

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
NÖLGA-IT-AGB  
Fassung 01.01.2021

**INHALTSVERZEICHNIS**

<b>1.</b>	<b>Vertragsgrundlagen</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Allgemeine Angebotsbedingungen für IT-Leistungen</b>	<b>2</b>
2.1.	Erstellung und Einreichung des Angebotes	2
2.2.	Subunternehmer	2
2.3.	Eignungsnachweise und Ausschlussgründe	2
2.4.	Optionen	3
2.5.	Örtliche Verhältnisse	3
2.6.	Maßnahmen gegen Korruption und Wettbewerbsbeschränkungen	3
2.7.	Geheimhaltung von vertraulichen Informationen	3
2.8.	Datenschutz	4
2.9.	Zuschlagsfrist	4
2.10.	Rechtsschutz, Vergabekontrollbehörden	4
2.11.	Schadenersatz	4
<b>3.</b>	<b>Allgemeine Vertragsbedingungen für IT-Leistungen</b>	<b>5</b>
3.1.	Leistung – Ausführung	5
3.2.	Modalitäten der Leistungserbringung	7
3.3.	Abnahmeprüfung	8
3.4.	Hardware- und Systemsoftwaregarantie	10
3.5.	Ersatzteilgarantie	11
3.6.	Wartungsleistungen	11
3.7.	Fehlerklassifizierung	14
3.8.	Störungsmeldung	14
3.9.	Wartungsbereitschafts-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten	14
3.10.	Verzug, Ersatzvornahme	15
3.11.	Vertragsstrafe	15
3.12.	Gewährleistung	16
3.13.	Leistungsänderungen (Change Requests)	16
3.14.	Schadenersatz, Produkthaftung und Versicherung	17
3.15.	Kündigung	17
3.16.	Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund	18
3.17.	Beendigungsfolgen	18
3.18.	Eigentum und Immaterialgüterrechte	18
3.19.	Preise und Preisnachlässe	19
3.20.	Rechnungslegung und Zahlungsbedingungen	20
3.21.	Treueverhältnis und Datenschutz	21
3.22.	Aufrechnung	21
3.23.	Gerichtsstand, anwendbares Recht	21
3.24.	Zurückbehaltung, Leistungspflicht und Verzinsung	21
3.25.	Allgemeines	21
<b>Anhang</b>	<b>./3 Zentrales IT-Service-Management System der NÖ Landesgesundheitsagentur</b>	<b>22</b>

# 1. Vertragsgrundlagen

**1.1.** Für die Beschaffungsprozesse der NÖ Landesgesundheitsagentur (in der Folge auch „NÖ LGA“ oder „AG“) in der Leistungsgruppe der IT Hard- und Software gelten die folgenden Regelwerke in nachfolgender Rangfolge:

1. die Unterlagen des Beschaffungsprozesses der NÖ LGA
2. diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (NÖLGA-IT-AGB) in der unter Punkt 1.2 definierten Fassung, soweit sie nicht im Einzelfall durch ausdrückliche schriftliche Vereinbarung abgeändert oder ergänzt werden. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers (in der Folge kurz „AN“) werden nicht Vertragsbestandteil.

**1.2.** Die NÖ LGA-IT-AGB gelten in der zum Zeitpunkt der Einleitung des Beschaffungsvorganges geltenden Fassung. Als „eingeleitet“ gelten Verfahren zu jenem Zeitpunkt, zu dem die Bekanntmachung erfolgt ist, oder bei Verfahren ohne vorheriger Bekanntmachung zu jenem Zeitpunkt, an dem die Einladung zur Anbotlegung erfolgt ist.

**1.3** Der Beschaffungsvorgang des AG unterliegt den vergaberechtlichen Bestimmungen der Direktvergabe unter Heranziehung der nachfolgenden Bestimmungen, sofern vom AG nicht ausdrücklich eine andere Verfahrensart gewählt wurde.

**1.4** Mit der Abgabe des Angebots, mit der Annahme bzw mit der Ausführung des Auftrags anerkennt der AN die Geltung dieser Vertragsbedingungen.

## 2. Allgemeine Angebotsbedingungen für IT-Leistungen

### 2.1. Erstellung und Einreichung des Angebotes

2.1.1. Der Bieter hat sich bei der Erstellung und der Einreichung seines Angebots an die Bestimmungen des Bundesvergabegesetzes (BVerG) in der zum Zeitpunkt der Einleitung des Beschaffungsprozesses geltenden Fassung zu halten sowie sein Angebot unter Zugrundelegung dieser Angebotsbedingungen (Punkt 2) und der Vertragsbedingungen für IT-Leistungen (Punkt 3) zu erstellen.

2.1.2. Der Bieter haftet für die Richtigkeit seiner Angaben im Rahmen der Angebotslegung und insb. auch für seine Angaben zum Einsatzbereich der angebotenen Produkte. Der Bieter hat im Rahmen seiner Angebotslegung außerdem verbindlich mitzuteilen, wenn der Einsatzbereich der von ihm angebotenen Produkte vom Einsatzbereich der im Rahmen der Angebotseinholung vorgegebenen Leitprodukte abweicht.

2.1.3. Das Angebot ist in deutscher Sprache zu verfassen und innerhalb der festgesetzten Angebotsfrist an die vorgesehene Stelle des AG zu übermitteln. Für das fristgerechte Einlangen ist der Unternehmer alleine verantwortlich. Dem Angebot sind eine Detailbeschreibung des Lieferumfangs (Produkt, Artikelnummern, etc.) anzufügen sowie Prospekte/Produktdatenblätter über die angebotenen Produkte (aus denen die Erfüllung der Mindestanforderungen hervorgeht) beizulegen; außerdem ist im Angebot eine zentrale Ansprechperson für die Bestellannahme und Reklamationsabwicklung bekannt zu geben. Alle Anfragen, Korrespondenzen etc. haben in deutscher Sprache zu erfolgen.

2.1.4. Die Ausarbeitung des Angebotes samt den erforderlichen Vorleistungen und Kalkulationen, die Anfertigung sonstiger angeführter Beilagen und Nachweise sowie allfällige Präsentationen oder Teststellungen werden vom AG nicht vergütet.

2.1.5. Die Erstellung des Angebotes hat unter Berücksichtigung der in Österreich geltenden arbeits- und sozialrechtlichen Vorschriften (insbesondere des ArbeitnehmerInnenschutzgesetzes – ASchG, BGBl. Nr. 450/1994, des Arbeitszeitgesetzes – AZG, BGBl. Nr. 461/1969, des Arbeitsruhegesetzes – ARG, BGBl. Nr. 144/1983, des Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetzes – AVRAG, BGBl. Nr. 459/1993, des Arbeitskräfteüberlassungsgesetzes – AÜG, BGBl. Nr. 196/1988, des LSD-BG, des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes – BGStG, BGBl. I Nr. 82/2005, des Behinderteneinstellungsgesetzes – BEinstG, BGBl. Nr. 22/1970, und des Gleichbehandlungsgesetzes – GIBG, BGBl. I Nr. 66/2004), der einschlägigen Kollektivverträge sowie der in Österreich geltenden umweltrechtlichen Rechtsvorschriften zu erfolgen. Auskünfte über diese Vorschriften erteilen die örtlich zuständigen gesetzlichen Interessensvertretungen der Arbeitgeber und der Arbeitnehmer.

### 2.2. Subunternehmer

2.2.1. Subunternehmer ist ein Unternehmer, der Teile des an den Bieter erteilten Auftrages ausführt. Die bloße Lieferung von handelsüblichen Waren oder Bestandteilen, die zur Erbringung einer Leistung erforderlich sind, ist keine Subunternehmerleistung.

2.2.2. Der Bieter hat alle Teile des Auftrages, die er an Subunternehmer zu vergeben beabsichtigt, sowie die jeweils in Frage kommenden Subunternehmer und alle weiteren Unternehmer, die Teile der Leistungen ausführen sollen (Sub-Subunternehmer) im Angebot bekannt zu geben.

2.2.3. Die Weitergabe des gesamten Auftrages oder von Teilen der Leistung ist nur insoweit zulässig, als der Subunternehmer die für die Ausführung seines Teiles erforderliche Eignung besitzt.

### 2.3. Eignungsnachweise und Ausschlussgründe

2.3.1. Mit Abgabe des Angebotes erklärt der Bieter verbindlich, dass keine Ausschlussgründe gemäß § 78 BVerG vorliegen (Eigenerklärung). Auf gesonderte Aufforderung des AG ist das Nichtvorliegen des Ausschlussgrundes vom Unternehmer unverzüglich nachzuweisen. Eine solche Aufforderung wird nur dann erfolgen, wenn der AG Zweifel an der Richtigkeit der Eigenerklärung hat.

2.3.2. Der Bieter ist außerdem berechtigt, die vergaberechtliche Eignung mit der Mitgliedschaft beim Auftragnehmerkataster Österreichs (ANKÖ – [www.ankoe.at](http://www.ankoe.at)) durch Bekanntgabe ihrer ANKÖ-Mitgliedsnummer nachzuweisen, sofern die geforderten Informationen dort in der geforderten Aktualität verfügbar sind.

2.3.3. Der AG wird überdies von dem für den Auftrag in Betracht kommenden Unternehmer (und dessen Subunternehmern) eine Auskunft aus der zentralen Verwaltungsstrafevidenz des Bundesministers für Finanzen gemäß § 28b Ausländerbeschäftigungsgesetz, BGBl. I Nr 44/1975 idgF (in der Folge „AusIBG“) sowie eine Auskunft aus der Verwaltungsstrafevidenz des Kompetenzzentrums Lohn- und Sozialdumping Bekämpfung (LSDB) gemäß § 35 des Lohn- und Sozialdumpingbekämpfungsgesetzes – LSD-BG, BGBl. I Nr 44/2016, einholen. Der Bieter erteilt hierzu sein Einverständnis.

## **2.4. Optionen**

2.4.1. Der Bieter ist an die als „Option“, „optional“ oder „optionale Leistungen“ gekennzeichneten Teile des Vertrages gebunden und im Falle des Abrufes der Optionen verpflichtet, die als Optionen udgl gekennzeichneten Leistungen zu den Bedingungen des Vertrages zu erbringen.

2.4.2. Optionsrechte begründen keinen schuldrechtlichen Anspruch des Bieters auf Leistungserbringung, sondern stellen Gestaltungsrechte des AG dar. Selbst im konkreten Bedarfsfall hat der Bieter keinen Rechtsanspruch auf den (gänzlichen bzw. teilweisen) Abruf einer Option und kann bei Nichtabruf keinerlei Ansprüche (insbesondere Bereicherungs- oder Schadenersatzansprüche) geltend machen.

2.4.3. Die NÖ LGA wird den Abruf von optionalen Leistungsteilen jedenfalls so rechtzeitig bekannt geben, dass dem Bieter für die Vornahme der erforderlichen Dispositionen ausreichend Vorlaufzeit verbleibt. Mit der Erbringung einer als „Option“ udgl gekennzeichneten Leistung darf erst nach deren nachweislichem Abruf begonnen werden; vor einem solchen Abruf bestehen keinerlei Vergütungs- oder sonstige Ansprüche des Bieters gegen die NÖ LGA.

## **2.5. Örtliche Verhältnisse**

Mit der Einreichung des Angebots bestätigt der Bieter, dass er alle örtlichen Gegebenheiten, insbesondere die Beschaffenheit des Liefer- bzw Aufstellungsorts, die Zufahrtsmöglichkeiten und alle sonstigen für die Leistungserbringung maßgeblichen Umstände nachgefragt/festgestellt und in der Preisbildung berücksichtigt sowie die für das Angebot erforderlichen Unterlagen eingehend geprüft hat; Nachforderungen aufgrund solcher Umstände sind ausgeschlossen.

## **2.6. Maßnahmen gegen Korruption und Wettbewerbsbeschränkungen**

2.6.1. Die NÖ LGA und der Bieter verpflichten sich, alle erforderlichen Maßnahmen zur Vermeidung von Korruption zu ergreifen.

2.6.2. Der Bieter verpflichtet sich,

- (1) insbesondere alle hierzu notwendigen organisatorischen und personellen Vorkehrungen zu treffen, damit er und sämtliche für ihn tätigen Personen im geschäftlichen Verkehr mit der NÖ LGA
  - a. alle strafrechtlichen Bestimmungen zur Bekämpfung von Korruption, insbesondere auch die Bestimmungen der §§ 168b, 153, 153a, 304 bis 307b, 308 und 146 bis 148a StGB sowie der §§ 10 bis 12 UWG einhalten;
  - b. den für die NÖ LGA tätigen Personen keine Zuwendungen oder andere Vorteile anbieten, versprechen oder gewähren, keine Zuwendungen oder andere Vorteile von solchen Personen fordern, sich versprechen lassen oder annehmen und nicht auf sonstige Weise danach trachten, solche Personen zu beeinflussen;
  - c. Dritte nicht zu in a) und b) umschriebenen Handlungen bestimmen oder sonst zu deren Ausführung beitragen;
- (2) nicht gegen kartellrechtliche oder andere Vorschriften, die dem Schutz des unbeschränkten Wettbewerbs dienen, insbesondere durch Beteiligung an Absprachen über Preise oder Preisbestandteile, durch verbotene Preisempfehlungen oder durch Beteiligung an Empfehlungen oder Absprachen über die Abgabe oder die Nichtabgabe von Angeboten sowie über Gewinnbeteiligung und Abgabe an andere Bewerber zu verstoßen;
- (3) allen seinen Subunternehmern die in (1) und (2) umschriebenen Pflichten zu überbinden sowie vom Vertrag mit einem Subunternehmer mit sofortiger Wirkung zurückzutreten bzw. einen solchen Vertrag mit sofortiger Wirkung aufzukündigen, wenn erwiesen ist oder doch ein begründeter Verdacht besteht, dass der Subunternehmer eine im Vorangehenden umschriebene Handlung begangen hat.

## **2.7. Geheimhaltung von vertraulichen Informationen**

2.7.1. Der Bieter verpflichtet sich,

- (1) die Beschaffungsunterlagen sowie alle ihm sonst im Zusammenhang mit der Beschaffung, dem Abschluss des Vertrags und der Abwicklung des Vertragsverhältnisses bekannt gewordenen und noch bekanntwerdenden technischen und kaufmännischen Informationen und Unterlagen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse (im Folgenden kurz: vertrauliche Informationen) der NÖ LGA – gleichviel, ob sie in mündlicher, schriftlicher, visueller, elektronischer oder sonstiger Form vorliegen, – vertraulich zu behandeln;
- (2) für den Fall, dass er sich zur Erfüllung seiner (vor-) vertraglichen Verpflichtungen, Obliegenheiten und sonstigen Aufgaben anderer Personen bedient, die Verpflichtung zur Geheimhaltung dieser vertraulichen Informationen auch allen für ihn tätigen Personen zu überbinden und nur solche Personen einzusetzen, die vor Aufnahme ihrer Tätigkeit zur Geheimhaltung nachweislich ausdrücklich schriftlich verpflichtet wurden;
- (3) die vertraulichen Informationen ausschließlich im Rahmen des Beschaffungsvorganges, unter Einhaltung der vergaberechtlichen Grundsätze und nicht auch für eigene andere sowie für Zwecke Dritter zu nutzen;

(4) die vertraulichen Informationen nur nach ausdrücklicher, schriftlicher Zustimmung durch die NÖ LGA offenzulegen, zu veröffentlichen, kommerziell zu verwerten oder an Dritte (ausgenommen für Zwecke der Angebotserstellung durch Subunternehmer und Zulieferanten) weiterzugeben; auch Pressenotizen und sonstige Mitteilungen dürfen nur nach ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung durch die NÖ LGA weitergegeben werden.

2.7.2. Diese Verpflichtungen bestehen auch nach Beendigung des Beschaffungsvorganges, aber auch während der Abwicklung und nach Beendigung des Vertragsverhältnisses örtlich, zeitlich und auch sonst in jeder Hinsicht uneingeschränkt fort; das gilt auch für mit dem Bieter verbundene Unternehmen sowie die in **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** (2) genannten Personen.

2.7.3. Von dieser Geheimhaltungspflicht ausgenommen sind Unterlagen und Informationen, für die der Bieter den Nachweis erbringt, dass sie allgemein bekannt sind oder bekannt werden, ohne dass dies von ihm zu vertreten ist, oder dass sie ihm durch einen Dritten zur Kenntnis gelangt sind, ohne dass er die dem AG gegenüber bestehende Geheimhaltungspflicht verletzt hat.

## **2.8. Datenschutz**

2.8.1. Werden dem Bieter zur Durchführung des Auftrages personenbezogene Daten im Sinne der DSGVO oder Gesundheitsdaten im Sinne des GTelG 2012 überlassen oder vom Bieter im Rahmen des Auftrages solche Daten ermittelt, und liegt kein Rechtsgrund für eine eigenverantwortliche Verarbeitung durch den Bieter vor, ist der Bieter im Auftragsfall in Ansehung dieser Daten Auftragsverarbeiter im Sinne des Art. 4 Z 8 DSGVO.

2.8.2. Der Bieter verpflichtet sich in diesem Fall, alle datenschutzrechtlichen Verpflichtungen als Auftragsverarbeiter (Art. 4 Z 8 DSGVO) gemäß Datenschutzvertrag (Anlage./1) wahrzunehmen und die Bestimmungen des GTelG 2012 einzuhalten. Sofern mit der NÖ LGA (oder ihrer Rechtsvorgängerin der NÖ Landeskliniken-Holding) der Datenschutzvertrag noch nicht abgeschlossen wurde, verpflichtet sich der Bieter, mit der Auftragserteilung diesen Datenschutzvertrag abzuschließen.

2.8.3. Eine genaue Darstellung der Auftragsverarbeitung zur Erfüllung der hier vertragsgegenständlichen Pflichten ist anhand des Anlagensets zum Datenschutzvertrag (Anlage./2 DSGVO - Anlagenset) mit dem Angebot vorzulegen und mit Auftragserteilung Bestandteil des Vertrages.

## **2.9. Zuschlagsfrist**

Der Bieter bleibt jedenfalls für die Dauer von fünf Monaten an sein Angebot gebunden.

## **2.10. Rechtsschutz, Vergabekontrollbehörden**

2.10.1 Sofern für das von der NÖ LGA gewählte Verfahren ein Rechtsschutz gemäß den Bestimmungen des BVergG idgF vorgesehen ist, gilt das NÖ Vergabe- Nachprüfungsgesetz, LGBl 7200 idgF.

2.10.2 In diesem Fall sind die zuständigen Vergabekontrollbehörden die NÖ Schlichtungsstelle für öffentliche Aufträge (A-3109 St. Pölten, Landhausplatz 1) und das Landesverwaltungsgericht Niederösterreich. Das Landesverwaltungsgericht Niederösterreich hat seinen Sitz in St. Pölten (A-3109 St. Pölten, Rennbahnstraße 29).

## **2.11. Schadenersatz**

Die NÖ LGA bzw. die vergebende Stelle haften für einen Schaden, der dem Bieter im Beschaffungsvorgang allenfalls entsteht, ausschließlich bei nachgewiesenem hinreichend qualifizierten Verstoß gegen vergaberechtliche Bestimmungen.

## 3. Allgemeine Vertragsbedingungen für IT-Leistungen

### 3.1. Leistung – Ausführung

#### 3.1.1. Grundsätze

3.1.1.1 Der AN ist sich bewusst, dass es sich bei dem AG um einen Gesundheitsdiensteanbieter handelt, in dessen Gesundheitseinrichtungen besondere Anforderungen, insbesondere im Hinblick auf Arbeits- und Datenschutzschutz und Hygiene zu beachten sind.

3.1.1.2 Bei der Vertragserfüllung ist auf den Betrieb der Gesundheitseinrichtungen Rücksicht zu nehmen. Insbesondere haben die Lieferungen und sonstigen Leistungen in der Weise zu erfolgen, dass dieser nicht beeinträchtigt wird.

3.1.1.3 Der AN verpflichtet sich, die ihm übertragenen Arbeiten mit fachlicher und kaufmännischer Sorgfalt nach bestem Wissen durchzuführen, wobei der AN als Sachverständiger nach § 1299 ABGB gilt. Der AN hat allfälligen Subunternehmern und Lieferanten die Beachtung aller ihm selbst vorgeschriebener Vorschriften zu überbinden und ist dafür dem AG verantwortlich.

3.1.1.4 Das Angebot umfasst neben der vereinbarten Leistung auch die Unterstützung des AG zur Erlangung aller eventuell notwendigen Abnahmen und die Beibringung etwaiger erforderlicher Unterlagen (Nachweise, Zeugnisse etc.) samt den erforderlichen Einschulungen in die sachgerechte Handhabung der Anwender vor Ort.

3.1.1.5 Im Vertrag nicht ausdrücklich genannte Leistungen und Nutzungsrechte sind Gegenstand des Vertrags, soweit sie zur vertragsgemäßen Erfüllung und Funktionstauglichkeit des Leistungsgegenstands erforderlich sind; für solche Leistungen kann der AN kein gesondertes oder zusätzliches Entgelt berechnen, sofern der AN nicht vor Beauftragung auf diesen Umstand hingewiesen hat. Hält der AN Änderungen vereinbarter Leistungen bzw. der Umstände der Leistungserbringung oder zusätzliche Leistungen für günstig aus Sicht des AG, so hat er dies und den erforderlichen Zeitpunkt der Leistungsausführung dem AG ehestens nachweisbar bekannt zu geben.

#### 3.1.2. Allgemeine Anforderungen an Hardwarekomponenten

3.1.2.1. Bei Lieferung von Hardwarekomponenten, leistet der AN Gewähr,

- a. dass diese den Anforderungen der einschlägigen Gesetze, Verordnungen und technischen Richtlinien und Leitlinien (wie ÖNORMen) und dem ArbeitnehmerInnenschutz, den entsprechenden EU-Richtlinien und den Leistungsanforderungen des AG (zB durch Angabe von Leitprodukten etc.) sowie dem aktuellen Stand der Technik entsprechen,
- b. dass die vertragsgegenständlichen Hardwarekomponenten sämtliche Spezifikationen gemäß den Produktbeschreibungen des Herstellers erfüllen.
- c. dass alle angebotenen Hardwarekomponenten nach Umstellung der Netzversorgungsspannung auf EU-Norm EN 50160 in der jeweils geltenden Fassung problemlos weiter betrieben werden können,
- d. dass Hardware- und Netzwerkkomponenten den Regeln über die elektromagnetische Verträglichkeit (EMV) gemäß österreichischem und EU-Recht entsprechen,
- e. dass - soweit gesetzlich oder gemäß allgemein anerkannter Standards - vorgesehen, alle Leistungsgegenstände ein ÖVE Prüfzeichen, CE-Konformitätszeichen oder ein diesen gleichwertiges und von der Europäischen Union anerkanntes Sicherheitszeichen aufweisen,
- f. dass bei Verkabelung und Netzwerkkonzeption die Norm EN 50173 in der geltenden Fassung bzw. an deren Stelle tretende und alle je nach Verkabelungstyp ergänzenden Normen eingehalten werden,
- g. dass nur fabrikneue Hardwarekomponenten geliefert werden,
- h. 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,
- i. soweit die Dimensionierung der benötigten Hardware dem AN übertragen worden ist, dass die IT-Komponenten in der Lage sind, bei Einsatz der vorgesehenen Software und im Einsatz für die im Leistungsverzeichnis oder sonstigen Vertragsbestandteilen vorgesehenen Mengen, bei der geplanten Vollast für einfache Transaktionen am vorgesehenen Endgerät Antwortzeiten zu liefern, die eine effiziente Aufgabenerfüllung zulassen,
- j. dass im Clientbereich die Hardware sowohl „Windows 10 Enterprise“ (LTSC) und höher in der 32Bit- als auch die 64Bit-Version (Treiberkompatibilität) unterstützt,
- k. dass im Serverbereich die Hardware „Windows Server 2016“ und höher (Treiberkompatibilität) unterstützt.

3.1.2.2. Der AN verpflichtet sich, dem AG die Vertragsgegenstände zusammen mit der zum Betrieb der Vertragsgegenstände erforderlichen Systemsoftware zu liefern, zu übergeben und je nach gesonderte Beauftragung zu warten (siehe Punkt 3.6). Die erforderliche Systemsoftware muss im Angebot namentlich angeführt werden.

#### 3.1.3. Allgemeine Anforderungen an Softwarekomponenten

3.1.3.1. Der AN verpflichtet sich, nur Softwarekomponenten zu liefern,

- a. dass diese den Anforderungen der einschlägigen Gesetze, Verordnungen und technischen Richtlinien und Leitlinien (wie ÖNORMen) und dem ArbeitnehmerInnenschutz, den entsprechenden EU-Richtlinien und den Leistungsanforderungen des AG (zB durch Angabe von Leitprodukten etc.) sowie dem aktuellen Stand der Technik entsprechen,
- b. die zuverlässig die vertraglich bzw. im Leistungsverzeichnis beschriebenen Funktionen erfüllen,
- c. die frei von Trojanern, Viren, Würmern und sonstiger Malware sind,

- d. deren etwaige Kopierschutzeinrichtungen, CPU-Nummern, Datums-, Programmsperren oder ähnlichen nutzungsbeschränkenden Routinen im Angebot beschrieben sind und bei lizenzgerechter Nutzung keine Einschränkung der Funktionalität, dieser oder anderer Softwarekomponenten mit sich bringt,
- e. dass - soweit gesetzlich oder gemäß allgemein anerkannter Standards - vorgesehen, alle Leistungsgegenstände ein ÖVE Prüfzeichen, CE-Konformitätszeichen oder ein diesen gleichwertiges und von der Europäischen Union anerkanntes Sicherheitszeichen aufweisen,
- f. die ausführlichst, auch auf zu erwartende Grenzfälle (Fehleingaben, Anzahl gleichzeitiger Transaktionen, Datenmengen) getestet wurden,
- g. die benutzerfreundlich sind, 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,
- h. bei welchen innerhalb eines Anwendungsgebietes eine einheitliche Menügestaltung und Funktionstastenbelegung gegeben ist,
- i. die gegen übliche Arten von Fehlbedienung (z.B. durch Verwendung von Wertebereichsprüfungen und Integritätsregeln) abgesichert sind,
- j. die in den grundlegenden Konfigurationseinstellungen durch den AG leicht änderbar sind,
- k. die „Office Professional Plus 2010“ und höher unterstützen, sofern Programme (z.B. Word) Microsoft Office benötigen.
- l. die im Serverbereich das Betriebssystem „Windows Server 2016“ und höher (Treiberkompatibilität) unterstützen, sofern eine Installation auf einem Windows Serverbetriebssystem erforderlich ist.
- m. die sowohl „Windows 10 Enterprise“ (LTSC) und höher in der 64Bit-Version (Treiberkompatibilität) unterstützen, sofern eine Installation auf einem Windows Betriebssystem für Clients erforderlich ist.
- n. die frei von bekannten Sicherheitslücken und Schwachstellen sind.
- o. für die vom jeweiligen Hersteller noch Sicherheitsupdates zur Verfügung gestellt werden.

3.1.3.2. Passwörter, die von der Software verwaltet werden, dürfen nicht im Klartext abgespeichert werden. Sofern dafür Hash Algorithmen zum Einsatz kommen sind salted Hash Algorithmen zu verwenden.

3.1.3.3. Bei der Installation und Konfiguration der Standardsoftware und Individualsoftware wurden Empfehlungen von Software- und Hardwareherstellern zur sicheren Konfiguration von Hard- und Softwarekomponenten (Hardening) berücksichtigt. Für Software, deren Verwendungszweck die Verarbeitung von personenbezogenen Daten inkludiert, wird das „Privacy by Default“ Prinzip bei der Installation und Konfiguration angewendet. Auf Anfrage des AG hat der AN die schriftliche Dokumentation der getroffenen Maßnahmen dem AG zur Verfügung zu stellen.

3.1.3.4. Bei der Entwicklung von Individualsoftware wurden Empfehlungen zur sicheren Gestaltung und Entwicklung von Software eingehalten (z.B. bei Webanwendungen: OWASP, ÖNORM 7700 – in den jeweils geltenden Fassungen). Entwickler werden dahingehend regelmäßig geschult. Für Software, deren Verwendungszweck die Verarbeitung personenbezogener Daten inkludiert, wird das „Privacy by Design“ Prinzip bei der Entwicklung angewendet. Auf Anfrage des AG hat der AN die schriftliche Dokumentation der getroffenen Maßnahmen dem AG zur Verfügung zu stellen.

3.1.3.5. Es kommen ausschließlich kryptographische Verfahren (z.B. zur Verschlüsselung von Daten, zur Signatur von Daten, zur Bildung von kryptographischen Prüfsummen) zum Einsatz, die den jeweils aktuellen Stand der Technik und die Anforderungen der technischen Richtlinie BSI TR-02102 in der jeweils aktuellsten Fassung erfüllen.

3.1.3.6. Der AN hat den AG über festgestellte Schwachstellen in der Individualsoftware (inkl. verwendeter Libraries, Frameworks, etc.) zu warnen. Der Warnung ist eine Risikoabschätzung inkl. empfohlener risikominimierender Maßnahmen beizufügen. Bei einer akuten Bedrohungslage (z.B. Wurmartige Verbreitung von Schadsoftware durch Ausnutzen einer Schwachstelle, Zero Day Angriffe) muss der AG unverzüglich informiert werden.

#### 3.1.4. **Benutzer-Authentifizierung**

Die Softwareanwendung muss die Möglichkeit bieten, die Benutzerauthentifizierung gegenüber dem Active Directory in der Version Windows Server 2016 und höher des AG durchzuführen. Unter Benutzerauthentifizierung ist die Identifizierung eines Benutzers mittels Benutzername und Passwort zu verstehen. Der von dem Benutzer eingegebene Benutzername sowie das Passwort ist gegenüber dem Verzeichnisdienst Active Directory zu verifizieren. Stimmen Benutzername und Passwort überein, so ist der Benutzer eindeutig authentifiziert.

#### 3.1.5. **Clientverwaltung**

Clients welche unter dem Betriebssystem Microsoft Windows betrieben werden, müssen in das zentrale Active Directory integrierbar sein.

#### 3.1.6. **Verpackung**

3.1.6.1. Verpackungsmaterialien sind auf den dafür erforderlichen Umfang zu beschränken; umweltfreundliche Verpackungsmaterialien sind zu bevorzugen.

3.1.6.2. Der AN hat sich an einem flächendeckenden System der Verpackungsentsorgung in Österreich (wie zB der ARA = Altstoff Recycling Austria AG) zu beteiligen und im Angebot seine Lizenznummer anzugeben und in jedem Lieferschein und in jeder Rechnung folgende rechtsverbindliche Erklärung aufzunehmen: „Die von uns gelieferten Verpackungen sind beim Sammel- und Verwertungssystem [NAME] verpflichtet“.

3.1.6.3. Unterlässt der AN eine solche Entpflichtungserklärung, so hat er das Verpackungsmaterial auf erster Anforderung des AG abzuholen und selbst für die Entsorgung zu sorgen; kommt der AN dieser Verpflichtung nicht nach, ist der AG berechtigt, die Entsorgung durch Dritte auf Gefahr und Kosten des AN vornehmen zu lassen und wird diesbezüglich vom AN schad- und klaglos gehalten. Zusätzliche Entgelte oder Kosten, wie etwa Pfandgelder oder Entsorgungskosten, werden vom AG nicht anerkannt.

## **3.2. Modalitäten der Leistungserbringung**

### **3.2.1 Beginn und Termine**

3.2.1.1 Mit der Ausführung der Leistung darf erst nach schriftlicher Beauftragung begonnen werden (zB. SAP Bestellung); die Leistungserbringung hat - unter Berücksichtigung der erforderlichen Vorbereitungszeit - so zu erfolgen, dass sie zum vereinbarten Termin abgenommen werden kann.

3.2.1.2 Bei drohendem Verzug ist die jeweils anfordernde Stelle des AG unverzüglich und nachweislich schriftlich, mittels Fax oder elektronisch unter Angabe der Gründe sowie der voraussichtlichen Dauer des Verzugs sowie von den vorgeschlagenen Abhilfemaßnahmen zu verständigen.

### **3.2.2 Lieferung und Versand**

3.2.2.1 Die Lieferung einschließlich der Entladung und der Versand erfolgen stets frei von allen Spesen auf Kosten und Gefahr des AN an den vom AG näher festgelegten Lieferort (= Erfüllungsort; frei Lieferort (Incoterms 2010 – „DDP“) abgeladen). Der AN hat für alle erforderlichen Sach- und Transportversicherungen zu sorgen.

3.2.2.2 Eine Direktlieferung in die jeweilige Abteilung, ohne vorherige Zustimmung der in der Auftragserteilung genannten Ansprechperson, ist nicht zulässig.

3.2.2.3 Jeder Lieferung muss ein Lieferschein mit der Bestellnummer des AG, dem Namen der anfordernden Stelle, der Artikelbezeichnung und der Artikel-Nummer des AN samt SAP-Nummer (sofern vorhanden) beiliegen.

3.2.2.4 Dieser ist an der Außenseite der verpackten, gelieferten Waren deutlich sichtbar anzubringen. Nicht entsprechend gekennzeichnete Sendungen können zurückgewiesen werden.

3.2.2.5 Bei fehlenden Versandpapieren kann der Liefergegenstand bis zum vollständigen Eingang der ordnungsgemäßen Papiere auf Kosten und Gefahr des AN eingelagert werden.

### **3.2.3 Kennzeichnung und Dokumentation**

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

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

3.2.3.3 Für Softwarekomponenten besteht die erforderliche Dokumentation mindestens aus einer Benutzerdokumentation, einer Kurzbeschreibung und aus einer technischen Dokumentation. Weitere Dokumentationsunterlagen werden nicht gefordert.

3.2.3.4 Benutzerdokumentation für Anwendungssoftware muss in deutscher Sprache, sonstige Dokumentation kann auch in englischer Sprache geliefert werden.

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

3.2.3.6 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.

3.2.3.7 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.

3.2.3.8 Spezifikationen von Systemschnittstellen, die im Verantwortungsbereich des AN liegen, sind vollständig offenzulegen und so zu dokumentieren, dass sie für einen mit ähnlichen IT-Komponenten vertrauten Fachmann nachvollziehbar sind.

3.2.3.9 Der AG darf die Dokumentation für den vertragsgemäßen internen Gebrauch beliebig kopieren und verwenden.

3.2.3.10 Die technische Dokumentation muss die Datenbankdokumentation inklusive der Zugriffs- und Administrationskennworte beinhalten.

3.2.3.11 Die technische Dokumentation muss eine Auflistung aller eingesetzten Softwarekomponenten in der jeweiligen Version und Edition (inkl. eingesetzter Frameworks, etc.) enthalten. Darüber hinaus ist eine Auflistung der verwendeten kryptographischen Verfahren (inkl. Angabe der verwendeten Algorithmen, Schlüssellängen), deren Einsatzzweck (z.B. Verschlüsselung übertragener Daten mittels AES 256, Abspeicherung von Benutzerkennwörtern mittels Salted Hash SHA2, Beschreibung der konfigurierten Cipher Suites bei Webservern mit TLS) anzugeben. Im Fall der Speicherung von kryptographischen Schlüsselmaterialien (z.B. Passwörter, private / symmetrische Schlüssel): Die Ablage des Schlüsselmaterials, sowie deren Möglichkeit zum Widerruf.

3.2.3.12 Einzellizenzen [z.B. Systembuilder (SB), OEM (mit Hardware erworben) oder Einzelhandelsprodukt (FPP)], müssen auf dem zu lizenzierenden Produkt (z.B. mittels einer OEM Plakette) ersichtlich und zur weiteren Inventarisierung leicht zugänglich sein.

### **3.2.4 Subunternehmerleistungen**

3.2.4.1 Nach Auftragserteilung hat der AN jeden beabsichtigten Wechsel eines Subunternehmers oder jede beabsichtigte Hinzuziehung eines nicht im Angebot bekannt gegebenen Subunternehmers dem AG schriftlich und unter Anschluss aller zur Prüfung der Eignung des betreffenden Subunternehmers erforderlichen Nachweise mitzuteilen. Der Einsatz dieser Subunternehmer bei der Leistungserbringung darf nur nach vorheriger Zustimmung des AG erfolgen.

3.2.4.2 Der AG wird einem Wechsel des Subunternehmers sowie der Neu-Hinzuziehung eines Subunternehmers grundsätzlich dann zustimmen, wenn hierfür eine sachliche Notwendigkeit besteht und der AN zumindest die Gleichwertigkeit mit dem ursprünglichen Leistungserbringer nachweist.

3.2.4.3 Der AN haftet dem AG in jedem Fall für seine Subunternehmer gemäß § 1313 a ABGB. Auf Verlangen des AG hat der AN die mit seinen Subunternehmern geschlossenen Vereinbarungen dem AG zur Einsicht vorzulegen.

3.2.4.4 Der AN verpflichtet sich, Zahlungen des AG an Subunternehmer als schuldbefreiend anzuerkennen, falls der AN mit seinen Zahlungsverpflichtungen aus diesem Vertrag gegenüber Subunternehmern verschuldet in Verzug gerät (bedingte Forderungsabtretung).

### **3.2.5 Übernahme und Gefahrenübergang**

3.2.5.1 Als Tag der Übernahme gilt:

- bei Lieferung von Individual-Hardware oder Individual-Software sowie bei vereinbarten Abnahmetests der Arbeitstag nach der erfolgreichen Beendigung des Abnahmetests (siehe Pkt. 3.3.2.2 bzw. 3.3.3.2) oder
- bei einvernehmlichem Verzicht auf einen Abnahmetest der Arbeitstag, an dem die Leistung gemäß dem vom AG gegengezeichneten Übernahmeprotokoll betriebsbereit aufgestellt/installiert/in Betrieb genommen worden ist oder
- bei Lieferung von Standard-Software und Standard-Hardware der Tag der vertragskonformen Lieferung bzw. Leistung (siehe Pkt. 3.3.2.1 und 3.3.3.1).

3.2.5.2 Der AG kann die Übernahme verweigern, wenn die Leistung Mängel, die nicht bloß geringfügig sind, aufweist oder wenn die Leistung betreffende Dokumentationen, deren Übergabe zu diesem Zeitpunkt nach dem Vertrag zu erfolgen hat (z.B. Source Codes, Bedienungsanleitungen und Prüfanleitungen, Pläne, Zeichnung, sonstige, geschuldete Ausarbeitungen udgl) dem AG nicht übergeben worden sind.

3.2.5.3 Werden zur Durchführung der Übernahme/Abnahme Arbeitskräfte bzw. Geräte oder andere Behelfe benötigt, so hat sie der AN unentgeltlich beizustellen.

3.2.5.4 Die Gefahr geht stets erst dann auf den AG über, wenn das vertretungsbefugte Personal des AG die Leistung gemäß 3.2.5.1 übernommen hat. Sind bis zu diesem Zeitpunkt Schäden welcher Art auch immer aufgetreten, so hat sie der AN auf seine Kosten zu beheben.

## **3.3. Abnahmeprüfung**

Der Abnahmeprozess richtet sich nach der Anforderungsdefinition (Leistungsverzeichnis des AG / Angebot des AN), auf dessen Basis sich die Abnahmeobjekte und -kriterien ergeben bzw definiert werden. Seitens des AG wird ein verantwortlicher Ansprechpartner namhaft gemacht. Dieser koordiniert die verschiedenen fachlichen und technischen Spezialisten des AG, die die allfälligen Tests tatsächlich durchführen, konsolidiert die Ergebnisse und unterfertigt die Abnahmeprotokolle. Begleitende Tests von Teilergebnissen stellen keine (Teil-)Abnahme dar. Die Übernahme von Teilkomponenten in den Echtbetrieb stellt keine Abnahme dar.

### **3.3.1. Abnahme von Ausarbeitungen**

3.3.1.1 Die Prüfung von Ausarbeitungen (zB Pflichtenhefte, Detailspezifikationen, Dokumentation) erfolgt nach Wahl des AG

- nach Einführung der Mitarbeiter des AG durch den AN in die Ausarbeitung durch Prüfung in einer gemeinsamen Arbeitssitzung von angemessener Dauer kapitelweise auf Vollständigkeit und Einsetzbarkeit (Reviewsitzung) oder
- durch einfache Inspektion durch den AG.

3.3.1.2 In beiden Fällen werden die Ergebnisse schriftlich festgehalten. Werden hierbei schwerwiegende Mängel gefunden, wird dieser Vorgang solange wiederholt, bis die Mängel behoben sind. Als schwerwiegende Mängel gelten dabei insbesondere Mängel, die dazu führen, dass das Abnahme-Objekt nicht vollständig ist, nicht ausreichend spezifisch in Bezug auf die Rahmenbedingungen (technisch, organisatorisch) ist oder nicht im Rahmen der technischen oder organisatorischen Voraussetzungen des AG anwendbar ist. Ansonsten wird die Ausarbeitung nach Einlangen etwaig erfolgreicher Mängelbehebungen und entsprechender Prüfung vom AG als geprüft erklärt.

3.3.1.3 Für jedes zur Abnahme vorgelegte Objekt ist ein entsprechender im Projektplan festzulegender Zeitraum für die Überprüfung der gelieferten Leistungen (durch den AG) vorzusehen. Werden nach Erklärung der Abnahmebereitschaft durch den AN bzw nach Einlangen von Mängelbehebungen beim AG binnen 30 Kalendertagen vom AG weder weitere Mängel gerügt noch die Ausarbeitung schriftlich für geprüft erklärt, so gehen Verzögerungen im Terminplan nicht zu Lasten des AN.



3.3.1.4 Sofern nicht ausdrücklich eine Abnahme von Ausarbeitungen (Meilenstein bzw ausdrückliche Vereinbarung der Abnahme von Zwischenergebnissen) vereinbart wurde, bedeutet die Abnahme der Ausarbeitungen keine Abnahme der vertraglich geschuldeten Leistungen, sondern die Wissenserklärung des AG, dass keine Widersprüche in der Ausarbeitung selbst oder zwischen Ausarbeitung und Wirklichkeit aufgefallen sind. Insbesondere übernimmt der AG mit der Prüfung von Ausarbeitungen keine Haftung für die Vollständigkeit und Durchführbarkeit der beschriebenen Maßnahmen bzw für die Realisierbarkeit und Vertragskonformität der weiteren auftragsgegenständlichen Leistungen. Sofern eine Abnahme von Ausarbeitungen vereinbart wurde, stellt diese den Abschluss einer erfolgreichen Überprüfung von Projektausarbeitungen dar und bedeutet die Bestätigung durch den AG, dass der funktionale Inhalt der Ausarbeitungen den funktionalen Anforderungen in Bezug auf Vollständigkeit und Einsetzbarkeit entspricht und die Realisierung durch den AN auf dieser Basis zu erfolgen hat und für die weitere Projektarbeit bindend ist. Jede darüberhinausgehende funktionelle Änderung oder Erweiterung zu dem in freigegebenen Ausarbeitungen Beschriebenen gilt als Change Request des AG.

### **3.3.2 Abnahme von Software**

3.3.2.1 Standard-Software (nicht für den AG angepasste und/oder optimierte Anwendungen) gilt als abgenommen, wenn nicht innerhalb von dreißig Kalendertagen ab Übernahme vom AG Einwände an den AN gemeldet werden.

3.3.2.2 Der AN hat Individual-Software (speziell für den AG angepasste und/oder optimierte Anwendungen) auf Basis der Festlegungen des AG bzw der abgenommenen Ausarbeitungen zu entwickeln/liefern. Mit Fertigstellung hat der AN dem AG seine Bereitschaft zur Abnahme anzuzeigen (feature complete) und einen Abnahmetermin zu vereinbaren. Mit Meldung der Abnahmebereitschaft legt der AN dem AG für alle abzunehmenden Leistungen die Protokolle der internen Prüfungen durch den AN gemäß den vereinbarten Qualitätsanforderungen und den vereinbarten Qualitätssicherungsprozeduren vor. Darunter fällt auch ein nachweislich positiv abgeschlossener Funktionstest, in welchem der AN bestätigt, dass die Software fehlerfrei auf dessen Entwicklungssystem/Auslieferungssystem getestet wurde. Die Abnahme der Individualsoftware erfolgt - sofern nichts Anderes vereinbart wurde - in zwei Stufen (Erste Stufe - Funktionstests am Testsystem, Zweite Stufe - Lasttest am Produktivsystem). Das Testsystem ist seitens des AG bereitzustellen. Sollte kein entsprechendes Testsystem bereitgestellt werden, können Erweiterungen nach Abstimmung mit dem AG auch auf dem Produktivsystem eingespielt werden. In diesem Fall erfolgt die Abnahme mit der Zweiten Stufe direkt auf dem Produktivsystem:

- **Erste Stufe - Funktionstest am Testsystem:** Der AN übergibt dem AG die zu liefernde Dokumentation und installiert die Individualsoftware im Rahmen der einvernehmlich definierten Testumgebung. Diese hat den gleichen Stand und Funktionsumfang wie das Produktivsystem aufzuweisen. Der AG überprüft im Rahmen eines Funktionstests anhand von definierten Testfällen innerhalb von 30 Kalendertagen, ob die Individualsoftware die in den Beschaffungsunterlagen und Ausarbeitungen festgelegten Funktionalitäten erfüllt. Werden bei der Abnahme Mängel gemäß der Klasse 1 oder 2 (siehe Punkt 3.7, Fehlerklassifizierung) festgestellt, so hat der AN diese Mängel umgehend zu beseitigen und danach das betreffende Abnahmeobjekt erneut zur Abnahme bereitzustellen. Die Abnahme beginnt in diesem Fall von Neuem. Werden nach (erneuter) Erklärung der Abnahmebereitschaft durch den AN bzw nach Einlangen von Mängelbhebungen beim AG binnen 30 Kalendertagen vom AG weder weitere Mängel gerügt, noch schriftlich die Abnahme erklärt, so gehen Verzögerungen im Terminplan nicht zu Lasten des AN. Das Abnahmeprozedere (Funktionstest) wird maximal zweimal wiederholt. Liegen danach noch Mängel gemäß der Klasse 1 und 2 vor, steht es dem AG frei, vom Vertrag zurückzutreten oder eine nochmalige Wiederholung des Funktionstests auf Kosten des AN (einschließlich der internen Aufwendungen des AG sowie etwaiger Dritter) zu verlangen. Sollte dieser Versuch ebenfalls scheitern, wird der AG die vorliegenden Arbeitsergebnisse des AN von einem unabhängigen Sachverständigen bewerten und auf ihre Verwendbarkeit für den AG prüfen lassen. Für verwertbare Arbeitsergebnisse wird der AG einen allenfalls zugunsten des AN bestehenden Saldo abzüglich der beim AG durch den Vertragsrücktritt aufgelaufenen Mehraufwendungen wie die Kosten des Sachverständigen, Ersatzvornahme, etc berücksichtigen. Die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen bleibt davon jedenfalls unberührt.

- **Zweite Stufe - Lasttest am Produktivsystem:** Nach erfolgreichem Abschluss des Funktionstests installiert der AN die Individualsoftware auf dem Produktivsystem. Der AG testet in der Folge innerhalb von 30 Kalendertagen die Funktionalitäten der Individualsoftware im Rahmen eines Lasttests im probeweisen Echtbetrieb des Produktivsystems. Der Lasttest gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn die Individualsoftware während der Dauer des Lasttests ohne Unterbrechung störungsfrei in Betrieb ist. Unter störungsfreien Betrieb versteht der AG das Nichtauftreten von Mängeln gemäß den Klassen 1 und 2. Durch schriftliche Bestätigung der erfolgreichen Abnahme seitens des AG erfolgt die Freigabe für den produktiven Betrieb (Echtbetrieb). Das Produktivsystem gilt jedenfalls als abgenommen, wenn der AG das System im Echteininsatz hat und das Auftreten von Mängeln der Klasse 1 und 2 nicht binnen 30 Kalendertagen ab Abschluss des Lasttests schriftlich anzeigt.

#### **3.3.2.3 Im Bedarfsfall: Sicherheitsüberprüfung als Teil der Abnahme**

Sofern vom AG im Rahmen der Auftragserteilung explizit gefordert, wird eine Sicherheitsüberprüfung als Teil der Abnahme durchgeführt. Die Beauftragung, Bezahlung und Auswahl des Auditors für die Sicherheitsüberprüfung im Rahmen der Abnahme erfolgt bei der Erstprüfung und der ersten Nachprüfung durch die AG. Zu Mängeln, die im Rahmen der Prüfung aufgedeckt werden, hat der AN Lösungsvorschläge zu erarbeiten und innerhalb einer von der AG festgesetzten Frist kostenlos zu beheben.

Wenn während der Sicherheitsüberprüfung:

- Mängel mit einem Risiko aufgedeckt wurden, die eine Produktivsetzung für die verantwortliche AG nicht erlauben, und/oder
  - festgestellt wurde, dass von der AG vorgeschriebenen Sicherheitsanforderungen nicht erfüllt werden,
- so wird die Sicherheitsüberprüfung, nach erfolgter Mängelbeseitigung durch den AN, wiederholt. Sofern im Rahmen der ersten Nachprüfung neuerlich Mängel festgestellt werden, wiederholt sich der oben beschriebene Vorgang zur Mängelbeseitigung. Für weitere Nachprüfungen erfolgt die Auswahl und Beauftragung des Auditors durch den AG. Die Kosten für weitere Nachprüfungen stellt der AG dem AN in Rechnung. Sofern Sicherheitsüberprüfungen intern durch Mitarbeiter des AG erbracht werden, werden dem AN pauschal 7.000,- EUR pro Sicherheitsüberprüfung in Rechnung gestellt.

3.3.2.4 Darüberhinausgehende Abnahmebedingungen sind einvernehmlich mit dem AG zu vereinbaren.

### 3.3.3 Abnahme von Hardware

3.3.3.1 Standard-Hardware (reine IT-Komponentenlieferung) gilt als abgenommen, wenn nicht innerhalb von dreißig Kalendertagen ab Übernahme vom AG Einwände an den AN gemeldet werden.

3.3.3.2 Der AN hat die Individual-Hardware (speziell für den AG angepasste und/oder optimierte IT-Komponenten) auf Basis der Festlegungen des AG bzw der abgenommenen Ausarbeitungen (siehe Punkt 3.3.1, Abnahme von Ausarbeitungen) zu entwickeln/liefern. Mit Fertigstellung hat der AN dem AG seine Bereitschaft zur Abnahme anzuzeigen (feature complete) und einen Abnahmetermin zu vereinbaren. Mit Meldung der Abnahmebereitschaft legt der AN dem AG auf gesonderte Anforderung für alle abzunehmenden Leistungen die Protokolle der internen Prüfungen durch den AN gemäß den vereinbarten Qualitätsanforderungen und den vereinbarten Qualitätssicherungsprozeduren vor. Der Abnahmetest besteht - sofern nichts Anderes vereinbart wurde - aus einem Funktionstest, einem Leistungstest und einem Dauertest (probeweiser Echtbetrieb):

a) Der **Funktionstest** besteht aus einer Überprüfung, ob die gelieferten IT-Komponenten die vereinbarten Funktionen erfüllen. Werden beim Funktionstest Mängel gemäß der Klasse 1 oder 2 festgestellt, so hat der AN diese Mängel umgehend zu beseitigen und danach das betreffende Abnahmeobjekt erneut zur Abnahme bereitzustellen. Die Abnahme beginnt in diesem Fall von neuem. Werden nach (erneuter) Erklärung der Abnahmebereitschaft durch den AN bzw nach Einlangen von Mängelbeseitigungen beim AG binnen 30 Kalendertagen vom AG weder weitere Mängel gerügt, noch schriftlich die Abnahme erklärt, so gehen Verzögerungen im Terminplan nicht zu Lasten des AN. Der Funktionstest wird maximal zweimal wiederholt. Liegen danach noch Mängel gemäß der Klasse 1 und 2 vor, steht es dem AG frei, vom Vertrag zurückzutreten oder eine nochmalige Wiederholung des Funktionstests auf Kosten des AN (einschließlich der internen Aufwendungen des AG sowie etwaiger Dritter) zu verlangen. Sollte dieser Versuch ebenfalls scheitern, wird der AG die vorliegenden Arbeitsergebnisse des AN von einem unabhängigen Sachverständigen bewerten und auf ihre Verwendbarkeit für den AG prüfen lassen. Für verwertbare Arbeitsergebnisse wird der AG einen allenfalls zugunsten des AN bestehenden Saldo abzüglich der beim AG durch den Vertragsrücktritt aufgelaufenen Mehraufwendungen wie die Kosten des Sachverständigen, Ersatzvornahme, etc berücksichtigen. Die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen bleibt davon jedenfalls unberührt.

b) Nach erfolgreichem Abschluss des Funktionstests wird im **Leistungstest** überprüft, ob die IT-Komponenten unter den definierten oder mangels Definition den allgemein üblichen Belastungszuständen die definierten Anforderungen an Antwortzeiten und Durchsatz erfüllt. Der Leistungstest kann auch in einem zwischen dem AG und dem AN vereinbarten Benchmark bestehen und gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn der erreichte Benchmark unter sonst gleichen Voraussetzungen vom aufgrund des ursprünglichen Benchmark erwarteten (berechneten) Ergebnis um nicht mehr als 5 % abweicht. Andernfalls liegt ein Mangel gemäß der Klasse 1 oder 2 vor.

c) Im Rahmen eines allenfalls vereinbarten **Dauertests** (probeweiser Echtbetrieb) wird die Zuverlässigkeit der IT-Komponenten im Echtbetrieb überprüft. Der Dauertest gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn die Verfügbarkeit der IT-Komponenten über einen Zeitraum von 15 aufeinander folgenden Kalendertagen (00.00 bis 24.00 Uhr) bzw. während der im Vertrag vereinbarten Zeit mindestens den allgemein üblichen, in Ankündigungen des Herstellers genannten oder sonst vereinbarten Prozentsatz unter Einhaltung aller sonstigen Qualitätskriterien erreicht. Der Dauertest erfolgt unter den Bedingungen der vereinbarten Service Levels.

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.

### 3.4. Hardware- und Systemsoftwaregarantie

3.4.1 Sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart wurde, wird eine Hardwaregarantie anstelle der Gewährleistung gemäß Punkt 3.12 vereinbart, die auch Mängel umfasst, die nach Abnahme entstehen. Diese Hardwaregarantie umfasst auch die mitgelieferte Systemsoftware.

3.4.2 Ab Übernahme garantiert der AN, dass seine und die durch seine Subunternehmer bzw Lieferanten erbrachten Lieferungen und Leistungen die ausdrücklich bedungenen und die gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften haben, frei von bekannten Sicherheitslücken sind und dem aktuellen Stand der Technik hinsichtlich Funktionalität und Datensicherheit entsprechen. Die insbesondere laut Beschaffungsunterlagen und Angebot vereinbarten Leistungsmerkmale gelten als zugesichert und sind vom AN zu erfüllen.

3.4.3 Der AN trägt bei allen in Zusammenhang mit seinen Lieferungen / Leistungen auftretenden Mängeln die Beweislast für das Nicht-Vorliegen von Mängeln, für das Vorliegen nur geringfügiger Mängel sowie dafür, dass die Ursache eines Mangels im Verantwortungsbereich des AG oder Dritter liegt. Vereinbart wird weiters, dass die §§ 377 und 378 UGB (Rügepflicht binnen angemessener Frist) für den AG nicht gelten.

3.4.4 Die angebotenen Vertragsgegenstände haben die geforderten Leistungsgarantien (Performance-Anforderungen, User- bzw CPU- Anzahl etc.) während der gesamten Hardwaregarantiedauer zu erfüllen. Weisen die Vertragsgegenstände bzw die Ersatzgegenstände Mängel auf, so ist der AN dem AG gegenüber verpflichtet – sofern nichts anderes vereinbart wurde – innerhalb der in Punkt 3.9.1 festgelegten Wartungszeiten und entsprechend den festgelegten Reaktionszeiten (vgl. Punkt 3.9.2) und Wiederherstellungszeiten (vgl. Punkt 3.9.3)

- die Mängel (erforderlichenfalls durch Austausch/Ersatz von mangelhaften Teilen der Vertragsgegenstände) zur Gänze zu beheben oder
- dem AG jeweils ein anderes Produkt, das dem mangelhaften Vertragsgegenstand mindestens gleichwertig ist und das von jeglichen Mängeln völlig frei ist, zu übergeben und die Vertragsgegenstände, welche mit Mängeln behaftet sind, von ihrem Aufstellungsort beim AG und aus den Räumlichkeiten des AG wegzuschaffen, oder
- zusätzliche Teile oder Systemkomponenten hinzuzufügen oder
- andere oder zusätzliche System- und/oder Anwendungssoftwareprodukte einzusetzen

3.4.5 Die Wahl der zu erfolgenden Mängelbehebung liegt beim AN. Allenfalls dafür anfallende Kosten/Mehrkosten hat der AN zu tragen.

3.4.6 Ausgetauschte IT-Komponenten (ausgenommen Datenträger) gehen in das Eigentum des AN über, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde. Gebrauchte und defekte Datenträger (insbesondere Festplatten) gehen standardmäßig kostenlos in das Eigentum des AG über, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde.

3.4.7 Kann ein Mangel vom AN nicht innerhalb angemessener Frist behoben werden, ist die Mängelbehebung für den AG mit beträchtlichen Unannehmlichkeiten verbunden oder liegt ein unbehebbarer Mangel vor, so kann der AG nach seiner Wahl Preisminderung verlangen oder – sofern es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt – vom Vertrag zurücktreten. Bei Vertragsrücktritt wird der AG die vorliegenden Arbeitsergebnisse des AN von einem unabhängigen Sachverständigen bewerten und auf ihre Verwendbarkeit für den AG prüfen lassen. Für verwertbare Arbeitsergebnisse wird der AG dem AN den ihm allenfalls zustehenden Saldo abzüglich der beim AG durch den Vertragsrücktritt aufgelaufenen Mehraufwendungen wie die Kosten des Sachverständigen, Ersatzvornahme etc berücksichtigen. Die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen bleibt davon jedenfalls unberührt.

3.4.8 Die Hardwaregarantieleistungen schließen den unentgeltlichen Austausch mangelhafter Teile sowie die Kostentragung von Arbeitszeit, sowie Fahrt-, Aufenthalts-, Reisekosten und Wegzeiten durch den AN ein. Ist der AN nicht auch Hersteller der angebotenen Vertragsgegenstände, so hat er im Angebot anzugeben, ob und in welchem Ausmaß auch der Hersteller die Garantie gegenüber dem AG übernimmt.

3.4.9 Die Hardwaregarantie beginnt jeweils ab Übernahme des jeweiligen Vertragsgegenstandes zu laufen und läuft mindestens:

für Sachmängel:	12 Monate
für Leistungsgarantie:	für die Dauer des Wartungsvertrages
für versteckte Mängel:	36 Monate
für Rechtsmängel:	zeitlich und umfänglich unbegrenzt.

### 3.5. Ersatzteilgarantie

Der AN garantiert, dass er innerhalb eines Zeitraums von 24 Monaten nach Übernahme (vgl. Punkt 3.2.5.1) oder innerhalb einer vereinbarten, längeren Gewährleistungs-/Garantiedauer oder innerhalb der Dauer eines vereinbarten Wartungsvertrages über den Vertragsgegenstand sämtliche Originalersatzteile nachliefern kann (Ersatzteilgarantie).

### 3.6. Wartungsleistungen

Die Wartung („allgemeine HW Wartung“ bzw. „allgemeine SW Wartung“) gilt als selbständige Hauptleistung, die je nach gesonderter Beauftragung gegen gesonderte Verrechnung von Wartungsgebühren vom AN erbracht wird.

#### 3.6.1 Allgemeine Anforderungen an die Wartungsleistungen

3.6.1.1 Sofern eine „allgemeine HW Wartung“ bzw. „allgemeine SW Wartung“ vom AG beauftragt wurde, sind vom AN für Schwachstellen in den eingesetzten Software- und Hardwarekomponenten geeignete risikominimierende Gegenmaßnahmen auszuarbeiten, um diese im Rahmen der Wartung zu schließen. Treten Schwachstellen bei Produkten Drittanbieter auf, so hat der AN mögliche risikominimierende Gegenmaßnahmen (unter Berücksichtigung etwaiger Patches und Empfehlungen des Herstellers der Drittsoftware) zu evaluieren und diese im Rahmen von Wartungsfenstern umzusetzen. Der AN hat diesen Vorgang nachvollziehbar zu dokumentieren und die Dokumentation der AG auf Anfrage vorzulegen.

3.6.1.2 Unter risikominimierende Gegenmaßnahmen werden beispielhaft folgende Maßnahmen verstanden:

- Einspielen von Updates, die vom Softwarehersteller bereitgestellt werden.
- Änderungen an der Konfiguration
- Änderungen im Programmcode

3.6.1.3 Wird dem AN eine akute Bedrohungslage (z.B. wurmartige Verbreitung von Schadsoftware durch Ausnützen einer Schwachstelle, Zero Day Angriffe) bekannt, so hat der AN unverzüglich den AG zu informieren, sofern der AN nach Analyse zum Schluss kommt, dass die eingesetzten Hardware- und Software Komponenten für die Schwachstelle anfällig sind. Im Folge wird das weitere Vorgehen gemeinsam mit dem AN abgestimmt. Der AN hat dem AG risikominimierende Maßnahmen vorzuschlagen.

3.6.1.4 Der AN ist verantwortlich für die Erkennung, Analyse von IKT-Sicherheitsvorfällen und das Setzen reaktiver IKT-Sicherheitsmaßnahmen für die eingesetzten Soft- und Hardwarekomponenten.

### 3.6.2 **Besondere Anforderungen an die Wartungsleistungen**

3.6.2.1 Sofern eine „allgemeine HW Wartung“ bzw. „allgemeine SW Wartung“ vom AG beauftragt wurde, hat der AN weiteres sicher zu stellen, dass folgende Sicherheitsmaßnahmen für die sichere Erbringung von Wartungsdienstleistungen gemäß Standard der Technik implementiert sind.

3.6.2.2 Die nachfolgend angeführten Maßnahmen haben sich auf die Endgeräte und jene IKT Services des AN zu beziehen, die zur Erbringung der vereinbarten Wartungsdienstleistungen für den AG verwendet werden.

3.6.2.3 Der AN hat ein Risikomanagement zu betreiben, in dem Risiken für die IT Sicherheit, Informationssicherheit und Datenschutz erfasst, bewertet und geeigneten Gegenmaßnahmen gegenübergestellt werden. Dabei werden Risiken, die Auswirkungen auf den AG, dessen IKT Betrieb und deren Daten haben können, berücksichtigt. Der AG kontrolliert die ergriffenen Gegenmaßnahmen regelmäßig auf deren Wirksamkeit und Angemessenheit.

3.6.2.4 Der Auftragnehmer hat sicher zu stellen, dass Endgeräte und Speichermedien, die für Wartungstätigkeiten auf den servicierten Hard- und Softwarekomponenten des AG benötigt werden, frei von Schadsoftware sind.

3.6.2.5 Der AN hat sicher zu stellen, dass Sicherheitsschwachstellen erkannt, bewertet und geschlossen werden.

3.6.2.6 Der AN hat sicher zu stellen, dass Zugriffsmöglichkeiten aus dem Internet auf das interne Netzwerk des AN (und vice versa) grundsätzlich blockiert werden und nur absolut notwendige Verbindungen erlaubt werden.

3.6.2.7 Der AN hat im Rahmen eines implementierten, nachvollziehbaren Zugriffs- und Zutrittsberechtigungsmanagements sicher zu stellen, dass der Zugriff auf, bzw. der Zutritt zu:

- Daten des AG, die beim AN notwendigerweise gespeichert bzw. abgelegt sind und
- Zugriffs- und Authentifizierungsinformationen für den Wartungszugriff auf Software- und Hardwarekomponenten beim AG zweckgebunden und auf das absolut notwendige Minimum eingeschränkt vergeben wurden (Umsetzung des Need-To-Know Prinzips). Bei auftretenden organisatorischen oder technischen Änderungen werden die vergebenen Zugriffs- und Zutrittsberechtigungen angepasst.

3.6.2.8 Der AN darf Passwörter und sonstige Authentifizierungsdaten, die er im Zusammenhang mit dem Betrieb und der Wartung von Hardware und Softwarekomponenten des AG verwendet, nicht bei Dritten wiederzuverwenden.

3.6.2.9 Der AN hat einen Prozess zum Management von Notfällen und (IT-) Sicherheitsverletzungen und Datenschutzverletzungen zu etablieren und wirksam zu betreiben.

3.6.2.10 Der AN stellt durch Awarenessmaßnahmen sicher, dass jene Arbeitnehmer, die vom AN zur Durchführung von Wartungstätigkeiten herangezogen werden, zu folgenden Themen, unter Berücksichtigung aktueller Entwicklungen, informiert sind:

- Sensibilität von personenbezogenen Daten und Umgang der Arbeitnehmer mit diesen Daten
- Bestehende, neue, adaptierte Sicherheitsmaßnahmen, die mit der AG vereinbart wurden
- Etablierte Kommunikationsprozesse zwischen AN und AG
- Sicherheitsbedrohungen für Endbenutzer und die Reaktion darauf
- Meldeverpflichtungen von Sicherheitsvorfällen und Datenschutzverletzungen
- Auf Anfrage des AG hat der AN die Dokumentation der getroffenen Maßnahmen dem AG zur Verfügung zu stellen.

3.6.2.11 Auf Anforderung des AG hat der AN Nachweise zu den oben genannten Anforderungen (3.6.2.1 – 3.6.2.9) dem AG kostenlos zur Verfügung zu stellen.

### 3.6.3 **Hardwarewartung**

3.6.3.1 Die angebotenen Vertragsgegenstände haben die geforderten Leistungsgarantien (Performance-Anforderungen, User- bzw CPU- Anzahl etc.) während der Hardwarewartung zu erfüllen. Der Leistungsumfang des AN umfasst – soweit nichts anderes vereinbart wurde – innerhalb der in Punkt 3.9.1 festgelegten Wartungszeiten und entsprechend den festgelegten Reaktionszeiten (vgl. Punkt 3.9.2) und Wiederherstellungszeiten (vgl. Punkt 3.9.3) folgende Leistungen („allgemeine HW Wartung“):

- a) Analyse und Behebung von Störungen und Schäden am Vertragsgegenstand, die bei normaler Benützung als natürliche Folge oder als eine funktionsstörende Abweichung von der gültigen Spezifikation auftreten bzw Koordinierung (zB bei Wartung durch Dritte) der Behebung der Störung
- b) Austausch und Reparatur mangelhafter und defekter Komponenten des Vertragsgegenstandes
- c) Zurverfügungstellung von Ersatzteilen bzw Ersatzgeräten
- d) Einspielen neuer Firmware-Releases inkl. Lizenz-Schlüssel
- e) Ersatz von Verschleißteilen wie Kabel, Sicherungen, elektronische Bauteile udgl
- f) Technisch notwendige Pflege- und Prüfarbeiten und vorsorgliche proaktive Wartung
- g) Bereitstellung und Installation von Software-Komponenten, die zur Aufrechterhaltung des betriebsbereiten Zustandes bzw der Verfügbarkeit erforderlich sind samt erforderliche Updates/Upgrades
- h) Laufende Aktualisierung der (System-) Dokumentation

- i) Sonstige Aktivitäten, die für einen reibungslosen Betrieb der Hardware zur Erreichung der definierten Qualitätsanforderungen bzw Leistungsgarantien erforderlich sind
- j) Wartung und Pflege der mitgelieferten Systemsoftware.

#### 3.6.4 **Softwarewartung**

Die Wartung und Pflege von Software umfasst zumindest nachstehende Leistungen („allgemeine SW Wartung“):

**3.6.4.1 Behebung von Fehlern:** Diese umfasst die Analyse und Behebung von Programmfehlern, Störungen und Schäden am Vertragsgegenstand, die bei normaler Benützung als natürliche Folge oder als eine funktionsstörende Abweichung von der gültigen Spezifikation auftreten bzw Koordinierung (zB bei Wartung durch Dritte) der Behebung der Störung. „Behebung von Programmfehlern“ ist die Korrektur aller Programmteile, welche bei vorschriftsmäßiger Benützung zu fehlerhaften Ergebnissen führen oder Funktionsstörungen auslösen. Unter „Behebung von Programmfehlern“ ist auch der Austausch und die Reparatur mangelhafter und defekter Komponenten des Vertragsgegenstandes zu verstehen. Der AN wird sich auf Grund einer Fehlermeldung (Helpdesk) jeden Problems wie in Punkt 3.7 dargestellt annehmen. Der AN wird eine Fehlerkorrektur durchführen oder eine Ausweidlösung entwickeln. Fehlerkorrekturen oder Ausweidlösungen der gelieferten Programme werden ohne zusätzliches Entgelt zur Verfügung gestellt und eingearbeitet. Die Behebung von Fehlern der Vertragsgegenstände und die damit verbundene Unterstützung des AG erfolgt – sofern nichts anderes vereinbart wurde – innerhalb der in Punkt 3.9.1 festgelegten Wartungszeiten und entsprechend den festgelegten Reaktionszeiten (vgl. Punkt 3.9.2) und Wiederherstellungszeiten (vgl. Punkt 3.9.3).

**3.6.4.2 Lieferung von Software-Patches, Updates und Upgrades samt Lizenz-Keys:** Software-Patches zur Schließung von Sicherheitslücken und Behebung von Funktionsstörungen, Updates, Upgrades, udgl. samt Lizenz-Keys für die Vertragsgegenstände werden vom AN geliefert. Die Installation in Wartungsfenstern erfolgt durch den AN, sofern nicht anderweitig mit dem AG einvernehmlich vereinbart.

**3.6.4.3 Release-Planung:** Der AN stellt dem AG aktualisierte Informationen über neue Releases und Release-Planungen zeitgerecht zur Verfügung. Neue Releases werden vor ihrem Einsatz vom AN hinreichend, insbesondere im Hinblick auf die beim AG eingesetzte Konstellation, getestet. Die zentralen Ansprechpartner des AG werden vom AN bezüglich veränderter Funktionalitäten informiert.

**3.6.4.4 Anpassung bei Minor- und Major-Release-Änderungen:** Der jeweils gültige Programmstand wird an die zugrundeliegende Systemsoftware angepasst, sowohl für Minor- als auch für Major-Release-Änderungen.

##### *a) Major-Release-Änderung*

In der Regel versteht man darunter eine neue Version eines bestehenden Produkts, bei dem sich die Versionsnummer links vom ersten Punkt erhöht oder sich die Produktbezeichnung ändert.

##### *b) Minor-Release-Änderung*

In der Regel versteht man darunter eine neue Version eines bestehenden Produkts, bei dem die Versionsnummer links vom ersten Punkt gleichbleibt.

**3.6.4.5 Einsatz von neuen Software-Versionen:** Der Einsatz von neuen Software-Versionen erfolgt frühestens zu einem Zeitpunkt, zu dem die Einsetzbarkeit dieser Versionen durch praktische Erfahrungen bzw. Tests bewiesen ist und der AN die Problemlosigkeit des Umstiegs und des Einsatzes der neuen Software-Versionen garantiert.

**3.6.4.6 Programmverbesserungen:** Darunter ist eine Verbesserung der gegenständlichen Programme im Sinne einer Anpassung an die allgemeinen Bedürfnisse, solange dadurch nicht die vollständige Neuerstellung der Programme notwendig wird, zu verstehen (Updates und Upgrades). Unter „Neuerstellung wesentlicher Programme“ ist die Erstellung von nicht vorhandenen Programmen und Funktionen zu verstehen. Der AN verpflichtet sich, den AG ständig über die durchgeführten Programmverbesserungen zu informieren. Ob und wann diese Programmverbesserungen eingesetzt werden, obliegt dem AG. Vom AG beauftragte/frei gegebene Programmverbesserungen bzw. die dadurch bedingten Änderungen und Ergänzungen in den Handbüchern (bzw. CDs) werden zur Verfügung gestellt sowie installiert und die zentralen Ansprechpartner der jeweiligen Gesundheitseinrichtung auf die veränderten Funktionalitäten hinreichend geschult. Gesetzliche Änderungen und Änderungen von auf gesetzlichen Regelungen basierenden Verträgen und Vereinbarungen mit Ausnahme von durch diese Änderungen bedingter Neuprogrammierung bestehender Funktionalitäten sind Bestandteil dieses Wartungsvertrages. Der AG ist berechtigt, derartige Neuprogrammierungen zu einem anteilmäßigen Betrag der Entwicklungskosten zu erwerben ("Meistbegünstigung").

**3.6.4.7 Unterstützung bei der Programm Benutzung:** Diese umfasst die telefonische Beantwortung der im Zusammenhang mit dem Gebrauch der Programme auftretenden Fragen in der in Punkt 3.9.1 angegebenen Zeit (**Servicezeit**). Während dieser Zeit stellt der AN ausreichend fachkompetente Ansprechpersonen zur Verfügung.

**3.6.4.8 Alternative Betriebssystem- und Datenbankplattformen:** Lizenzen für Software bleiben auch für alternative, vom AN unterstützte Betriebssystem- und Datenbankplattformen aufrecht. Dies umfasst auch den Einsatz der Lizenzen unter Terminal-Servern.

### 3.7. Fehlerklassifizierung

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.

- **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 an einem oder mehreren Standort/en. Das sind vor allem Fehler, die eine weitere Verarbeitung ausschließen.

Funktionsbezogene Beispiele: Systemstillstand ohne Wiederanlauf, Datenverlust/Datenzerstörung/Datenkompromittierung, falsche Ergebnisse bei zeit- und funktionskritischer Massenverarbeitung von Daten, Kompromittierung von Systemen und Anwendungen.

Maßnahmen: Der AN beginnt während der Wartungsbereitschaftszeit spätestens innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Bearbeitung des Fehlers durch qualifiziertes Personal, sorgt im Rahmen der Wiederherstellungszeit zumindest für einen Workaround und sorgt soweit möglich für eine Korrektur der Fehlerursache z.B. durch Austausch von Hardwarekomponenten, Umkonfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern durch Patches. Darüber hinaus meldet der AN spätestens mit Ablauf der Wiederherstellungszeit den Fehler – ausgenommen Abnutzungsfehler – an einen vom AN 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 an einem oder mehreren Standort/en, 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, Befall von Schadsoftware.

Maßnahmen: Der AN beginnt während der Wartungsbereitschaftszeit innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Bearbeitung des Fehlers durch qualifiziertes Personal, sorgt im Rahmen der Wiederherstellungszeit zumindest für einen Workaround und sorgt soweit möglich für eine Korrektur der Fehlerursache z.B. durch Austausch von Hardwarekomponenten, Umkonfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern durch Patches. Darüber hinaus meldet der AN spätestens mit Ablauf der Wiederherstellungszeit den Fehler – ausgenommen Abnutzungsfehler – an einen vom AN verschiedenen Hersteller.

- **Klasse 3 - „leicht“**

Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des gesamten IT-Systems ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit an einzelnen oder mehreren Arbeitsplätzen eines Standortes, lässt jedoch eine weitere Verarbeitung bei der Mehrheit der Arbeitsplätze am betroffenen Standort uneingeschränkt zu. Weiters gilt ein Workaround zur Behebung einer Störung der Klasse 1 oder 2 als Störung der Klasse 3.

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

Maßnahmen: Der AN beginnt während der Wartungsbereitschaftszeit spätestens innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Bearbeitung des Fehlers durch qualifiziertes Personal und sorgt im Rahmen der Wiederherstellungszeit für eine Korrektur der Fehlerursache z.B. durch Austausch von Hardwarekomponenten, Umkonfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern. Darüber hinaus meldet der AN spätestens mit Ablauf der Wiederherstellungszeit den Fehler – ausgenommen Abnutzungsfehler – an einen vom AN 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 AG selbst umgangen werden können.

Maßnahmen: Der AN sorgt ohne besondere Priorität im Rahmen geplanter vorbeugender Wartung bzw. im Rahmen der vereinbarten Wiederherstellungszeit für die Fehlerbehebung.

### 3.8. Störungsmeldung

Sofern nichts anderes vereinbart ist, ist vom AN zur Koordination aller laufenden Dienstleistungen das zentrale ITSM (IT-Service-Management System) des AG gemäß **Anhang .13** zu verwenden. Somit ist der AG in der Lage, Störungen, Probleme und seine Anforderung in Bezug auf den Leistungsgegenstand dem AN zu melden und Auskünfte von ihm einzuholen.

Des Weiteren hat der AN eine Telefonhotline (keine Mehrwertnummer), eine E-Mail Adresse und einen verantwortlichen „Service Manager“ für die Betriebskoordination des Leistungsgegenstandes dem AG bekannt geben. Der „Service Manager“ des AN muss mit allen notwendigen Vollmachten zur Steuerung des Leistungsgegenstandes ausgestattet sein.

### 3.9. Wartungsbereitschafts-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

3.9.1. Die **Wartungsbereitschaftszeit** des AN besteht werktags Montag bis Donnerstag zwischen 7:00 Uhr und 17:00 Uhr, Freitag zwischen 7:00 Uhr und 14:00 Uhr. In dieser Zeit (Wartungsbereitschaftszeit) ist auch eine Hotline besetzt zu halten.

3.9.2. Die **Reaktionszeit** des AN für Störungsbehebung vor Ort bzw. Telefonsupport beträgt – sofern nichts Anderes vereinbart wurde - bei Störungen der Klasse 1 maximal 2 Stunden, der Klasse 2 maximal 4 Stunden, der Klasse 3 maximal 8 Stunden und der Klasse 4 maximal 24 Stunden.

3.9.3. Die **Wiederherstellungszeit** beträgt bei Störungen der Klasse 1 maximal 8 Stunden, der Klasse 2 maximal 24 Stunden, der Klasse 3 maximal 14 Kalendertage und der Klasse 4 bis zum nächsten Wartungszyklus, aber längstens 30 Kalendertage.

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

3.9.5. Der AN beginnt mit der Störungsbehebung bzw. Korrektur oder mit der auf die umgehende Fehlerbehebung abzielenden Aktion während der Wartungsbereitschaftszeit so rasch wie möglich, jedoch spätestens mit Ablauf den in Pkt. 3.9.2 angeführten Reaktionszeiten.

3.9.6. **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.

3.9.7. Kann die Störung (der Fehler) nicht innerhalb der Wartungszeit behoben werden, wird vom AN, sofern vom AG gewünscht, über die vereinbarte Wartungszeit hinaus bis zur Störungsbehebung gegen gesondertes Entgelt weitergearbeitet. Dies bedeutet z.B.: Störung wird am Freitag um 13:00 Uhr gemeldet bzw. erkennbar: Reaktionszeit beginnt um 13:00 Uhr und endet montags um 8:00 Uhr. Störung wird am Freitag um 11:30 Uhr bekannt: Reaktionszeit endet um 13:30 Uhr. Behebung wird an diesem Tag begonnen und auch nach 14:00 Uhr fortgesetzt.

3.9.8. Der AN gewährleistet die Störungsbehebung bzw. Korrektur oder Fehlerbehebung innerhalb der in Punkt 3.9.3 angeführten Wiederherstellungszeit.

3.9.9. Als **Wiederherstellungszeit** gilt die Dauer vom Zeitpunkt des Einlangens der Fehlermeldung beim AN bis zur Störungsbehebung durch einen Workaround bzw. einer endgültigen Fehlerbehebung.

3.9.10. Ist die endgültige Behebung eines Fehlers innerhalb der definierten Wiederherstellungszeit nicht möglich (z.B. defektes Ersatzmodul), ist ein Workaround (zumutbare Fehlerumgehung; Provisorium, z.B. zusätzliche Komponente statt Modul oder eine nicht dem vereinbarten Standard entsprechende Komponente) zulässig, immer vorausgesetzt, es besteht keine Beeinträchtigung der Qualität oder Funktionalität für den Anwender des AG. Der Workaround muss jedoch dem AG schriftlich mitgeteilt, so bald als möglich beseitigt und durch eine dem vereinbarten Standard entsprechende Fehlerbehebung ersetzt werden.

### 3.10. Verzug, Ersatzvornahme

3.10.1. Gerät der AN in Verzug, hat er den AG unverzüglich nachweislich zu verständigen. Auch die Verweigerung der Übernahme durch den AG bei Vorliegen von wesentlichen Mängeln gilt als Verzug des AN.

3.10.2. Unterbleibt die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistung / eines Leistungsteils oder wird die Leistung / der Leistungsteil nicht vertragsgemäß erbracht, so ist der AG nach seiner Wahl berechtigt,

- auf Erfüllung zu bestehen und nach seiner Wahl eine Vertragsstrafe gemäß Punkt 3.11 zu fordern oder
- unbeschadet des Rechtes auf Geltendmachung der Vertragsstrafe unter Setzung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten und / oder eine Ersatzvornahme auf Kosten und Gefahr des AN durchführen zu lassen. In diesem Fall ist die Vertragsstrafe nur bis zum Wirksamwerden der Rücktrittserklärung oder bis zur Ersatzbeschaffung zu entrichten.

3.10.3. Die Setzung einer Nachfrist entfällt bei Fixgeschäften gemäß § 919 ABGB.

### 3.11. Vertragsstrafe

3.11.1. Der AG ist berechtigt, die Vertragsstrafe neben der Erfüllung zu fordern. Die Vertragsstrafe gebührt unabhängig davon, ob ein Schaden eingetreten ist oder ob den AN ein Verschulden trifft oder ob die Voraussetzungen für die Kündigung des Vertrags aus wichtigem Grund erfüllt sind oder nicht oder ob der AN seine Verpflichtung gem. Punkt 3.2.1.2 nachgekommen ist.

3.11.2. Die Vertragsstrafe ist lediglich ein Mindestersatz. Ein über die Vertragsstrafe hinausgehender, tatsächlicher Schaden ist bei Vorliegen von Verschulden vom AN zu ersetzen.

3.11.3. Eine Vertragsstrafe kann vom AG gefordert werden

- a) bei Nichteinhaltung der vereinbarten Termine (Zwischen- oder Endtermine) iHv EUR 150,00 oder in Höhe von 0,02 % des Wertes der Gesamtleistung (bei Kauf: Kaufpreis zuzüglich dem Betrag für Wartungskosten p.a.; bei einer Miete: 4-faches Jahresentgelt (Miete und Wartung) exkl. USt. und ohne Verbrauchsartikelkosten) pro angefangenem Kalendertag der verspätet erbrachten Leistung; bei Vertragsrücktritt wird die Vertragsstrafe bis zur Zustellung der Rücktrittserklärung bzw. bis zur Ersatzbeschaffung berechnet;
- b) bei Überschreitung der Reaktions- bzw. Wiederherstellungszeit im Zuge von Störungsbehebungen iHv EUR 150,00 oder 0,02 % des Wertes der Gesamtleistung (bei Kauf: Kaufpreis zuzüglich dem Betrag für Wartungskosten p.a.; bei einer Miete: 4-faches Jahresentgelt (Miete und Wartung) exkl. USt. und ohne Verbrauchsartikelkosten) pro Störfall;
- c) für den Fall, dass das IT-System wegen Fehlern, die in der Sphäre des AN liegen, auf Kalendermonatsbasis gerechnet, nicht die vereinbarte Verfügbarkeit erreicht, je angefangener 0,1 % Prozentpunkte an geringerer Verfügbarkeit iHv 1 % des Wertes der Gesamtleistung (bei Kauf: Kaufpreis zuzüglich dem Betrag für Wartungskosten p.a.; bei einer Miete: 4-faches Jahresentgelt (Miete und Wartung) exkl. USt. und ohne Verbrauchsartikelkosten)

- d) bei einem Verstoß gegen die Verpflichtungen im Zusammenhang mit Punkt 3.2.4 iHv EUR 5.000,00 (fünftausend);
- e) bei einem Verstoß gegen Punkt 3.21 iHv EUR 10.000,00 (zehntausend) pro Verletzungsfall
- f) bei einem Verstoß gegen die Verpflichtung im Zusammenhang mit Punkt 3.13.2 iHv EUR 1.000,00 (eintausend) pro Lieferung

3.11.4. Mit Ausnahme der Vertragsstrafen gemäß Punkt 3.11.2 e) ist die jeweilige Vertragsstrafe mit **fünf Prozent** der Nettoauftragssumme des abgeschlossenen Vertrages begrenzt.

3.11.5. Ist der AN durch Umstände, die in der Sphäre des AG liegen oder durch höhere Gewalt an der fristgerechten Leistung gehindert, so entfällt seine Verpflichtung zur Zahlung der Vertragsstrafe für den Zeitraum der Verhinderung, sofern er dies dem AG unverzüglich anzeigt und einen entsprechenden Nachweis erbringt.

### **3.12. Gewährleistung**

3.12.1. Der AN leistet volle Gewähr für eine vertragsgemäße Erfüllung. Die Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre und beginnt mit dem Tag nach der Übernahme (vgl. Punkt 3.2.5.1) zu laufen. Bietet der AN eine längere Gewährleistungsfrist an, so gilt diese.

3.12.2. Die Gewährleistungsfrist bei versteckten (geheimen) Mängeln und bei Rechtsmängeln beginnt ab Kenntnis des AG vom Mangel bzw. dem (vom AN zu beweisenden) Zeitpunkt, an dem einem sorgfältigen AG der Mangel hätte auffallen müssen. Bei Leistungsgegenständen, die bis zu ihrer Verwendung oder Weiterveräußerung üblicherweise originalverpackt bleiben, gelten Mängel, die erst bei Entnahme aus der Verpackung sichtbar werden, als geheime Mängel.

3.12.3. Es bleibt dem Ermessen des AG vorbehalten, ob er zunächst Verbesserung, Austausch der Sache oder – außer bei bloß geringfügigen Mängeln – Wandlung begehrt.

3.12.4. Verlangt er Verbesserung/Austausch, so hat der AN während der Gewährleistungsfrist auftretende Mängel auf seine Gefahr und Kosten innerhalb angemessener Frist zu beheben/auszutauschen.

3.12.5. Der AG ist in dringenden Fällen auch berechtigt, nach Verständigung des AN Mängel selbst ohne Nachfrist auf Kosten des AN zu beheben oder durch Dritte beheben zu lassen, ohne dass damit seine Ansprüche wegen dieser Mängel beeinträchtigt werden würden; ist Gefahr im Verzug, so kann der AG selbst ohne Verständigung des AN auf diese Weise vorgehen. Die Kosten der vom AG mit der Überwachung von Mängelbehebungen betrauten Sachverständigen trägt der AN.

3.12.6. Die Beweislast für das Nichtvorliegen von Mängeln und für die bloße Geringfügigkeit eines Mangels trägt der AN.

3.12.7. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Gewährleistungsbestimmungen. Der AN verzichtet jedoch auf den Einwand der verspäteten Mängelrüge. Die Mängelrüge ist jedenfalls rechtzeitig, wenn sie innerhalb der Gewährleistungsfrist erhoben wird.

### **3.13. Leistungsänderungen (Change Requests)**

#### **3.13.1. Berechtigung des AG zur Anordnung von Leistungsänderungen bzw. zusätzlichen Leistungen**

3.13.1.1. Der AG ist berechtigt, den vereinbarten Leistungsumfang (z.B. Anforderung, Lastenheft, Pflichtenheft, einzelne Funktionen) zu ändern sofern solche Änderungen nicht ohnehin nach 3.1.1.5 Gegenstand des Vertrags sind und sofern sie dem AN zumutbar sind.

3.13.1.2. Sollten die Änderungen zur Folge haben, dass sich vertragswesentliche Qualitätskriterien oder Liefermengen ändern und dadurch zu Mehr-/ Minderkosten oder Terminverschiebungen führen, wird der AN den AG unverzüglich informieren. Der AG entscheidet umgehend, ob er trotz dieser Umstände diese Änderung vornehmen möchte.

3.13.1.3. Die infolge einer Leistungsabweichung (Leistungsänderung bzw. Störung der Leistungserbringung) erforderlichen Anpassungen (zB der Leistungsfrist oder des Entgelts) sind während eines aufrechten Projektes ehestens durchzuführen.

#### **3.13.2. Hardware-Nachfolgeprodukte**

3.13.2.1. Sieht sich der AN während aufrechem Vertragsverhältnis nicht mehr in der Lage, die beauftragten IT-Komponenten zu liefern, muss er die Lieferung von Nachfolgeprodukten anbieten. Die Lieferung von Nachfolgeprodukten bedarf der vorherigen Zustimmung des AG. Nachfolgeprodukte müssen in diesem Fall dem definierten Leistungsumfang und den Qualitätskriterien mindestens entsprechen, dürfen grundsätzlich zu keiner Kostenerhöhung führen und müssen mit schon dem AG gelieferten IT-Komponenten kompatibel sein.

3.13.2.2. Sollte die Lieferung von Nachfolgeprodukten zur Folge haben, dass vertragswesentliche Qualitätskriterien der Gesamtlieferung ändern und zu Mehr-/ Minderkosten oder Terminverschiebungen führen, wird der AN den AG unverzüglich informieren. Der AG entscheidet umgehend, ob er trotz dieser Umstände diese Nachfolgeprodukte geliefert haben möchte oder eine Änderung nicht akzeptiert.

#### **3.13.3. Software-Nachfolgeprodukte**

Zukünftig ist der Einsatz von Office 365 E1 Produkten vom AG angedacht. Der AG ersucht den AN etwaige Abhängigkeiten zu lokalen Office Installationen zukünftig zu vermeiden, oder zukünftig Office 365 E1 Produkte zu unterstützen.



### **3.13.4. Entsorgung von Datenträgern**

3.13.4.1. Wird der AN mit der Rücknahme (z.B. im Rahmen einer beauftragten Wartung Rückgabe eines Leihgeräts, Austausch aufgrund der Nutzungsdauer, etc) oder Entsorgung von Datenträgern bzw. IKT Komponenten und IKT Geräten beauftragt (auf denen tatsächlich oder möglicherweise personenbezogene Daten oder nicht für die Öffentlichkeit bestimmte Daten des AG (Einschätzung erfolgt durch den AG) gespeichert sind oder gespeichert waren, so hat der AN sicher zu stellen, dass vor der Entsorgung, vor einer Wiederverwendung bei anderen Kunden (z.B. Leihgerät) oder vor einer Abgabe an Dritte (z.B. Verkauf, Spenden an Recycling Organisationen), eine sichere Löschung der gespeicherten Daten erfolgt.

3.13.4.2. Bis zur Löschung oder Vernichtung ist der Datenträger, bzw. das IKT Gerät vor unberechtigtem Zugriff geschützt zu lagern. Der AG kann vom AN eine schriftliche Bestätigung über die Durchführung der Löschung und / oder Vernichtung (inkl. der angewandten Verfahren) verlangen.

3.13.4.3. Die sichere Löschung hat derart zu erfolgen, dass eine Wiederherstellung oder Nutzung der gelöschten Daten durch Unbefugte nicht möglich ist. Die dabei verwendeten Verfahren müssen den jeweils aktuellen Stand der Technik erfüllen. In jedem Fall müssen Datenträger mindestens drei Mal mit wechselnden und einer zufällig gewählten Zahlenfolge überschrieben werden. Können die Anforderungen zur sicheren Löschung nicht erfüllt werden, so ist der Datenträger, bzw. das gesamte IKT-Gerät, inkl. Datenspeicher, unter Einhaltung der definierten Sicherheitsanforderungen zur sicheren Vernichtung von Datenträgern, zu entsorgen. Die sichere Löschung kann entfallen, wenn die gespeicherten Daten vollständig verschlüsselt sind, das dabei angewendete Verschlüsselungsverfahren den jeweils aktuellen Stand der Technik und die technische Richtlinie BSI TR-02102 (in der jeweils aktuellsten Fassung) erfüllt und das Passwort oder der Schlüssel zum Entschlüsseln nicht weitergegeben wird. Im Zweifel ist eine sichere Löschung durchzuführen.

3.13.4.4. Die Vernichtung von Datenträgern hat nach einem der folgenden Standards zu erfolgen:

- Gemäß Sicherheitsstufe 4 und Schutzklasse 2 nach DIN 66399 in der jeweils aktuellsten Fassung.
- Gemäß Vernichtungsstufe V 4 nach ÖNORM S 2109-1 in der jeweils aktuellsten Fassung.
- Gemäß Vernichtungsstufe V 5 nach ÖNORM S 2109-4 in der jeweils aktuellsten Fassung.

### **3.13.5. Abgeltung von Änderungen**

3.13.5.1. Vom AG verlangte Änderungen sind vom AN schriftlich, elektronisch oder per Fax anzubieten und vom AG schriftlich, elektronisch oder per Fax zu beauftragen. Zusatzleistungen können nur verrechnet werden, wenn sie seitens des AG schriftlich, elektronisch oder per Fax beauftragt wurden. Änderungen, die aufgrund von Mängeln des Ergebnisses einer schon fertig gestellten Phase des Projekts nötig werden, sind vom AN kostenlos durchzuführen, wenn er diese Phase des Projekts ebenfalls durchgeführt hat, sonst vom AG zu bezahlen.

3.13.5.2. Der AN hat elektronische Aufzeichnungen über alle diskutierten Change Requests zu führen, aus welchen insbesondere fortlaufende Nummer, der Weg der Behandlung des Change Requests sowie seine zeitlichen und finanziellen Auswirkungen (insb. Wartungsrelevanz) ersichtlich sind.

### **3.13.6. Änderungen des Preisgefüges**

Wird bei vereinbarter Abrechnung nach Aufwand (Regiearbeiten) für den AN erkennbar, dass der veranschlagte Gesamtpreis sich voraussichtlich um mehr als 4% erhöhen wird, so hat dies der AN dem AG unverzüglich schriftlich, elektronisch oder per Fax bekannt zu geben. Überschreitungen um mehr als EUR 10.000.- sind jedenfalls bekannt zu geben. Bei Missachtung dieser Hinweispflicht verliert der AN jeden Anspruch auf Vergütung der Mehrleistungen.

## **3.14. Schadenersatz, Produkthaftung und Versicherung**

3.14.1. Schadenersatz- und Regressansprüche einschließlich aller Ansprüche nach den österreichischen Produkthaftungsvorschriften stehen dem AG grundsätzlich ungeschmälert zu.

3.14.2. Der AN hat zur Abdeckung allfälliger Ansprüche des AG über eine ausreichende, auf seine vertraglich bedungene Tätigkeit bezogene Haftpflichtversicherung gegen Sach-, Personen- und Vermögensschäden zu verfügen und auf Verlangen des AG den Bestand dieser nachzuweisen. Die Kosten hierfür sind mit dem vertraglich vereinbarten Entgelt abgegolten.

3.14.3. Der AN haftet gemäß den gesetzlichen Bestimmungen für alle Personen- und Sachschäden, die beim Durchführen von Arbeiten durch den AN oder seiner Erfüllungsgehilfen verursacht werden. Dasselbe gilt bei Unterlassung oder nicht ordnungsgemäßer Erfüllung vertraglich vorgesehener Arbeiten bzw. sonstigen Verstößen gegen den Vertrag, sofern dem AG hierdurch ein Schaden entstanden ist. Schadenersatz kann nicht nur bei Mangelhaftigkeit der Leistung selbst, sondern auch bei Mangelfolgeschäden geltend gemacht werden.

3.14.4. Die Mitglieder einer ARGE haften dem AG zur ungeteilten Hand.

## **3.15. Kündigung**

3.15.1. Der AG ist berechtigt, ein Vertragsverhältnis auch nur hinsichtlich einzelner (Teil-)Leistungen zu kündigen.

3.15.2. Ein auf unbestimmte Dauer abgeschlossenes Vertragsverhältnisses kann von jedem Vertragspartner jederzeit unter Einhaltung einer Frist von sechs Monaten, aufgekündigt werden. Beide Parteien verzichten für die Dauer von einem Jahr ab Beginn der Wirksamkeit des unbefristeten Vertragsverhältnisses auf die Ausübung ihres Kündigungsrechts (erstmalige Beendigung der Vertragslaufzeit daher nach 18 Monaten möglich).

3.15.3. Wird mit dem Vertrag (Rahmenvertrag, Wartungsvertrag, Mietvertrag udgl.) ein Dauerschuldverhältnis begründet, so kann die AG das Vertragsverhältnis auch schon während des ersten Vertragsjahres und danach aus wichtigen, insbesondere aus den in Punkt 3.16.3 angeführten Gründen mit sofortiger Wirkung aufkündigen. Bei Veräußerung oder dauerhafter Stilllegung eines von einem Wartungsvertrag gemäß Punkt 3.6.3 oder 3.6.4 umfassten Vertragsgegenstandes endet der Wartungsvertrag in Bezug auf dieses Gerät automatisch. Der AG wird dem AN die Außerbetriebnahme eines Gerätes 14 Tage vorab mitteilen.

### **3.16. Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund**

3.16.1 Die Vertragsparteien können aus wichtigem Grund vom Vertrag mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise zurücktreten. In diesem Fall gebührt dem AN lediglich das auf die bereits erbrachten Lieferungen entfallende Entgelt; weitergehende Ansprüche (zB entgangener Gewinn) des AN sind ausgeschlossen.

3.16.2 Die Kündigung ist schriftlich zu erklären.

3.16.3 Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn

- (1) die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des AN mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen oder ein solches Insolvenzverfahren mangels kostendeckenden Vermögens aufgehoben worden ist oder
- (2) über das Vermögen des AN ein Insolvenzverfahren eröffnet worden ist und die gesetzlichen Vorschriften die Kündigung des Vertrages nicht untersagen
- (3) Umstände vorliegen, welche die ordnungsgemäße Erfüllung des Auftrags offensichtlich unmöglich machen, soweit der AN dies zu vertreten hat oder
- (4) wenn ein Subunternehmer ohne Zustimmung des AG eingesetzt wird;
- (5) vom AN gegen seine Verpflichtungen gemäß Punkt 3.21.2 verstoßen wurde;
- (6) wenn der Vertrag in Entsprechung des § 366 BVergG zu beenden ist.

3.16.4 Der AN hat im Fall der Kündigung aus wichtigem, in der Sphäre des AN liegenden Grund jedenfalls unabhängig von weiteren Schadenersatzansprüchen dem AG die durch eine allfällige Weitergabe des Auftrages an einen Dritten erwachsenden Mehrkosten (beispielsweise für Ersatzmaßnahmen) zu ersetzen. Sollte es sich für den AG als sinnvoll erweisen, hat der AN die vertraglich vereinbarten Leistungen solange zu erfüllen, bis der AG einen Nachfolger für den AN gefunden hat.

### **3.17. Beendigungsfolgen**

Im Falle der Beendigung des Vertrages aus welchem Rechtsgrund auch immer verpflichtet sich der AN, bei der Migration der Altdaten, der Außerbetriebnahme von Altsystemen und der Durchführung von Datenexporten zum Zwecke der Archivierung den AG gegen gesondertes Entgelt (außer im Falle des Punktes 3.16.4) zu unterstützen.

### **3.18. Eigentum und Immaterialgüterrechte**

#### **3.18.1. Eigentumsvorbehalt**

Die vom AG zur Ausführung des Auftrags überlassenen bzw von ihm finanzierten Zeichnungen, Skizzen, Werkzeuge, Behelfe, Muster, Modelle udgl bleiben bzw werden dessen Eigentum, dürfen Dritten weder zugänglich gemacht noch für andere Zwecke eingesetzt und nicht für Werbezwecke verwendet werden. Sie sind nach Leistungserbringung bzw bei Vertragsrücktritt oder Vertragsauflösung sofort an den AG zurückzustellen.

#### **3.18.2. Standardsoftware**

3.18.2.1. Der AN verpflichtet sich, dem AG das nicht exklusive, räumlich unbeschränkte und unbeschränkbare, nicht systemgebundene Nutzungsrecht an sämtlichen in den Beschaffungsunterlagen und sonstigen Vertragsunterlagen definierten Standardsoftware einzuräumen. Als Software werden in diesem Zusammenhang Produkte bezeichnet, welche unbefristet (Perpetual) zeitlich befristet (Mietbasis) oder auch in der Cloud zum Einsatz kommt. Das Nutzen der Standardsoftware definiert sich dabei als die vollständige oder teilweise Inanspruchnahme sämtlicher Funktionen des Standardsoftwareproduktes sowie jegliche Inanspruchnahme der Datenbestände des AG unter Nutzung der Produktfunktionalitäten, ununterschieden, ob die Nutzung im Wege einer visualisierten oder nicht visualisierten Schnittstelle, gleichzeitig oder zeitverschoben erfolgt oder erfolgen kann. Das Nutzungsrecht umfasst auch die Zur-Verfügung-Stellung des Arbeitsergebnisses im Wege der Netzanbindung an die in den Beschaffungsunterlagen und sonstigen Vertragsunterlagen festgelegte Anzahl von Benutzern (Lese- und Bearbeitungsnutzung).

3.18.2.2. An Standardsoftware von einem Dritthersteller erwirbt der AG Nutzungsrechte gemäß den Lizenzbestimmungen des Herstellers, sofern der AG mit diesem keine gesonderten Vereinbarungen getroffen hat. Greift der AN auf Standardsoftware von Drittherstellern zurück, sind - sofern die Standardsoftware von Drittherstellern Teil des Lieferumfangs ist - die Lizenzbestimmungen sowie die Lizenznachweise unaufgefordert an den AG informativ zu übergeben und jedenfalls sämtliche Abweichungen zu den Festlegungen des AG schriftlich dem AG vor Vertragsabschluss darzulegen. Im Zuge dessen ist vom AN auch der Nachweis vorzulegen, dass die dargelegten Abweichungen mit dem Dritthersteller rechtskräftig vereinbart wurden.

3.18.2.3. Der AN verpflichtet sich den AG darauf hinzuweisen, welche Produktnamen, die Edition, die Version, sowie die Art und Anzahl der benötigten Lizenz-Metriken für Standardsoftware von Drittherstellern im Rahmen der Leistungsabwicklung angewendet werden. Diese Hinweispflicht betrifft auch Erweiterungen von bereits bestehender Software von Drittherstellern, welche im Zuge des beabsichtigten Betriebs entstehen kann. Kommt der AN dieser Hinweispflicht nicht nach, so gehen sämtliche Kosten für allfällige Lizenz-, Miet- und Wartungsgebühren für die benötigte Standardsoftware des Drittherstellers, sowie Lizenz- und Mietkosten für Hardware und Software Erweiterungen zu Lasten des AN. Die Beweispflicht hinsichtlich dem Einhalten der Hinweispflicht liegt beim AN.

3.18.2.4. Bereits vom AG erworbene Lizenzen bleiben erhalten (für Updates, Upgrades, Aufstockungen hinsichtlich Useranzahl, Maschinenklasse udgl).

3.18.2.5. Der AG erwirbt jedenfalls das Recht, die Software auf allen jetzigen und künftigen Anlagen und im Katastrophenfall auf einem Ausweichsystem im vereinbarten Umfang zu nutzen und zusätzlich die notwendigen Vervielfältigungen für Sicherungs- und Archivierungszwecke herzustellen.

### 3.18.3. **Individualentwicklungen**

3.18.3.1. Auf Anfrage des AG hat der AN alle von ihm im Zuge der vertragsgegenständlichen Leistungserbringung erstellten Individualentwicklungen gemeinsam mit dem Sourcecode in maschinenlesbarer Form und der jeweils letzten aktuellen Version zu liefern. Diese Leistung ist vom AN als optionale Leistung anzubieten. Der Sourcecode hat so strukturiert und dokumentiert zu sein, dass ein facheinschlägig geschulter Techniker nach angemessener Einarbeitungszeit in der Lage ist, sich darin zu Recht zu finden und Fehlerbehebungen oder Anpassungen durchzuführen.

3.18.3.2. Eine Verpflichtung zur Lieferung des Sourcecodes besteht dann nicht, wenn es sich bei der/den erstellten Software/Softwarekomponenten um von proprietärer Software abgeleitete Werke außerhalb des Einflussbereichs des AN handelt und der AN nachweist, dass die Lieferung des Sourcecodes aufgrund gültiger vom Hersteller zwingend vorgegebener und nicht verhandelbarer vertraglicher Vereinbarungen nicht möglich ist.

### 3.18.4. **Ausarbeitungen und Konzepte**

3.18.4.1. An allen im Zuge der vertragsgegenständlichen Leistungserbringung erstellten Ausarbeitungen, Detailplanungen, Pflichtenheften, (Fein-)Konzepten, Handbüchern, Schulungsunterlagen, Leistungsbeschreibungen, Berichten und sonstigen im Zuge der Zusammenarbeit vom AN, seinen MitarbeiterInnen, Subunternehmern und Kooperationspartnern erstellten Unterlagen erwirbt der AG weltweit alle jetzt bekannten und zukünftig bekannt werdenden immaterialgüterrechtlichen nicht ausschließlichen Nutzungsrechte bzw verpflichtet sich der AN, seine Subunternehmer und Kooperationspartner nachweislich zur Einräumung dieser Nutzungsrechte an den AG zu verpflichten.

3.18.4.2. Alle Rechte an vom AG erstellten bzw zur Verfügung gestellten Ausarbeitungen, Internet-Inhalten, Individualsoftwarekomponenten, Makros, Applets oÄ und Softwareanpassungen verbleiben exklusiv beim AG. Ebenso bleiben alle Rechte an den vom AG eingebrachten Ideen und Konzepten exklusiv beim AG. Diese stellen anvertraute Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse iSd Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) idgF dar.

### 3.18.5. **Sonstiges**

3.18.5.1. Der AN haftet gegenüber dem AG dafür, dass durch seine Leistungserbringung und durch die Nutzung der Software keine Patente oder gewerblichen Schutzrechte Dritter verletzt werden.

3.18.5.2. Im Falle der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des AN oder Abweisung eines Antrags auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden Vermögens gehen alle dem AN zustehenden Rechte an den vertragsgegenständlichen Leistungen als nicht ausschließliche Rechte auf den AG über, soweit er daran nicht schon weitergehende Rechte erworben hat.

3.18.5.3. Wird der AG oder ein Nutzer der Software wegen der Verletzung von Immaterialgüterrechten Dritter auf Grund der Nutzung auch nur eines Teiles des Vertragsgegenstands in Anspruch genommen oder es droht, dass sie in Anspruch genommen werden, wird der AG den AN unverzüglich informieren. Der AG wird dem AN die Möglichkeit der Abwehr des Anspruches bzw der vollen Rechtsverschaffung geben.

3.18.5.4. Der AN wird dem AG alle Kosten und Schadenersatzzahlungen ersetzen, den dieser aus nachgewiesener verschuldeter Verletzung von Immaterialgüterrechten Dritter durch Lieferungen oder Leistungen des AN erleidet und nötigenfalls als Nebenintervenient zur Seite stehen. In dieser Regelung sind alle vergleichsweisen Zahlungen inkludiert, die der AG in Abstimmung mit dem AN aushandelt, sowie die Kosten der für die Bereinigung der Lage beim AG bzw beim Nutzer aufgewendeten Arbeitszeit einschließlich der Kosten für die rechtsanwaltliche Vertretung.

## 3.19. **Preise und Preisnachlässe**

3.19.1 Die Preise sind im Preisangebotsverfahren zu erstellen. Gefordert werden Einheitspreise in EUR inklusive aller Gebühren, Abgaben und frei Aufstellungsort (Incoterms 2010 – „DDP“) abgeladen. Alle Preisangaben haben inkl. sämtlicher Nebenkosten (insbesondere Reisespesen in ganz Niederösterreich, Übernachtungskosten, Wegzeit, Fahrtkosten, Kilometergeld, Kosten für Vor- und Nachbereitungszeit, Versand- und Materialkosten, Lizenz- und Lizenzmietgebühren für sämtliche Anwendungen, die Gegenstand des Angebotes sind, Entsorgungskosten etc) zu erfolgen; neben den vom AN angebotenen Preisen können keine weiteren Kosten zur Anrechnung gebracht werden. Die angebotenen Preise stellen Pauschalpreise iSd BVerGG dar und werden für das erste Leistungsjahr als Festpreis garantiert.

3.19.2 Nach Ende der Festpreisperiode gilt Wertbeständigkeit des Preises als vereinbart. Als Maßstab zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der von der Statistik Austria monatlich verlaubliche Verbraucherpreisindex 2015 (Basis 2015 = 100), bzw. der von Amts wegen an seine Stelle tretende Index. Als Bezugsgröße für Anpassungen dient die für den Monat des Wirksamkeitsbeginns der Wertsicherung bekannt gegebene Indexzahl. Schwankungen der Indexzahl von bis zu 5% nach oben oder unten bleiben unberücksichtigt. Alle Veränderungsdaten sind auf eine gerundete Dezimalstelle zu berechnen. Der Nachweis der Erhöhung durch Indexierung ist vom AN zu führen. Forderungen im Zusammenhang mit zurückliegenden Indexanpassungen sind für beide Seiten ausgeschlossen.

3.19.1. Bei außergewöhnlichen, nicht vorhersehbaren Marktentwicklungen für einzelne Kostenbestandteile der gelieferten Produkte (Material oder Löhne) können vom AN für die betroffenen Kostenbestandteile zu belegenden Preisanpassungen während der Vertragslaufzeit in Betracht gezogen werden. Die Entscheidung darüber ist einvernehmlich zu treffen.

3.19.2. Der Preisnachlass für eine Leistung gilt auch für Mehrleistungen.

3.19.3. Jahresboni bzw. spezielle Rechnungsrabatte sind zulässig und gesondert auszuweisen, sofern sie für die NÖ Landesgesundheitsagentur edv-technisch administrierbar sind; diese können jedoch nicht für einzelne Gesundheitseinrichtungen eingeschränkt, sondern müssen ausschließlich für den gesamten Beschaffungsraum gelten. Derartige Rabatte sind jedenfalls im Angebot anzuführen, auch wenn diese gegenüber dem letzten Angebot unverändert bleiben sollten.

### **3.20. Rechnungslegung und Zahlungsbedingungen**

3.20.1 Der AN hat die Rechnungen in einer Form zu erstellen, die dem Rechnungsadressaten eine Prüfung mit zumutbarem Aufwand ermöglicht, den Rechnungen alle für die Rechnungsprüfung erforderlichen Unterlagen beizuschließen und sie an die vom AG angegebene Rechnungsadresse (3.20.2) zu senden.

3.20.2 Rechnungsadressat ist die NÖ Landesgesundheitsagentur per Adresse jener NÖ Gesundheitseinrichtung, der die auftragsgegenständlichen Leistungen zu Gute kommen. Leistungen, die der NÖ Landesgesundheitsagentur Zentrale zu Gute kommen, sind der NÖ Landesgesundheitsagentur per Adresse 3100 St. Pölten, Stattersdorfer Hauptstraße 6/C zu verrechnen.

3.20.3 Die Rechnung hat den gesetzlichen Vorgaben (insbesondere § 11 des UStG 1994) zu entsprechen und ergänzend folgende Punkte zu enthalten:

- (1) Name (Firma) und Anschrift des AN, Bezeichnung und Anschrift der Stelle, bei der die Rechnung einzureichen ist;
- (2) Tag der Leistung oder Zeitraum, über den sich die Leistungsausführung erstreckt hat,
- (3) Darstellung der ausgeführten Leistung (allenfalls stichwortartig) nach dem Wortlaut und in der Reihenfolge der Positionen gemäß Bestellurkunde (bei Abrufbestellung der Positionen gemäß Abrufbestellung) unter Angabe der Positionsnummer und unter Beigabe aller zur Prüfung erforderlichen Unterlagen,
- (4) Nettorechnungsbetrag (Entgelt im Sinne des UStG 1994) und anzuwendender Steuersatz, im Falle einer Steuerbefreiung ein entsprechender Hinweis bzw. Hinweis auf einen allfälligen Übergang der Steuerschuld,
- (5) auf das Entgelt entfallender Umsatzsteuerbetrag,
- (6) Bruttorechnungsbetrag,
- (7) Ausstellungsdatum,
- (8) fortlaufende Rechnungsnummer,
- (9) UID-Nummer des AN und bei Rechnungen über 10.000 EUR des AG,
- (10) Nummer und Datum der Bestellurkunde, bei Abrufbestellung zusätzlich die Rahmenvertragsnummer, den Wortlaut des Rahmenvertrags,
- (11) IBAN- und BIC-Code der Bankverbindung des AN,
- (12) Einzellizenznachweis der jeweiligen Softwareprodukte unter Angabe der jeweiligen Lizenztypen [z.B. System Builder (SB), OEM (mit Hardware erworben), ASFU (mit der Anwendung des Herstellers erworben), Einzelhandelsprodukt (FPP)] oder bei Volumenzulizenzen (z.B. Microsoft Open Government), die Vertragsdaten des Herstellers (CSI Nummer - Customer Support Identifier-Nummer; Lizenznummer, Autorisierungsnummer),
- (13) sofern vorhanden, die interne Bestellnummer des AG (SAP Nummer).

3.20.4 Die Zahlungsfrist beträgt **30 (dreißig) Tage** ab Rechnungseingang bei der Finanzbuchhaltung des Rechnungsadressaten, frühestens jedoch ab dem Tag der Übernahme (siehe Punkt 3.3). Die Zahlungsfrist beginnt jedenfalls nicht vor dem vereinbarten Fertigstellungszeitpunkt zu laufen.

3.20.5 Nicht ordnungsgemäß gelegte, insb falsch adressierte Rechnungen oder Rechnungen mit sachlichen oder rechnerischen Mängeln oder Fehlern begründen bis zur akkordierten Richtigstellung keine Fälligkeit und können vom AG jederzeit dem AN zurückgestellt werden. Die Zahlungsfrist beginnt erst mit Eingang der neuen Rechnung bzw. Behebung des Mangels zu laufen.

3.20.6 Zahlungen des AG gelten nicht als Anerkennung der ordnungsgemäßen Erfüllung durch den AN, insb ist mit der Zahlung kein Verzicht auf Ansprüche aus Nicht- oder Schlechterfüllung verbunden.

3.20.7 Vorauszahlungen und Anzahlungen werden – außer bei gesonderter Vereinbarung – nicht geleistet.

3.20.8 Teilzahlungen werden – soweit vereinbart – nur in Entsprechung des Werts der bereits erbrachten Leistungen und nur nach ordnungsgemäßer Abnahme gewährt.

3.20.9 Das vereinbarte, pauschalierte jährliche Mietentgelt wird anteilmäßig monatlich im Vorhinein bezahlt. Davon abweichend kann einvernehmlich ein abweichendes Intervall festgelegt werden (z.B. quartalsweise). Die Zahlungsfrist beginnt für das erste Mietentgelt frühestens am ersten Tage des der Übernahme folgenden Kalendermonats zu laufen. Das Mietentgelt ist darüber hinaus – als weitere Voraussetzung für den Beginn der Zahlungsfrist – in Rechnung zu stellen; für alle weiteren monatlichen Mietentgelte beginnt die Zahlungsfrist jeweils frühestens am ersten Tag jedes folgenden Kalendermonats für diesen Kalendermonat zu laufen.

3.20.10 Bei Bezahlung innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen ab Beginn der Zahlungsfrist werden 3% (drei Prozent) Skonto vereinbart; die Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen netto zahlbar, sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart wird. Sollte bei einzelnen Teilzahlungen die Skontofrist überschritten werden, so verfällt der Skonto nicht automatisch für alle weiteren Zahlungen.

### **3.21. Treueverhältnis und Datenschutz**

3.21.1 Die NÖ LGA und der AN sind aufgrund des zwischen ihnen bestehenden Treueverhältnisses zur umfassenden Wahrung der Interessen ihres Vertragspartners in fachlicher, wirtschaftlicher, rechtlicher und terminlicher Hinsicht verpflichtet.

3.21.2 Die Pflichten des AN gemäß Punkt 2.6, 2.7 **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** und 2.8 sind von ihm auch während eines aufrechten Vertrages und danach sinngemäß anzuwenden.

### **3.22. Aufrechnung**

3.22.1. Der AN kann gegen Ansprüche des AG nur mit gerichtlich festgestellten oder vom AG anerkannten Ansprüchen aufrechnen.

3.22.2. Der AN erklärt sich mit der Aufrechnung mit Forderungen jeder Art des AG einverstanden.

### **3.23. Gerichtsstand, anwendbares Recht**

3.23.1. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist St. Pölten. Der AG ist jedoch wahlweise berechtigt, den AN bei jenem nach den im Sitzstaat des AN maßgeblichen Rechtsvorschriften örtlich und sachlich zuständigen Gericht zu belangen.

3.23.2. Es ist österreichisches Recht unter Ausschluss (i) des Übereinkommens über den internationalen Warenkauf (UNCITRAL- Kaufrecht), (ii) von internationalen Verweisungsnormen sowie (iii) der Vorschriften des IPR- Gesetzes anzuwenden.

### **3.24. Zurückbehaltung, Leistungspflicht und Verzinsung**

3.24.1. Streitfälle über die Leistungserbringung berechtigen die Vertragspartner nicht, die ihnen obliegenden Leistungen einzustellen. Die Bestimmungen von Punkt 3.16 bleiben unberührt bestehen. Im Falle von Streitigkeiten ist der AN nicht berechtigt, seine Vertragsleistungen zurückzuhalten oder gar einzustellen.

3.24.2. Rückzuzahlende Beträge sind zuzüglich eines Zinssatzes von 2 Prozent über dem Zwölf-Monats-Euribor vom Tage des Empfanges der Beträge angerechnet, unverzüglich zurückzuerstatten.

### **3.25. Allgemeines**

3.25.1. Der AG ist berechtigt, jederzeit alle Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ohne Zustimmung des AN mit schuldbeitragender Wirkung an mit dem AG verbundene Unternehmen und Organisationen sowie an jene Unternehmen, die direkt oder indirekt vom AG oder vom Land NÖ kontrolliert werden oder welche den AG direkt oder indirekt kontrollieren und an sämtliche von letztgenannten kontrollierten Unternehmen zu übertragen. Der Vertrag geht auf die Rechtsnachfolger beider Vertragspartner über.

3.25.2. Abschluss, Änderungen und Ergänzungen eines Vertrages sowie alle Erklärungen im Zuge der Vertragsabwicklung sind an die Schriftform bzw an das Fax oder die elektronische Übermittlung gebunden.

3.25.3. Alle sich aus einem diesen NÖLGA-IT-AGB unterliegenden Vertrag oder der damit verbundenen Tätigkeit des Auftragnehmers ergebenden Steuern, Gebühren, Zölle, Urheberrechtsabgaben, Entsorgungsbeiträge udgl. mit Ausnahme der Umsatzsteuer trägt der AN. Wird der AG für solche Abgaben in Anspruch genommen, wird der AN den AG schad- und klaglos halten. Insbesondere ist der AG berechtigt, solche Beträge von Entgelten an den AN einzubehalten.

3.25.4. Für den Fall der Rechtsunwirksamkeit einer Vertragsbestimmung vereinbaren die Vertragsparteien, diese Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die wirksam ist und inhaltlich der rechtsunwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Sollte sich eine Vertragsbestimmung als unwirksam, ungültig oder nicht durchsetzbar erweisen, so kommen die Vertragsparteien überein, diese Bestimmung umgehend durch eine wirksame bzw. durchsetzbare zu ersetzen, welche dem ideellen und wirtschaftlichen Gehalt weitgehend entspricht oder am nächsten kommt. Übrige Vertragsbestandteile werden durch die Unwirksamkeit einer einzelnen Bestimmung nicht berührt.

3.25.5. Eigentumsvorbehalte und die Zession von Forderungen des AN sind nur nach vorherigem schriftlichem Einverständnis des AG zulässig. Allfällige Eigentumsvorbehalte von Subunternehmern werden nicht anerkannt.

3.25.6. Der AN verzichtet darauf, den Auftrag/Vertrag wegen Irrtum oder Verkürzung über die Hälfte anzufechten oder Einreden aus diesem Titel zu erheben.

### **Verzeichnis der ANHÄNGE:**

Anhang./1 NÖLGA Datenschutzvertrag

Anhang./2 DSGVO – Anlagenset

Anhang./3 Zentrales IT-Service-Management System der NÖ Landesgesundheitsagentur

## **Anhang ./3 Zentrales IT-Service-Management System der NÖ Landesgesundheitsagentur**

- (1) Dem AN wird ein Benutzerkonto für das zentrale IT-Service-Management System (in weiterer Folge kurz „ITSM System“) des AG zur Verfügung gestellt. Weiters wird eine eigene ITSM System Queue für den Leistungsgegenstand bereitgestellt. Diese Queue ist je nach den vereinbarten Wartungsbereitschafts-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten durch den AN zu bearbeiten.
- (2) Der AN kann davon ausgehen, dass die Zuweisung von Störungsmeldungen wie auch Anforderungen nur nach vorheriger Qualifikation von ausgewählten Personen erfolgt. Die bereitgestellte ITSM System Queue ist während des Betriebs für den AG der zentrale Kontaktpunkt für Störungsmeldungen sowie technische und organisatorische Anfragen, etc. Fristen, die sich aus vereinbarten Wartungsbereitschafts-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten ergeben und die eine Meldung an den AN bedingen, beginnen mit der Einordnung in die Queue zu laufen.
- (3) Die Überwachung der Queue obliegt dem AN. Das ITSM System des AG ist über das Internet erreichbar und beinhaltet Optionen zur Benachrichtigung (Trigger) des AN.
- (4) Der AN muss die Dokumentation in den ihm zugewiesenen Meldungen sowie den aktuellen Bearbeitungsstatus inklusive Lösungsbeschreibung im ITSM System pflegen.
- (5) Auf Anfrage sind folgende Informationen zu einzelnen Meldungen an den AG zu übermitteln:
  - Zeitpunkt der Meldung
  - Inhalt und Klassifikation
  - Meldende Person und Standort
  - Eingeleitete Schritte
  - Aktueller Status
- (6) Will der AN die Meldungen aus seiner ITSM System Queue in seinem eigenem ITSM System bearbeiten muss dieses über einen Automatismus (Bridge) angebunden sein. Der AN ist verantwortlich für den Aufbau und den Betrieb dieser Bridge. Die Aufwände für diese Anbindung und den laufenden Betrieb hat der AN zu tragen. Für den Aufbau und Betrieb der Bridge hat der AN einen zuständigen technischen Verantwortlichen zu nennen. Der AN hat die Verarbeitung der Inbound Nachrichten, den Versand der Outbound Nachrichten und die Gültigkeit der Zertifikate mit einem dazu geeigneten Tool zu Monitoren. Der AN hat den AG unverzüglich über Probleme in der Kommunikation zwischen den ITSM Systemen zu informieren da dies einen Stillstand der Bridge bedeuten kann. Der Wechsel eines Zertifikats muss 30 Tage in Voraus an den AG gemeldet werden. Die Kommunikation hat über SOAP mit mindestens TLS 1.2 zu erfolgen. Die Bearbeitung der Meldungen im ITSM System des AN liegt ebenfalls in der Verantwortung des AN.
- (7) Dem AG muss vom AN in angemessenem Umfang und Rhythmus über die Bearbeitung der Meldungen berichtet werden. Die Berichte werden im Rahmen des jeweiligen Projekts definiert.