

1. Allgemeines/Geltung

Diese Allgemeinen Vertragsbestimmungen für IT-Standardsoftware (im Folgenden „AVB-IT Standardsoftware“) gelten als Anhang ergänzend zu den Allgemeinen Einkaufsbedingungen der Salzburg AG für Energie Verkehr und Telekommunikation (AEB) für die vertraglichen Rechtsbeziehungen über die Lieferung, Installation sowie Wartung von IT-Standardsoftware zwischen der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation (im Folgenden „AG“) und dem Auftragnehmer (im Folgenden „AN“) und regeln insbesondere die fachspezifischen Bestimmungen.

Ergeben sich Widersprüche zwischen den AEB und diesen AVB IT-Standardsoftware so gehen diese AVB IT-Standardsoftware den AEB vor.

Allfällige, von diesen AVB IT-Standardsoftware abweichende Regelungen in den Ausschreibungsunterlagen des AG gelten vorrangig. Sofern nichts anderes vereinbart, gelten diese AVB IT-Standardsoftware auch für Folgebestellungen.

Unter Standardsoftware wird ein Softwaresystem verstanden, das einen klar definierten Anwendungsbereich abdeckt und als Produkt bzw. Standardlösung am Markt erworben werden kann. Softwarekomponenten im Sinne dieser AVB sind Teile dieser Software; soweit in weiterer Folge von Standardsoftware die Rede ist, gilt dies auch für Softwarekomponenten. Im Gegensatz dazu ist eine Individualsoftware eine speziell für den AG entwickelte Softwarelösung.

2. Laufender Informationsaustausch

Die Vertragspartner werden diesen Vertrag betreffende wichtige Informationen laufend austauschen. Sobald für den AN Umstände erkennbar werden, die eine vertragsgemäße Erfüllung des Vertrages bzw. einzelner Aufträge in Frage stellen könnten, hat er den AG unverzüglich nachweislich über diese Umstände zu informieren und, soweit es ihm möglich ist, gleichzeitig Vorschläge zur Behebung der Hindernisse zu präsentieren. Das gilt auch für Umstände, die außerhalb des Einflussbereichs des AN liegen und die Umsetzung eines Auftrages be- oder verhindern könnten.

3. Leistungsumfang, Wartung

Der AN ist, sofern nichts anderes vereinbart ist, dazu verpflichtet, in angemessenem Umfang Wartungspunkte zu unterhalten und zur Koordination der laufenden Dienstleistungen eine Hotline einzurichten, welche zumindest an Werktagen von Montag bis Donnerstag zwischen 7.00 Uhr bis 17.00 Uhr, und an Freitagen von 7.00 Uhr bis 15.30 Uhr, besetzt zu halten sind. Darüber hinaus hat der AN nach seiner Wahl eine E-Mail Adresse oder ein Troubleticketsystem einzurichten, auf welches der AG kostenfreien Zugriff hat. Der AN hat sicherzu-

stellen, dass Störungsmeldungen sowie der Austausch über Softwarefragen auch über diesen alternativen Kommunikationsweg erfolgen kann, ohne dass die Reaktionszeit bei der Wartung/Störungsbehebung wesentlich verlängert wird.

4. Fehlerklassen

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

4.2 Es gelten folgende Fehlerklassen:

> A - > 70.000 € Schaden/Tag

Alle Anwender sind betroffen (höchste Priorität):

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

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

Maßnahmen: Der AN beginnt während der 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.

> B - > 20.000 € Schaden/Tag:

Mindestens 20 Anwender sind betroffen oder wenn alle Anwender im Lastverteiler, Energiehandel oder Callcenter betroffen sind (zweithöchste Priorität):

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

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

Maßnahmen: Der AN beginnt während der Wartungsbereitschaftszeit innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Bearbeitung des Fehlers durch qualifiziertes Personal, sorgt mittelfristig zumindest

für eine Umgehung und sorgt soweit möglich mittelfristig für eine Korrektur der Fehlerursache z.B. durch Austausch von Hardwarekomponenten, Umkonfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern durch Patches. Darüber hinaus meldet der AN den Fehler – ausgenommen Abnutzungsfehler - umgehend an einen etwaigen vom AN verschiedenen Hersteller.

> **C - > 1.000 € Schaden/Tag**

Ein oder mehrere (<20) Anwender sind betroffen:

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

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

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

> **D < 1.000 € Schaden/Tag**

Die Arbeit ist behindert jedoch möglich (Standardpriorität).

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

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

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

5. Pflichten AN

5.1 Der AN garantiert, alle in den Angebotseinholungs- bzw. Ausschreibungsunterlagen enthaltenen Anforderungen sowie die von ihm zugesicherten Qualitätsstandards einzuhalten.

Des Weiteren verpflichtet er sich zur geringst möglichen Beeinträchtigung des Dienstbetriebes und zur Einhaltung der relevanten betrieblichen Vorschriften des AG, insbesondere der Sicherheitsbestimmungen, sowie der Hausordnungen etc.

5.2 Sobald dem AN Umstände erkennbar werden, die eine vertragsgemäße Erfüllung des Auftrages beeinträchtigen, hat er den AG unverzüglich schriftlich binnen 48 Stunden ab Erkennen dieser Umstände darüber zu informieren und Maßnahmen zur Lösung vorzuschlagen.

Der AN setzt nur sorgfältig ausgewählte und den jeweiligen vertraglichen Anforderungen entsprechend gut ausgebildete Mitarbeiter ein. Er ersetzt auf Verlangen des AG innerhalb angemessener Frist Mitarbeiter, welche nicht über die erforderlichen Fachkenntnisse verfügen oder sonst wie die Vertragserfüllung beeinträchtigen.

Dem AN ist jede Abwerbung und Beschäftigung von Mitarbeitern des AG, sei es für sich oder Dritte während der Dauer des Vertrages und für eine Zeit von zwölf Monaten nach Beendigung des Vertrages untersagt. Für den Falle des Verstoßes ist der AN verpflichtet, eine Konventionalstrafe in der Höhe eines Brutto- Jahresgehaltes des abgeworbenen Mitarbeiters beim AG an den AG zu bezahlen.

6. Angebote / Kostenvoranschlag

6.1 Den Aufwand für Angebote und Kostenvoranschläge trägt der AN. Wird vom AN ein Kostenvoranschlag gelegt, so gilt dessen Richtigkeit als gewährleistet (§ 1170a ABGB).

6.2 Der AN garantiert, dass er den Kostenvoranschlag sowie das Angebot unter dem Gesichtspunkt der vollständigen Funktionsfähigkeit sowie Eignung aufgrund des Konzepts/Leistungsbeschreibung/Pflichtenheftes/Anforderungen für den AG erstellt; es dürfen insbesondere keinerlei Teile, Komponenten oder Nebenleistungen fehlen, soweit sie für die ordnungsgemäße und mängelfreie Funktionsfähigkeit, wie sie gewöhnlich vorausgesetzt bzw. vertraglich vereinbart wurde, erforderlich sind, auch wenn diese in der Ausschreibung oder im Vertrag nicht ausdrücklich erwähnt wurden.

6.3 Fehlen Teile, Komponenten oder Nebenleistungen, sind diese kostenfrei nachzuliefern. Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche bleiben unberührt.

7. Anforderungen

Falls die Erstellung von Unterlagen Teil des Auftrages ist, so verpflichtet sich der AN, dass diese

- > nach dem Stand der Technik unter Berücksichtigung der von dem AG geforderten Voraussetzungen erstellt werden;
- > eine klare und übersichtliche Struktur aufweisen;

- > eine abschließende Kurzfassung („Management Summary“) beinhalten;
- > den Versionsstand der Kapitel, die Quellen für Aussagen und Zitate erkennen lassen.

7.1 Falls eine Anforderungsanalyse und die Erstellung eines Pflichtenheftes Teil des Auftrages sind, verpflichtet sich der AN, dass

- > die Anforderungsanalyse alle wichtigen technisch zu unterstützenden Abläufe durchleuchtet;
- > das Pflichtenheft alle technisch zu unterstützenden Abläufe des AG im IST-Zustand mit ihren sich aus der Analyse ergebenden organisatorischen und technischen Schwachpunkten sowie einen SOLL-Zustand durchgängig und – soweit notwendig – in grafischer Aufbereitung darstellt;
- > das Pflichtenheft die notwendigen Änderungen so dokumentiert, dass diese einerseits von den Fachbereichen des AG verstanden werden können und andererseits als Vorlage für die technische Umsetzung ohne weitere Bearbeitung nutzbar sind;
- > das Pflichtenheft und seine Spezifikationen auf logische Konsistenz und Durchführbarkeit geprüft sind;
- > die Komponenten den Anforderungen der einschlägigen Gesetze, Verordnungen, technischen Richtlinien in Österreich sowie der EU entsprechen.

Der AN verpflichtet sich dazu, Softwarekomponenten zu liefern, welche frei von Malware, Spyware, verstecktem Code, Hintertüren oder sonstigen verborgenen Funktionen sind und geeignet sind, die Informationssicherheit des Systems oder des Services zu kompromittieren. Falls böswillige Absicht nachgewiesen werden kann, so hat der AG das Recht, unbeschadet sonstiger zivilrechtlicher Schadenersatzansprüche und strafrechtlicher Konsequenzen, von allen Verträgen sofort zurückzutreten und zu einem anderen Anbieter zu wechseln. Die Aufwände des Wechselns hat der AN zu tragen.

Darüber hinaus hat der AN Softwarekomponenten zu liefern, welche

- > ein nachvollziehbares Bedienungsdesign aufweist, bei dem insbesondere ähnliche Befehle/Arbeitsschritte in nachvollziehbarer Weise ähnlich zu erledigen sind,
- > nicht nur auf Funktionalität, sondern auch auf Verhalten in im Anwendungsgebiet zu erwartenden Grenzfällen (Fehleingaben, Anzahl gleichzeitiger Transaktionen, Datenmengen) getestet wurden,
- > zuverlässig die gewöhnlich vorausgesetzten und vereinbarten Funktionen erfüllen,
- > eine Absicherung gegen erwartbare Fehlbedienungen enthält,
- > leichte Abänderbarkeit der Konfigurationseinstellungen durch den AG gewährleistet.

7.2 Wurde die Erstellung/Lieferung einer Standardsoftware vereinbart, so hat diese in einer Form erstellt und/oder geliefert zu werden, die

- > benutzerfreundlich ist, für gleiche oder ähnliche Sachverhalte ähnlich funktioniert;
- > von einem mit dem Sachgebiet der Anwendung vertrauten Benutzer ohne Hilfsdokumentation und nach einer üblichen Einschulung in die Grundfunktionen problemlos benutzt werden kann;
- > für den Anwender eine Benutzersteuerung in deutscher Sprache bietet; für den Betreuer des Benutzers und den Operator eine ausschließlich deutsche Benutzersteuerung bietet; soweit die Tatsache eines fremdsprachigen Benutzerinterfaces dem AG nicht schriftlich im Angebot bekannt gegeben wurde;
- > innerhalb eines Anwendungsgebietes eine einheitliche Menügestaltung und Funktionstastenbelegung aufweist;
- > ein einheitliches Online-Hilfesystem in deutscher Sprache aufweist; soweit die Tatsache eines fremdsprachigen Benutzerinterfaces dem AG nicht schriftlich im Angebot bekannt gegeben wurde;
- > zu ihrer Installation keine Änderungen am Code des Betriebssystems erfordert.

8. Lieferplan / Lieferung

Der AN hat das Konzept/Leistungsbeschreibung/Pflichtenheft/Anforderungen des AG überprüft.

8.1 Sofern vertraglich vorgesehen, wird der AN ein Pflichtenheft erstellen, in dem seine nach Zuschlag/Auftragserteilung gemachten technischen Festlegungen, welche er gemeinsam mit dem AG erarbeitet hat, dokumentiert werden.

8.2 Basierend auf dem Konzept/Leistungsbeschreibung/Pflichtenheft/Anforderungen liefert er eine vollständige und funktionsfähige Software, welche dem Stand der Technik entspricht, wobei er insbesondere auf die zweckentsprechende Dimensionierung achtet.

Die Lieferung der Software erfolgt frei Aufstellungs-/Installationsort, wobei sämtliche Nebenleistungen, wie insbesondere Transport, Anschluss, Vernetzung, gegebenenfalls Optimierung etc. davon umfasst sind, zu den Zeitpunkten, die im Lieferplan vorher festgelegt worden sind; der Aufstellungs-/Installationsort gilt als Erfüllungsort.

Im Lieferplan angegeben ist auch der Termin für die Übernahme gemäß Punkt 8.

9. Probetrieb

9.1 Soweit ausdrücklich vereinbart sind nach der Installation eine Inbetriebnahme und eine Funktionsprüfung bis zum vereinbarten Beginn des Probebe-

etriebes durchzuführen; die erfolgreiche Inbetriebnahme und Funktionsprüfung sind dem AG bekannt zu geben.

9.2 Die für einen allfälligen Probetrieb notwendigen Unterlagen, insbesondere die Bedienungs- und Betriebsvorschriften, bringt der AN rechtzeitig, längstens jedoch bis eine (1) Woche vor dem Beginn bei und übergibt sie dem AG.

9.3 Die Durchführung des Probetriebes liegt in der Verantwortung des AN. Wenn nichts anderes vereinbart ist, hat der AN das technische Personal und die Geräte für den Probetrieb unter seiner Verantwortlichkeit beizustellen.

9.4 Mängelbehebungen werden vom AN aufgrund der zeitlichen betrieblichen Anforderungen nach vorheriger Abstimmung mit dem AG durchgeführt.

9.5 Treten während des Probetriebes Behinderungen oder Mängel auf, die denselben beeinträchtigen, so ist über Verlangen des AG der Probetrieb nach Beseitigung der Behinderung erneut durchzuführen, so dass der Zeitraum des gesamten einwandfreien Probetriebes dem ursprünglich vorgesehenen Zeitraum für den Probetrieb entspricht.

10. Abnahme

10.1 Die Abnahme erfolgt nach schriftlicher Fertigstellungsmeldung nach Abschluss eines allfälligen Probetriebes und Beseitigung der Mängel, die während diesem aufgetreten sind, wobei Mängelbehebungen vom AN aufgrund der zeitlichen betrieblichen Anforderungen nach vorheriger Abstimmung mit dem AG durchgeführt werden.

10.2 Die Abnahme dient der Feststellung der Mängelfreiheit der Standardsoftware oder Softwarekomponenten und besteht aus einem Funktionstest, einem Leistungstest und einem probeweisen Echtbetrieb; sie erfolgt unter Zugrundelegung des Pflichtenheftes/Leistungsbeschreibung.

- > Funktionstest: Überprüfung, ob die gewöhnlich vorausgesetzten Funktionen sowie die im Pflichtenheft/Leistungsbeschreibung geforderten und im Angebot zugesagten Funktionen erfüllt werden;
- > Leistungstest: Überprüfung, ob die Standardsoftware oder Softwarekomponenten unter den definierten bzw. mangels Definition den allgemein üblichen Belastungszuständen, die definierten Anforderungen an Antwortzeiten und Durchsatz erfüllt werden;
- > probeweiser Echtbetrieb: Überprüfung der Zuverlässigkeit im Echtbetrieb; er gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn die Verfügbarkeit über einen Zeitraum von 30 aufeinander folgenden Kalendertagen (0.00 bis 24.00 Uhr) bzw. während

der im Vertrag vereinbarten Zeit – dieser Zeitraum kann auch bereits im Probetrieb begonnen werden - mindestens den allgemein üblichen, in Ankündigungen des Herstellers genannten oder sonst vereinbarten Werten bzw. Prozentsätzen bei gleichzeitiger Einhaltung aller sonstigen Qualitätskriterien erreicht.

10.3 Vor der Abnahme hat der AN dem AG die Fertigstellung der Standardsoftware oder Teilen davon ehestens schriftlich mitzuteilen und den AG zur Abnahme aufzufordern; die Abnahme hat spätestens zum Zeitpunkt der Übernahme gemäß Terminplan zu erfolgen.

10.4 Bei Feststellung eines wesentlichen Mangels (z.B. Fehlerklasse „A“ und „B“) kann der AG die Abnahme verweigern und der AN hat binnen 2 Wochen den mitgeteilten Mangel zu beheben und den Leistungsgegenstand erneut zur Abnahme bereitzustellen, widrigenfalls eine Pönale gemäß Punkt 6. der AEB von dem AG fällig gestellt wird. Unwesentliche Mängel hindern die Abnahme nicht, sind aber in angemessener Frist zu beheben.

10.5 Das Fehlen der vereinbarten Dokumentation ist ein wesentlicher Mangel und berechtigt, die Abnahme zu verweigern.

10.6 Der AN nimmt an der Abnahme – ausgenommen am probeweisen Echtbetrieb – unentgeltlich teil. Über die erfolgreiche Abnahme ist ein schriftliches Abnahmeprotokoll zu erstellen und seitens des AG und dem AN zu unterfertigen. § 377 UGB findet keine Anwendung.

10.7 Wird die Abnahme des mängelfreien Leistungsgegenstandes von dem AG nicht innerhalb von 4 Wochen nach schriftlicher Fertigstellungsmeldung nach dem Ende des allfälligen Probetriebes bzw. nach den Funktionsprüfungen gem. Punkt 5 durchgeführt, gilt der Leistungsgegenstand vier Wochen nach der Fertigstellungsmeldung bzw. nach den Güte- und Funktionsprüfungen als mängelfrei abgenommen.

11. Übernahme / Teilübernahmen

11.1 Als Tag der Übernahme gilt

- > der Werktag, der dem Tag, an dem die erfolgreiche Abnahme durch Unterfertigung des Abnahmeprotokolls beendet wird (Punkt 10.6.), folgt ;
- > bei Verzicht auf einen Abnahmetest durch den AG, der Werktag, nach dem die Software gemäß dem von dem AG unterfertigten Abnahmeprotokoll betriebsbereit installiert wurde und dem AG uneingeschränkt vertragskonform und mängelfrei zur Verfügung steht;
- > soweit eine Abnahme aufgrund der Natur der Leistung nicht in Betracht kommt, der Werktag, an dem das Werk vertragskonform und mängelfrei geliefert wurde.

11.2 Sind mehrere Abnahmen von Teilen der Software notwendig, wird diese danach nur in ihrer Gesamtheit übernommen. Die Übernahme erfolgt durch schriftliche Übernahmebestätigung unter Angabe der übernommenen Teile und der Mängelstellen aus den einzelnen Abnahmen.

Die Übernahme setzt den Nachweis eines störungsfreien allfälligen Probetriebes und (einer) erfolgreichen Abnahme(n) voraus.

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

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

11.5 Vorgenannte Mängelbehebung wird vom AN gemäß den Vorgaben des AG - aufgrund zeitlicher betrieblicher Anforderungen - durchgeführt.

12. Quellcode / Source code

12.1 Falls ausdrücklich vereinbart, stellt der AN die Anwendungssoftware auf einem Datenträger, der auf dem System des AG gelesen werden kann, in der Quellsprache sowie übersetzt in den Maschinen-Code bereit und nimmt die Installation der Anwendungssoftware auf dem System des AG vor.

Nach der Installation wird dieser Datenträger mit dem Quellcode samt der dazugehörigen Dokumentation (Inhalt und Aufbau des Datenträgers, Programm und Datenflusspläne, Testverfahren und –programme, Fehlerbehandlung, etc.) an den AG übergeben.

12.2 Der AN hat in seinem Lieferprozess die Integrität der gelieferten Software sicher zu stellen.

12.3 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 hinterlegten Gegenstände und eine Anweisung, wie der Datenträger auf dem System des AG gelesen und das gelieferte Werk installiert werden muss, beizulegen.

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

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

12.4 Der Quellcode von Individual-Software/Adaptionen (inkl. Datenbankskripts, Java-Skripts, etc) ist vom Auftrag umfasst und mitzuliefern. Ebenso muss seitens des AN eine Dokumentation der Entwicklungsschritte der Software erstellt und an den AG übergeben werden, auf deren Grundlage eine Weiterentwicklung der Individualsoftware respektive der individuellen Softwareanpassungen ohne gesonderten Rechercheaufwand seitens des AG möglich ist. Diese Dokumentation hat nicht nur detaillierte Angaben darüber zu enthalten, mit welcher Entwicklungsumgebung (Programm; Versionsnummer) die gelieferte Individualsoftware entwickelt worden ist und welcher Compiler/Interpreter (Programm; Versionsnummer) Verwendung gefunden hat, sondern es sind seitens des AN auch alle sonstigen Entwicklertools und Komponenten offen zu legen, welche bei der Erstellung der Software verwendet worden sind.

Bei Verwendung von freier Software („Open-Source- Komponenten“) sind nicht nur die jeweiligen Namen, Versionsnummern und Bezugsquellen anzugeben und als Anlage zur Dokumentation eine Kopie der verwendeten Open Source Komponenten in der verwendeten Fassung anzuschließen, sondern es ist auch zu dokumentieren, welche allfälligen Modifikationen an der freien Software für die Erstellung der Individualsoftware vorgenommen worden sind.

12.5 Die Angaben in der Dokumentation sind insgesamt in einer Art und Weise zu gestalten, dass sie auch für einen nicht an der Entwicklung beteiligten Softwaretechniker/Programmierer nachvollziehbar sind, welcher nicht über firmenspezifisches Sonderwissen des AN verfügt.

13. Spezielle Bedingungen für Web-Applikationen

13.1 Die Entwicklung der Web-Applikationen hat nach dem anerkannten Stand der Technik, insbesondere der ÖNORM A7700 zu erfolgen.

13.2 Der AN hat bekannt zu geben, welche Standard-Software/Frameworks er für die gegenständlichen Web-Applikationen einsetzt, um die Applikationen auf publizierte Schwachstellen in Frameworks prüfen zu können.

Der AN garantiert keine Standard-Software/ Frameworks einzusetzen, die „out-of-service“ sind.

13.3 Der AN hat seine Sicherheitsrichtlinie, nach der die Web-Applikationen entwickelt werden, bekannt zu geben und offen zu legen.

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

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

13.6 Der AN stimmt ausdrücklich zu, dass im Auftrag des AG die gelieferten Web-Applikationen vor Produktivsetzung einem Penetrationstest durch einen externen Security-Dienstleister unterzogen werden. Der Penetrationstest wird entweder als „Grey-box-Test“ unter Beistellung von Architekturunterlagen oder als Whitebox-Test“ unter Beistellung des Source-Codes durchgeführt. Der AN wird diesbezüglich kostenfrei alle erforderlichen Informationen, insbesondere auch den Source-Code, bereitstellen und im Rahmen seiner Einflussmöglichkeiten zu einer möglichst reibungslosen Abwicklung des Penetrationstests beitragen.

Der AG sichert die Geheimhaltung der übermittelten Unterlagen zu und verpflichtet auch den externen Security-Dienstleister in gleicher Weise zur Geheimhaltung.

13.7 Werden beim Penetrationstest Sicherheitslücken gefunden, so wird der AN diese Sicherheitslücken auf eigene Kosten umgehend beheben. Sicherheitslücken der Kategorien „mittel“ (CVSS-Base-Score ≥ 3 , < 6), „schwer“ (CVSS-Base-Score ≥ 6 , < 8) und „sehr schwer“ (CVSS-Base-Score ≥ 8) verhindern eine erfolgreiche Abnahme.

13.8 Werden in einem Produkt Sicherheitslücken der Kategorien „schwer“ und/oder „sehr schwer“ gefunden, so hat der AN die Kosten für den Penetrationstest und den folgenden Wiederholungstest nach Behebung der Sicherheitslücken zu tragen.

13.9 Verwendet der AN für seine Web-Applikation Standard-Software/Frameworks, so hat er zeitnah

Patches zur Verfügung zu stellen, sollten Sicherheitslücken in diesen Produkten publiziert werden. Die Patches sind so rasch als möglich, jedenfalls aber spätestens eine Woche nach Vorliegen des Patches für die Standard-Software zu liefern.

13.10 Der AN verpflichtet sich, den AG unverzüglich nachdem sie ihm bekannt werden, aktiv über Sicherheitslücken in seinen Produkten zu informieren. Dabei sind auch Empfehlungen für die Beseitigung der Sicherheitslücken zu übermitteln.

13.11 Der AN verpflichtet sich, für eine Produktlebensdauer von mindestens fünf Jahren zeitnah Patches für Sicherheitslücken in seinen Produkten kostenfrei im Rahmen der Wartung zur Verfügung zu stellen. Für Sicherheitslücken der Kategorien „schwer“ und „sehr schwer“ garantiert der AN Patches so schnell als möglich, längstens aber innerhalb von 5 Werktagen zur Verfügung zu stellen.

13.12 Der AN verpflichtet sich, Security-Patches getrennt von funktionalen Erweiterungen zur Verfügung zu stellen.

13.13 Der AN verpflichtet sich, Security-Patches nicht nur für die letzte aktuelle Version, sondern für alle von ihm unterstützten und gewarteten Versionen zur Verfügung zu stellen.

13.14 Der AN sichert zu, dass seine Software unbeeinflusst von üblicher Sicherheitssoftware (Malware-schutz, Identity Management, SIEM, Intrusion Detection, usw.) lauffähig ist. Gibt es diesbezüglich Einschränkungen, so wird der AN diese vorweg bekannt geben.

14. Dokumentation

Teil des Vertragsgegenstandes ist die Lieferung von Dokumentationen aufgrund gesetzlicher Vorschriften (z.B. Bedienungsanleitung) sowie – sofern vereinbart – die Lieferung und die Aktualisierung während der Vertragsdauer der gesamten zur Nutzung des Vertragsgegenstandes notwendigen und zweckmäßigen Dokumentation in physischer bzw. maschinenlesbarer Form, wobei das Medium für diese Dokumentation jeweils vom AG festgelegt wird; diese Dokumentation besteht für:

- > *Softwarekomponenten*: mindestens aus einer Benutzerdokumentation, einer Kurzbeschreibung und einer technischen Dokumentation;
- > *Standardsoftware*: eine Dokumentation für Installation und Administration sowie für Benutzer in deutscher Sprache; diese wird zusätzlich in maschinenlesbarer Form geliefert. Diese haben alle für die laufende Arbeit notwendigen Abläufen so zu beschreiben, dass sie für eine eingeschulte Person verständlich und nachvollziehbar sind; es sind insbesondere typische und vorhersehbare Fehlersituationen darzustellen und deren Behebung zu beschreiben.

Die technische Dokumentation muss den zum Zeitpunkt der Installation üblichen Standards entsprechen und so gestaltet sein, dass sie für einen mit vergleichbaren Komponenten vertrauten Fachmann verständlich und umsetzbar ist.

Der AG darf die gelieferte Dokumentation beliebig kopieren und verwenden.

15. Projektmanagement

Der AN hat dem AG einen Gesamtverantwortlichen als Projektleiter vor Beginn der Arbeiten bekannt zu geben.

15.1 Projektleitung und Berichtswesen:

Der AN hat gemäß den Vorgaben des Vertrages einen Projektplan in ausreichender Detaillierung zu erstellen und in kritischen Phasen wöchentlich, ansonsten alle 14 Tage, im vereinbarten Format auf den aktuellen Stand zu bringen und dem AG zu übermitteln; dabei ist ein SOLL/IST-Vergleich zu führen.

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

Von jeder Besprechung ist durch den AN ein Ergebnisprotokoll im vereinbarten Format des bei dem AG eingesetzten MS-Office-Systems zu verfassen und längstens innerhalb einer Woche nach der jeweiligen Besprechung an alle Beteiligten zu übermitteln.

15.2 Änderungen der Vorgaben

Änderungen, die aufgrund von Mängeln des Ergebnisses einer schon fertig gestellten Phase des Projektes nötig werden, sind vom AN zur Gänze auf seine

Kosten durchzuführen, wenn er diese Phase des Projektes ebenfalls durchgeführt hat; sie sind durch Mehrarbeit oder ähnliche Maßnahmen so zu kompensieren, dass der Terminplan eingehalten wird.

Vom AG verlangte Änderungen bis zum Umfang von 1/10 des Gesamtumfanges des Auftrages verändern nicht den Terminplan, sofern sie vom AG innerhalb des ersten Drittels der Projektlaufzeit bekannt gegeben werden.

15.3 Die Gewährleistungsfrist beträgt 2 Jahre, sofern nicht eine längere Gewährleistungsfrist gesetzlich vorgesehen ist und beginnt mit dem Tag der Übernahme;

16. Entgelt

16.1 Mit dem vereinbarten Entgelt sind sämtliche Leistungen abgegolten. Wartungsleistungen, für die ein wiederkehrendes Wartungsentgelt vereinbart ist, unterliegen den Regeln über „Preisanpassung bei Wartungsverträgen“.

16.2 Stellt sich im Zuge der Auftragsausführung, ohne dass den AN daran ein Verschulden trafe, heraus, dass Zusatzleistungen notwendig oder zweckmäßig sind, hat der AN diesen Umstand unverzüglich dem AG mitzuteilen und das Einvernehmen herzustellen. Unterlässt er dies, gebührt ihm für seine Leistung auch dann kein Entgelt, wenn diese nützlich oder zweckmäßig gewesen wären. Eine Bereicherungshaftung (etwa § 1041f ABGB) oder eine Haftung aus dem Titel der Geschäftsführung ohne Auftrag (§ 1035f ABGB), sei es in direkter oder sinn-gemäßer Anwendung der Bereicherungsregeln oder der Geschäftsführung ohne Auftrag, wird für diesen Fall mit Ausnahme des Umstandes, dass Gefahr im Verzug vorläge, ausgeschlossen.

17. Verwertungsrechte / Patente

17.1 Der AN übergibt die Standardsoftware und/oder -komponenten mit allen Arbeitsergebnissen, die für die Inbetriebnahme, den laufenden Betrieb und für die Wartung und Betreuung durch den AG benötigt werden.

17.2 Der AG darf die Software jeweils im vereinbarten Umfang nutzen; dies schließt auch das Recht auf Vervielfältigung (zu Sicherungs- und Archivierungszwecken) und unentgeltliche Nutzung in Konzernunternehmen gemäß § 15 AktG mit ein.