (beim Auftraggeber stattfindenden) Aufnahmeprozesses vorgelegte Verpflichtungserklärung „Datenschutz für externe Dienstnehmer“ zu unterfertigen.

9.2 Überlassung von Daten iSd Datenschutzgesetzes an den Auftragnehmer

- 166 Der Auftragnehmer hat das österreichische Datenschutzgesetz sowie allfällige weitere unmittelbar geltenden Datenschutzbestimmungen der Europäischen Union in der jeweils geltenden Fassung zu beachten und einzuhalten und seine Verpflichtungen nach Punkt 9 auch auf seine Mitarbeiter, Subunternehmer oder sonstige beigezogene Dritte zu überbinden.
- 167 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Daten bzw. Verarbeitungsergebnisse des Auftraggebers ausschließlich im Rahmen der Aufträge des Auftraggebers zu verwenden und ausschließlich dem Auftraggeber zurückzugeben oder nur nach dessen schriftlichem Auftrag an Dritte zu übermitteln. Desgleichen bedarf eine Verwendung der überlassenen Daten für eigene Zwecke des Auftragnehmers eines derartigen schriftlichen Auftrages. Die Verpflichtung zur Verschwiegenheit gilt auch für Daten von juristischen Personen oder Personengesellschaften.
- 168 Der Auftragnehmer sichert ausdrücklich zu, dass eine Verwendung der überlassenen Daten ausschließlich im österreichischen Hoheitsgebiet oder in Vertragsstaaten des Europäischen Wirtschaftsraumes stattfindet. Dies betrifft insbesondere auch die Verwendung von personenbezogenen Daten im Rahmen eines Remote(wartungs)zuganges des Auftragnehmers.
- 169 Der Auftragnehmer erklärt rechtsverbindlich, dass er alle mit der Datenverarbeitung beauftragten Personen aus seinem Verantwortungsbereich vor Aufnahme der Tätigkeit zur Wahrung des Datengeheimnisses (im Sinne der in Österreich einschlägig geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen) verpflichtet hat. Insbesondere bleibt die Verschwiegenheitsverpflichtung dieser beauftragten Personen auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit und Ausscheiden beim Auftragnehmer aufrecht.
- 170 Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber, soweit dies nicht bereits im Rahmen des Auftrages ersichtlich ist, eine Namensliste von Mitarbeitern des Auftragnehmers zur Verfügung stellen, die befugt sind auf die Informationen des Auftraggebers zuzugreifen oder das Recht besitzen, diese zu erhalten. Wenn das nicht möglich ist, sind die Bedingungen bekannt zu geben, unter denen Mitarbeitern des Auftragnehmers Zugriffsbefugnisse erteilt und –entzogen werden. Der Auftragnehmer verpflichtet seine Mitarbeiter, dass diese - nach Anforderung - einen Strafregisterauszug im Bereich Personal des Auftraggebers abzugeben haben. Führt dies zu Sicherheitsbedenken gegenüber einem Mitarbeiter stellt dies einen nicht tiefergehenden sachlichen zu begründenden Ablehnungsgrund dar und der Auftraggeber kann die (weitere) Tätigkeit dieses Mitarbeiters für den Auftraggeber ablehnen. Siehe dazu insbesondere die Bestimmungen in Punkt 7.7, RZ 128.
- 171 Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich über sämtliche sicherheitsrelevanten Ereignisse und Informationssicherheitsereignisse gemäß ISO/IEC 27001 informieren, die den Auftraggeber direkt oder indirekt betreffen. Die Information ist zuerst per E-Mail an den zuständigen Ansprechpartner beim Auftraggeber (an: SV-CERT@itsv.at) zu schicken und sodann im schriftlichen Weg nachzureichen. Der Auftragnehmer nimmt ausdrücklich zur Kenntnis, dass der Auftraggeber seinen Kunden gegenüber Warn- und Informationspflichten - insbesondere auch für Vorfälle im Sinne des § 24 Abs. 2a DSGVO 2000 (bzw. dessen Nachfolgebestimmungen in der jeweils geltenden Fassung) - unterliegt, und er diesen Pflichten nur bei ordnungsgemäßer Meldung durch den Auftragnehmer nachkommen kann.
- 172 Der Auftragnehmer erklärt rechtsverbindlich, dass er angemessene technische und organisatorische Maßnahmen im Sinne des österreichischen Datenschutzgesetzes und aller sonstigen gesetzlichen bzw. unmittelbar anwendbaren Datenschutzbestimmungen der Europäischen Union (EU) zur Daten- und Informationssicherheit ergriffen hat, um sicherzustellen, dass Daten vor zufälliger oder unrechtmäßiger Zerstörung und vor Verlust geschützt sind, dass ihre Verwendung ordnungsgemäß erfolgt und dass die Daten Unbefugten nicht zugänglich sind.
- 173 Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber von einer beabsichtigten Heranziehung eines Subverarbeiters so rechtzeitig zu verständigen, dass der Auftraggeber dies allenfalls untersagen kann. Im Fall der Heranziehung muss ein Vertrag zwischen dem Auftragnehmer und dem Subverarbeiter geschlossen werden, in dem der Auftragnehmer sicherzustellen hat, dass der Subverarbeiter dieselben Verpflichtungen eingeht, die dem Auftragnehmer auf Grund dieser Vereinbarung obliegen.
- 174 Der Auftragnehmer trägt für die technischen und organisatorischen Voraussetzungen Sorge, dass der Auftraggeber ggf. die Bestimmungen betreffend das Auskunftsrecht und das Recht auf Richtigstellung oder Löschung gegenüber Betroffenen innerhalb der gesetzlichen Fristen jederzeit erfüllen kann und überlässt dem Auftraggeber alle dafür notwendigen Informationen. Auskunfts-, Lösungs- oder Richtigstellungsanträge, die von Betroffenen direkt an den Auftragnehmer gerichtet werden, sind umgehend an den Auftraggeber zur Bearbeitung weiterzuleiten.
- 175 Der Auftragnehmer ist nach Beendigung der Dienstleistung verpflichtet, alle Verarbeitungsergebnisse und Unterlagen, die Daten enthalten, dem Auftraggeber zu übergeben bzw. in dessen Auftrag für ihn weiter vor unbefugter Einsicht gesichert aufzubewahren oder auftragsgemäß zu vernichten.
- 176 Für den Fall, dass der Auftragnehmer an einem der Rechenzentrumsbetriebsstandorte des Auftraggebers tätig wird, hat der Auftragnehmer vor dem Beginn der Tätigkeiten die Vertraulichkeitserklärung der Eigentümerin bzw. Vermieterin dieser Räumlichkeiten zu unterfertigen. Der Auftragnehmer wird dafür sorgen, dass eine solche Erklärung ggf. auch von den einzelnen an diesem Standort tätig werdenden MitarbeiterInnen des Auftragnehmers unterfertigt wird.

177 Für den Fall, dass im Rahmen einer beauftragten Dienstleistung Datenträger des Auftraggebers repariert, instandgesetzt, erneuert bzw. ausgetauscht oder entsorgt werden, sind entsprechende technische und organisatorische Maßnahmen zur Sicherheit der auf den Datenträgern allenfalls noch gespeicherten Daten(spuren) zu treffen. Gemäß Punkt 8.3, RZ 155 verbleibt ein auszutauschender Datenträger im Eigentum des Auftraggebers. Wird abweichendes geregelt, sind die Daten – ohne dass hierdurch weitere Kosten für den Auftraggeber erwachsen - im Rahmen der bestehenden (zertifizierten) Prozesse des Auftragnehmers entweder so zu löschen, dass eine Wiederherstellung ausgeschlossen werden kann oder der Datenträger ist so zu entsorgen, dass die Daten unwiederbringlich zerstört werden. Dies ist dem Auftraggeber unaufgefordert durch Übermittlung einer Bestätigung an datenschutz@itsv.at nachzuweisen.

Verbleiben auszutauschende Datenträger nicht im Eigentum des Auftraggebers (und kann dieser daher nicht für eine den jeweiligen Sicherheitsanforderungen gerechte Entsorgung sorgen) stellt das Vorhandensein einer nach gegenständlich einschlägigen Standards bestehenden Zertifizierung des Auftragnehmers eine Vorbedingung für die Beauftragung mit einer Dienstleistung im Rahmen dieses Absatzes dar. Die Zertifizierung dient der Sicherstellung einer sicheren Entsorgung der auf den Datenträgern gespeicherten Daten (Qualitätsmanagementsystem, ISO 27001, etc.). Änderungen betreffend die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bestehenden Zertifizierungen (vor allem eine Aberkennung oder ein endgültiges Auslaufen einer Zertifizierung) sind daher dem Auftraggeber unverzüglich zu melden. Der Verlust der Zertifizierung stellt für den Auftraggeber einen außerordentlichen Kündigungsgrund der dieser Vereinbarung zugrundeliegende Beauftragung (Leistungsvertrag) dar.

178 Für den Fall, dass Mitarbeitern eines Auftragnehmers durch den Auftraggeber ein Remotezugriff auf Server oder Clients eingeräumt wird, hat der Auftragnehmer einen Wechsel seiner Dienstnehmer dem Auftraggeber unverzüglich per E-Mail an datenschutz@itsv.at mitzuteilen, sodass die Zugriffsberechtigung von Seiten des Auftraggebers deaktiviert werden kann. Wenn der Auftragnehmer selbst Zugriffsberechtigungen seiner Mitarbeiter auf Systeme des Auftraggebers verwaltet, hat er eine Aktualisierung der Berechtigungen selbst ohne Verzögerungen durchzuführen und auf Nachfrage des Auftraggebers dies auch nachzuweisen.

179 Der Auftragnehmer hat seine Dienstnehmer darauf hinzuweisen, dass deren Zugriffe auf Datenspeicher des Auftraggebers – teilweise exakt im Rahmen einer revisionssicheren „Videoprotokollierung (von Screenshots)“ mitprotokolliert werden.

180 Dem Auftraggeber wird hinsichtlich der Verarbeitung der von ihm überlassenen Daten das Recht jederzeitiger Einsichtnahme und Kontrolle der Datenverarbeitungseinrichtungen eingeräumt. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber jene Informationen zur Verfügung zu stellen, die zur Kontrolle der Einhaltung der in dieser Vereinbarung genannten Verpflichtungen notwendig sind. Der Auftraggeber verpflichtet sich, dieses Recht unter Beachtung der Interessen des Auftragnehmers - auf eine dem Anlassfall angemessenen Art und Weise - so schonend wie möglich vorzunehmen.

9.3 Geheimhaltung

181 Darüber hinaus hat der Auftragnehmer auch sonstige Umstände und Informationen, die ihm im Rahmen der Abwicklung bekannt werden, geheim zu halten und nicht an Dritte weiterzugeben. Zu den vertraulich zu behandelnden Informationen gehören auch in Computersysteme eingegebene und gespeicherte Daten sowie technische, operative und kommerzielle Angaben.

182 Sämtliche Informationen dürfen nur für von dieser Vereinbarung umfasste Zwecke verwendet werden. Die Weitergabe von Informationen an Dritte sowie die Veröffentlichung dieser Informationen ist unzulässig. Diese Informationen sind als Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse des Auftraggebers zu behandeln.

183 Diese Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Unterlagen und Informationen, die nachweislich

- allgemein bekannt sind oder allgemein bekannt werden, ohne dass dies vom Auftragnehmer zu vertreten ist, oder
- dem Auftragnehmer bereits bekannt waren, bevor sie ihm vom Auftraggeber zugänglich gemacht wurden, oder
- dem Auftragnehmer durch einen Dritten zur Kenntnis gelangt sind, ohne dass eine Verletzung der Geheimhaltungspflicht vorliegt, die dem Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber obliegt.

9.4 Sonstiges

184 Die Geheimhaltungspflicht wird durch das Ende des Vertragsverhältnisses nicht berührt und bleibt zeitlich unbegrenzt aufrecht.

185 Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, sind alle elektronischen und schriftlichen Unterlagen nach erbrachter Leistung vom Auftragnehmer an den Auftraggeber wieder zurückzustellen bzw. nachweislich (dokumentiert) zu vernichten.

186 Jeder Verstoß gegen die Bestimmungen in Punkt 9 durch einen Mitarbeiter des Auftragnehmers stellt einen nicht tiefergehender sachlich zu begründenden Ablehnungsgrund dar und der Auftraggeber kann – ohne Auswirkung auf sonstige dem Auftraggeber zustehender Rechte - die (weitere) Tätigkeit dieses Mitarbeiters für den Auftraggeber ablehnen.

10. Entgelt, Erfüllungsort, Zahlungsbedingungen, Rechnungslegung

- 187 Für die zu liefernden Produkte bzw. durchzuführenden Dienstleistungen kommt das im konkreten Auftrag vereinbarte Entgelt zur Anwendung.
- 188 Die vereinbarten Preise sind jeweils Pauschalpreise, die insbesondere alle Nebenleistungen und sonstigen Leistungen umfassen, auch wenn sie im Vertrag nicht gesondert aufgeführt sind, aber zur Herbeiführung des vertraglichen Leistungserfolges erforderlich sind.
- 189 Das vereinbarte Entgelt umfasst daher beispielsweise alle für die Leistungserbringung notwendigen Hilfsmittel und Betriebsstoffe und die zur Erfüllung der Lieferungen und Leistungen üblichen oder gewöhnlich vorausgesetzten zusätzlichen Lieferungen oder Leistungen. Bei Lieferungen ist die sachgerechte Verpackung, Transportkosten bzw. Versandkosten und Versicherung, frei genannter Bestimmungsort, DDP gemäß INCOTERMS 2010 ICC, einschließlich allfälliger Kosten wie z.B. Transportgenehmigung, Zölle, Kosten für Rücknahme und Entsorgung von Verpackungsmaterial etc. pauschal inkludiert.
- 190 Bei Dienstleistungen sind insbesondere Spesen, Barauslagen, Reisekosten, etc. von Mitarbeitern des Auftragnehmers sowie Subunternehmern pauschal mitumfasst.
- 191 Steuern sowie Rechtsgeschäftsgebühren können nur in Rechnung gestellt werden, wenn diese bereits im Angebot des Auftragnehmers ausgewiesen und vom Auftraggeber im Rahmen der Auftragserteilung (im Rahmen des Auftrags schreiben angeführt und daher) akzeptiert worden sind. Alle sonstigen sich aus einem diesen AGB unterliegenden Vertrag oder der damit verbundenen Tätigkeit des Auftragnehmers ergebenden Steuern, Gebühren, Zölle, Abgaben, Beiträge und dergleichen trägt der Auftraggeber. Wird der Auftraggeber für solche Abgaben in Anspruch genommen, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber schad- und klaglos halten.

10.1 Entgelt – Tag-/Stundensatzverrechnung

- 192 Wenn keine Pauschalverrechnung/-abgeltung sondern ein Entgelt für die als Haupt- oder Nebenleistung erbrachten (Dienst)leistungen nach Stunden- oder Tagesleistungen vereinbart wurde gilt folgendes:
- Für die zu erbringenden (Dienst)leistungen kommt der im konkreten (Dienstleistungs)auftrag für die vereinbarte Qualifikationsstufe bzw. Rolle vereinbarte Stundensatz oder Tagsatz zur Anwendung. Eine Umrechnung zwischen Tag- und Stundensatz erfolgt über eine Division durch 8.
 - Soweit nichts Gegenteiliges schriftlich vereinbart wurde, können erbrachte Leistungen monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt werden.
 - Der Auftragnehmer darf nur nachweislich geleistete und für die sachgerechte Durchführung des Dienstleistungsauftrags erforderliche und zweckmäßige Stunden / Personentage verrechnen. Der beauftragte Auftragsumfang stellt – sofern nicht anders angegeben – nur einen maximalen Auftragsumfang dar und kann daher von Seiten des Auftraggebers auch unterschritten werden.
 - Der Auftragnehmer bzw. von ihm bereitgestellte MitarbeiterInnen müssen Stunden-/Leistungsaufzeichnungen laut den Vorgaben des Auftraggebers führen und sich vom jeweilig dazu ermächtigten Mitarbeiter des Auftraggebers (meist der unmittelbar zuständige Vorgesetzte oder ein anderer ausdrücklich vom Auftraggeber – meist im Auftrags schreiben – nominierte Ressourcenverantwortlicher) bestätigen lassen. Korrekte Leistungs-/Stundenaufzeichnungen sind die Voraussetzung für die Leistungsabrechnung.
 - Stunden, die außerhalb der Normalarbeitszeit geleistet werden, werden genauso verrechnet wie jene Stunden, die innerhalb der Normalarbeitszeit geleistet werden.

10.2 Entgelt – Werkleistung - Leistungsabnahme

- 193 Werden im Rahmen der Leistungserbringung (auch) Gewerke bzw. Erfolge geschuldet, gilt folgendes:
- Für die Erbringung der einzelnen Leistungen des Auftragnehmers ist von diesem ein Terminplan vorzuschlagen, welcher einvernehmlich zu vereinbaren ist. Die darin ausgewiesenen Fristen sind bindend und können nur mit Zustimmung des Auftraggebers geändert werden.
 - Der Auftragnehmer hat entsprechend dem vereinbarten Terminplan die ordnungsgemäß erbrachten Ausführungsergebnisse zur Abnahme vorzulegen. Kommt es zu Verzögerungen, die in der Sphäre des Auftragnehmers liegen, gerät der Auftragnehmer in Lieferverzug gemäß Punkt 11.3. Verzögerungen, die durch eine Vernachlässigung der Warnpflichten gemäß Punkt 4.10 verursacht werden, führen jedenfalls zu einem Lieferverzug.
 - Der Auftraggeber behält sich vor, zur Überprüfung der Gewerke bzw. Erfolge Abnahmetests gemäß Punkt 4.8 durchzuführen.

- Eine Rechnungsstellung kann erst nach (schriftlich bestätigter) Abnahme der Leistung durch den Auftraggeber erfolgen. Davon abweichende Meilensteinzahlungen sind unzulässig, falls sie nicht schriftlich vereinbart wurden.

10.3 Entgelt für Wartung

- 194 Der Auftragnehmer erbringt die Wartungsleistungen zu einem wiederkehrenden Wartungsentgelt (Pauschalwartung), das der Anpassung gemäß Punkt 10.7 „Änderungen der Entgelte“ unterliegt.
- 195 Soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, kann das Wartungsentgelt quartalsweise im Nachhinein verrechnet werden.

10.4 Reisekosten und -zeiten

- 196 Dienstreisekosten zum Erfüllungsort, also sowohl unmittelbare Reisekosten als auch aktive und passive Reisezeiten, sowie Kosten für Dienstgänge im Erfüllungsort sind im Entgelt pauschal mit abgegolten, es sei denn im Auftragschreiben ist ausdrücklich anderes angeführt.
- 197 Wenn Dienstreisekosten anfallen welche nicht bereits pauschal mitabgegolten werden, sowie für Dienstreisen vom vereinbarten Erfüllungsort an andere Orte (z.B. vom Erfüllungsort Wien an den Standort Linz), gilt folgendes:
- Für Dienstreisen nach außerhalb des Erfüllungsortes ist es zulässig, die vereinbarten Reise- sowie Übernachtungspauschalen in Rechnung zu stellen, sofern nachweislich tatsächlich Reise- und/oder Übernachtungskosten anfallen.
 - Zur Überprüfung des Anspruchs auf Verrechnung von Reise- oder Übernachtungskosten ist der Auftraggeber berechtigt, einen Nachweis (Rechnungsbelege) der entstandenen Reise- bzw. Übernachtungskosten zu verlangen. Nur genehmigte Dienstreisen und (belegmäßig) nachgewiesene Dienstreisekosten können an den Auftraggeber weiter verrechnet werden.
 - Dienstreisen sowie deren Kosten (Übernachtungen, Flug etc.) müssen vom Auftraggeber vorab genehmigt werden.
 - Für die Absolvierung von Dienstreisen werden von Seiten des Auftraggebers soweit nicht explizit Abweichendes vereinbart wird, die Kosten für öffentliche Verkehrsmittel (insbesondere der Bahnfahrt zweiter Klasse, Straßenbahn, Autobus etc.) ersetzt. Vom Auftraggeber werden nach seiner Wahl entweder die Kosten der öffentlichen Verkehrsmittel unmittelbar bezahlt oder dem Auftragnehmer gegen Verrechnung der Dienstreise entgolten.
 - Dienstreisezeiten (aktiv/passiv) können nicht verrechnet werden.
 - Sollte eingesetztes Personal für die Absolvierung der Dienstreise ein privates KFZ verwenden, übernimmt der Auftragnehmer alle Kosten, welche hieraus entstehen (bei einem Unfall; Kilometergeld etc.).
- 198 Die Verrechnung der Reise- und Übernachtungskosten ist jedenfalls ausgeschlossen, wenn der konkrete Erfüllungsort der Leistungserbringung sich im selben Bundesland wie der Firmensitz des Auftragnehmers befindet. Es wird dabei ausschließlich die im Angebot genannte Niederlassung des Auftragnehmers als „Firmensitz des Auftragnehmers“ gewertet.

10.5 Mengenüberschreitungen und Zusatzleistungen

- 199 Stellt sich im Zuge der Leistungserbringung heraus, dass mit der beauftragten Leistungsmenge nicht das Auslangen gefunden werden kann, ist der Auftraggeber unverzüglich, spätestens jedoch nach Ausschöpfung von 75% der Auftragssumme schriftlich zu verständigen.
- 200 Wird im Zuge der Durchführung eines diesen AGB unterliegenden Vertrages eine Leistung erforderlich, die in diesem nicht vorgesehen ist, so ist der Auftragnehmer verpflichtet, diese nach gesonderter Beauftragung zu erbringen, soweit nicht sachliche Gründe dagegen sprechen.
- 201 Vor der Erbringung von Zusatzleistungen hat der Auftragnehmer Einvernehmen mit dem Auftraggeber hierüber herzustellen. Wird vom Auftragnehmer eine im Vertrag nicht vorgesehene Leistung ohne vorherige schriftliche Vereinbarung der Vergütung erbracht, ist der Auftraggeber nicht verpflichtet, eine Vergütung für diese zu leisten.
- 202 Als Basis für die zu vereinbarende Vergütung sind, soweit sinnvoll möglich, die bereits festgelegten Positionspreise heranzuziehen. Stückpreise und Dienstleistungskosten dürfen dabei nur bei Vorliegen von sachlichen Begründungen zu höheren Preisen angeboten werden. Jedenfalls sind im Rahmen der Festlegung des Entgelts die Bestimmungen des Bundesvergabegesetzes in der jeweils für den Zeitpunkt der Auftragsabwicklung geltenden Fassung, einzuhalten.
- 203 Nach Bekanntgabe einer benötigten Erweiterung oder Anpassung durch den Auftraggeber wird der Auftragnehmer ein unentgeltliches, verbindliches Angebot zur Umsetzung der Anforderungen legen und dabei die nötigen Liefer- und Dienstleistungen detailliert beschreiben.

- 204 Das Angebot und enthaltene Aufwandsschätzungen müssen, so dies sinnvoll und möglich ist, auf die definierten Rollen aufsetzen und erbrachte Leistungen werden anhand der im Preisblatt angegebenen Stundensätze verrechnet. Die Aufwandsschätzung muss dabei nachvollziehbar und plausibel sein und ist dem Auftraggeber auf Nachfrage zu erläutern.
- 205 Nach Beauftragung wird der Auftragnehmer die Erweiterung oder Anpassung zügig (ggf. im Rahmen eines gemeinsam festgelegten Zeitplans) umsetzen. Sollte sich während der Implementierung herausstellen, dass Änderungen gegenüber den auftragnehmerseitigen Spezifikationen nötig werden, sind diese mit dem Auftraggeber abzustimmen, der seine Zustimmung ggf. nicht unbillig verweigern wird.
- 206 Der Auftraggeber behält sich vor, Abnahmetests gemäß Punkt 4.8 hinsichtlich erbrachter Zusatzleistungen durchzuführen.
- 207 Werden als Zusatzleistungen Softwareentwicklungsleistungen beauftragt, ist der Auftragnehmer verpflichtet, auch Wartungsleistungen für die Zusatzleistungen zu erbringen. Dem Auftragnehmer steht ein gesondertes Entgelt für die Wartungsleistungen nur dann zu, wenn die Wartung der Zusatzleistung nachweislich zu einem gesteigerten auftragnehmerseitigen Aufwand führt. Die Wartungskosten pro Jahr hinsichtlich der Systemerweiterungen und Changes dürfen jedenfalls maximal 20% der Einmalkosten der jeweiligen Anpassung betragen.

10.6 Rechnungslegung und Zahlungsbedingungen

10.6.1 UID-Nummer

- 208 Die UID-Nummer des Auftraggebers lautet ATU61435806.

10.6.2 Rechnungslegung

- 209 Voraussetzung für die Leistung des vertragsgemäßen Entgelts an den Auftragnehmer ist die Legung einer inhaltlich und formal richtigen und vollständigen Rechnung. Rechnungen, welche den vertraglichen Bedingung (unter anderem dieser AGB) oder der österreichischen Rechtslage nicht entsprechen, gelten jedenfalls als nicht richtig gelegt und sind nicht in der Lage die gesetzlichen Folgen einer ordnungsgemäßen Rechnungslegung (insbesondere daher auch keine Prüf- und Zahlungsfristen) auszulösen. Der Auftragnehmer wird vom Auftraggeber von einer nicht richtig bzw. nicht vollständig gelegten Rechnung verständigt. Der Auftraggeber behält sich vor, Rechnungen, die den Vorgaben nicht entsprechen, nicht weiter zu behandeln. Der Auftragnehmer haftet für jegliche Mehr- oder Folgekosten durch unrichtige oder unvollständige Rechnungslegung.
- 210 Die Rechnungen haben den österreichischen gesetzlichen Vorschriften zu entsprechen und sind unter Angabe der im jeweiligen Auftrags schreiben angeführten Bestellnummer (Bxxxxxx), sowie unter Bekanntgabe der österreichischen Umsatzsteueridentifikationsnummer (UID - Nr.) des Auftragnehmers und des Auftraggebers zu übermitteln. Die UID des Auftraggebers kann in Rechnungen mit ausschließlich innerösterreichischen Bezug, für welche gemäß dem österreichischen Umsatzsteuergesetz die Anführung der UID nicht erforderlich ist, unterbleiben. Die Angaben in den Rechnungen müssen eine Überprüfung ermöglichen. Sie müssen ohne besondere Kenntnis und ohne besonderes Fachwissen nachvollziehbar sein (Leistungsnachweis und Leistungszeitraum). Alle vom Auftragnehmer gelegten Rechnungen sind in Euro zu erstellen.
- 211 Die Rechnungslegung mittels E-Rechnung wird vom Auftraggeber akzeptiert, wenn die E-Rechnung die inhaltlichen und formalen österreichischen gesetzlichen Voraussetzungen in der geltenden Fassung für die elektronische Rechnungslegung erfüllt und (ausschließlich) an das Postfach eRechnung@itsv.at übermittelt wird. Die Beweispflicht für das ordnungsgemäße Einlangen der E-Rechnung beim Auftraggeber trägt der Auftragnehmer. Sämtliche vertragliche Bestimmungen (unter anderem dieser AGB) gelten auch für E-Rechnungen.

10.6.3 Zahlungsbedingungen

- 212 Die Zahlungsfrist beträgt 30 (dreißig) Tage und beginnt nur bei vertragskonformer Leistungserbringung und inhaltlich und formal richtiger Rechnungslegung mit dem nächsten Arbeitstag (Montag bis Freitag) nach Eingang der jeweiligen Rechnung beim Auftraggeber zu laufen. Feiertage und der 24. bzw. 31.12. stellen keine Arbeitstage im Sinne dieser Bestimmung dar. Die Zahlungsfrist ist auch bei Anweisung der Bank des Auftraggebers durch diese am letzten Tag der Frist gewahrt. Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt Vorauszahlungen zu fordern. Es gelten die gesetzlichen Verzugszinsen. Ein Verschulden des Auftraggebers an einer Zahlungsverzögerung muss der Gläubiger nachweisen. Die Geltendmachung darüber hinausgehender Zahlungsansprüche an den Auftraggeber wie beispielsweise Zinsen aus dem Titel des Schadenersatzes, sowie Inkasso-/Mahn- und Einzugskosten ist ausdrücklich ausgeschlossen.

10.7 Änderung der Entgelte

- 213 Soweit nichts anderes vereinbart wurde, gilt folgendes:
- 214 Alle vereinbarten Preise sind für 12 Kalendermonate ab dem Datum der Auftragserteilung unveränderliche Festpreise.

- 215 Danach ist der Auftragnehmer berechtigt, die Preise zu Beginn jedes Kalenderjahres entsprechend der Änderung des von der Bundesanstalt Statistik Österreich monatlich verlautbarten Verbraucherpreisindexes 2015 oder einem an seine Stelle tretenden Indexes anzupassen, wobei Schwankungen der Indexzahl nach oben oder unten bis einschließlich 5% unberücksichtigt bleiben.
- 216 Als Bezugsgröße (Basisindex) für die Wertsicherung dient für die erste Entgeltanpassung die für den Monat verlaubliche Indexzahl, in dem der Tag der Angebotsabgabe liegt.
- 217 Sobald die Veränderung des Index 5% im Vergleich zum Referenzwert beträgt, können die Preise im Gesamtausmaß der Indexveränderung angepasst werden (prozentuale Differenz zwischen Basis- und Referenzindex). Der Referenzindex der Anpassung wird dann als neuer Basisindex für weitere Anpassungen herangezogen.
- 218 Eine Preisanpassung ist jeweils nur per 1.1. und 1.7. jedes Kalenderjahres zulässig.
- 219 Festgehalten wird, dass eine rückwirkende Preisanpassung jedenfalls ausgeschlossen ist. Angepasste Preise dürfen nur für Leistungen verrechnet werden, die nach der Preisanpassung beauftragt werden.

10.8 Aufrechnungsverbot

- 220 Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, Forderungen des Auftraggebers mit Gegenforderungen aufzurechnen, sofern diese nicht vom Auftraggeber schriftlich anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind.

11. Verletzung von Vertragspflichten und Vertragsstrafen

11.1 Haftung aus Gewährleistung

- 221 Die Haftung des Auftragnehmers im Zuge der Leistungserbringung richtet sich – sofern nicht ausdrücklich schriftlich anderes vereinbart wurde – nach den gesetzlichen Bestimmungen.
- 222 Die handelsrechtliche Mängelrügeobliegenheit (§ 377 UGB) wird dabei ausdrücklich abbedungen.
- 223 Der Auftragnehmer leistet dafür Gewähr, dass seine und die durch seine Subunternehmer bzw. Lieferanten erbrachten Leistungen die ausdrücklich bedungenen und die gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften besitzen, sowie insbesondere dem aktuellen Stand der Technik entsprechen. Er leistet ferner Gewähr dafür, dass er seine Subunternehmer bzw. Lieferanten über die für die Auftragsbringung erforderlichen Befähigungen und Berechtigungen verfügen.
- 224 Falls der Leistungsgegenstand die Bereitstellung von Softwarelizenzen beinhaltet, leistet der Auftragnehmer Gewähr für die angebotene, vereinbarte und üblicherweise vorausgesetzte Funktionalität der gelieferten Software. Die Mängelbehebung erfolgt durch kostenlose Lieferung von Fixes oder Updates, wobei der Auftraggeber eine angemessene Frist setzen kann. Ist eine Mängelbehebung nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich, kann der Auftraggeber nach seiner Wahl Preisminderung oder Wandlung verlangen. Die Installation von Ergänzungsversionen erfolgt – falls erforderlich – durch den Auftragnehmer und ist durch die Gewährleistung abgedeckt. Erweisen sich vom Auftragnehmer angebotene Softwarelösungen nicht wie bei Angebotslegung zugesagt als barrierefrei nutzbar, so hat der Auftragnehmer entsprechende Nachrüstungsarbeiten unverzüglich unentgeltlich zu leisten.
- 225 Im Falle der Inanspruchnahme aus dem Titel der Gewährleistung trifft den Auftragnehmer während der gesamten Gewährleistungsfrist die Beweislast, dass der Mangel bei Übergabe nicht vorhanden gewesen ist.
- 226 Im Falle einer Verbesserung oder eines Austausches beginnen Gewährleistungs- bzw. Garantiefristen für den verbesserten oder ausgetauschten Teil der Leistung neu zu laufen. Gleichzeitig wird die Gewährleistungs- oder Garantielaufzeit der gesamten Leistung um jenen Zeitraum verlängert, in welchem dieser wegen des Mangels und seiner Beseitigung nicht benutzt werden konnte.
- 227 Sollten etwaige mangelhafte Leistungen des Auftragnehmers von diesem nicht binnen angemessener Zeit nach Aufforderung durch den Auftraggeber behoben werden oder ein Mangel auch nach einem erfolgten Behebungsversuch nicht zur Gänze beseitigt sein bzw. wieder auftreten, ist der Auftraggeber bei Verschulden des Auftragnehmers auch berechtigt, den betreffenden Mangel selbst zu beheben oder durch einen fachkundigen Dritten beheben zu lassen. In diesem Fall ist der Auftraggeber berechtigt, vom Auftragnehmer den Ersatz aller hiermit verbundenen Kosten zu verlangen. Der Auftragnehmer hat dazu alle erforderlichen Handlungen vorzunehmen, Informationen zu erteilen und Rechte einzuräumen, um eine solche Ersatzvornahme durch den Auftraggeber zu ermöglichen.
- 228 Zahlungen des Auftraggebers gelten nicht als Verzicht auf die Geltendmachung irgendwelcher Ansprüche oder als Anerkenntnis welcher Art auch immer.

11.2 Schadenersatz

- 229 Allfällige über die oben genannten Gewährleistungsansprüche hinausgehende Schadenersatzansprüche des Auftraggebers bleiben unberührt.
- 230 Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber nachweislich auf alle Risiken aufmerksam zu machen, mit denen beim Gebrauch der Leistung billigerweise gerechnet werden kann.
- 231 Der Auftragnehmer haftet für Schäden am Eigentum des Auftraggebers auch bei Fahrlässigkeit des eingesetzten Personals. In Fällen leichter Fahrlässigkeit ist je Schadensfall die Haftung des Auftragnehmers mit dem höheren der folgenden Werte begrenzt:
- EUR 100.000,-- oder
 - Gesamtwert des jeweiligen Auftrags oder bei wiederkehrenden Leistungen das Entgelt für 12 Monate
- 232 Die Haftungsbeschränkung bezieht sich auf alle Schadenersatzansprüche, bei denen eine unbeschränkte Haftung nicht explizit oder gesetzlich gefordert ist. Eine Haftung für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen sowie indirekte, mittelbare Schäden und Folgeschäden wird dabei ausgeschlossen.
- 233 Diese Haftungsbeschränkung gilt für alle Vertragsparteien und ist daher auch anwendbar, falls der Auftraggeber gegenüber dem Auftragnehmer schadenersatzpflichtig wird.
- 234 Der Auftragnehmer haftet für das Verschulden aller Personen, deren er sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen bedient, im gleichen Umfang wie für eigenes Verschulden.

11.3 Lieferzeit - Lieferfrist - Verzug – Vertragsstrafe

- 235 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die geschuldete Leistung (bzw. Leistungsteile) am vereinbarten Ort fristgerecht zu erbringen.
- 236 Der Auftragnehmer ist ohne rechtsgültige Zustimmung des Auftraggebers nicht berechtigt, Teil- und Vorauslieferungen durchzuführen.
- 237 Verzögert sich aus Gründen, die in der Sphäre des Auftragnehmers liegen, die Erbringung einer Leistung, die Meldung der Abnahmebereitschaft oder der Echtbetrieb des Vertragsgegenstandes bzw. eines getrennt abzunehmenden Teiles oder gerät der Auftragnehmer aus Gründen, die er zu vertreten hat, dadurch in Verzug, dass er die geschuldete Leistung bzw. einen getrennt abzunehmenden Teil gar nicht, nicht am gehörigen Ort, nicht auf die vereinbarte Weise oder nicht zu festgelegten jeweiligen Leistungstermin erbringt, so ist der Auftraggeber nach seiner Wahl berechtigt,
- auf Erfüllung zu bestehen und gleichzeitig Konventionalstrafe für jeden Kalendertag des Verzuges zu fordern, oder
 - unbeschadet des Rechtes auf Geltendmachung einer Konventionalstrafe, unter Setzung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall kann die Konventionalstrafe nur bis zum Zeitpunkt des Rücktrittes vom Vertrag gefordert werden.
- 238 Als Vertragsstrafe kann der Auftraggeber pro Kalendertag des Verzuges den höheren der folgenden Beträge fordern:
- EUR 150,-- oder
 - beim einmaligen Austausch von Leistung und Gegenleistung 0,5 % der jeweiligen Auftragssumme inklusive Umsatzsteuer oder
 - bei Dauerschuldverhältnissen 0,75 % der jeweiligen jährlichen Auftragssumme inklusive Umsatzsteuer.
- 239 Ein solcher Verzug tritt auch ein, wenn im Rahmen eines Austauschs von beim Auftraggeber eingesetzten Personals die zugesagten Fristen hinsichtlich der Bereitstellung einer qualifizierten Ersatzperson verletzt werden.
- 240 Sollte es zu einem unberechtigten Austausch (von gemäß § 4 AÜG als überlassene Mitarbeiter zu qualifizierende MitarbeiterInnen oder vorab einvernehmlich als Schlüsselpersonal festgelegten Personen) kommen, ist der Auftraggeber außerdem berechtigt, pro Anlassfall den höheren der folgenden Beträge fordern:
- € 5.000,-- oder
 - 10 Tagsätze der betroffenen Rolle (also 80 Leistungsstunden)

- 241 Im Falle von Verletzungen der zugesagten Wartungsverpflichtungen, insbesondere Verletzungen der Reaktionszeit oder – falls vereinbart - Wiederherstellungszeit, kann der Auftraggeber pro Stunde des Verzuges (innerhalb der betreuten Betriebszeit) den höheren der folgenden Beträge fordern:
- EUR 100,-- oder
 - 0,5 % der Auftragssumme des jährlichen Wartungsentgelts inklusive Umsatzsteuer
- 242 Der Berechnungszeitraum für die Vertragsstrafe beginnt mit dem ersten Tag des Verzuges. Der Nachweis eines Schadens ist nicht erforderlich.
- 243 Die Summe der Vertragsstrafen ist jedenfalls mit 20% der akkumulierten geleisteten Gesamtauftragssumme begrenzt. Die Geltendmachung darüber hinausgehender Schadenersatzansprüche bei Vorliegen von Verschulden des Auftragnehmers bleibt unberührt.
- 244 Sollte nach Ablauf eines zeitlich begrenzten Nutzungsrechts an Software – entgegen der Regelungen des Punktes 5.3 – kein lesender Zugriff auf die Daten des Auftraggebers möglich sein, ist der Auftraggeber nach Setzung einer Nachfrist von 2 Kalenderwochen berechtigt, eine Konventionalstrafe in Höhe von 100% des akkumulierten Gesamtauftragswert zu verrechnen. Auf diese Vertragsstrafe ist die Begrenzung der Randziffer 244 nicht anwendbar.
- 245 Sollte eine explizit vereinbarte Übergabe des Quellcodes/Sourcecodes entgegen der Regelungen des Punktes 7.2 unterbleiben, ist der Auftraggeber berechtigt, vom Auftragnehmer eine Konventionalstrafe in der Höhe des Auftragswertes zu verlangen. Auch auf diese Vertragsstrafe ist die Begrenzung der Randziffer 244 nicht anwendbar.
- 246 Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, im Falle von Streitigkeiten von sich aus die Leistungen einzustellen.

11.4 Beweislast

- 247 Die Beweislast für das Vorliegen von Mängelfreiheit oder nur geringfügigerer Mängel als vom Auftraggeber behauptet trägt der Auftragnehmer.

11.5 Freiheit von Rechten Dritter

- 248 Der Auftragnehmer sichert zu, dass seine Leistungen von Rechten Dritter frei sind und dass sämtliche Teile des Auftragsgegenstandes von dem Auftraggeber uneingeschränkt im geforderten und angebotenen Umfang nutzbar sind.
- 249 Wird der Auftraggeber wegen der Verletzung von Rechten Dritter, insbesondere Immaterialgüterrechten, aufgrund der Nutzung des Auftragsgegenstands (oder Teilen davon) in Anspruch genommen oder besteht eine drohende Inanspruchnahme, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber
- vollkommen schad- und klaglos halten und jeden Schaden über erste Aufforderung ersetzen, den dieser aus nachgewiesener Verletzung von Immaterialgüterrechten Dritter durch Lieferungen oder Leistungen des Auftragnehmers erleidet, sowie
 - dem Auftraggeber das Recht verschaffen, die Lieferung oder Leistung frei zu benutzen oder durch eine andere ersetzen, welche die vertraglichen Anforderungen erfüllt.
- 250 Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer über eine allfällige Inanspruchnahme unverzüglich informieren und ihm die Abwehr des Anspruchs bzw. die volle Rechtsverschaffung ermöglichen.
- 251 Teil des zu ersetzenden Schadens sind auch Zahlungen für außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten, die der Auftraggeber mit Zustimmung des Auftragnehmers vereinbaren kann. Diese Zustimmung ist vom Auftragnehmer nicht unbillig zu verweigern.
- 252 Davon unberührt bleiben die übrigen gesetzlichen Ansprüche des Auftraggebers gegenüber dem Auftragnehmer.

12. Vertragsdauer und Vertragsbeendigung

12.1 Ordentliche Kündigung

- 253 Laufende Leistungen können, sofern keine gesonderte vertragliche Regelung getroffen wurde, von Seiten des Auftraggebers unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 30 Kalendertagen zum Ende eines Kalendermonats schriftlich mittels eingeschriebenen Briefes gekündigt werden.
- 254 Der Auftragnehmer wird im Falle einer Kündigung alle entstandenen Ergebnisse und Dokumentationen vollständig an den Auftraggeber aushändigen.

- 255 Der Auftragnehmer verzichtet auf ein ordentliches Kündigungsrecht. Ausgenommen davon sind Dauerschuldverhältnisse mit unbegrenzter Laufzeit. In solchen Fällen verzichtet der Auftragnehmer für die Dauer von 3 Jahren auf ein ordentliches Kündigungsrecht und ist danach berechtigt, den jeweiligen Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 9 Monaten zum Ende eines Quartals schriftlich mittels eingeschriebenen Briefes zu kündigen.
- 256 Für nicht abgeschlossene Leistungen gebührt dem Auftragnehmer ein anteiliges Entgelt, wenn diese eine für den Auftraggeber verwertbare Teilleistung darstellen. Weitergehende Ansprüche bestehen nicht.
- 257 Eine Vergütung für nicht ausgeführte Leistungsteile erfolgt nicht. § 1168 ABGB wird ausdrücklich abbedungen.
- 258 Soweit nicht explizit ein zeitlich begrenztes Nutzungsrecht vereinbart wurde, beendet die Kündigung von Wartungsleistungen das Recht des Auftraggebers zur weiteren Nutzung der Hardware und/oder Software in der vor Beendigung der Wartung zuletzt verwendeten Version nicht.

12.2 Vorzeitige Vertragsauflösung aus wichtigem Grund

- 259 Der Auftraggeber ist berechtigt, den Vertrag (auch den Wartungsvertrag) aus wichtigen Gründen durch einseitige Erklärung jederzeit mit sofortiger Wirkung aufzulösen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn
- a) über das Vermögen des Auftragnehmers ein Insolvenzverfahren eröffnet oder ein Antrag auf Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels hinreichenden Vermögens abgewiesen worden ist (unter Berücksichtigung von § 25a IO);
 - b) Umstände vorliegen, die eine zeitgerechte Erfüllung des Auftrages offensichtlich unmöglich machen, sofern nicht der Auftraggeber diese selbst zu vertreten hat; Der Auftragnehmer hat ggf. die Möglichkeit, binnen 30 Kalendertagen ab schriftlicher Benachrichtigung über die beabsichtigte vorzeitige Auflösung durch den Auftraggeber nach dieser Bestimmung darzustellen, dass die Leistungserbringung dennoch möglich ist;
 - c) wesentliche oder wiederholte Verstöße gegen öffentlich-rechtliche Vorschriften (beispielsweise steuerrechtliche oder arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften) durch den Auftragnehmer im Zusammenhang mit dem Vertrag, aber auch außerhalb der vertraglichen Vereinbarung, vorliegen;
 - d) sich nachträglich herausstellt, dass der Auftragnehmer im Zuge der Auftragsvergabe bzw. einem dem Vertrag zugrunde liegenden Vergabeverfahren wesentliche oder wiederholt unrichtige Angaben gemacht hat;
 - e) die zeitnahe Meldung von Ereignissen an den Auftraggeber, welche dem Auftragnehmer bekannt waren oder bekannt sein mussten und welche die Durchführung des Auftrags verzögern oder unmöglich machen oder dessen Abänderung erfordern würden, unterblieben ist;
 - f) der Auftragnehmer einen vom Auftraggeber nicht vorab genehmigten Subunternehmer zur Leistungserbringung einsetzt;
 - g) nach Wegfall eines eingesetzten Subunternehmers binnen 2 Kalenderwochen kein gleichwertiger Subunternehmer durch den Auftragnehmer benannt werden kann;
 - h) wenn der Auftragnehmer die Datenschutz- und Verschwiegenheitspflichten verletzt (Punkt 9, Verschwiegenheitspflichten und Datenschutz) oder sonstige vertrauliche Informationen weitergegeben hat;
 - i) der Auftragnehmer mit der Leistungserbringung trotz Nachfristsetzung seitens des Auftraggebers in Verzug ist, es sei denn, der Verzug wurde durch fehlende oder verspätete Mitwirkungspflichten des Auftraggebers verursacht;
 - j) der Auftragnehmer Handlungen gesetzt hat, um dem Auftraggeber vorsätzlich Schaden zuzufügen; insbesondere das Treffen von für den Auftraggeber nachteiligen Absprachen mit anderen Unternehmern, welche gegen die guten Sitten oder gegen die Grundsätze des freien und lautereren Wettbewerbs verstoßen;
 - k) der Auftragnehmer gegen allfällige gesetzliche sowie die gemäß Punkt 13 vereinbarten Antikorruptionsbestimmungen verstoßen hat;
 - l) der Auftragnehmer stirbt, die Eigenberechtigung verliert oder als juristischen Person aufgelöst wird;
 - m) die Obergrenze für Vertragsstrafen erreicht wird;
 - n) eine sonstige wesentliche oder wiederholte Vertragsverletzung vorliegt (z.B. vertragswidriger Mitarbeiteraustausch, Verletzung von Berichtspflichten, keine ausreichende Betriebs- /Berufshaftpflichtversicherung etc.). Die einseitige Auflösung des Vertragsverhältnisses ist diesbezüglich nur zulässig, wenn der Auftragnehmer unter Setzung einer angemessenen Nachfrist aufgefordert wurde, das Fehlverhalten zu beseitigen und nachzuweisen, dass künftige Vertragsverstöße nicht mehr zu befürchten sind, jedoch dieser Aufforderung nicht fristgerecht oder ausreichend Folge geleistet wurde;
 - o) eine allfällige Verzögerung dazu führt, dass der Auftraggeber seinen Verpflichtungen gegenüber ihren eigenen Auftraggebern zu verletzen droht (insbesondere betrifft dies die Umsetzung von Gesetzesvorhaben, welche

fristgebunden zu erfolgen haben), steht es im Ermessen des Auftraggebers, ob dieser den Vertrag mit sofortiger Wirkung beendet.

- 260 Erklärt der Auftraggeber nach dieser Bestimmung die sofortige Auflösung des Vertrages, so verliert der Auftragnehmer jeden Anspruch auf das Entgelt, soweit er nicht bereits eine für den Auftraggeber verwertbare Teilleistung erbracht hat. Bereits geleistete Zahlungen sind insoweit unverzüglich zurück zu erstatten. Im Fall von nach Aufwand entgoltenen Dienstleistungen wird festgehalten, dass bereits erbrachte Dienstleistungen als verwertbare Teilleistungen betrachtet werden, soweit den Auftragnehmer kein Verschulden am Eintritt des Rücktrittsgrundes trifft. In allen anderen Fällen werden verwertbare Teilleistungen entweder vom Auftraggeber bestimmt oder einvernehmlich mit dem Auftragnehmer festgelegt.
- 261 Trifft den Auftragnehmer ein Verschulden am Eintritt des Rücktrittsgrundes, hat er dem Auftraggeber die durch eine allfällige Weitergabe des Auftrages an einen Dritten erwachsenden Mehrkosten zu ersetzen.
- 262 Allfällige weitergehende Schadenersatzansprüche, Vertragsstrafen bzw. sonstige gesetzliche Ansprüche bleiben davon unberührt.

13. Antikorruptionsbestimmungen

- 263 Der Auftragnehmer wird in diesem Zusammenhang informiert, dass die Mitarbeiter des Auftraggebers als „Amtsträger“ iSd Strafgesetzbuches anzusehen sind. Es sind daher insbesondere auch die für Amtsträger geltenden Bestimmungen des österreichischen Strafgesetzbuches vom Auftragnehmer im Rahmen der Kontaktpflege mit Mitarbeitern des Auftraggebers mit zu bedenken.
- 264 Der Auftragnehmer verpflichtet sich weder unmittelbar noch mittelbar Mitarbeitern des Auftraggebers (oder diesen nahestehenden Personen), Vorteile jeglicher Art anzubieten, zu versprechen oder zuzuwenden oder Nachteile unmittelbar anzudrohen oder zuzufügen. Dies gilt auch für ansonsten im Geschäftsverkehr (orts)übliche Zuwendungen wie Einladungen zum Mittagessen, kleine Aufmerksamkeiten zu Weihnachten, Rabattaktionen ausschließlich für Mitarbeiter des Auftraggebers und ähnliches.
- 265 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, seine in den Räumlichkeiten des Auftraggebers tätigen Mitarbeiter anzuweisen, über sämtliche im Rahmen derer Tätigkeit zur Kenntnis gelangten Informationen, insbesondere auch über Projekte, Vorhaben, allfälligen Ausschreibungsvorhaben des Auftraggebers auch gegenüber den Auftragnehmer selbst Stillschweigen zu bewahren. Dies gilt nicht für die Informationsweitergabe, die zur Erfüllung der konkret beauftragten Leistung erforderlich ist.
- 266 Der Auftragnehmer verpflichtet seine Mitarbeiter den durch den Auftraggeber vorgeschriebenen Ausweistragepflichten nachzukommen.
- 267 Alle Mitarbeiter des Auftragnehmers haben sich vor der Aufnahme ihrer Tätigkeit in den Räumlichkeiten des Auftraggebers anzumelden bzw. sich registrieren zu lassen und nach Beendigung der Tätigkeit wieder abzumelden. Mitarbeiter, welche nicht für die Erbringung einer bereits konkret beauftragten Leistung zuständig sind (insbesondere alle mit Vertriebstätigkeiten beauftragten Mitarbeiter), haben sich in den Bürostandorten jedes Mal von Neuem beim Empfang des Auftraggebers (bzw. im Bürostandort Linz im Sekretariat) unter Angabe des Grundes ihres Besuches und den besuchten Mitarbeitern des Auftraggebers anzumelden.
- 268 Fragen zu dieser Bestimmung können bei Bedarf an recht@itsv.at gestellt werden.

14. Sonstiges und Schlussbestimmungen

14.1 Informationspflichten per E-Mail – Postfächer

- 269 Soweit in diesen AGB nicht ausdrücklich eine bestimmte E-Mailadresse zur Anlieferung von Informationen/Aufklärungen etc. oder die schriftliche Verständigung an die Firmenadresse des Auftraggebers gefordert wird, wird einer in diesen AGB angeführten Informations-/Aufklärungspflicht nur durch Übermittlung der Information an das E-Mailpostfach zbm@itsv.at rechtswirksam nachgekommen.

14.2 Rechtsnachfolge

- 270 Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis seitens des Auftragnehmers bedarf der ausdrücklichen vorherigen schriftlichen Zustimmung durch den Auftraggeber. Der Auftraggeber wird seine Zustimmung nicht unbillig verweigern.
- 271 Der Auftraggeber behält sich hingegen vor, die Rechten und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis an Organisationen der österreichischen Sozialversicherung zu übertragen. Dieses Recht umfasst eine Übertragung an einzelne oder mehrere österreichischen Sozialversicherungsträger sowie den Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger.

272 Sämtliche Rechte und Pflichten des Auftraggebers aus dem Vertragsverhältnis gehen auf dessen allfällige Rechtsnachfolger aufgrund von Maßnahmen der Reorganisation oder gesetzlicher Bestimmungen hinsichtlich der Gesamtheit oder Teile des Vertrags über.

273 Erforderlichenfalls hat der Auftragnehmer an der Übertragung mitzuwirken.

274 Die Parteien vereinbaren, sich gegenseitig bereits frühzeitig vor einer derartig geplanten Rechtsnachfolge bzw. Vertragsübergabe über diese in Kenntnis zu setzen.

14.3 Referenzen

275 Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, ohne vorheriges schriftliches Einverständnis des Auftraggebers im Zusammenhang mit Leistungen, Akquisitionen oder Veröffentlichungen, insbesondere zu Werbezwecken, direkt oder indirekt auf sie Bezug zu nehmen. Wird ein Einverständnis erteilt, kann dieses jederzeit ohne Nennung eines Grundes auch wieder widerrufen werden.

14.4 Abwerben von Mitarbeitern

276 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern des Auftraggebers während der Dauer des Vertrages und zwölf Monate nach Beendigung des Vertrages zu unterlassen. Er verpflichtet sich, im Falle des Verstoßes gegen diese Regelung, eine Konventionalstrafe in der Höhe eines Brutto-Jahresgehaltes des betroffenen Mitarbeiters vor der Abwerbung an den Auftraggeber zu zahlen.

14.5 Zurückbehaltung und Leistungspflicht

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

14.6 Schriftform und Vollmacht

278 Nebenabreden, Zusätze oder Änderungen zum Vertrag (Auftragsschreiben) oder diesen AGB bedürfen der Schriftform. Von dieser Schriftformklausel kann nur schriftlich abgegangen werden. Es gilt die unwiderlegliche Vermutung, dass von dem Erfordernis der Schriftform nie durch mündliche Abrede oder konkludente Handlungen abgewichen werden soll.

279 Eine Vollmacht zum Abschluss bzw. einer Änderung eines Vertrages haben neben der Geschäftsführung ausschließlich hiezu von der Geschäftsführung konkret bevollmächtigte Mitarbeiter. Im Zweifel ist vom Auftragnehmer die schriftliche Vollmacht anzufordern. In diesem Zusammenhang ist davon auszugehen, dass insbesondere kein Mitarbeiter einer Fachabteilung des Auftraggebers berechtigt ist, rechtsverbindliche Zusagen an den Auftragnehmer abzugeben bzw. durch Handlungen (zB Abnahme einer Lieferung/Leistung) einen Vertragsabschluss bzw. eine Änderung eines Vertrages zu bewirken.

14.7 Betriebs- / Berufshaftpflichtversicherung

280 Der Auftragnehmer hat während der Laufzeit des Vertrags eine Betriebs- oder Berufshaftpflichtversicherung aufrecht zu erhalten. Auf Wunsch des Auftraggebers ist jederzeit das aufrechte Bestehen der Versicherung nachzuweisen.

14.8 Salvatorische Klausel

281 Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrags (Auftragsschreibens) oder dieser AGB oder darauf aufbauende Vereinbarungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder sich als undurchführbar erweisen, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

282 Es sollen dann im Wege der (auch ergänzenden) Auslegung die Regelungen gelten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung soweit wie möglich entsprechen. Sofern die Auslegung aus rechtlichen Gründen unzulässig ist, verpflichten sich die Vertragspartner, dementsprechend ergänzende Vereinbarungen zu treffen. Das gilt auch, wenn sich bei der Durchführung oder Auslegung des Vertrags eine regelungsbedürftige Lücke ergibt.

14.9 Anzuwendendes Recht und Gerichtsstand

283 Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis inklusive aller Streitigkeiten über das wirksame Zustandekommen oder die Beendigung dieses Vertrags ist ausnahmslos nur österreichisches Recht unter Ausschluss aller Weiterverweisungen auf ausländisches Recht anzuwenden. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen.

284 Die Anwendung von allgemeinen Geschäftsbedingungen, Lieferbedingungen oder Ähnlichem des Auftragnehmers wird ausdrücklich ausgeschlossen.

285 Ausschließlicher Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis inklusive aller Streitigkeiten über das wirksame Zustandekommen oder die Beendigung eines Vertrags ist das jeweils nach dem Streitwert zuständige Gericht für Handelssachen in Wien. Darüber hinaus kann der Auftraggeber den Auftragnehmer auch am allgemeinen Beklagtengerichtsstand klagen. Es gelten die Werktage am Sitz des Auftraggebers.

14.10 Normative Verweisungen, Vertragssprache und Begriffe

²⁸⁶ Sofern nichts Abweichendes bestimmt ist, gelten die in den AGB genannten Rechtsvorschriften immer in der jeweils geltenden Fassung. Wenn im Vertrag nicht anders festgelegt, ist die Vertragssprache Deutsch. Alle das Vertragsverhältnis betreffende Schriftstücke sind in der Vertragssprache vorzulegen. Sämtliche in den AGB vorkommende Begriffe und sich allfällig daraus resultierende Vertragspflichten basieren auf der in Österreich gebräuchlichen Bedeutung.

14.11 Einhaltung des österreichischen Arbeits- und Sozialrechts

²⁸⁷ Der Auftragnehmer verpflichtet sich und seine Subunternehmer, Arbeiten in Österreich unter Berücksichtigung des österreichischen Arbeits- und Sozialrechts durchzuführen. Insbesondere erklärt der Auftragnehmer die Einhaltung der sich aus den Übereinkommen Nr. 29, 87, 94, 95, 98, 100, 105, 111, 138, 182 und 183 der Internationalen Arbeitsorganisation, BGBl. Nr. 228/1950, Nr. 20/1952, Nr. 39/1954, Nr. 81/1958, Nr. 86/1961, Nr. 111/1973, BGBl. III Nr. 200/2001, BGBl. III Nr. 41/2002 und BGBl. III Nr. 105/2004 ergebenden Verpflichtungen. Die Vorschriften des jeweils geltenden österreichischen Arbeits- und Sozialrechts können bei der örtlich zuständigen Arbeiterkammer bzw. Wirtschaftskammer eingesehen werden (siehe § 84 Abs. 1 u 2 BVergG 2006).