

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

1. Geltung

Diese Allgemeinen Vertragsbestimmungen für IT-Individualsoftware und –dienstleistungen (im Folgenden „AVB-IT Individualsoftware“) 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-Individualsoftware und –dienstleistungen 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 Individualsoftware, so gehen diese AVB Individualsoftware den AEB vor.

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

Unter einer Individualsoftware wird eine speziell für den AG gemäß seinen Vorgaben (bspw. auf Basis eines Pflichtenheftes etc.) entwickelte Softwarelösung verstanden.

Unter IT- Entwicklungen/Dienstleistungen werden vor allem Programmierdienstleistungen, Wartungsleistungen, ASP, Beratungsleistungen sowie Schulungen verstanden.

2. Informationspflichten

2.1. Die Vertragspartner werden den Vertragsgegenstand betreffende wichtige Informationen laufend austauschen.

2.2. Sobald für den AN irgendwelche Umstände erkennbar werden, die eine vertragsgemäße Erfüllung des Werkes in Frage stellen könnten, hat er den AG unverzüglich schriftlich über diese Umstände und allfällige von ihm zu erwägende Maßnahmen schriftlich zu benachrichtigen.

2.3. Der AN verpflichtet sich – sofern ausdrücklich gefordert - einen Help Desk/Support Prozess zur Verfügung zu stellen.

2.4. Der AN übernimmt ohne gesonderte Verrechnung die Schulung der vorgesehenen Benutzer des AG in die anwendungsspezifischen Funktionen des gelieferten bzw. zur Nutzung bereitgestellten IT-Systems nach dem System Train the Trainer und wird auf Bestellung und gegen gesondertes Entgelt die flächendeckende Schulung aller Benutzer und/ oder die Schulung

der technischen Mitarbeiter des AG so vornehmen, dass sie die Wartung und bei Software auch Weiterentwicklung der IT-Komponenten sicher vornehmen können. Der AN ist nicht verpflichtet Schulungen ohne gesondertes Entgelt abzuhalten. Auf Wunsch des AG ist der AN aber verpflichtet, diesen fristgerecht über seine sonstigen Schulungsprogramme zu informieren. Diese Informationspflicht umfasst Weiterbildungsmaßnahmen, Teilnahmekosten, Kurstermine und Kursort. Dem AG ist Gelegenheit zu geben, zu marktkonformen Bedingungen an diesen Schulungsprogrammen teilzunehmen.

3. Lieferplan / Lieferung

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

3.2. Der AN wird ein Pflichtenheft erstellen, in dem seine nach Zuschlag/Auftragserteilung gemachten technischen Festlegungen, welche er gemeinsam mit dem AG erarbeitet hat, dokumentiert werden.

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

3.4. Die Lieferung der Software erfolgt am Aufstellungs-/Installationsort, wobei sämtliche Nebenleistungen, wie insbesondere Transport, Anschluss, Installation, Inbetriebnahme etc. davon umfasst sind, zu den Zeitpunkten, die im Lieferplan vorher festgelegt worden sind. Der Aufstellungs-/Installationsort gilt als Erfüllungsort.

3.5. Im Lieferplan angegeben ist auch der Termin für die Übernahme gemäß Punkt 6.

4. Probetrieb

4.1. Es sind nach der Installation eine Inbetriebnahme und eine Funktionsprüfung bis zum vereinbarten Beginn des Probetriebes durchzuführen; die erfolgreiche Inbetriebnahme und Funktionsprüfung sind dem AG bekannt zu geben.

4.2. 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.

4.3. 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.

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

4.5. Treten während des Probetriebes Behinderungen, Mängel, Verzögerungen, etc. 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.

5. Abnahme

5.1. Die Abnahme erfolgt nach schriftlicher Fertigstellungsmeldung und 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.

5.2. Die Abnahme dient der Feststellung der Mängelfreiheit der Software 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 sind;
- > **Leistungstest:** Überprüfung, ob die Software oder Softwarekomponenten unter den definierten bzw. mangels Definition den allgemein üblichen Belastungszuständen, die definierten Anforderungen an Antwortzeiten und Durchsatz erfüllt;
- > **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 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.

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

5.4. Bei Feststellung eines wesentlichen Mangels kann der AG die Abnahme verweigern und der AN hat binnen 2 Wochen den schriftlich mitgeteilten Mangel zu beheben und den Leistungsgegenstand erneut zur Abnahme bereitzustellen, widrigenfalls eine Pönale gem. Pkt. 3.3. AEB vom AG fällig gestellt wird. Unwesentliche Mängel hindern die Abnahme nicht, sind aber in angemessener Frist zu beheben.

5.5. Der AN nimmt an der Abnahme – ausgenommen am probeweisen Echtbetrieb – auf eigene Kosten teil. Über die erfolgreiche Abnahme ist ein schriftliches Abnahmeprotokoll zu erstellen und seitens des AG und dem AN zu unterfertigen. § 377 UGB gilt nicht.

5.6. 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 4 durchgeführt, gilt der Leistungsgegenstand vier Wochen nach der Fertigstellungsmeldung bzw. nach den Güte- und Funktionsprüfungen als mängelfrei abgenommen.

6. Übernahme / Teilübernahmen

6.1. Als Tag der Übernahme gilt

- > der Werktag, der dem Tag, an dem die erfolgreiche Abnahme durch Unterfertigung des Abnahmeprotokolls beendet wird (Punkt 5.5), folgt;
- > bei Verzicht auf einen Abnahmetest durch den AG der Werktag, nach dem die Software gemäß dem vom AG unterfertigten Abnahmeprotokoll betriebsbereit installiert wurde und dem AG uneingeschränkt vertragskonform und mängelfrei zur Verfügung steht;
- > bei Lieferung von Verbrauchsmaterial wie Speichermedien u.ä., soweit eine Abnahme nicht in Frage kommt, sowie in allen anderen Fällen der Tag der vertragskonformen Lieferung bzw. Leistung.

6.2. 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 Mängellisten aus den einzelnen Abnahmen. Die Übernahme setzt den Nachweis eines störungsfreien allfälligen Probetriebes und (einer) erfolgreichen Abnahme(n) voraus.

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

6.4. 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 beigelegt.

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

7. Anforderungen

7.1. 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 vertraglich 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.

7.2. Falls eine Anforderungsanalyse und 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 Viren und anderen Software-Anomalien, insbesondere Trojanern und Malware sind; ein nachvollziehbares Bediendesign 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.

7.3. Im Rahmen der Erstellung und Lieferung einer Individualsoftware, verpflichtet sich der AN, dass

- > der Source-Code ausschließlich den Standard-Sprachumfang der vertraglich vereinbarten Programmiersprache verwendet;
- > sie leicht an eine geänderte Umwelt (z.B. Organisations-, Gesetzes- und Marktänderungen, Betriebssystemversionen, Datenbanksysteme) angepasst werden kann, die also insbesondere möglichst plattform- bzw. betriebssystemunabhängig gestaltet ist;
- > diese benutzerfreundlich ist, dh, Lesbarkeit und die Struktur der Komponenten einfach gestaltet sind, dass sie nach der Einschulung ohne Problem genutzt werden können; einheitliche Menügestaltung und Funktionstastenbelegung vorliegt;
- > jedes Modul genau einen Eintrittspunkt und möglichst einen Austrittspunkt besitzt;
- > die Funktion und die Ein- und Ausgabeparameter jedes Moduls durch einen Kommentar im Source-Code, anschließend an den Header des Moduls, verständlich erklärt werden;
- > der Source-Code ausreichend erklärende Kommentare beinhaltet;
- > entsprechende Dokumentation vorhanden ist;
- > für die Anwendung keine Änderung am Source Code notwendig ist;
- > sie nicht nur vom Programmierer, sondern auch von anderen Mitarbeitern des AN vollständig getestet wurden.

7.4. Für Anpassungsprogrammierungen gilt 7.3 sinngemäß.

7.5. Hinsichtlich anwenderspezifischer Anpassungen oder Abänderungen an Standardsoftware ist zu beachten, dass keine Versionsfähigkeit verloren geht. Sollte dies aus welchen Gründen auch immer, nicht möglich sein, so hat der AN dies dem AG unverzüglich mitzuteilen.

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

7.7. Bei Internetapplikationen hat der AN zu beachten, dass diese in gängigen Versionen verwendbar und zum Zeitpunkt der Abnahme browserunabhängig sind. Weiters sind barrierefreie Gestaltung (siehe WCAG Standard), höchste Bedienerfreundlichkeit, optimaler

Seitenaufbau (betreffend Geschwindigkeit), Anwendung von Standardtechnologien, sowie eine übersichtliche Struktur, zu erstellen.

7.8. Zusätzliche Anforderungen an Systemsoftwarekomponenten (Betriebssysteme, Datenbanksysteme, Programmierwerkzeuge und andere systemnahe Komponenten)

Der AN leistet Gewähr, dass:

- > Betriebssysteme für Server den POSIX-Normen idgF bzw. an deren Stelle tretenden Normen entsprechen,
- > nur deutschsprachige Versionen geliefert werden, soweit die Tatsache eines fremdsprachigen Benutzerschnittes dem AG nicht schriftlich im Angebot bekannt gegeben wurde.

7.9. Aufstellungsvoraussetzungen:

Der AN hat Details für die vom AG 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 rechtzeitig, spätestens aber sechs Wochen vor Lieferung bzw. Beginn einer Dienstleistung, schriftlich bekannt zu geben. Für die Richtigkeit und Vollständigkeit haftet der AN, der den AG auch bei der Einrichtung der Räumlichkeiten beratend unterstützen wird.

8. Quellcode/Source-code

8.1. Der AN stellt die Individualsoftware und individuellen Softwareanpassungen (inkl Datenbankskripts oder Java-Skripts etc.) 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 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.

8.2. Der Datenträger muss die Individualsoftware 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 Software 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 Quellcode samt der Dokumentation selbst oder durch Dritte zu verwenden.

8.3. 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. Enthält das Individualprogramm Komponenten (Programme, Softwareroutinen, Algorithmen etc.), die vom AN oder dessen Subunternehmer nicht individuell für den AG entwickelt worden sind, sondern auch in für andere Abnehmer bestimmten Softwarelösungen Verwendung finden oder künftig finden werden, erklärt der AN vorab seine Zustimmung, dass der AG diese Komponenten beschränkt auf den Zweck der Anpassung, Wartung und Weiterentwicklung der vom AN an den AG gelieferten Individualsoftware benutzt. Der AN verpflichtet sich diesbezüglich, den AG vor allfälligen Ansprüchen Dritter aufgrund der Verwendung dieser Komponenten, soweit sie im Zuge der Anpassung, Wartung und Weiterentwicklung erfolgt, schadlos und klaglos zu halten.

8.4. 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.

9. 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;
- > **Individualsoftware:** 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.

10. Pflichten AN

10.1. Der AN verpflichtet sich zur geringst möglichen Beeinträchtigung des Dienstbetriebes und zur Einhaltung der relevanten betrieblichen Vorschriften des AG, insbesondere der Sicherheitsbestimmungen, der Arbeitszeitbestimmungen sowie der Hausordnungen etc.

10.2. Der AN wird sämtliche Leistungen so erbringen, dass Leistungen und Ergebnisse zum Zeitpunkt der Abnahme zumindest dem Stand fortgeschrittener Technik entsprechen und zusätzlich die vereinbarten Qualitätskriterien erfüllt werden. Der AN verpflichtet sich, das Vorliegen der Qualitätskriterien bei zugekauften Komponenten möglichst frühzeitig zu prüfen.

Im Fall, dass schriftliche Ausarbeitungen Teil des Auftrages sind, müssen diese nach dem Stand der Technik ausgeführt sein, wobei die konkreten Anforderungen des AG zu berücksichtigen sind.

Der Versionsstand der Kapitel ist ebenso anzugeben wie Quellen und Zitate. Die Ausarbeitung muss übersichtlich und klar strukturiert sein. Eine Kurzfassung („Management Summary“) ist als Anlage beizuschließen. Außerdem müssen die Ausarbeitungen den Versi-

onsstand der Kapitel, die Quellen für Aussagen und Zitate und ihre Annahme bzw. Abstimmungen mit dem AG erkennen lassen.

10.3. Auf Anforderung des AG ist der AN verpflichtet, schriftlich darzustellen, inwieweit das von ihm gelieferte Produkt durch behinderte Personen genutzt werden kann („Accessibility Statement“) und einen Ansprechpartner für Fragen der Barrierefreiheit zu nennen.

10.4. 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.

10.5. 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.

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

10.7. Die Wartung der Software ist für einen Zeitraum von zumindest 5 Jahren (ab Übernahme) sicherzustellen; der jeweils konkrete Wartungszeitraum wird einvernehmlich gesondert festgelegt. Die Wartung beinhaltet vor allem die Behebung von Fehlern, Einrichtung und Betrieb einer Hotline, die Weiterentwicklung sowie die Beratung des AG beim Einsatz von IT Komponenten. Fehlerdiagnose und deren Behebung erfolgt durch Fernwartung oder durch Einsatz vor Ort. Die Wartungspflicht beinhaltet auch die Verpflichtung, die Dokumentation der Software laufend zu aktualisieren und die jeweils aktuellen Handbücher und Online-Hilfen für Software dem AG ohne gesondertes Entgelt zu liefern bzw. verfügbar zu halten.

10.8. Der AN informiert den AG über jegliche technische Verbesserung sowie Weiterentwicklungsmöglichkeiten der Software bzw. möglicher Anpassungen. Plangemäße Wartungen oder Versionswechsel werden vorab vereinbart.

10.9. Der AN ist dazu verpflichtet, in angemessenem Umfang Wartungsstützpunkte 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 Troubleshooting-System einzurichten, auf welche der AG kostenfreien Zugriff hat. Dabei ist vom AN sicherzustellen, 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.

10.10. Eine Wartung außerhalb der Wartungsbereitschaftszeit ist vom AN auch dann zu leisten, wenn ihm dies nach Abwägung der Interessen des AG und seiner eigenen nicht unzumutbar ist. Zumutbarkeit ist jedenfalls dann gegeben, wenn eine den Fehlerklassen A oder B zuzuordnende Störung vorliegt. Die Zuordnung zu den Fehlerklassen erfolgt einvernehmlich. Gibt es keine Möglichkeit, vorab ein Einverständnis über die Klassifikation herzustellen oder ist dies unzulässig, hat der AN Maßnahmen zu setzen, welche der Klassifizierung des AG entsprechen.

10.11. 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.

10.12. 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 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.

11. Projektmanagement

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

11.2. 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 dem 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 beim AG eingesetzten MS-Office-Systems zu verfassen und längstens innerhalb einer Woche nach der jeweiligen Besprechung an alle Beteiligten zu übermitteln.

11.3. Änderungen

Der AN wird zumutbaren Änderungswünschen des AG sowohl im Projekt als auch im Betrieb nachkommen.

Wünscht der AG, dass von einer vereinbarten Vorgabe abgewichen wird, so handelt es sich dabei um einen Change Request, der nach Aufwand abgegolten wird. Der AN hat über jeden vom AG verlangten Change Request ein verbindliches Angebot auf Basis der Kalkulation seines Last and Final Offers vorzunehmen und dieses dem AG zu übermitteln.

Ergibt sich jedoch das Erfordernis von Change Requests aufgrund von Mängeln des Ergebnisses einer durch den AN oder einen ihm zuzurechnenden Dritten bereits fertig gestellten Phase des Projekts oder der Nichterfüllung von Aufklärungs-, Hinweis- oder Warnpflichten durch den AN oder einen ihm zuzurechnenden Dritten, kann der AN diesen Aufwand nicht in Rechnung stellen.

Change Requests haben zur Folge, dass der von ihnen betroffene Termin/Meilenstein auf Basis des Verhältnisses des ursprünglichen Umsetzungsaufwandes zum erhöhten Umsetzungsaufwand entsprechend verschoben wird. Ergibt sich das Erfordernis von Change Requests jedoch aufgrund von Mängeln des Ergebnisses einer durch den AN oder einen ihm zuzurechnenden Dritten bereits fertig gestellten Phase des Projekts oder der Nichterfüllung von Aufklärungs-, Hinweis- oder Warnpflichten durch den AN bzw. einen ihm zuzurechnenden Dritten, hat der AN durch Mehrarbeit oder ähnliche Maßnahmen sicherzustellen, dass der Terminplan eingehalten wird.

12. Entgelt

12.1. Stellt sich im Zuge der Projektabwicklung, ohne dass den AN daran ein Verschulden träge, heraus, dass Zusatzleistungen notwendig oder zweckmäßig sind, hat der AN diesen Umstand 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 sinngemäßer Anwendung der Bereicherungsregeln oder der Geschäftsführung ohne Auftrag, wird für diesen Fall mit Ausnahme des Umstandes, dass Gefahr im Verzug vorläge, ausgeschlossen.

13. Rechnungslegung / Zahlungsbedingungen

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

13.2. Wiederkehrende Wartungsentgelte werden dem AG 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.

14. Verwertungsrechte / Patente

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

14.2. Soweit nicht abweichend vereinbart, steht dem

AG das Recht zu, das vom AN für den AG zu erbringende Werk und die damit zusammenhängenden Arbeitsergebnisse, inklusive das darin inkludierte Know-how, – auf welche Art auch immer – zu benützen. Dieses Recht steht ausschließlich, unentgeltlich, unwiderruflich und unbeschränkt auf unbestimmte Zeit dem AG zu. Der AN stimmt zu, dass der AG Änderungen jeder Art am Werk durchführen darf. Das Recht auf wirtschaftliche Verwertung und Veröffentlichung ist - soweit nichts anderes vereinbart ist - davon nicht umfasst, mit Ausnahme zum Zweck der Durchführung von Ausschreibungen.

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

14.4. Bei einer Erfindung durch Mitarbeiter des AG liegen die ausschließlichen Nutzungsrechte beim AG. Der AN hat das Recht zur Nutzung der Erfindung zur Erbringung der vereinbarten Leistung.

14.5. Führt die Arbeit an dem vereinbarten Werk zu einer neuen Erfindung des AN, die als Patent oder Gebrauchsmuster schutzfähig bzw. lizenzfähig ist, hat der AN hiervon unverzüglich den AG zu verständigen. Der AG ist berechtigt, hierauf nach freiem Ermessen auf seinen Namen – unter Nennung des Erfinders gemäß den jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen – in beliebigen Ländern Schutzrechte anzumelden, diese weiterzuverfolgen oder auch jederzeit fallen zu lassen. Dem AN gebührt für die Überlassung einer solchen Erfindung an den AG sowie für die Einräumung der Benützungrechte hinsichtlich einer solchen Erfindung keine besondere Vergütung, da mit dem vereinbarten Entgelt eine angemessene Vergütung für die Erfindung abgegolten ist.