



**Allgemeine Vertragsbedingungen**

**der**

**Austrian Power Grid AG  
(APG)**

**für die**

**Lieferung, Implementierung, Einführung und Wartung  
von IT-Systemen sowie Rechenzentrumsbetrieb und Internet-  
Applikationen  
(AVB-IT APG)**

**Version 1.1**

**Stand Juni 2018**

## Inhaltsverzeichnis

<b>ALLGEMEINES</b>	<b>4</b>
1.1 Geltungsbereich	4
1.2 Zwingende Angaben auf Schriftstücken	4
<b>2 PFLICHTEN DES AUFTRAGNEHMERS</b>	<b>4</b>
2.1 Anforderungen an Ausarbeitungen	4
2.2 Anforderungen an Anforderungsanalyse und Pflichtenheft	4
2.3 Anforderungen an Hardwarekomponenten	4
2.4 Allgemeine Anforderungen an Softwarekomponenten	5
2.5 Zusätzliche Anforderungen an Systemsoftwarekomponenten (Betriebssysteme, Datenbanksysteme, Programmierwerkzeuge und andere systemnahe Komponenten)	5
2.6 Zusätzliche Anforderungen an Anwendungssoftware	5
2.7 Zusätzliche Anforderungen an Individualsoftware	6
2.8 Zusätzliche Anforderungen an Anpassungsprogrammierung	6
2.9 Zusätzliche Anforderungen an objektorientierte Softwarekomponenten	6
2.10 Zusätzliche Anforderungen an WWW-Inhalte	7
2.11 Aufstellungsvoraussetzungen	7
2.12 Anforderungen an Dienstleistungen eines Rechenzentrums, Outsourcing, ASP, SaaS	7
2.13 Lieferung und Installation, Erfüllungsort	7
2.14 Aufstellungstag / Installationstag	7
2.15 Erstellung und Lieferung der Dokumentation	8
2.16 Schulung	8
2.17 Freiheit des Gebrauchs	8
2.18 Immaterialgüterrechte	8
2.19 Leistungsumfang Hardware-Wartung	9
2.20 Leistungsumfang Software-Wartung	9
2.21 Fehlerklassen	10
2.22 Betrieb einer Hotline	11
2.23 Wartungsbereitschafts-, Reaktionszeiten	11
2.24 Qualitätsanforderungen Wartung allgemein	11
2.25 Wartung der Dokumentation	11
2.26 Teilbarkeit	12
2.27 Vollständigkeit	12
<b>3 SERVICE LEVELS</b>	<b>12</b>
3.1 Betriebszeit	12
3.2 Verfügbarkeit	12
3.3 Antwortzeit IT-System	12
3.4 Betriebszeit, Antwortzeit und Lösungsrate ServiceDesk	12
3.5 Störungsmeldung	13
3.6 Technische Unterstützung der Service Level	13
3.7 Sicherheit des IT-Betriebs	13
3.8 Reporting und Service Level Information	13
3.9 Gewährleistung für den Betrieb von IT-Systemen/Pauschalierter Schadenersatz	13
<b>4 ENTGELT</b>	<b>14</b>
4.1 Entgelt für Lieferungen	14
4.2 Entgelt für Miete, Leasing	14
4.3 Entgelt für Wartung	14
4.4 Entgelt für Dienstleistungen, die über ein Rechenzentrum erbracht werden, ASP, SaaS-Leistungen	14
4.5 Zusatzleistungen	14
4.6 Zahlungsbedingungen	14
4.7 Bankgarantien für Vorauszahlungen	15
4.8 Änderungen der Entgelte	15
4.9 Spesen	15
4.10 Abgaben	15

4.11 Skonti	15
<b>5 PROJEKTABWICKLUNG ALLGEMEIN</b>	<b>15</b>
5.1 Wechsel von Mitbieterern bzw. Subunternehmern	15
5.2 Nachfolgeprodukte	15
5.3 Prüfung und Freigabe von Ausarbeitungen	16
5.4 Abnahme	16
5.5 Problemreport	16
5.6 Informationspflichten	16
<b>6 PROJEKTMANAGEMENT FÜR GRÖßERE PROJEKTE</b>	<b>17</b>
6.1 Projektorganisation	17
6.1.1 Lenkungsausschuss	17
6.1.2 Projektleiter	17
6.1.3 Projektkoordinator	17
6.1.4 Externes Projektcontrolling	17
6.1.5 Projektleitung und Berichtswesen	17
6.2 Änderungen der Vorgaben für Ausarbeitungen, Softwareerstellung bzw -anpassung	18
<b>7 SONDERREGELUNGEN FÜR RUFBEREITSCHAFT</b>	<b>18</b>
7.1 Einteilung der Rufbereitschaft	18
7.2 Entgelt	18
7.3 Technische Voraussetzungen	19
7.4 Reaktionszeit	19
7.5 Freizeitbeschränkungen	19
<b>8 LEISTUNGSSTÖRUNGEN</b>	<b>19</b>
8.1 Lieferverzug	19
8.2 Gewährleistung und Garantie für Lieferungen und einmalige Leistungen inklusive Leasing	19
8.3 Gewährleistung im Falle von Serienfehlern	20
8.4 Gewährleistung Miete	20
8.5 Gewährleistung für Wartung und Rechenzentrumsdienstleistungen	20
8.6 Freiheit von Rechten Dritter	21
8.7 Haftung für Schadenersatz	21
8.8 Ersatzvornahme	21
<b>9 VERTRAGSDAUER</b>	<b>21</b>
9.1 Verfügbarkeit von Wartungsdiensten	21
9.2 Zustandekommen und Beendigung des Vertrages	21
9.3 Vertragsdauer und Kündigung von Mietverhältnissen	22
9.4 Vertragsdauer und Kündigung von Wartungsverhältnissen	22
9.5 Vertragsdauer und Kündigung von Verträgen über laufende Dienstleistungen inklusive Rechenzentrumsdienstleistungen, Outsourcing, ASP, SaaS	22
9.6 Kauf von Miet-/ Leasingkomponenten	22
<b>10 SONSTIGES</b>	<b>22</b>
10.1 Arbeits- und Sozialrecht	22
10.2 Geheimhaltung	22
10.3 Datenschutz	23
10.4 Abwerben von Mitarbeitern	24
10.5 Zessionsverbot	24
10.6 Zurückbehaltung und Leistungspflicht	24
10.7 Meistbegünstigungsrecht	24
10.8 Schriftform	24
10.9 Gerichtsstand und anzuwendendes Recht	24
10.10 Störungsbericht für IT-Komponente .....	25

## ALLGEMEINES

### 1.1 Geltungsbereich

Diese AVB IT APG in der jeweils gültigen Fassung werden von der APG in Kraft gesetzt und gelten für IT-Lieferungen und IT-Dienstleistungen an die Unternehmen des APG, von denen die derzeit wichtigsten in der Anlage 1 zu diesen AVB angeführt sind. AGB von Lieferanten und diesen AVB widersprechende Normen welcher Art auch immer (zB auch ÖNORMEN) werden nicht Vertragsbestandteil.

### 1.2 Zwingende Angaben auf Schriftstücken

Auf allen eine Bestellung betreffenden Schriftstücken, insbesondere Lieferscheinen und Rechnungen, ist die Bestellnummer des Auftraggebers anzugeben. Rechnungen ohne Bestellnummer gelten als nicht gelegt und verpflichten nicht zur Zahlung

## 2 PFLICHTEN DES AUFTRAGNEHMERS

Der Auftragnehmer leistet Gewähr, dass die von ihm zu erbringenden Leistungen dem jeweiligen fortgeschrittenen Stand der Technik entsprechen.

### 2.1 Anforderungen an Ausarbeitungen

Falls Ausarbeitungen wie zB Management-Konzepte, Studien, Pflichtenhefte udgl, Teil des Auftrages sind, leistet der Auftragnehmer Gewähr,

- dass Ausarbeitungen nach den Regeln der Technik unter Berücksichtigung der vom Auftraggeber bekannt gegebenen Voraussetzungen erstellt werden,
- dass Ausarbeitungen eine klare Struktur besitzen und übersichtlich sind,
- dass Ausarbeitungen eine Kurzfassung (Management Summary) beinhalten,
- dass Ausarbeitungen den Versionsstand der Kapitel, Quellen für Aussagen und Zitate und ihre Annahme bzw Abstimmung mit dem Auftraggeber erkennen lassen,
- dass Ausarbeitungen zur Vorbereitung einer Ausschreibung herstellerneutral abgefasst werden, so dass keiner der möglichen Bieter bevorzugt wird,
- dass Ausarbeitungen für Ausschreibungen ohne wesentliche Arbeit von Seiten des Auftraggebers als Ausschreibungsunterlage verwendet werden können,
- dass im Zuge von Ausarbeitungen für Ausschreibungen soweit sachlich möglich IT-technisch unterstützte Bewertungsschemata für Durchführungsangebote miterstellt werden.

### 2.2 Anforderungen an Anforderungsanalyse und Pflichtenheft

Falls Anforderungsanalyse und Pflichtenhefterstellung Teil des Auftrages sind, leistet der Auftragnehmer Gewähr,

- dass die Anforderungsanalyse alle wichtigen IT-technisch zu unterstützenden Abläufe durchleuchtet,
- dass das Pflichtenheft alle vom Auftrag umfassten IT-technisch zu unterstützenden Abläufe des Auftraggebers im IST-Zustand mit ihren sich aus der Analyse ergebenden organisatorischen und IT-technischen Schwachpunkten sowie einen SOLL-Zustand durchgängig und soweit notwendig in grafischer Aufbereitung darstellt,
- dass die Inhalte des Pflichtenhefts mit dem Auftraggeber soweit möglich abgestimmt sind,
- dass das Pflichtenheft die notwendigen Änderungen der Software so dokumentiert, dass diese von den Fachabteilungen des Auftraggebers verstanden werden können, andererseits aber auch als Vorlage für die technische Umsetzung ohne weitere Bearbeitung nutzbar sind,
- dass das Pflichtenheft und seine Spezifikationen auf logische Konsistenz und Durchführbarkeit geprüft sind.

### 2.3 Anforderungen an Hardwarekomponenten

Falls die Lieferung von Hardwarekomponenten Teil des Auftrages ist, leistet der Auftragnehmer Gewähr,

- dass die vertragsgegenständlichen Hardwarekomponenten sämtliche Spezifikationen gemäß Produktbeschreibungen des Herstellers oder Lieferanten erfüllen,
- dass Hardware- und Netzwerkkomponenten den Regeln über die elektromagnetische Verträglichkeit (EMV) gemäß österreichischem und EU-Recht entsprechen,
- dass bei Verkabelung und Netzwerkkonzeption die Norm EN 50.173 und alle je nach Verkabelungstyp ergänzenden Normen eingehalten werden,

- dass, außer wenn explizit gebrauchte Hardwarekomponenten beschafft werden sollen, nur fabrikneue Hardwarekomponenten geliefert werden,
- dass im PC-Bereich die Hardware aus Standardkomponenten besteht, wie sie im PC-Bereich üblich sind, im Handel angeboten werden und problemlos ausgetauscht bzw. erweitert (RAM, Festplatte) werden können,
- dass die IT-Komponenten den Anforderungen des ArbeitnehmerInnenschutzgesetzes und den entsprechenden EG-Richtlinien entsprechen
- dass die IT-Komponenten in der Lage sind bei Einsatz der vorgesehenen Software und im Einsatz für die vorgesehenen Mengen für einfache Transaktionen in der Hauptbelastungszeit Antwortzeiten unter drei Sekunden am vorgesehenen Endgerät zu liefern.

#### **2.4 Allgemeine Anforderungen an Softwarekomponenten**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Softwarekomponenten zu liefern,

- die frei von Viren und anderen Softwareanomalien sind,
- die frei von Kopierschutzeinrichtungen, CPU-Nummern, Datums-, Programmsperren oder ähnlichen nutzungsbeschränkenden Routinen sind,
- die nicht nur auf Funktionalität sondern auch auf Verhalten in im Anwendungsgebiet zu erwartenden Grenzfällen (Fehleingaben, Anzahl gleichzeitiger Transaktionen, Datenmengen) getestet wurden
- die zuverlässig die beschriebenen Funktionen erfüllen
- die in der Lage sind bei Einsatz der vorgesehenen Hardware und im Einsatz für die vorgesehenen Mengen für einfache Transaktionen in der Hauptbelastungszeit Antwortzeiten unter drei Sekunden am vorgesehenen Endgerät zu liefern.

#### **2.5 Zusätzliche Anforderungen an Systemsoftwarekomponenten (Betriebssysteme, Datenbanksysteme, Programmierwerkzeuge und andere systemnahe Komponenten)**

Der Auftragnehmer leistet Gewähr,

- dass Betriebssysteme für Server den POSIX-Normen entsprechen,
- dass nur deutschsprachige Versionen geliefert werden, soweit die Tatsache eines fremdsprachigen Benutzerinterfaces dem Auftraggeber nicht schriftlich im Angebot bekannt gegeben wurde.

#### **2.6 Zusätzliche Anforderungen an Anwendungssoftware**

Soweit nicht anders vereinbart ist der Sourcecode von Anwendungssoftware in aktueller Version zu liefern.

Der Auftragnehmer wird die Anwendungssoftware auf einem Datenträger, der auf dem System des Auftraggebers gelesen werden kann, in der Quellsprache bereitstellen und in den Maschinencode übersetzen sowie die Installation auf dem System vornehmen. Nach der Installation wird dieser Datenträger mit dem Quellcode samt der dazugehörigen Dokumentation (Inhalt und Aufbau des Datenträgers, Programm und Datenflusspläne, Testverfahren, Testprogramme, Fehlerbehandlung usw.) dem Auftraggeber übergeben.

Der Datenträger muss die Anwendungssoftware in den ursprünglichen Programmiersprachen zum Zeitpunkt der Installation einschließlich aller seitherigen Änderungen sowie die Dokumentation, soweit sie in maschinenlesbarer Form vorliegt, enthalten. Beschreibungsteile, die nicht maschinenlesbar vorliegen, sind in einer ohne Hilfsmittel lesbaren Kopie beizulegen. In jedem Fall jedoch ist eine ohne Hilfsmittel lesbare Aufstellung der versiegelten Gegenstände und eine Anweisung, wie der Datenträger auf dem System des Auftraggebers gelesen und der Vertragsgegenstand installiert werden muss, beizulegen.

Die Übergabe wird bei jeder Lieferung einer neuen Version der Anwendungssoftware wiederholt.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Anwendungssoftware zu erstellen und / oder zu liefern,

- die benutzerfreundlich ist, für gleiche oder ähnliche Sachverhalte ähnlich funktionieren und von einem mit dem Sachgebiet der Anwendung vertrauten Benutzer ohne Hilfsdokumentation und nach einer üblichen Einschulung in den Grundfunktionen problemlos benutzt werden können,
- die für den Anwender eine deutsche Benutzersteuerung bietet,
- 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,

- bei der innerhalb eines Anwendungsgebietes eine einheitliche Menügestaltung und Funktionstas-  
tenbelegung gegeben ist,
- bei der ein einheitliches deutsches Online-Hilfesystem realisiert ist, soweit die Tatsache eines  
fremdsprachigen Benutzerinterfaces dem Auftraggeber nicht schriftlich bekannt gegeben wurde,
- die gegen übliche Arten von Fehlbedienung (z.B. durch Verwendung von Wertebereichsprüfungen  
und Integritätsregeln) abgesichert ist,
- zu deren Installation keine Änderungen am Code des Betriebssystems notwendig sind,
- in der Zahlenwerte, wie Prozentwerte, Wertgrenzen u.ä. durch den Auftraggeber leicht änderbar  
sind.

### **2.7 Zusätzliche Anforderungen an Individualsoftware**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Software zu erstellen und zu liefern,

- deren Sourcecode ausschließlich den Standardsprachumfang der vertraglich vereinbarten Pro-  
grammiersprache(n) verwendet,
- die leicht an eine geänderte Umwelt (Organisations-, Gesetzes- und Marktänderungen, Betriebs-  
systemversionen, Datenbanksysteme) angepasst werden kann, die also insbesondere möglichst  
plattform- bzw. betriebssystemunabhängig gestaltet ist,
- bei der System- und Programmanalyse nach einem strukturierten Verfahren (z.B. HIPO, SADT)  
durchgeführt wurde und die diesbezügliche Dokumentation vorhanden ist,
- die - soweit sie in Assembler oder 3GL erstellt ist - modular (goto-frei) programmiert ist, keine Pro-  
grammmodule mit Sourcecode größer als 200 Zeilen umfasst, keine Schachtelungstiefen von  
Schleifen, bedingten Anweisungen u.ä. größer als 4 erreicht, keine globalen Variablen verwendet  
und alle Eingaben von außen vollständig auf Syntax und Einhaltung des definierten Wertebere-  
iches überprüft,
- bei der jeder Modul genau einen Eintrittspunkt und möglichst einen Austrittspunkt besitzt,
- bei der die Funktion und die Ein- und Ausgabeparameter jedes Moduls durch einen Kommentar im  
Sourcecode anschließend an den Header des Moduls verständlich erklärt werden,
- bei der der Sourcecode ausreichend erklärende Kommentare beinhaltet, aus denen mit Hilfe eines  
Softwarewerkzeugs wie z.B. javaDoc automatisch eine Web-Dokumentation der Software gene-  
riert werden kann,
- die unter Verwendung eines Data-Dictionary, eines Sourcecode-Verwaltungssystems, möglichst  
eines Testdatengenerators und eines Testhilfesystems erstellt und gegebenenfalls gewartet wird,
- die soweit nicht anders vereinbart möglichst auf der letzten Version des Datenbanksystems Oracle  
basiert und mit den zugehörigen Tools wie z.B. Developer und Designer erstellt und gegebenen-  
falls gewartet wird,
- die nicht nur vom Programmierer, sondern von anderen Mitarbeitern des Auftragnehmers vollstän-  
dig getestet wurde.

### **2.8 Zusätzliche Anforderungen an Anpassungsprogrammierung**

Anpassungsprogrammierung ist grundsätzlich nach denselben Verfahren wie die Erstellung der anzu-  
passenden Software durchzuführen, wobei die Anforderungen an Individualprogrammierung des vori-  
gen Punktes analog gelten.

- Änderungen von Standardsoftware und anwenderspezifische Anpassungen sind so durchzuführen,  
dass die Versionsfähigkeit nicht verloren geht.

### **2.9 Zusätzliche Anforderungen an objektorientierte Softwarekomponenten**

Wurde die Entwicklung objektorientierter Software vereinbart, verpflichtet sich der Auftragnehmer zu-  
sätzlich, Softwarekomponenten zu liefern,

- die vollständig sind, dh dass alle vom Auftragnehmer entwickelten und für den Auftrag genutzten  
Klassenbibliotheken in allen vereinbarten Ausprägungen (z.B. Maschinencode, Link-Bibliotheken,  
Sourcecode) sowie sonstige genutzte Klassenbibliotheken in dem für die Softwareweiterentwick-  
lung notwendigen Umfang mitgeliefert werden, soweit sie nicht sowieso Bestandteil des genutzten  
Programmiersystems in seiner Standardversion sind,
- die eine klar nach den Funktionen der Software gegliederte und dokumentierte Klassenhierarchie  
besitzen, in der Vererbungen innerhalb der vom Auftragnehmer erstellten Software maximal über  
sieben Stufen stattfinden und Mehrfachvererbungen nur stattfinden, soweit sie notwendig und  
nachvollziehbar sind,
- in denen Variable gekapselt sind, so dass nur die Methoden des eigenen Objekts darauf zugreifen  
können,
- deren Objekte ausschließlich über Nachrichten kommunizieren,

- deren Methoden polymorph definiert sind, so dass gleiche Funktionen unabhängig von den angesprochenen Objekten immer dieselbe Methodenbezeichnung besitzen, soweit es das genutzte Programmiersystem unterstützt,
- deren gesamte Funktionalität automatisch mittels JUnit-Tests oder ähnlicher Technologien nach jeder Änderung getestet ist und auch vom Auftraggeber getestet werden kann

### **2.10 Zusätzliche Anforderungen an WWW-Inhalte**

WWW-Inhalte sind nach folgenden Prämissen zu erstellen:

- Unterstützung aller gängigen Browser in den gängigen Versionen,
- Schneller Seitenaufbau,
- Hohe Bedienerfreundlichkeit (z.B. Benutzer weiß auf jeder Seite, wo er sich befindet, was er wo eingeben soll, und findet wieder zur ersten Seite eines Themas zurück),
- Einsatz von Cookies nur dort wo unbedingt notwendig.

### **2.11 Aufstellungsvoraussetzungen**

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 schriftlich verbindlich spätestens sechs Wochen vor Lieferung bekannt zu geben. Für die Richtigkeit und Vollständigkeit haftet der Auftragnehmer, der den Auftraggeber auch bei der Einrichtung der Räumlichkeiten beratend unterstützen wird.

Der Auftragnehmer wird rechtzeitig die Räumlichkeiten begehen und als für die Aufstellung der Hardware geeignet abnehmen bzw. die vom Auftraggeber beigestellten IT-Komponenten begutachten und alle für eine reibungslose Installation notwendigen Informationen zu sammeln. Findet er bei dieser Begehung und Begutachtung Mängel, wird er diese schriftlich zusammen mit einem Vorschlag zu ihrer Behebung dem Auftraggeber melden. Nach einer etwaigen Mängelbehebung wird die Begehung und Begutachtung wiederholt. Versäumt der Auftragnehmer die Begehung, gelten die Räumlichkeiten und IT-Komponenten als vom Auftragnehmer abgenommen und etwaige Mängel gehen zu seinen Lasten.

### **2.12 Anforderungen an Dienstleistungen eines Rechenzentrums, Outsourcing, ASP, SaaS**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich,

- zur Anbindung des Computernetzes des Auftraggebers an sein Rechenzentrum, insbesondere durch Besorgung und Schaltung von Übertragungswegen und Bereitstellung der nötigen Verbindungen des Weitverkehrsnetzes,
- zur Integration der durch sein Rechenzentrum bereitgestellten Dienste mit dem System des Auftraggebers und eventuellen Drittsystemen und Schnittstellen,
- zur Konversion und Transfer der Daten vom bestehenden System des Auftraggebers auf die neuen Systeme,
- Antwortzeitverhalten und Verfügbarkeit sowie alle übrigen Vorgaben im folgenden Abschnitt Service Levels einzuhalten.

### **2.13 Lieferung und Installation, Erfüllungsort**

Unter Lieferung wird im folgenden Transport, Aufstellung, Vernetzung, gegebenenfalls Optimierung und Inbetriebnahme des beauftragten IT-Systems verstanden.

IT-Komponenten werden frei Aufstellungsort geliefert; das Verpackungsmaterial ist vom Auftragnehmer kostenlos abzutransportieren und auf Kosten des Auftragnehmers fachgemäß zu entsorgen, sofern der Auftraggeber nicht ausdrücklich darauf verzichtet

Die Lieferung und Installation hat so zeitgerecht zu erfolgen, dass die IT-Komponenten zum vereinbarten Aufstellungstag/ Installationstag mängelfrei in Betrieb genommen werden können.

Der Aufstellungsort / Installationsort / Lieferort ist der Erfüllungsort für alle diesen AVB unterliegenden Leistungen.

### **2.14 Aufstellungstag / Installationstag**

Als Aufstellungstag / Installationstag gilt:

- der Arbeitstag nach der erfolgreichen Beendigung des Abnahmetests
- bei Verzicht auf einen Abnahmetest durch den Auftraggeber der Arbeitstag nach dem die IT-Komponenten gemäß dem vom Auftraggeber gegengezeichneten Abnahmeprotokoll betriebsbereit aufgestellt / installiert worden sind

- bei Lieferung von Verbrauchsmaterial wie Druckerbedarf, Datenträgern uä, soweit eine Abnahme nicht in Frage kommt sowie in allen anderen Fällen der Tag der vertragskonformen Lieferung bzw Leistung.

Die Gefahr geht bei gekauften IT-Komponenten mit dem Aufstellungstag / Installationstag auf den Auftraggeber über.

### **2.15 Erstellung und Lieferung der Dokumentation**

Teil des Vertragsgegenstandes ist die Lieferung und für die Dauer des Projekts bzw. eines entsprechenden Wartungsvertrages laufende Aktualisierung der gesamten zur Nutzung des Vertragsgegenstandes notwendigen und/oder zweckmäßigen Dokumentation.

Für Softwarekomponenten besteht diese mindestens aus einer Benutzerdokumentation, einer Kurzbeschreibung und wenn vereinbart aus einer technischen Dokumentation. Der Inhalt der Benutzerdokumentation muss auch Administration und Customizing des Systems umfassen.

Für Hardwarekomponenten sind, falls vom Auftraggeber gewünscht, alle für Umkonfigurationen nötigen Unterlagen zu liefern, wie sie den einzelnen IT-Komponenten (Diskettenlaufwerk, Platte, Plattencontroller, Bildschirm, ...) üblicherweise beiliegen.

Benutzerdokumentation für Anwendungssoftware muss in deutscher Sprache vorliegen.

Sonstige Dokumentation kann auch in englischer Sprache geliefert werden.

Die für Betrieb und Erweiterung des IT-Systems notwendige Referenzinformation ist in einer solchen Form mitzuliefern, dass sie von Personen verstanden wird, die im Umgang mit ähnlichen IT-Komponenten vertraut sind.

Benutzerdokumentation und Dokumentation für Installation und Administration haben alle für die laufende Arbeit notwendigen Abläufe so zu beschreiben, dass sie für eine eingeschulte Person verständlich sind. Daneben hat die Dokumentation typische und vorhersehbare Fehlersituationen darzustellen und deren Behebung zu beschreiben.

Technische Dokumentation muss den zum Zeitpunkt der Installation des Vertragsgegenstandes üblichen Standards entsprechen und so gestaltet sein, dass sie für einen mit ähnlichen IT-Komponenten vertrauten Fachmann verständlich und verwertbar ist.

Die Benutzerdokumentation wird auch in maschinenlesbarer Form geliefert, so dass diese Dokumentation an definierten Arbeitsplätzen während der Arbeit mit dem Vertragsgegenstand abgerufen werden kann.

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, darf der Auftraggeber die Dokumentation für den vertragsgemäßen Gebrauch beliebig kopieren und verwenden.

### **2.16 Schulung**

Der Auftragnehmer übernimmt ohne gesonderte Verrechnung die Schulung der vorgesehenen Benutzer des Auftraggebers in die anwendungsspezifischen Funktionen des IT-Systems und wird auf Bestellung und gegen gesondertes Entgelt die Schulung der technischen Mitarbeiter des Auftraggebers so vornehmen, dass sie die Wartung und bei Software auch Weiterentwicklung der IT-Komponenten sicher vornehmen können.

Auf Wunsch des Auftraggebers hat der Auftragnehmer genaue Angaben über seine sonstigen Schulungsprogramme einschließlich Weiterbildung, Schulungskosten, Kurstermine und Kursort zu machen.

### **2.17 Freiheit des Gebrauchs**

Der Auftraggeber kann den Vertragsgegenstand für beliebige Zwecke des IT-Einsatzes verwenden, ihn – soweit nicht EU-Ausfuhrbeschränkungen vorliegen - an einen anderen Ort verbringen, gekaufte IT-Komponenten verkaufen oder mit IT-Komponenten anderer Hersteller verbinden. Eine sonst gebene Haftung / Gewährleistung / Garantie des Auftragnehmers geht dadurch nicht verloren.

### **2.18 Immaterialgüterrechte**

An Standardsoftwarekomponenten erwirbt der Auftraggeber das Recht, die Software auf allen seinen jetzigen und zukünftigen Anlagen und im Katastrophenfall auf einem Ausweichsystem im notwendigen



Umfang zu nutzen und zusätzlich die nötigen Vervielfältigungen für Sicherungs- und Archivierungszwecke herzustellen.

Anlagen, die von und/oder für Gesellschaften betrieben werden, die sich zum Zeitpunkt der Nutzung mehrheitlich im Eigentum des Auftraggebers oder des Eigentümers des Auftraggebers befinden, gehören in diesem Sinne zu den Anlagen des Auftraggebers. Zu den Anlagen des Auftraggebers gehören weiters solche, die von und/oder für teilrechtsfähige Einrichtungen, Stiftungen oder Anstalten betrieben werden, die überwiegend vom Auftraggeber finanziert werden oder solche, die für Benutzer im Internet betrieben werden.

An Ausarbeitungen, Internet-Inhalten, Individualsoftwarekomponenten, Macros, Applets oä und individuell angefertigten Softwareanpassungen erwirbt der Auftraggeber ausschließlich und weltweit alle jetzt bekannten und zukünftig bekannt werdenden immaterialgüterrechtlichen Nutzungsrechte wie z.B. aus Urheberrecht, Patentrecht, Gebrauchsmusterschutz oder Trade Secret Law und ist zu etwa notwendigen Anmeldungen für die Erlangung von Schutzrechten und zur Übertragung aller oder einzelner Rechte an Dritte exklusiv und ohne Zustimmung des Auftragnehmers berechtigt.

Der Auftragnehmer wird nachweislich (zB Unterschriftenliste, Klausel in Subunternehmerverträgen) dafür sorgen, dass er diese Rechte auch von allen in seinem Einflussbereich an den Tätigkeiten Beteiligten erhält.

Bei der Durchführung von Softwareaufträgen für Dritte wird der Auftragnehmer die in Erfüllung dieses Vertrages geschaffenen Arbeitsergebnisse weder ganz noch teilweise kopieren. An allen Individualsoftwarekomponenten betreffenden Unterlagen, Dateien und Sicherungsdatenträgern, gleich welcher Art, erwirbt der Auftraggeber mit deren Erstellung Eigentum und Werknutzungsrechte, ohne dass dadurch eine Abnahme bewirkt würde. Im Fall des Konkurses oder Abweisung eines Konkurses mangels Masse des Auftragnehmers hat der Auftraggeber ein Aussonderungsrecht an den erwähnten Unterlagen, Dateien und Sicherungsdatenträgern.

Im Fall des Konkurses oder Abweisung eines Konkursantrages mangels Masse des Auftragnehmers gehen alle dem Auftragnehmer zustehenden Rechte an den vertragsgegenständlichen Softwarekomponenten als nicht ausschließliche Rechte an den Auftraggeber über, soweit er daran nicht schon weitergehende Rechte erworben hat.

Alle Rechte an vom Auftraggeber erstellten Ausarbeitungen verbleiben exklusiv beim Auftraggeber. Diese Ausarbeitungen sind als Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse des Auftraggebers zu behandeln.

### **2.19 Leistungsumfang Hardware-Wartung**

Die Wartung von Hardware umfasst deren Instandhaltung (vorbeugende Wartung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit) und Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter IT-Komponenten. Im Pauschalpreis beinhaltet sind alle dafür notwendigen Ersatzteile, Hilfs- und Betriebsstoffe.

Ausgetauschte IT-Komponenten gehen in das Eigentum des Auftragnehmers über.

Die Fehlerdiagnose und -behebung erfolgt durch telefonische Beratung und Unterstützung und/oder durch Fernwartung bzw. durch den Einsatz eines Hardware-Spezialisten vor Ort, wenn es für die Fehlerbehebung erforderlich ist.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, im Einvernehmen mit dem Auftraggeber den Einbau von allgemein vorgesehenen technischen Verbesserungen einschließlich Sicherheitsänderungen ohne gesonderte Verrechnung vorzunehmen und den Auftraggeber über damit verbundene allfällige Folgekosten schriftlich zu informieren.

### **2.20 Leistungsumfang Software-Wartung**

Die Wartung von Software umfasst alle Leistungen, die für die Aufrechterhaltung der Einsatzbereitschaft der Software notwendig sind, insbesondere die

- Behebung von Störungen bzw. Hilfe bei deren Umgehung,
- Behebung von Fehlern,
- Einrichtung und Betrieb einer Hotline,
- die Weiterentwicklung (Lieferung und Installation neuer Releases; bei Wartungspflichten als Garantieleistungen nur Level-Updates, also Änderungen der Versionsnummer nach dem Punkt) so-

wie notwendige Anpassungen, die aufgrund für den Auftraggeber notwendiger Versionsänderungen bei Betriebs-, Datenbank-, und Trägersystemen (neue Hardware-Versionen, Hardware-Ausbauten) erforderlich sind,

- sowie die Beratung des Auftraggebers beim Einsatz der IT-Komponenten.

Die Wartung von Anwendungssoftware beinhaltet jedenfalls auch die laufende Anpassung der Software an gesetzliche Rahmenbedingungen.

Die Fehlerdiagnose und -behebung erfolgt durch telefonische Beratung und Unterstützung, durch Fernwartung bzw. durch den Einsatz eines Software-Spezialisten vor Ort, wenn es für die Fehlerbehebung erforderlich ist.

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

Der Einsatz von neuen Software-Hauptversionen erfolgt frühestens zu einem Zeitpunkt, zu dem die Einsetzbarkeit dieser Versionen durch praktische Erfahrungen bzw. Tests bewiesen ist und der Auftragnehmer die Problemlosigkeit des Umstieges und des Einsatzes der neuen Softwareversionen garantiert.

### **2.21 Fehlerklassen**

Die Zuordnung zu den Fehlerklassen erfolgt einvernehmlich. Im Zweifelsfall hat der Auftragnehmer vor einvernehmlicher Klärung zunächst Maßnahmen auf Basis der Klassifizierung des Auftraggebers zu setzen, um allfällige Nachteile für den Auftraggeber zu vermeiden.

- Klasse 1 - „kritisch“

Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit. Das sind vor allem Fehler, die eine weitere Verarbeitung ausschließen.

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

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

- Klasse 2 - „schwer“

Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit, lässt aber eine Weiterarbeit zu.

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

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

- Klasse 3 - „leicht“

Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit, lässt jedoch eine weitere Verarbeitung uneingeschränkt zu.

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

Maßnahmen: Der Auftragnehmer beginnt in angemessener Zeit mit der Bearbeitung des Fehlers durch qualifiziertes Personal und sorgt soweit möglich für eine Korrektur der Fehlerursache zB durch Austausch von Hardwarekomponenten, Umkonfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern im

Rahmen der Releasepolitik. Darüber hinaus meldet der Auftragnehmer den Fehler – ausgenommen Abnutzungsfehler - an einen etwaigen vom Auftragnehmer verschiedenen Hersteller.

- Klasse 4 - „trivial“

Die zweckmäßige Nutzung des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur geringfügigen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit. Das sind vor allem Schönheitsfehler oder Fehler, die von Mitarbeitern des Auftraggebers selbst umgangen werden können.

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

Maßnahmen: Der Auftragnehmer sorgt ohne besondere Priorität im Rahmen geplanter vorbeugender Wartung oder der Releasepolitik für die Fehlerbehebung.

## **2.22 Betrieb einer Hotline**

Zur Koordination aller laufenden Dienstleistungen wird der Auftragnehmer eine Telefonnummer definieren, bei der der Auftraggeber Störungen und Probleme mit den IT-Komponenten melden und Auskünfte einholen kann.

## **2.23 Wartungsbereitschafts-, Reaktionszeiten**

Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt die Wartung und auch Leistungen aus dem Titel der Gewährleistung Montag bis Donnerstag 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr, an Freitagen 08.00 bis 14.00 Uhr (ausgenommen Feiertage). In dieser Zeit (Wartungsbereitschaftszeit) ist auch die Hotline besetzt.

Eine vorbeugende Wartung bzw. ein Versionswechsel erfolgt nach Terminvereinbarung mit dem Auftraggeber.

Der Auftragnehmer beginnt mit der Störungsbehebung bzw. Korrektur oder Fehlerbehebung während der Wartungsbereitschaftszeit so rasch wie möglich, bei Fehlern der Klasse 1 oder 2 spätestens jedoch mit Ablauf der nachstehenden Reaktionszeit.

Reaktionszeit ist der Zeitraum von der Verständigung des Auftragnehmers durch den Auftraggeber bis zum Eintreffen eines Technikers bei der fehlerhaften IT-Komponente zur Aufnahme der Reparaturarbeiten oder einer im Interesse des Auftraggebers gelegenen, auf die umgehende Fehlerbehebung abzielenden Aktion.

Die Reaktionszeit des Wartungsdienstes für Telefonsupport und Fernwartung beträgt sofern nicht anders vereinbart maximal 2 Stunden.

Die Reaktionszeit des Wartungsdienstes für Störungsbehebung vor Ort beträgt, falls nicht anders vereinbart, maximal 4 Stunden für den Einzugsbereich jener Orte in Österreich, in denen der Auftragnehmer Wartungsstützpunkte unterhält.

Für Störungsfälle außerhalb des Einzugsbereiches von Wartungsstützpunkten wird eine Reaktionszeit von maximal 4 Stunden unter Zurechnung der üblichen Fahrtzeit zugesichert.

Bereits begonnene Wartungsleistungen werden auch außerhalb der Wartungsbereitschaftszeit ohne gesonderte Berechnung zu Ende geführt.

## **2.24 Qualitätsanforderungen Wartung allgemein**

Der Auftragnehmer garantiert für die im Rahmen dieses Vertrages gewarteten IT-Komponenten,

- dass mindestens ein Spezialist für Auskünfte und Fehlerbehebungen zu jeder IT-Komponente verfügbar ist,
- die IT-Komponenten so zu warten, dass die vereinbarten Zugriffszeiten und Verfügbarkeiten durch die Wartung nicht verschlechtert werden.

## **2.25 Wartung der Dokumentation**

Teil der Wartung ist in jedem Fall ohne gesonderte Berechnung die laufende Aktualisierung der Dokumentation. Werden zu Standardkomponenten bessere Handbücher und/oder Online-Hilfen verfügbar, sind diese im Falle eines aufrechten Wartungsverhältnisses unaufgefordert und ohne gesonderte Berechnung zu liefern.

### **2.26 Teilbarkeit**

Die genannten Pflichten sind Hauptleistungspflichten und unteilbar.

### **2.27 Vollständigkeit**

Der Auftragnehmer garantiert – soweit nicht explizit und klar anders angeboten - die Vollständigkeit der von ihm angebotenen Leistungen. Sollten Teile, Komponenten und Nebenleistungen fehlen, die für die Betriebsfähigkeit der angebotenen Komponenten erforderlich sind, wird er diese ohne gesonderte Berechnung nachtragen und gelieferte IT-Komponenten ohne gesonderte Berechnung für fünf Jahre ab Aufstellungs-/ Installationstag warten.

## **3 Service Levels**

### **3.1 Betriebszeit**

Mangels anderweitiger Vereinbarung haben für die Leistungserbringung notwendige IT-Systeme während der Kernbetriebszeit (Arbeitstags zwischen 7 und 20 Uhr MEZ bzw. MESZ, freitags zwischen 7 und 19 Uhr MEZ bzw. MESZ) in überwachtem Betrieb zu laufen. Außerhalb dieser Zeit stehen sie grundsätzlich zur Verfügung.

Mangels anderweitiger Vereinbarung können außerhalb der Kernbetriebszeit in der Zeit von 24 Uhr bis 5 Uhr monatlich maximal 2 Wartungsfenster mit vierzehntägiger Vorlaufzeit angekündigt werden, die dann nicht in die Verfügbarkeitsberechnung eingehen.

### **3.2 Verfügbarkeit**

Eine IT-Leistung gilt als verfügbar, wenn sie von zumindest 90% der vorgesehenen Benutzer mit dem vollen Funktionsumfang und unter Zugriff auf alle notwendigen Datenbestände unter Einhaltung der geforderten Antwortzeiten und sonstigen Qualitätsparameter genutzt werden kann. Dazu gehört auch insbesondere, dass für die Nutzung am Tag notwendige Batch-Läufe in der Nacht vorher fehlerlos durchgeführt werden konnten, dass der Service Desk die vereinbarten Qualitätsparameter einhält und dass dem Auftraggeber die entsprechenden Überwachungssysteme (Siehe Antwortzeit IT-System) zugänglich sind. Ausfälle von Leitungsverbindungen im Zuständigkeitsbereich des Auftragnehmers, die die Nutzbarkeit der IT-Leistungen beeinträchtigen, führen ebenfalls zu Fällen der Nicht-Verfügbarkeit.

Mangels anderer Vereinbarung ist eine Verfügbarkeit vereinbart, die während der Kernbetriebszeit pro Monat maximal einen Ausfall (Fall der Nicht-Verfügbarkeit gemäß obiger Definition) mit einer maximalen Dauer von 30 Minuten entspricht. Falls auch Betrieb außerhalb der Kernbetriebszeit vereinbart ist, sind außerhalb der Kernbetriebszeit maximal zwei Ausfälle von maximal je 60 Minuten zulässig.

### **3.3 Antwortzeit IT-System**

Antwortzeit ist die Zeit, die zwischen vollständiger Eingabe und Absenden der Eingabe einer Online-Transaktion (z.B. durch Drücken der ENTER-Taste) und der vollständigen Wiederbefüllung des Bildschirms des Anwenders mit den Ergebnissen vergeht. Das Ende der Antwortzeit liegt jedenfalls erst dann vor, wenn der Benutzer wieder ungehindert weiterarbeiten kann.

Mangels anderer Vereinbarung sind maximale Antwortzeiten von drei Sekunden vereinbart.

Antwortzeiten sind insbesondere in der Hauptverkehrsstunde (Zeitintervall von 60 Minuten, in dem die höchste Transaktionslast der Woche am IT-System zu verzeichnen ist) durch Stichproben zu messen, welche von einem automatischen Überwachungssystem durchgeführt werden. Dazu sind Meßtransaktionen zu vereinbaren. Zumindest 95% der gestoppten Transaktionen müssen eine Antwortzeit unter dem vereinbarten Maximalausmaß liefern.

### **3.4 Betriebszeit, Antwortzeit und Lösungsrate ServiceDesk**

Ein ServiceDesk hat mangels anderweitiger Vereinbarung während der Kernbetriebszeit einen Telefonanruf binnen 20 Sekunden durch eine qualifizierte Kraft entgegenzunehmen (Antwortzeit) und 60% aller Fälle binnen 20 Minuten aus Eigenem zu lösen (Lösungsrate). E-Mail-Anfragen und durch technische Überwachungssysteme gemeldete Störungen sind in der Kernbetriebszeit binnen 10 Minuten in Bearbeitung zu nehmen.

Überwachung der Systeme und Fehlermeldungen müssen während der gesamten Betriebszeit eines IT-Systems möglich sein. Außerhalb der Kernbetriebszeit können die Service Levels dafür auf ein vertretbares Ausmaß reduziert werden.

### ***3.5 Störungsmeldung***

Der Auftraggeber ist nicht verpflichtet, Störungen zu melden, die technische Überwachungssysteme erkennen können.

### ***3.6 Technische Unterstützung der ServiceLevel***

Technische Systeme sind soweit mit vernünftigem Aufwand technisch möglich automatisch, zB durch Einsatz eines Network Management Systems oder eines Simulations-PC für Benutzertransaktionen zu überwachen. Die Tätigkeiten des Service Desk sind durch ein Trouble Ticketing System zu unterstützen.

### ***3.7 Sicherheit des IT-Betriebs***

Applikationsserver sind beim Auftragnehmer in einem Rechenzentrum entsprechend den Vorgaben eines Tier IV Rechenzentrums (Uptime Institute) zu betreiben. Infrastruktur, Server und Leitungswege sind redundant auszulegen, so dass der Ausfall einer Komponente zwar uU eine Reduktion der Leistungsfähigkeit des Gesamtsystems um bis zu 20% bewirken kann, nicht aber einen Totalausfall eines Service bewirken kann.

Datensicherung ist nach dem Generationenprinzip in mindestens drei Generationen durchzuführen. Jahressicherungen sind mindestens acht Jahre zu archivieren.

Für den Katastrophenfall ist eine Lösung zu konzipieren, zu implementieren und zumindest einmal je Kalenderjahr zu testen, die einen Wiederanlauf aller Services mit mindestens 70% der Gesamtleistung binnen 24 Stunden ermöglicht.

Der Auftragnehmer hat im übrigen alle nach dem fortgeschrittenen Stand der Technik üblichen Maßnahmen zur Sicherstellung von Integrität, Verfügbarkeit und Vertraulichkeit der Daten des Auftraggebers zu setzen.

Der Auftraggeber ist berechtigt, die Sicherheitsvorkehrungen des Auftragnehmers jährlich zweimal unter Beiziehung eines Sachverständigen für Datensicherheit vor Ort zu überprüfen

### ***3.8 Reporting und Service Level Information***

Der Auftragnehmer hat monatlich maschinenlesbar einen Report zu übersenden, der zu allen anwendbaren Servicelevels den Wert je Tag und Monat sowie eine Jahrestrendkurve enthält. Weiters hat dieser Report alle signifikanten Ereignisse (Systemausfälle, Störungen, Änderungen der Konfiguration ...) während der Berichtsperiode anzuführen. Dem Auftraggeber sind die ihn betreffenden Informationen aus Network Management System (NMS) und Trouble Ticketing System (TTS) z.B. über ein Web-Interface online zugänglich zu machen. Dies beinhaltet auch die Detailsichten, wie sie dem Betriebsdienst und dem Service Desk zur Verfügung stehen.

### ***3.9 Gewährleistung für den Betrieb von IT-Systemen/Pauschalierter Schadenersatz***

Bei Nicht-Einhaltung der vereinbarten Service Levels, insbesondere der Verfügbarkeit wie oben definiert, ist der Auftraggeber in analoger Anwendung von § 1096 ABGB berechtigt, das Entgelt für den jeweiligen Kalendermonat für jeden Tag mit Kernbetriebszeit um 5 % zu kürzen, an dem die Service-Levels nicht eingehalten wurden. Der erste Tag im Kalendermonat, an dem die Servicelevels nicht eingehalten wurden, wird dabei nicht gezählt, wenn der Ausfall die vereinbarte maximale Dauer eines Ausfalls nicht überstiegen hat. Für Kalendermonate, in denen die Service Levels an mehr als fünf Tagen nicht erreicht wurden, entfällt das Entgelt. Für den sechsten und jeden weiteren Tag mit Verletzung der Service Levels leistet der Auftragnehmer einen pauschalierten Schadenersatz in Höhe von 5% des monatlichen Entgelts. Die Geltendmachung eines pauschalierten Schadenersatzes hindert den Auftraggeber nicht daran, etwaige höhere Schäden geltend zu machen.

## 4 ENTGELT

### 4.1 *Entgelt für Lieferungen*

Entgelte sind in EURO exklusive (Einfuhr-) Umsatzsteuer bzw. Erwerbssteuer angeführt. Die Umsatzsteuer ist gesondert auszuweisen.

Entgelte (Kauf, Werkvertrag) sind feste Pauschalpreise. Allgemeine Preissenkungen zwischen dem Tag des Vertragsabschlusses und dem Tag der Lieferung sind allerdings an den Auftraggeber weiterzugeben.

### 4.2 *Entgelt für Miete, Leasing*

Das Leasingentgelt berechnet sich nach den Angaben in Angebot / Bestellung / Vertrag. Das Leasingentgelt bleibt - so kein variabler Zinssatz vereinbart wurde - während der Laufzeit eines diesen AVB unterliegenden Vertrages unverändert.

Das Mietentgelt berechnet sich nach den Angaben in Angebot / Bestellung / Vertrag. Das Mietentgelt bleibt mangels anderer Vereinbarung während der Laufzeit eines diesen AVB unterliegenden Vertrages unverändert.

Falls das am Aufstellungstag gültige Miet- oder Leasingentgelt niedriger ist als das zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige, wird das Miet- bzw. Leasingentgelt entsprechend reduziert.

### 4.3 *Entgelt für Wartung*

Der Auftragnehmer erbringt die Wartungsleistungen zu einem wiederkehrenden Wartungsentgelt (Pauschalwartung) oder verrechnet je Einzelauftrag.

### 4.4 *Entgelt für Dienstleistungen, die über ein Rechenzentrum erbracht werden, ASP, SaaS-Leistungen*

Das Dienstleistungsentgelt bleibt während der Laufzeit des Vertrages unverändert. Allgemeine Senkungen des Preisniveaus für Dienstleistungen der vertragsgegenständlichen Art von mehr als zehn Prozent oder allgemeine Preissenkungen des Auftragnehmers sind an den Auftraggeber weiterzugeben.

### 4.5 *Zusatzleistungen*

Zusatzleistungen können nur dann in Rechnung gestellt werden, wenn sie schriftlich bestellt wurden.

### 4.6 *Zahlungsbedingungen*

Bei Kauf und Werkvertrag entsteht die Zahlungsverpflichtung frühestens am Aufstellungstag / Installationstag. Allfällige vor diesem Tag vereinbarte Zahlungen gelten als Anzahlungen.

Bei Miete/Leasing ist der Beginn der Zahlungsverpflichtung der erste Kalendertag des dem Aufstellungstag folgenden Monats.

Wiederkehrende Wartungsentgelte werden dem Auftraggeber am Ende der im Vertrag festgelegten Rechnungsperiode monatlich oder kalenderquartalsweise in Rechnung gestellt. Bei der quartalsweisen Rechnungslegung wird zu Beginn des 2. Quartalsmonats fakturiert. Für Teilmonate werden wiederkehrende Wartungsentgelte auf der Basis eines 30-Kalendertage-Monats anteilig nach Kalendertagen berechnet.

Rechnungen sind binnen 30 Tagen ab Fälligkeit und Rechnungseingang zahlbar. Die Rechnungen sind in zweifacher Ausfertigung auszustellen und gelten nur als gelegt, wenn sie an die richtige Organisation des APG adressiert sind, den Besteller, das Datum der Bestellung und die verrechnete Leistung klar erkennen lassen und soweit vorhanden mit einer Kopie des vom sachlich zuständigen Mitarbeiter des AG bestätigten Arbeits- bzw. Lieferscheins begleitet sind. So die Leistungen Bezug zu einer schon vorhandenen Komponente (Hardware, Software, ...) haben, ist dessen Seriennummer anzugeben. Verzugszinsen werden bei verschuldetem Zahlungsverzug von mehr als 30 Kalendertagen in Höhe von maximal 5% des Betrages fällig.

#### **4.7 Bankgarantien für Vorauszahlungen**

Allfällig vereinbarte Vorauszahlungen seitens des Auftraggebers erfolgen erst, wenn der Auftragnehmer eine unbedingte und unwiderrufliche Bankgarantie eines namhaften Kreditinstituts mit dem satzungsmäßigen Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum in Höhe der Bruttosumme der Vorauszahlung an den Auftraggeber übermittelt hat.

Ausgenommen davon sind die im Vorhinein erbrachten Zahlungen bei Wartungsleistungen.

#### **4.8 Änderungen der Entgelte**

Entgelte für laufende Dienstleistungen sind für 18 Kalendermonate ab Vertragsabschluß fest. Sie ändern sich danach zu Beginn jedes Kalenderjahres entsprechend der Änderung des von der Statistik Austria monatlich verlautbarten Verbraucherpreisindex 2005 oder einem an seine Stelle tretenden Index. Als Bezugsgröße für einen diesen AVB unterliegenden Vertrag dient die für den Monat errechnete Indexzahl, in dem der Aufstellungstag / Installationstag liegt. Schwankungen der Indexzahl nach oben oder unten bis einschließlich 5% bleiben unberücksichtigt. Dieser Spielraum ist bei jedem Über- oder Unterschreiten neu zu berechnen, wobei stets die erste außerhalb des jeweiligen geltenden Spielraumes gelegene Indexzahl die Grundlage sowohl für die Neufestsetzung des Forderungsbetrages als auch die Berechnung des neuen Spielraumes zu bilden hat. Alle Veränderungen sind auf eine gerundete Dezimalstelle zu berechnen.

Falls bei Leasing ein variabler Zinssatz vereinbart wurde, erfolgt eine Änderung des Zinsanteiles der Leasingrate in dem Ausmaß, in dem sich der EURIBOR für 6 Monate laut Oesterreichischer Nationalbank ändert. Im übrigen gelten die Regelungen für die Anpassung von Mietentgelten sinngemäß

#### **4.9 Spesen**

Spesen der Mitarbeiter des Auftragnehmers und allfälliger Subauftragnehmer wie z.B. Fahrtkosten, Nächtigungskosten, Tagesdiäten, Fahrtkostenpauschalen, Fahrtzeit udgl trägt der Auftragnehmer.

#### **4.10 Abgaben**

Alle sich aus einem diesen AVB unterliegenden Vertrag oder der damit verbundenen Tätigkeit des Auftragnehmers ergebenden Abgabenschuldigkeiten mit Ausnahme der Umsatzsteuer trägt der Auftragnehmer. Wird der Auftraggeber für solche Abgaben in Anspruch genommen, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber schad- und klaglos halten. Insbesondere ist der Auftraggeber berechtigt, solche Beträge von Entgelten an den Auftragnehmer einzubehalten. Dasselbe gilt für Urheberrechtsabgaben, Entsorgungsbeiträge udgl.

#### **4.11 Skonti**

Sofern der Abzug eines Skontos vereinbart ist bzw. im Zuge der Rechnungsstellung seitens des Auftragnehmers eingeräumt wird, beginnt die Skontofrist mit dem Einlangen der vollständigen und korrekten Rechnung beim Auftraggeber. Ist zu diesem Zeitpunkt die der Rechnung zu Grunde liegende Leistung noch nicht, nicht vollständig oder nicht mangelfrei erbracht, beginnt die Skontofrist erst mit dem Zeitpunkt der vollständigen und mangelfreien Leistung bzw. - sofern im Auftragschreiben eine schriftliche Abnahme vorgesehen ist - erst mit positiver, schriftlicher Abnahmeerklärung durch den Auftraggeber zu laufen.

## **5 PROJEKTABWICKLUNG ALLGEMEIN**

### **5.1 Wechsel von Mitbietern bzw. Subunternehmern**

Der Auftragnehmer wird sich ohne vorherige Zustimmung des Auftraggebers keiner anderen als der im Angebot genannten Mitglieder der Bietergemeinschaft bzw. Subunternehmer zur Vertragserfüllung bedienen. Der Auftraggeber wird eine diesbezügliche Entscheidung binnen drei Wochen ab Erhalt des schriftlichen Antrages treffen und einen Wechsel von Subunternehmern nur aus wichtigen Gründen ablehnen.

### **5.2 Nachfolgeprodukte**

Der Auftraggeber hat das Recht, die Lieferung von Nachfolgeprodukten der vertraglich spezifizierten IT-Komponenten bis sechs Wochen vor dem/einem Liefertermin zu verlangen.

Sieht sich der Auftragnehmer nicht mehr in der Lage, die vereinbarten IT-Komponenten zu liefern, kann er die Lieferung von Nachfolgeprodukten anbieten. Nachfolgeprodukte müssen in diesem Fall dem definierten Leistungsumfang und den Qualitätskriterien mindestens entsprechen, dürfen zu keiner

Kostenerhöhung führen und müssen mit schon dem Auftraggeber gelieferten IT-Komponenten kompatibel sein. Preisreduktionen zwischen alten und neuen IT-Komponenten sind entsprechend an den Auftraggeber weiterzugeben.

### **5.3 Prüfung und Freigabe von Ausarbeitungen**

Die Prüfung von Ausarbeitungen (Spezifikationen, Handbücher, ...) erfolgt nach erfolgter Einführung der Mitarbeiter des Auftraggebers in die Ausarbeitung durch Prüfung in einer gemeinsamen Arbeitssitzung von angemessener Dauer kapitelweise auf Vollständigkeit und Einsetzbarkeit. Dieser Vorgang wird gemeinsam protokolliert.

Werden hierbei schwerwiegende Mängel gefunden, wird dieser Vorgang nach Mängelbehebung wiederholt. Ansonsten wird die Ausarbeitung mit Einlangen etwaiger Mängelbehebungen vom Auftraggeber als geprüft erklärt.

Dies bedeutet keine Abnahme im rechtlichen Sinne sondern die Wissenserklärung des Auftraggebers, 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.

### **5.4 Abnahme**

Der Abnahmetest besteht aus einem Funktionstest, aus einem Leistungstest und einem Dauertest (probeweiser Echtbetrieb).

- Der Funktionstest besteht aus einer Überprüfung, ob die IT-Komponenten bzw. IT-Leistungen die im Pflichtenheft geforderten bzw. die im Angebot zugesagten Funktionen erfüllen.
- Im Leistungstest wird überprüft, ob die IT-Komponenten bzw. IT-Leistungen unter den definierten oder allgemein üblichen Belastungszuständen die definierten Anforderungen an Antwortzeiten und Durchsatz erfüllt.
- Im Rahmen des Dauertests (probeweiser Echtbetrieb) wird die Zuverlässigkeit der IT-Komponenten bzw. IT-Leistungen im Echtbetrieb überprüft. Der Dauertest gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn die Verfügbarkeit der IT-Komponenten bzw. IT-Leistungen über einen Zeitraum von 30 aufeinanderfolgenden Kalendertagen (00.00 bis 24.00 Uhr) bzw. während der im Vertrag vereinbarten Zeit mindestens den allgemein üblichen, in Ankündigungen des Herstellers genannten oder sonst vereinbarten Prozentsatz unter Einhaltung aller sonstigen Qualitätskriterien erreicht.
- Über den erfolgreichen Abschluss des Abnahmetests ist unverzüglich ein schriftliches Abnahmeprotokoll zu erstellen und von beiden Vertragspartnern zu unterfertigen.
- Der Auftragnehmer wird am Abnahmetest – ausgenommen am Dauertest - unentgeltlich teilnehmen.

Die Anwendung der § 377 f UGB ist ausgeschlossen. Der Auftragnehmer hat vertragskonform zu liefern. Daher kann der Auftraggeber auf einen oder mehrere der oben genannten Tests verzichten, was zu einer Vorverlegung des Datums des Aufstellungs-/ Installationstages führt.

### **5.5 Problemreport**

Der Auftragnehmer wird für die Dauer der Wartungspflicht einen Störungsbericht (Muster in der Beilage) führen, der 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, Ursache der Störung, Art der Behebung und Name des Wartungstechnikers beinhaltet. Auf dessen Basis wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber einen monatlichen Kurzbericht schriftlich übersenden.

### **5.6 Informationspflichten**

Die Vertragspartner werden den Vertragsgegenstand betreffende wichtige Informationen laufend austauschen.

Sobald dem Auftragnehmer irgendwelche Umstände erkennbar werden, die eine vertragsgemäße Erfüllung des Auftrages in Frage stellen könnten, hat er den Auftraggeber unverzüglich schriftlich über diese Umstände und allfällige von ihm zu erwägende Maßnahmen zu benachrichtigen.

Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber für fünf Jahre ab dem Aufstellungstag/ Installationstag eines Kaufes bzw. für die Dauer eines Miet- oder Wartungsverhältnisses laufend über verfügbare neue Versionen der IT-Komponenten unterrichten, ihm bekannte Fehler der IT-Komponenten unaufgefordert melden oder die Möglichkeit einräumen, in für Kunden zugängliche Informationsdatenbanken entsprechend Einsicht zu nehmen, ihn rechtzeitig mindestens aber sechs Monate vor dem tatsächlichen Da-



tum der Einstellung der Produktion von Ersatzteilen oder der Wartung von IT-Komponenten unterrichten und ihm auch nach dem Ende der Gewährleistung/Garantie/ Wartung allgemein verfügbare Verbesserungen auf Anforderungen anbieten.

Kommt der Auftragnehmer im Falle kritischer Fehler seiner Meldepflicht nicht nach, obwohl dieser Fehler Insidern allgemein bekannt war, und entstehen dem Auftraggeber dadurch Aufwendungen (z.B. durch Fehlersuche, Tests, ...), ersetzt der Auftragnehmer dem Auftraggeber diesen Schaden unabhängig davon, ob ihm Verschulden nachgewiesen werden kann oder nicht.

## 6 PROJEKTMANAGEMENT FÜR GRÖßERE PROJEKTE

Dieser Abschnitt ist auf Projekte mit einem Gesamtwert über 400 000 EURO oder mit einem Dienstleistungsanteil von mehr als 100 Personentagen oder auf Projekte, wo dies in der Ausschreibung oder anderen Unterlagen explizit gefordert wird, anzuwenden.

### 6.1 Projektorganisation

Die Projektorganisation besteht soweit nicht anders vereinbart aus den folgenden Organen:

#### 6.1.1 Lenkungsausschuss

Der Lenkungsausschuss ist von beiden Vertragspartnern hochrangig zu besetzen.

Aufgaben:

begleitende Kontrolle von Terminen, Budgets und die Entscheidung von Fragen, bei denen in den Projektteams und zwischen Projektleiter und Projektkoordinator keine Lösung erzielt werden konnte

Sitzungen:

alle 2 Monate und auf Verlangen des Projektleiters oder des Projektkoordinators Einberufung der Sitzungen: Projektkoordinator

#### 6.1.2 Projektleiter

Oberste Instanz im laufenden Projektgeschehen, Entscheidung von Fragen aus den Projektteams, Koordination der Projektteams, Gesamtverantwortung für das Projekt. Der Auftragnehmer hat zu Projektbeginn bzw. im Falle eines Vergabeverfahrens im Angebot eine/n Projektleiter/in und deren/dessen Qualifikationen und Projekterfahrungen zu nennen. Eine Änderung der Person des Projektleiters im laufenden Projekt ist ohne zwingenden Grund nur nach schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers zulässig. Eine Kündigung des Projektleiters gilt nur dann als wichtiger Grund, wenn der Auftragnehmer nachweist, dass der Projektleiter es trotz eines Angebots des Auftragnehmers (dieses ist dem Auftraggeber vorzulegen) ablehnt, als Selbständiger für das Projekt weiter tätig zu sein.

#### 6.1.3 Projektkoordinator

Der Projektkoordinator (manchmal auch „interner Projektleiter“ genannt) wird vom Auftraggeber gestellt und koordiniert die Tätigkeiten der am Projekt beteiligten Mitarbeiter des Auftraggebers.

#### 6.1.4 Externes Projektcontrolling

Der Auftraggeber behält sich vor, einen eigenen Mitarbeiter oder ein externes Unternehmen mit externem Projektcontrolling zu beauftragen. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, diesem Projektcontroller verlangte Informationen rasch und unbürokratisch zukommen zu lassen und ihm Einschau in Softwaremodule im Sourcecode, Organisationshandbücher u.a. Unterlagen zu gewähren.

#### 6.1.5 Projektleitung und Berichtswesen

Für Softwareentwicklungs- und –anpassungsaufgaben hat der Auftragnehmer eine Schätzung des Aufwandes nach der Methode Function Point oder gleichwertigen Methoden so früh wie möglich zu erstellen und nach jeder Projektphase zu verfeinern.

Der Projektleiter hat gemäß den Vorgaben des Vertrages einen Projektplan in ausreichender Detaillierung (Arbeitspakete im Umfang von maximal 15 Personentagen mit Angabe der Function Points oder ähnlicher Leistungseinheiten) zu erstellen und in kritischen Projektphasen wöchentlich sonst vierzehntägig mit der beim Auftraggeber üblichen Projektplanungssoftware auf den aktuellen Stand zu bringen und dem Lenkungsausschuss zu übermitteln. Dabei ist ein SOLL/ IST- Vergleich zu führen.

Der Projektleiter hat ein Projekthandbuch gemäß dem vom Auftraggeber bereitgestellten Standard-Projekthandbuch zu führen, in dem die wichtigsten Projektsteuerungsmechanismen (Aufbau-, Ablauforganisation, Beteiligte, Regeln der Zusammenarbeit, Qualitätssicherung) definiert sind.

Von jeder Besprechung ist durch den Projektleiter ein Ergebnisprotokoll im Format des beim Auftraggeber üblichen Textverarbeitungssystems zu schreiben und innerhalb einer Woche ab Besprechungstermin an alle Betroffenen zu versenden.

### **6.2 Änderungen der Vorgaben für Ausarbeitungen, Softwareerstellung bzw -anpassung**

Der Auftragnehmer hat die Pflicht, zumutbaren Änderungswünschen des Auftraggebers während des Projektes nachzukommen.

Geringfügige Änderungen einer Vorgabe (Anforderungsanalyse, Lastenheft, Pflichtenheft, einzelne Funktionen) werden durch Absprache zwischen dem Projektleiter und dem Projektkoordinator vorläufig festgelegt. Sie werden an jedem Monatsende vom Projektleiter schriftlich festgehalten und durch Briefwechsel zwischen den Parteien vereinbart.

Größere Änderungen bedürfen von vornherein der Schriftform.

Als größere Änderungen sind Änderungen zu verstehen, deren Implementierung entweder den Arbeitsumfang von drei Manntagen überschreitet oder die Funktionalität der Software einschränken.

Vom Auftraggeber verlangte größere Änderungen sind bis zu einem Umfang von einem Zehntel des Gesamtumfanges des Auftrages für Ausarbeitungen, Softwareerstellung und -anpassung im Pauschalpreis inkludiert. Darüber hinausgehender Aufwand wird mangels spezieller Vereinbarung nach Aufwand verrechnet. Änderungen, die aufgrund von Mängeln des Ergebnisses einer schon fertig gestellten Phase des Projekts nötig werden, sind vom Auftragnehmer kostenlos durchzuführen, wenn er diese Phase des Projekts ebenfalls durchgeführt hat, sonst vom Auftraggeber zu bezahlen.

Vom Auftraggeber verlangte größere Änderungen bis zum Umfang von einem Zehntel des Gesamtumfanges des Auftrages für Ausarbeitungen, Softwareerstellung und -anpassung verändern nicht den Terminplan, sofern sie vom Auftraggeber innerhalb der vereinbarten Frist bekannt gegeben werden.

Änderungen, die aufgrund von Mängeln des Ergebnisses einer schon fertig gestellten Phase des Projekts nötig werden, sind vom Auftragnehmer durch Mehrarbeit oder ähnliche Maßnahmen so zu kompensieren, dass der Terminplan eingehalten wird, wenn der Auftragnehmer diese Phase des Projekts ebenfalls durchgeführt hat. Dasselbe gilt für sonstige Änderungen bis zum Umfang von 10% des Projektumfangs. Ansonsten verlängert sich der Projektplan entsprechend folgender Formel:

Neue Projektlaufzeit = Alte Projektlaufzeit \* AF

AF (Anpassungsfaktor) berechnet sich nach folgender Formel:

AF = Neuer Projektumfang / Alter Projektumfang

Die Berechnungseinheiten sind Kalendermonate für die Projektlaufzeit und Personenmonate für den Projektumfang.

## **7 SONDERREGELUNGEN FÜR RUFBEREITSCHAFT**

Soweit Rufbereitschaft ausgeschrieben bzw. vereinbart ist, gelten nachstehende Regelungen:

### **7.1 Einteilung der Rufbereitschaft**

Der Auftraggeber informiert zeitgerecht, aber mindestens sieben Tage vor Eintritt der Rufbereitschaft, schriftlich (per E-Mail oder Fax) den Auftragnehmer.

### **7.2 Entgelt**

Der Auftragnehmer hat Anspruch auf Entgelt für den Zeitraum der Rufbereitschaft, für die tatsächliche Tätigkeit im Aktivierungsfall und Ersatz der Anfahrtsspesen seiner Mitarbeiter. Das Entgelt für die tatsächliche Tätigkeit im Aktivierungsfall entspricht dem vereinbarten Stundensatz für die beauftragte Leistung, das Entgelt für die Rufbereitschaft wird mit 20% des Stundensatzes festgelegt.

### **7.3 Technische Voraussetzungen**

Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass seine Mitarbeiter über ein entsprechendes Kommunikationsmedium (z.B. Mobiltelefon, Pager) verfügen und sich während Ihrer Rufbereitschaft verpflichten, permanent erreichbar zu sein. Ferner haben die Mitarbeiter dafür Sorge zu tragen, dass eine kontinuierliche Netzverbindung in Bezug auf technische und örtliche Gegebenheiten sichergestellt ist. Die Rufnummern sind zu Beginn des jeweiligen Vertragsverhältnis sowohl an den Auftraggeber, wie auch an den Projektkoordinator des Auftragnehmers weiterzugeben. Der Auftragnehmer verpflichtet sich bei Änderung der Rufnummern, diese innerhalb von zwei Werktagen schriftlich dem Auftraggeber mitzuteilen.

### **7.4 Reaktionszeit**

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass seine Mitarbeiter im Falle einer Aktivierung während ihrer Rufbereitschaft unverzüglich, jedoch mindestens innerhalb einer Stunde, unter Berücksichtigung der örtlichen Distanz und der Verkehrsverhältnisse, am Aufstellungsort eintreffen.

### **7.5 Freizeitbeschränkungen**

Während der Rufbereitschaft haben die entsprechenden Mitarbeiter des Auftragnehmers alles zu unterlassen, was im Aktivierungsfall zu einer Beeinträchtigung der Arbeitsleistung führen kann, wie ua Alkoholenuss und extreme Sportausübung.

## **8 LEISTUNGSSTÖRUNGEN**

### **8.1 Lieferverzug**

Verzögert sich aus Gründen, die der Auftragnehmer zu vertreten hat, die Erreichung eines Meilensteines laut Projektplan, die Erbringung einer Leistung, die Meldung der Abnahmebereitschaft oder der Echtheitsatz des Vertragsgegenstandes bzw. eines getrennt abzunehmenden Teiles, so ist der Auftraggeber nach seiner Wahl berechtigt,

- auf Erfüllung zu bestehen und 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 entsprechend dem tatsächlichen mindestens aber einem Verzug von drei Monaten gefordert werden.

Das Rücktrittsrecht des Auftraggebers im Verzugsfall gemäß ABGB wird dadurch nicht eingeschränkt.

Als Konventionalstrafe kann der Auftraggeber pro Kalendertag des Verzuges den höheren der folgenden Beträge fordern:

- EURO 150,-
- 2/1000 des vereinbarten Gesamtpreises der wegen der Verzögerung nicht einsetzbaren Leistungen.

Diese Konventionalstrafe ist jedenfalls mit fünfzehn Prozent der Auftragssumme begrenzt.

Die Geltendmachung darüber hinausgehender Schadenersatzansprüche bei Vorliegen von Verschulden des Auftragnehmers bleibt unberührt. Es gelten die einschlägigen Haftungsregeln dieser AVB.

### **8.2 Gewährleistung und Garantie für Lieferungen und einmalige Leistungen inklusive Leasing**

Die Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre. Treten gewährleistungspflichtige Mängel auf, wird der Auftragnehmer diese beheben, so der Auftraggeber nicht sofort Preisminderung verlangt. Kann der Auftragnehmer Mängel innerhalb angemessener Zeit nicht beheben, kann der Auftraggeber nach seiner Wahl die Mängel auf Kosten des Auftragnehmers beheben lassen, Preisminderung begehren oder bei wesentlichen Mängeln vom Vertrag zurücktreten. Für die Fristen zur Mängelbehebung sind die obigen Regelungen im Punkt „Fehlerklassen“ und „Wartungsbereitschafts-, Reaktionszeiten,“ analog heranzuziehen.

Für den Zeitraum von zwei Jahren nach Ablauf der Gewährleistungsfrist wird der Auftragnehmer versteckte wesentliche Mängel der IT-Komponenten, insbesondere auch bei Lieferung vorhandene Kapazitätsmängel, ohne gesondertes Entgelt beheben.

Die gesetzliche Gewährleistung wird ergänzt durch eine Garantie.

Die Garantiefrist beträgt 12 Monate, falls nicht eine längere Garantiefrist vereinbart ist.

Während der Garantiefrist wird der Auftragnehmer Wartungsleistungen für die IT-Komponenten gemäß den Regelungen dieser AVB ohne Berechnung zusätzlicher Entgelte oder Spesen erbringen.

Gewährleistungs- und Garantiefrist beginnen mit dem Aufstellungs- / Installationstag

Die Beweislast für das Nicht-Vorliegen von Mängeln und für das Vorliegen nur unwesentlicher Mängel trägt der Auftragnehmer.

### **8.3 Gewährleistung im Falle von Serienfehlern**

Serienfehler sind Fehler, bei denen IT-Komponenten oder Teilsysteme oder Systeme eine Fehlerhäufigkeit aufweisen, die markant außerhalb der gewöhnlich erwarteten Werte oder der vom Anbieter angegebenen Werte liegen. Ein Serienfehler liegt insbesondere dann vor, wenn bei einer Komponente bei einer Einsatzzeit, die unter 50 % der angegebenen MTBF (Mean Time between Failure) liegt, innerhalb eines Zeitraumes von 3 Monaten Ausfälle/Störungen bei mehr als 3% aller installierten Geräte oder Komponenten auftreten. In diesem Fall hat der Auftragnehmer mit dem Auftraggeber einen Plan zur Fehlerbehebung vorzulegen und auf seine Kosten durchzuführen. Der Auftraggeber kann den Austausch aller Geräte dieser Serie verlangen. Die Gewährleistungsfrist für Serienfehler entspricht zumindest der vom Auftragnehmer angegebenen MTBF ungeachtet der Regelungen des vorangehenden Punktes.

### **8.4 Gewährleistung Miete**

Der Auftragnehmer leistet für die Mängelfreiheit und Betriebsbereitschaft der IT-Komponenten für die Dauer des diesen AVB unterliegenden Vertrages Gewähr. Werden Mängel oder Störungen nicht innerhalb angemessener Frist behoben, kann der Auftraggeber das Mietentgelt entsprechend kürzen und die Mängel auf Kosten des Auftragnehmers beheben lassen oder bei wesentlichen Mängeln oder Störungen den Vertrag fristlos kündigen.

Anstelle der gesetzlichen Gewährleistung wird eine Garantie über die gesamte Vertragslaufzeit vereinbart. Während der Garantiefrist wird der Auftragnehmer Wartungsleistungen für die IT-Komponenten gemäß den Regelungen dieser AVB ohne Berechnung zusätzlicher Entgelte oder Spesen erbringen.

### **8.5 Gewährleistung für Wartung und Rechenzentrumsdienstleistungen**

Werden trotz aufrechter Wartungs- bzw. Betriebsverpflichtung in einem Monat die in den Beschaffungs-, Wartungs-, bzw. Dienstleistungsverträgen oder auch durch Einbeziehung der vorliegenden AVB vereinbarten oder mangels solcher die dem Stand der Technik entsprechenden Qualitätskriterien und Service Levels, wie z.B. Verfügbarkeitszeit, Antwortzeit oder andere Qualitätswerte (wie z.B. Reaktionszeit) nicht erfüllt, so liegt prima facie ein Mangel der Leistung vor.

Dies berechtigt den Auftraggeber entsprechend der eingeschränkten Einsetzbarkeit der IT-Komponenten bzw. Leistungen das Entgelt bzw. im Falle der Wartungspflichten als Garantieleistungen den Preis gemäß Beschaffungsvertrag zu mindern.

Im Falle von Rechenzentrums-, Outsourcing-, ASP-, SaaS-Leistungen oder anderen IT-Betriebsleistungen gelten die Regelungen unter „Service Levels“, „Gewährleistung für den Betrieb von IT-Systemen/Pauschalierter Schadenersatz“.

Nehmen die Wartungs- und Dienstleistungsmängel ein den IT-Betrieb gefährdendes Ausmaß an, so ist der Auftraggeber berechtigt, zusätzlich nach seiner Wahl

- einen Dritten auf Kosten des Auftragnehmers mit der Wartung bzw. der Dienstleistung zu betrauen,
- die Arbeiten auf einem anderen System auf Kosten des Auftragnehmers fortzusetzen,
- die Wartung bzw. die Dienstleistung für die vertragsgegenständlichen IT-Komponenten fristlos zu kündigen bzw. im Falle von Wartungspflichten aus Garantieleistungen den Beschaffungsvertrag zu wandeln.

Bei wiederholtem Überschreiten der Werte für die Reaktionszeit des Wartungstechnikers innerhalb einer Verrechnungsperiode, wird das Wartungsentgelt für die Verrechnungsperiode um 30% gekürzt.

Die Beweislast für das Nicht-Vorliegen von Mängeln und für das Vorliegen nur unwesentlicher Mängel trägt der Auftragnehmer.

Bei ungerechtfertigter Mängelmeldung durch den Auftraggeber, sind dem Auftragnehmer die nachgewiesenen Aufwendungen zu ersetzen.

### **8.6 Freiheit von Rechten Dritter**

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

Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber jeden Schaden ersetzen, den dieser aus nachgewiesener Verletzung von Immaterialgüterrechten Dritter durch Lieferungen oder Leistungen des Auftragnehmers erleidet.

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

### **8.7 Haftung für Schadenersatz**

Die Haftung für Schadenersatz richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen.

### **8.8 Ersatzvornahme**

In jedem Fall einer Leistungsstörung, wie z.B. Verzug mit Lieferung oder Mängelbehebung, ist der Auftraggeber nach Androhung und Setzung einer angemessenen Frist berechtigt, die Ersatzvornahme auf Kosten des Auftragnehmers einzuleiten. Ausgenommen davon sind Fälle, bei denen der Auftragnehmer beweist, dass ihn an der Leistungsstörung kein Verschulden trifft.

## **9 VERTRAGSDAUER**

### **9.1 Verfügbarkeit von Wartungsdiensten**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Wartungsdienste und Ersatzteile für die vertragsgegenständlichen IT-Komponenten für eine Mindestdauer von fünf Jahren beginnend mit dem Aufstellungstag / Installationsstag anzubieten, falls nicht eine andere Mindestdauer vereinbart wird.

### **9.2 Zustandekommen und Beendigung des Vertrages**

Verträge nach diesen AVB kommen nur schriftlich zustande.

Der Auftraggeber ist berechtigt, von Vereinbarungen über einmalige Leistungen zurückzutreten bzw. Vereinbarungen über Dauerschuldverhältnisse mit sofortiger Wirkung zu kündigen,

- a) wenn über das Vermögen des Auftragnehmers das Liquidationsverfahren oder das Konkursverfahren eröffnet oder die Eröffnung des Konkursverfahrens mangels hinreichenden Vermögens abgelehnt wird. Das Rücktrittsrecht kann unbefristet bis zur Beendigung der Leistung geltend gemacht werden;
- b) wenn Umstände vorliegen, die eine zeitgerechte Erfüllung des Auftrages offensichtlich unmöglich machen, sofern nicht der Auftraggeber diese selbst zu vertreten hat;
- c) wenn der Auftragnehmer unmittelbar oder mittelbar einem Organ des Auftraggebers, das mit dem Abschluss und der Abwicklung des Vertrages befasst ist, für es oder einen Dritten einen Vermögensvorteil anbietet, verspricht oder gewährt;
- d) wenn der Auftragnehmer selbst oder eine von ihm zur Erfüllung des Auftrages herangezogene Person Geheimhaltungspflichten verletzt.

Erklärt der Auftraggeber nach dieser Bestimmung seinen Rücktritt vom Vertrag, so verliert der Auftragnehmer jeden Anspruch auf das Entgelt, soweit er nicht bereits eine für den Auftraggeber verwertbare Teilleistung erbracht hat. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber die durch eine allfällige Weitergabe des Auftrages an einen Dritten erwachsenden Mehrkosten zu ersetzen.

Auch nach vollständiger Erfüllung durch Auftraggeber und Auftragnehmer und nach Beendigung aller Dauerschuldverhältnisse bleiben die Bestimmungen betreffend Geheimhaltung und Datenschutz für weitere fünf Jahre in Kraft.

### **9.3 Vertragsdauer und Kündigung von Mietverhältnissen**

Soweit nicht anders vereinbart, werden Mietverhältnisse auf unbestimmte Zeit geschlossen und können von Seiten des Auftraggebers unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten, von Seiten des Auftragnehmers unter Einhaltung einer Frist von zwölf Monaten zum Letzten jedes Kalendermonats durch eingeschriebenen Brief gekündigt werden, wobei das Datum des Poststempels gilt. Der Auftraggeber hat zusätzlich das Recht, das Vertragsverhältnis auch nur für einzelne trennbare IT-Komponenten zu kündigen.

### **9.4 Vertragsdauer und Kündigung von Wartungsverhältnissen**

Soweit nicht anders vereinbart, werden Wartungsverhältnisse auf unbestimmte Zeit geschlossen und können von Seiten des Auftraggebers unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten, von Seiten des Auftragnehmers unter Einhaltung einer Frist von zwölf Monaten zum Letzten jedes Kalendermonats durch eingeschriebenen Brief gekündigt werden, wobei das Datum des Poststempels gilt. Der Auftraggeber hat zusätzlich das Recht, das Vertragsverhältnis auch nur für einzelne trennbare IT-Komponenten zu kündigen. Der Auftragnehmer verzichtet auf eine Kündigung vor Ablauf des fünften auf die Abnahme der IT-Komponente folgenden Kalenderjahres.

### **9.5 Vertragsdauer und Kündigung von Verträgen über laufende Dienstleistungen inklusive Rechenzentrumsdienstleistungen, Outsourcing, ASP, SaaS**

Soweit nicht anders geregelt, werden Verträge über laufende Leistungen auf unbestimmte Zeit geschlossen und können von Seiten des Auftraggebers unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten, von Seiten des Auftragnehmers unter Einhaltung einer Frist von zwölf Monaten zum letzten jedes Kalendermonats durch eingeschriebenen Brief gekündigt werden, wobei das Datum des Poststempels gilt. Der Auftraggeber hat zusätzlich das Recht, das Vertragsverhältnis auch nur für einzelne Dienstleistungen zu kündigen. Der Auftragnehmer verzichtet auf eine Kündigung vor Ablauf des fünften auf die Abnahme der IT-Komponente folgenden Kalenderjahres.

Im Falle der Beendigung eines Rechenzentrums-, Outsourcing-, ASP- oder SaaS-Vertrages wird der Auftragnehmer auf Wunsch des Auftraggebers diesem den Verkauf aller für den Weiterbetrieb der IT-Systeme nötigen IT-Komponenten (inklusive Softwarenutzungsrechte udgl.) zum Buchwert anbieten und gegen gesondertes Entgelt an der Überführung der Anwendungen mitwirken.

### **9.6 Kauf von Miet-/Leasingkomponenten**

Der Auftragnehmer erklärt sich bereit, jederzeit auf Wunsch des Auftraggebers in Verhandlungen über den Kauf von Miet-/Leasingkomponenten durch den Auftraggeber einzutreten.

## **10 SONSTIGES**

### **10.1 Arbeits- und Sozialrecht**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich - soweit Leistungen in Österreich erbracht werden - zur Einhaltung aller in Österreich geltenden arbeits- und sozialrechtlichen Vorschriften in Bezug auf alle eigenen Mitarbeiter und sonstige Erfüllungsgehilfen. Er wird diesbezügliche Nachweise ohne gesonderte Berechnung dem Auftraggeber auf Aufforderung rasch zukommen lassen.

### **10.2 Geheimhaltung**

Der Auftragnehmer hat alle Informationen, die ihm im Zusammenhang mit dem Auftrag übergeben oder im Zusammenhang mit dem Auftrag sonst bekannt geworden sind, geheim zuhalten und sicherzustellen, dass diese Dritten weder zur Kenntnis gelangen noch durch dazu nicht berechnigte Personen eingesehen werden können. Die Geheimhaltungspflicht wird durch das Ende des Vertragsverhältnisses nicht berührt. Der Auftragnehmer hat auch alle Personen, die auf Grund dieses Vertrages allenfalls Zugang zu diesen Informationen bekommen, nachweislich zu verpflichten, alle dem Auftragnehmer auferlegten Geheimhaltungspflichten gleichfalls einzuhalten, und zwar auch nach Beendigung der Tätigkeit dieser Personen für das Unternehmen des Auftragnehmers oder nach Ende des Vertragsverhältnisses zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer. Unterlässt der Auftragnehmer die Überbindung der Geheimhaltungspflichten, so haftet er für alle Schäden. Falls Subunternehmer im Rahmen dieser Tätigkeit beauftragt werden, sind die Geheimhaltungspflichten ebenfalls zu überbinden.

Der Auftragnehmer wird sämtliche gesetzliche Verschwiegenheitspflichten einhalten.

Bei Verletzung dieser Verschwiegenheitspflichten durch den Auftragnehmer, einen seiner Mitarbeiter oder sonstige Erfüllungsgehilfen ist der Auftraggeber berechtigt, eine von der Höhe des Schadens unabhängige Konventionalstrafe in Höhe von zehn Prozent des Auftragswertes (Entgelt für die einmaligen Leistungen sowie für laufende Leistungen über fünf Jahre), mindestens aber EURO 100.000 zu verlangen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, ersetzte IT-Komponenten so zu bearbeiten, dass die auf ihnen enthaltenen Informationen nicht mehr lesbar sind oder diese nach Vereinbarung unter Aufsicht zu zerstören.

Die erfolgte Löschung oder Zerstörung ist auf Wunsch des Auftraggebers in jedem Einzelfall vom Auftragnehmer schriftlich zu bestätigen.

Alle Personen, die im Auftrag des Auftragnehmers für APG tätig sind, haben die APG-internen IT-Sicherheitsrichtlinien einzuhalten, diese werden vor Arbeitsbeginn an die Personen übergeben. Der Auftragnehmer hat dies in der im Anhang befindlichen Verpflichtungserklärung zu bestätigen.

### **10.3 Datenschutz**

Vereinbarung betreffend die Überlassung von Daten des Auftraggebers (hier Verantwortlicher) zum Zweck der Auftragsverarbeitung durch den Auftragnehmer (hier Auftragsverarbeiter) gemäß Art. 28 DSGVO und dem jeweils gültigen DSG.

1) Für die Auftragsverarbeitung ist eine Zusatzvereinbarung gemäß Art. 28 DSGVO zwischen Auftragsverarbeiter und Verantwortlichem abzuschließen.

2) Der Auftragsverarbeiter erklärt rechtsverbindlich, dass er alle mit der Auftragsverarbeitung beauftragten Personen vor Aufnahme der Tätigkeiten zur Wahrung des Datengeheimnisses verpflichtet hat. Insbesondere bleibt die Verschwiegenheitsverpflichtung der mit der Auftragsverarbeitung beauftragten Personen auch nach ihrer Tätigkeit und nach ihrem Ausscheiden beim Auftragsverarbeiter aufrecht. Kopien dieser Verpflichtungserklärungen sind auf formloses Ersuchen unverzüglich dem Verantwortlichen zu übermitteln.

3) Der Auftragsverarbeiter verpflichtet sich, die Daten und Verarbeitungsergebnisse ausschließlich im Rahmen der Aufträge und Anweisungen des Verantwortlichen zu verwenden. Eine Verwendung der Daten für Zwecke des Auftragsverarbeiters, einschließlich statistischer Auswertungen personenbezogener oder nicht personenbezogener Art, bedarf einer ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung durch den Verantwortlichen.

4) Der Auftragsverarbeiter ist nach Beendigung der Auftragsverarbeitung verpflichtet, dem Verantwortlichen alle Verarbeitungsergebnisse und Unterlagen, die Daten enthalten, zu übergeben bzw. in dessen Auftrag für ihn weiter vor unbefugter Einsicht gesichert aufzubewahren oder auftragsgemäß zu vernichten.

5) Der Auftragsverarbeiter erklärt rechtsverbindlich, dass er ausreichende technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen ergriffen hat, um zu verhindern, dass Daten ordnungswidrig verwendet oder Dritten unbefugt zugänglich werden. Der Verantwortliche ist jederzeit berechtigt, die getroffenen Sicherheitsmaßnahmen selber oder durch einen beauftragten Sachverständigen zu überprüfen und vom Auftragsverarbeiter entsprechende Informationen zu den technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen einzuholen.

6) Der Auftragsverarbeiter kann einen weiteren Auftragsverarbeiter (Sub-Auftragsverarbeiter) nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Verantwortlichen heranziehen. Jedenfalls muss der Auftragsverarbeiter mit dem Sub-Auftragsverarbeiter eine Vereinbarung gemäß Art. 28 DSGVO abschließen, welche sämtliche, dem Verantwortlichen gegenüber geschuldeten Pflichten auch dem Sub-Auftragsverarbeiter überbindet.

7) Im Falle eines Auftragsverarbeiters bzw. Sub-Auftragsverarbeiters außerhalb eines Mitgliedstaates der Europäischen Union oder einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum ist dessen Verantwortlicher verpflichtet, den ausländischen Partner über Änderungen der DSGVO oder des DSG zu informieren. Der ausländische Auftragsverarbeiter bzw. Sub-Auftragsverarbeiter ist verpflichtet, den geänderten Bestimmungen in angemessener Frist zu entsprechen.

**10.4 Abwerben von Mitarbeitern**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern des Auftraggebers während der Dauer des Vertrages und 12 Monate nach Beendigung des Vertrages unterlassen. Er verpflichtet sich, im Falle des Verstoßes gegen diese Regelung eine nicht dem richterlichen Mäßigungsrecht unterliegende Konventionalstrafe in der Höhe eines Brutto-Jahresgehältes des abgeworbenen Mitarbeiters bei seinem Arbeitgeber vor der Abwerbung an den Auftraggeber zu zahlen.

**10.5 Zessionsverbot**

Alle Geldforderungen aus einem diesen AVB unterliegenden Vertrag unterliegen einem Zessionsverbot. Sollte eine Geldforderung durch den Auftragnehmer trotzdem zediert werden, ist der Auftraggeber berechtigt, bei Zahlung vom Geldbetrag eine Bearbeitungsgebühr von drei Prozent des zu zahlenden Betrages abzuziehen.

**10.6 Zurückbehaltung und Leistungspflicht**

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

**10.7 Meistbegünstigungsrecht**

Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber ein Meistbegünstigungsrecht ein. Sollte der Auftragnehmer einem anderen Auftraggeber für vergleichbare Aufträge bessere Konditionen gewähren, hat der Auftraggeber den Anspruch, dass der Vertrag in diesem Sinne geändert wird.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, besondere Bedingungen bezüglich Software, wie sie den öffentlichen Dienststellen und/oder dem Auftragnehmer angeboten werden, an den Auftraggeber weiterzugeben.

**10.8 Schriftform**

Zusätze und Änderungen werden nur wirksam, wenn sie in schriftlicher Form erfolgen und von beiden Vertragspartnern unterzeichnet sind. Dies gilt auch für das Abgehen vom Formerfordernis der Schriftform. AGB des Auftragnehmers werden nicht Vertragsbestandteil.

**10.9 Gerichtsstand und anzuwendendes Recht**

In allen Streitfällen gilt als Gerichtsstand ausschließlich dem Streitwert nach das BG HS oder das HG Wien. Der Vertrag unterliegt ausschließlich österreichischem Recht. Das Übereinkommen der vereinigten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (UN-Kaufrechtsübereinkommen) findet keine Anwendung.



**Anhang:****10.10 Störungsbericht für IT-Komponente .....**

Lfd. Nr.	Nr. des Technikerberichts	betroffene IT-Komponente	Fehlerklasse	Beginn der Störung	Ende der Störung	Auswirkung

Art der Unterbrechung:

S .. Störungsbehebung

I .. Installation einer neuen Version

Auswirkung:

Welche IT-Komponenten konnten noch genutzt werden?

## Vertraulichkeits- und Geheimhaltungserklärung

<b>Auftragnehmer (extern)</b> Firma:  Name:	Auftraggeber Ges./OE:  Name:  Betreff:
<b>Verpflichtung</b> Ich verpflichte mich/Wir verpflichten uns: <ul style="list-style-type: none"> <li>• hinsichtlich aller geschäftlichen Angelegenheiten und Umstände, die mir/uns in Ausübung meiner/unserer dienstlichen Tätigkeit im bzw. für APG bekannt werden bzw. aller Tatsachen, die mir/uns ausschließlich aufgrund der geschäftlichen Kontakte anvertraut und zugänglich gemacht wurden, strengstes Stillschweigen zu wahren und diese geschäftlichen Angelegenheiten, Umstände und Tatsachen weder Dritten zu offenbaren noch zu verwerten,</li> <li>• zur Erfüllung des Datenschutzes und der Datensicherheit, unabhängig davon, ob es sich um eine gesetzliche Verpflichtung oder um betriebliche Anordnungen handelt,</li> <li>• das Datengeheimnis gemäß den Bestimmungen des Datenschutzgesetzes in der jeweils geltenden Fassung zu wahren.</li> </ul>	

Ich/Wir erkläre(n), die obigen Verpflichtungen und die nachfolgenden Erläuterungen (Seite 2) zur Kenntnis genommen zu haben und verpflichte(n) mich/uns zu deren Einhaltung.

.....  
 (Datum)

.....  
 (rechtsgültige Zeichnung des Auftragnehmers)

.....  
 (persönliche Unterschrift des Auftragnehmers)

## Erläuterungen

Uns ist bekannt, dass APG eine Security Policy festgelegt ist und

- dass es insbesondere untersagt ist, unbefugten Personen oder unzuständigen Stellen innerhalb und außerhalb von APG Daten mitzuteilen oder ihnen die Kenntnisnahme zu ermöglichen sowie Daten zu einem anderen als dem zur jeweiligen rechtmäßigen Aufgabenvollzug gehörenden Zweck zu verwenden,
- dass automationsunterstützt verarbeitete Daten, die uns aufgrund unserer berufsmäßigen Beschäftigung anvertraut wurden oder zugänglich geworden sind, unbeschadet sonstiger Verschwiegenheitspflichten nur aufgrund einer ausdrücklich mündlichen oder schriftlichen Anordnung von APG oder dessen Beauftragten übermittelt werden dürfen ("Datengeheimnis" gemäß DSGVO),
- dass diese Verpflichtung auch nach Beendigung unserer Tätigkeit im bzw. für APG fortbesteht,
- dass weiterreichende andere Bestimmungen über die Geheimhaltungspflichten von der oben angeführten Verpflichtung unberührt bleiben, sofern sie mit gesetzlichen Regelungen (DSG, TKG, etc) nicht im Widerspruch sind,
- dass Verstöße gegen das Datengeheimnis strafbar sein und Verstöße gegen diese Vereinbarung zum Abbruch der Geschäftsverbindung unter Schadenersatzpflicht führen können,
- dass auf den IT-Endgeräten von APG ausnahmslos nur Programme verwendet werden dürfen, welche von APG zur Verfügung gestellt oder freigegeben wurden
- dass jegliches Kopieren von Daten bzw Software von APG zu einem anderen Zweck als jenem der Datensicherung (und auch dann nur in der von APG festgelegten Form) strikt untersagt ist,
- dass die Zugriffssicherheit zu IT-Geräten durch geeignete Passwörter und Virenschutz sicherzustellen ist,
- dass die Anbindung von IT-Endgeräten des Unterzeichneten in das Netz von APG nur über die von APG zur Verfügung gestellten Verbindungen unter geeigneter technischer Absicherung erfolgen darf,
- dass die Netzwerkverbindungen sowie Intranet- und Internetverbindungen von APG überwacht und darüber Aufzeichnungen und Auswertungen geführt werden,
- dass mit den übergebenen Arbeitsmitteln, Zutrittskontrollkarten, Schlüsseln und Passwörtern sehr sorgfältig umzugehen ist,
- dass bei IT-Sicherheitsereignissen der zuständige IT-Sicherheitsbeauftragte unverzüglich zu verständigen ist,
- dass die IT-Security-Policy von APG einzuhalten ist.