

Allgemeine Vertragsbestimmungen für IT – Hardware der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation (AVB-IT Hardware)

1. Allgemeines/Geltung

Diese Allgemeinen Vertragsbestimmungen für IT-Hardware (Im folgenden "AVB-IT Hardware") 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 und Wartung von IT-Hardware zwischen der Salzburg AG (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 Hardware, so gehen diese AVB-IT Hardware den AEB vor.

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

1.1 Lieferung und Installation

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

1.2 Tag der Übernahme

Als Tag der Übernahme gilt

- > der Arbeitstag nach der erfolgreichen Beendigung des Abnahmetests (siehe Pkt. 3.3 Abnahme);
- > bei Verzicht auf einen Abnahmetest durch den AG der Arbeitstag nach dem die IT-Komponenten gemäß dem vom AG gegengezeichneten Abnahmeprotokoll betriebsbereit aufgestellt / installiert / in Betrieb genommen worden sind bzw. die Leistungen des AN uneingeschränkt vertragskonform zur Verfügung stehen;
- > bei Lieferung von Verbrauchsmaterial wie Datenträger u. ä., soweit eine Abnahme nicht in Frage kommt, sowie in allen anderen Fällen der Tag der vertragskonformen Lieferung bzw. Leistung.

Die Gefahr geht bei einmaligen Leistungen mit dem Tag der Übernahme an den AG über.

1.3 Vollständigkeit

Der AN garantiert, dass er sein Angebot (Gesamt- oder Teilangebot) unter dem Gesichtspunkt der vollständigen Funktionsfähigkeit der angebotenen Leistung erstellt hat. Es dürfen daher im Angebot keinerlei Teile,

Komponenten oder Nebenleistungen fehlen, soweit sie für die Betriebsfähigkeit des angebotenen IT-Systems erforderlich sind, auch wenn diese in der Ausschreibung nicht ausdrücklich erwähnt wurden.

Fehlende Teile der Leistung sind kostenlos nachzuliefern und, falls die Wartung des IT-Systems bzw. der Komponenten ausgeschrieben und beauftragt wird, im Rahmen der vereinbarten Wartung kostenlos zu warten.

Im Falle der Vergabe von Teilleistungen verpflichtet sich der AN, seine Leistungen so auszuführen, dass gegebenenfalls eine reibungslose und funktionsfähige Anbindung der einzelnen Teilleistungen aneinander erfolgen kann.

1.4 Anforderungen an Hardwarekomponenten

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

- > die vertragsgegenständlichen Hardwarekomponenten sämtliche Spezifikationen gemäß Produktbeschreibungen des Herstellers oder Lieferanten erfüllen,
- > die Hardware- und Netzwerkkomponenten den Regeln über die elektromagnetische Verträglichkeit (EMV) gemäß österreichischem und EU-Recht entsprechen,
- > bei Verkabelung und Netzwerkkonzeption die Norm EN 50.173 idgF bzw. an deren Stelle tretende und alle je nach Verkabelungstyp ergänzenden Normen eingehalten werden,
- > außer wenn explizit gebrauchte Hardwarekomponenten beschafft werden sollen, nur fabriksneue Hardwarekomponenten geliefert werden,
- > im PC-Bereich, die Hardware aus Standardkomponenten besteht, wie sie im PC-Bereich aktuell üblich sind, im Handel angeboten werden und problemlos ausgetauscht bzw. erweitert (RAM, Festplatte) werden können,
- > die IT-Komponenten den Anforderungen der einschlägigen Gesetze, Verordnungen und technischen Richtlinien und ArbeitnehmerInnenschutz sowie den entsprechenden EU-Richtlinien entsprechen.

1.5 Allgemeine Anforderungen an Softwarekomponenten

Der AN verpflichtet sich, Softwarekomponenten

zu liefern, die

- > frei von Viren und anderen Softwareanomalien sind,
- > zuverlässig die beschriebenen Funktionen erfüllen.

1.6 Erstellung und Lieferung der Dokumentation

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

Für Softwarekomponenten besteht diese mindestens aus einer Benutzerdokumentation, einer Kurzbeschreibung und aus einer technischen Dokumentation.

Für Hardwarekomponenten sind, falls vom AG gewünscht, alle für Umkonfigurationen nötigen Unterlagen zu liefern.

Die Dokumentation kann in deutscher oder 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.

Die 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 AG die Dokumentation für den vertragsgemäßen Gebrauch beliebig kopieren und verwenden.

1.7 Schulung

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

1.8 Leistungsumfang Wartung

Die Wartung umfasst alle Leistungen, die für die Aufrechterhaltung der Einsatzbereitschaft der zu wartenden Komponenten notwendig sind.

1.9 Konkretisierung Leistungsumfang Hardware-Wartung

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

Ausgetauschte IT-Komponenten gehen in das Eigentum des AN 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 AN verpflichtet sich, im Einvernehmen mit dem AG den Einbau von allgemein vorgesehenen technischen Verbesserungen einschließlich Sicherheitsänderungen ohne gesonderte Verrechnung vorzunehmen und den AG über damit verbundene allfällige Folgekosten schriftlich zu informieren.

1.10 Fehlerklassen

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

> 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 ge-

ringfügigen 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.

1.11 Erreichbarkeit

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

1.12 Wartungsbereitschafts-, Reaktionszeiten

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

Der AN beginnt mit der Störungsbehebung bzw. Korrektur oder Fehlerbehebung während der Wartungsbereitschaftszeit so rasch wie möglich, bei Fehlern der Klasse A oder B spätestens jedoch mit Ablauf der nachstehenden Reaktionszeit. Reaktionszeit ist der Zeitraum von der Verständigung des AN durch den AG bis zum Eintreffen eines Technikers bei der fehlerhaften IT-Komponente zur Aufnahme der Reparaturarbeiten oder einer im Interesse des AG gelegenen, auf die umgehende Fehlerbehebung abzielenden Aktion.

Die Reaktionszeit des Wartungsdienstes darf über den darauffolgenden Werktag nicht hinausgehen, andernfalls ist eine Sondervereinbarung zu treffen.

2 Zahlungsbedingungen

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

Wiederkehrende Wartungsentgelte werden dem AG am Ende der im Vertrag festgelegten Rechnungsperiode in Rechnung gestellt.

3 Projektabwicklung Allgemein

3.1 Wechsel von Mitbietern bzw. Subunternehmern

Der AN wird sich ohne vorheriger Zustimmung des AG keiner anderen als der im Angebot genannten Mitglieder der Bietergemeinschaft bzw. Subunternehmer zur Vertragserfüllung bedienen. Der AG wird eine diesbezügliche Entscheidung binnen drei Wochen ab Erhalt des

schriftlichen Antrages treffen und einen Wechsel von Subunternehmern nur aus wichtigen Gründen ablehnen.

3.2 Nachfolgeprodukte

Der AG hat das Recht, die Lieferung von Nachfolgeprodukten der vertraglich spezifizierten IT-Komponenten bis sechs Wochen vor dem vereinbarten Liefertermin zum Listenpreis abzüglich den für das Hauptprodukt gewährten Rabatt zu verlangen.

Sieht sich der AN nicht mehr in der Lage, die vereinbarten IT-Komponenten zu liefern, kann er die Lieferung von Nachfolgeprodukten anbieten. Nachfolgeprodukte müssen in diesem Fall dem definierten Leistungsumfang und den Qualitätskriterien mindestens entsprechen, dürfen zu keiner Kostenerhöhung führen und müssen mit schon dem AG gelieferten IT-Komponenten kompatibel sein. Preisreduktionen zwischen alten und neuen IT-Komponenten sind entsprechend an den AG weiterzugeben.

3.3 Abnahme

Der Abnahmetest besteht zumindest aus einem Funktionstest, bei Bedarf zusätzlich aus einem Leistungstest und einem Dauertest (probeweiser Echtbetrieb).

- > Der Funktionstest besteht aus einer Überprüfung, ob die IT-Komponenten die im Pflichtenheft geforderten bzw. die im Angebot zugesagten Funktionen erfüllen.
- > Im Leistungstest wird überprüft, ob die IT-Komponenten unter den definierten oder mangels Definition den allgemein üblichen Belastungszuständen die definierten Anforderungen an Antwortzeiten und Durchsatz erfüllt.
- > Im Rahmen des Dauertests (probeweiser Echtbetrieb) wird die Zuverlässigkeit der IT-Komponenten im Echtbetrieb überprüft. Der Dauertest gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn die Verfügbarkeit der IT-Komponenten während der im Vertrag vereinbarten Zeit den vereinbarten Qualitätskriterien entspricht.

Über den erfolgreichen Abschluss des Abnahmetests ist unverzüglich ein schriftliches Abnahmeprotokoll zu erstellen und von beiden Vertragspartnern zu unterfertigen.

Der AN wird am Abnahmetest – ausgenommen am Dauertest - unentgeltlich teilnehmen.

§ 377 UGB findet keine Anwendung. Der AG kann auf einen oder mehrere der oben genannten Tests verzichten, was zu einer Vorverlegung des Datums des Tages der Übernahme führt.

4 Leistungsstörungen

4.1 Gewährleistung und Garantie für Lieferungen und einmalige Leistungen inklusive Leasing

Die Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre, falls nicht eine längere Gewährleistungsfrist gesetzlich vorgesehen ist. Darüber hinaus leistet der AN folgende Garantie: Für den Zeitraum von zwei Jahren nach Ablauf der Gewährleistungsfrist wird der AN versteckte, wesentliche Mängel der IT-Komponenten, insbesondere auch bei Lieferung vorhandene Kapazitätsmängel, ohne gesondertes Entgelt beheben.

Die Gewährleistungsfrist beginnt mit dem Tag der Übernahme.

4.2 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 AN mit dem AG einen Plan zur Fehlerbehebung vorzulegen und auf seine Kosten durchzuführen. Der AG kann den Austausch aller Geräte dieser Serie verlangen. Die Gewährleistungsfrist für Serienfehler entspricht zumindest der vom AN angegebenen MTBF ungeachtet der Regelungen des vorangehenden Punktes.

4.3 Gewährleistung Miete/Leasing

Der AN 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 AG das Mietentgelt entsprechend kürzen und die Mängel auf Kosten des AN beheben lassen oder – bei wesentlichen Mängeln oder Störungen – den Vertrag mit sofortiger Wirkung auflösen.

4.4 Gewährleistung für Wartung

Werden trotz aufrechter Wartungs- bzw. Betriebsverpflichtung in einem Monat die in den Beschaffungs- bzw. Wartungs- bzw. Dienstleistungsverträgen vereinbarten oder mangels solcher die dem Stand der Technik entsprechenden Qualitätskriterien, wie z.B. Verfügbarkeitszeit oder andere Qualitätswerte nicht erfüllt, so liegt prima facie ein Mangel der Leistung vor.

Dies berechtigt den AG, entsprechend der eingeschränkten Einsetzbarkeit der IT-Komponenten bzw. Leistungen, das Entgelt bzw. im Falle der Wartungspflichten den Preis gemäß Vertrag zu mindern.

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

5 Vertragsdauer

5.1 Verfügbarkeit von Wartungsdiensten

Der AG garantiert die Verfügbarkeit von Wartungsdiensten und Ersatzteilen zu marktüblichen Konditionen für die vertragsgegenständlichen IT-Komponenten für die gewöhnliche Nutzungsdauer mindestens aber für fünf Jahre beginnend mit dem Tag der Übernahme.

5.2 Vertragsdauer und Kündigung von Miet- und Wartungsverhältnissen

Soweit nicht anders vereinbart, werden Vertragsverhältnisse für Dauerleistungen auf unbestimmte Zeit geschlossen und können von Seiten des AG unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten, von Seiten des AN unter Einhaltung einer Frist von zwölf Monaten zum Letzten jedes Kalendermonats durch eingeschriebenen Brief gekündigt werden, wobei das Datum des Poststempels gilt. Der AG hat zusätzlich das Recht, das Vertragsverhältnis auch nur für einzelne trennbare IT-Komponenten bzw. Leistungen zu kündigen. Der AN verzichtet für die ersten fünf Kalenderjahre ab dem Tag der Übernahme auf die ordentliche Kündigung.

5.3 Kauf von Miet-/ Leasingkomponenten

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

6 Sonstiges

6.1 Geheimhaltung und Datenschutz

Beim Abtransport von Papier, Magnetplatten, Datenträgern udgl. aus dem Einflussbereich des AG verpflichtet sich der AN, diese so zu transportieren und zu bearbeiten bzw. zu zerstören, dass die auf diesen enthaltenen Informationen niemandem zur Kenntnis gelangen und nach Ende der Behandlung nicht mehr lesbar sind.

Die erfolgte Löschung oder Zerstörung ist in jedem Einzelfall vom AN schriftlich zu bestätigen.

6.2 Meistbegünstigungsrecht

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