

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
 AGB-NÖLKH-IT  
 Fassung 01.10.2014

**INHALT**

1.	Vertragsgrundlagen .....	2
2.	Allgemeine Angebotsbedingungen für IT-Leistungen.....	2
2.1.	Erstellung und Einreichung des Angebots .....	2
2.2.	Subunternehmer und notwendige Subunternehmer .....	3
2.3.	Subunternehmerleistungen .....	3
2.4.	Bietergemeinschaften .....	3
2.5.	Nachweise und Ausschlussgründe .....	4
2.6.	Abänderungsangebote .....	4
2.7.	Rechenfehler .....	4
2.8.	Optionen .....	4
2.9.	Örtliche Verhältnisse .....	4
2.10.	Unklarheiten in den Beschaffungsunterlagen .....	4
2.11.	Maßnahmen gegen Korruption und Wettbewerbsbeschränkungen .....	5
2.12.	Geheimhaltung von vertraulichen Informationen .....	5
2.13.	Zuschlagsfrist .....	5
2.14.	Rechtsschutz, Vergabekontrollbehörden .....	5
2.15.	Schadenersatz .....	6
3.	Allgemeine Vertragsbedingungen für IT-Leistungen.....	7
3.1.	Leistung – Ausführung .....	7
3.2.	Leistungsänderungen (Change Requests) .....	9
3.3.	Modalitäten der Leistungserbringung .....	9
3.4.	Abnahmeprüfung.....	10
3.5.	Hardware- und Systemsoftwaregarantie.....	12
3.6.	Ersatzteilgarantie.....	13
3.7.	Wartungsleistungen .....	13
3.8.	Fehlerklassifizierung .....	15
3.9.	Störungsmeldung .....	15
3.10.	Wartungsbereitschafts-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten .....	16
3.11.	Verzug, Ersatzvornahme .....	16
3.12.	Vertragsstrafen .....	16
3.13.	Gewährleistung .....	17
3.14.	Schadenersatz und Produkthaftung .....	17
3.15.	Kündigung .....	18
3.16.	Rücktritt vom Vertrag .....	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 .....	21
3.22.	Dienstleistervereinbarung im Sinne des Datenschutzgesetz 2000 (DSG 2000) .....	21
3.23.	Aufrechnung .....	21
3.24.	Gerichtsstand, anwendbares Recht .....	21
3.25.	Zurückbehaltung, Leistungspflicht und Verzinsung .....	22
3.26.	Allgemeines .....	22
Anlage /1	Zentrales Trouble Ticket System der NÖ Landeskliniken-Holding.....	1

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

## **1. Vertragsgrundlagen**

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

1. die Unterlagen des Beschaffungsprozesses der NÖ LK-H  
2. diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB-NÖLKH-IT) in der unter Punkt 1.2 definierten Fassung, soweit sie nicht im Einzelfall durch ausdrückliche schriftliche Vereinbarung, Nebenabreden oder Änderungen abgeändert, ergänzt oder außer Kraft gesetzt werden.

**1.2.** Die AGB-NÖLKH-IT 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 mit oder ohne vorheriger Bekanntmachung unter Heranziehung der nachfolgenden Bestimmungen, sofern vom AG nicht ausdrücklich eine andere Verfahrensart gewählt oder bekannt gemacht wurde.

## **2. Allgemeine Angebotsbedingungen für IT-Leistungen**

### **2.1. Erstellung und Einreichung des Angebots**

**2.1.1.** Der Bieter hat sich bei der Erstellung und der Einreichung seines Angebots an die Bestimmungen des Bundesvergabegesetzes 2006 (BVerG 2006) 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.** Das Angebot (einschließlich des Leistungsverzeichnisses) ist vollständig ausgefüllt, in einem verschlossenen Kuvert, das mit der im Beschaffungsprozess genannten Bezeichnung gekennzeichnet ist, innerhalb der festgesetzten Angebotsfrist an die festgelegte Stelle per Post oder Boten zu senden oder dort persönlich innerhalb der Geschäftszeiten abzugeben. Für das fristgerechte Einlangen ist der Bieter alleine verantwortlich.

**2.1.3.** Das Angebot ist vom Bieter (bei Bietergemeinschaften von jedem Mitglied der Bietergemeinschaft) an der dafür vorgesehenen Stelle einmal rechtsgültig zu unterfertigen. Kann die Vertretungsbefugnis der unterfertigenden Person nicht aus dem Firmenbuch ersehen werden (z.B. Geschäftsführer oder Prokurist), so muss bereits im Angebot die Rechtsgültigkeit der Unterfertigung nachgewiesen werden (dem Angebot ist diesfalls eine Vollmacht beizulegen, anhand derer der AG die Zeichnungsberechtigung der unterfertigenden Person feststellen kann).

**2.1.4.** Mit der rechtsgültigen Unterfertigung des Angebotes anerkennt der Bieter ohne Einschränkungen alle Bestimmungen des Beschaffungsprozesses (insbesondere das Leistungsverzeichnis und die vertragsrechtlichen Vorgaben).

**2.1.5.** Bei Direktvergabeverfahren kann das Angebot oder die unverbindliche Preisauskunft auch mittels Telefax oder per E-Mail eingereicht werden.

**2.1.6.** Das Angebot und sämtliche Unterlagen sind in deutscher Sprache zu verfassen. Beilagen und Nachweise sind in der aktuellen Fassung in Kopie, in deutscher oder englischer Sprache (soweit sie nicht in deutscher oder englischer Sprache abgefasst sind, sind sie in Kopie in beglaubigter deutscher Übersetzung) beizulegen. Alle Anfragen, Korrespondenzen etc. haben in deutscher Sprache zu erfolgen.

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

**2.1.8.** Die Erstellung des Angebotes für in Österreich zu erbringende Leistungen hat unter Berücksichtigung der in Österreich geltenden arbeits- und sozialrechtlichen Vorschriften zu erfolgen. Der Bieter verpflichtet sich, bei der Durchführung des Auftrages in Österreich diese Vorschriften einzuhalten und leistet Gewähr dafür, dass auch alle seine Subunternehmer diese einhalten. Der Bieter hat im Auftragsfall darüber hinaus die sich aus den Übereinkommen Nr. 29, 87, 94, 95, 98, 100, 105, 111, 138, 182 und 183 der Internationalen Arbeitsorganisation, BGBl. Nr. 228/1950, Nr. 20/1952, Nr. 39/1954, Nr. 81/1958, Nr. 86/1961, Nr. 111/1973, BGBl. III Nr. 41/2002 und BGBl. III Nr. 105/2004, ergebenden Verpflichtungen, einzuhalten. Diese Vorschriften werden bei der Wirtschaftskammer Niederösterreich und der NÖ Arbeiterkammer zur Einsichtnahme durch interessierte Bewerber und Bieter bereitgehalten; die einschlägigen Auskünfte über die am Ort der Ausführung während der Durchführung des Auftrages maßgeblichen arbeits- und sozialrechtlichen Vorschriften sind können bei diesen Einrichtungen erhalten werden.

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

**2.2. Subunternehmer und notwendige Subunternehmer**

2.2.1. Der Nachweis der Befugnis eines Subunternehmers (verbundenes Unternehmen oder sonstiger Subunternehmer) ist - selbst für den Fall, dass der Bieter für den Nachweis seiner Eignung diese nicht benötigt („zweckmäßiger Subunternehmer“) - für jeglichen Leistungsteil, den der Subunternehmer ausführen soll, auf gesonderte Aufforderung durch den AG zu erbringen (Vorsicht bei „notwendigen Subunternehmern“; siehe dazu Punkt 2.2.2). Der Verweis auf die Befugnis eines Subunternehmers ersetzt für jenen Leistungsteil, den der Subunternehmer ausführen soll, den Nachweis der Befugnis des Bieters.

2.2.2. Wenn der Bieter nicht selbst über die erforderliche Befugnis, technische, finanzielle und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit verfügt, muss er sich auf die Kapazitäten seiner Subunternehmer stützen („notwendiger Subunternehmer“). Im Falle dieser Namhaftmachung eines entsprechend geeigneten Subunternehmers, sind dem Angebot folgende Nachweise beizulegen:

- a) Nachweis, dass dem Bieter für die Ausführung des Auftrages die beim Subunternehmer vorhandenen Mittel auch tatsächlich zur Verfügung stehen (Subunternehmererklärung).
- b) Erklärung über die solidarische Haftung des Subunternehmers gegenüber dem AG, falls sich der Bieter zum Nachweis seiner finanziellen und wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit auf die Kapazitäten des Subunternehmers stützt.
- c) Alle Eignungsnachweise, die vom Bieter gefordert sind, soweit sie für den Leistungsteil des Subunternehmers relevant sind.

**2.3. Subunternehmerleistungen**

2.3.1. Die Weitergabe des gesamten Auftrags ist unzulässig; ausgenommen sind Kaufverträge sowie die Weitergabe an verbundene Unternehmen. Die Weitergabe von Teilen der Leistung ist überdies nur insoweit zulässig, als der Subunternehmer die für die Ausführung seines Teiles erforderliche Befugnis, technische, finanzielle und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit sowie die allgemeine und besondere berufliche Zuverlässigkeit besitzt.

2.3.2. Der AN hat die Leistungen – mit Ausnahme der zulässigen Beiziehung eines Subunternehmers – ausschließlich selbst zu erbringen. Der AN darf nur jene Subunternehmer und diese nur in jenem Ausmaß beiziehen, wie er sie in seinem Angebot namhaft gemacht hat. Die Beiziehung eines anderen Subunternehmers durch den AN ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung der AG zulässig. Der AG wird einem Wechsel des Subunternehmers grundsätzlich dann zustimmen, wenn hierfür eine sachliche Notwendigkeit besteht und der AN zumindest die Gleichwertigkeit mit dem ursprünglichen Subunternehmer nachweist. Dabei behält sich der AG vor, für den neuen Subunternehmer alle Nachweise zu fordern, welche auch der AN im Vergabeverfahren erbringen musste.

2.3.3. Der AN haftet dem AG in jedem Fall für seine Subunternehmer gemäß § 1313 a ABGB. Diese Haftung gilt auch für bloße Lieferanten, sofern der AG keinen Einfluss auf die Entscheidung der Hinzuziehung oder die Auswahl dieses Lieferanten hatte. Auf Verlangen des AG hat der AN die mit seinen Subunternehmern geschlossenen Vereinbarungen dem AG zur Einsicht vorzulegen.

2.3.4. 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).

**2.4. Bietergemeinschaften**

2.4.1. Bietergemeinschaften (BIEGE) sind zulässig. Durch Abgabe ihres Angebotes verpflichtet sich die BIEGE im Auftragsfall eine solidarisch haftende Arbeitsgemeinschaft (ARGE) iSd BVergG (Gesellschaft bürgerlichen Rechts) zu bilden. Bereits bestehende ARGE haben dem Angebot eine Kopie des ARGE-Vertrages anzuschließen.

2.4.2. Die ausgeschriebene Leistung stellt eine Gesamtleistung dar, die Befugnisse in unterschiedlichen Fachrichtungen erfordern kann. Jedes Mitglied der BIEGE oder ARGE hat die Befugnis für den ihm konkreten zufallenden Leistungsteil nachzuweisen. Die BIEGE oder ARGE muss daher insgesamt zur Leistungserbringung befugt sein und über die erforderliche technische, finanzielle und wirtschaftliche Leistungsfähigkeit verfügen.

2.4.3. Es sind alle Mitglieder der beauftragten ARGE zur vertragsgemäßen Erbringung der Leistung und zur Einhaltung der sonstigen Verpflichtungen aus dem Vertrag solidarisch verpflichtet. Die ARGE hat dem AG einen zustellbevollmächtigten Federführer namhaft zu machen, der in allen Belangen der Auftragsabwicklung Ansprechpartner ist. Einschränkungen des Umfangs der Vollmacht des Vertreters der ARGE sind gegenüber dem AG unwirksam. Allfällige Änderungen in der Person des für die ARGE Bevollmächtigten sind dem AG unverzüglich schriftlich bekannt zu geben.

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

**2.5. Nachweise und Ausschlussgründe**

2.5.1. Die Bieter können ihre Eignung durch die Vorlage einer Erklärung belegen, dass sie die vom AG verlangten Eignungskriterien erfüllen und die die festgelegten Nachweise auf Aufforderung unverzüglich beibringen können (Eigenerklärung). In einer solchen Erklärung sind die Befugnisse anzugeben, über die der Bewerber/Bieter konkret verfügt.

2.5.2. Die Bieter sind 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.

2.5.3. Die Bewerber/Bieter müssen das Nichtvorliegen von Gründen, die zum Ausschluss vom Beschaffungsprozess führen, auf gesonderte Aufforderung durch den Auftraggeber unverzüglich wie folgt nachweisen können:

- a) ANKÖ-Mitgliedsnummer oder Auszug aus dem aktuellen Firmenbuch (nicht bei natürlichen Personen) oder jeweils eine gleichwertige Bescheinigung einer Gerichts- oder Verwaltungsbehörde des Herkunftslandes des Bewerbers, aus der hervorgeht, dass die Erfordernisse gemäß § 68 Abs 1 Zi 3 und 4 BVergG erfüllt sind;
- b) ANKÖ-Mitgliedsnummer oder letztgültiger Kontoauszug der zuständigen Sozialversicherungsanstalt (maximal drei Monate alt) und letztgültige Lastschriftanzeige der zuständigen Finanzbehörde (maximal drei Monate alt) oder gleichwertige Dokumente des Herkunftslandes des Bewerbers, um die in § 68 Abs 1 Zi 6 BVergG geforderten Erfordernisse nachzuweisen;
- c) Mit Abgabe des Angebotes erklärt der Bieter verbindlich, dass die Ausschlussgründe gemäß § 68 Abs 1 Zi 1, 2, 5 und 7 BVergG nicht vorliegen.

2.5.4. Der AG wird überdies über den Bewerber/Bieter eine Auskunft beim zentralen Verwaltungsstrafevidenz des Bundesministers für Finanzen gemäß § 28b Ausländerbeschäftigungsgesetz, BGBl Nr 218/1975 idgF, (in der Folge „AusIBG“) einholen.

**2.6. Abänderungsangebote**

Abänderungsangebote sind nicht zulässig und werden vor der Wahl des Angebotes für den Abschluss des Vertrages ausgeschieden.

**2.7. Rechenfehler**

Rechnerisch fehlerhafte Angebote werden gemäß BVergG zwar nicht ausgeschieden, eine Vorreihung infolge Berichtigung eines Rechenfehlers ist jedoch unzulässig.

**2.8. Optionen**

Der AN 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.

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

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

**2.9. Örtliche Verhältnisse**

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

**2.10. Unklarheiten in den Beschaffungsunterlagen**

Sollten sich dem Bieter bei Prüfung der Beschaffungsunterlagen Widersprüche, sonstige Unklarheiten oder (vermutete) Verstöße gegen Vergabebestimmungen ergeben, so hat er dies dem AG umgehend mitzuteilen. Mit der Abgabe des Angebotes bestätigt der Bieter, dass die Beschaffungsunterlagen einer vollständigen Prüfung unterzogen worden sind, dass die Beschaffungsunterlagen für die Abgabe eines Angebotes ausreichend sind und dass der Bieter in der Lage ist, die Entscheidung zur Abgabe eines Angebotes zu treffen.

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

**2.11. Maßnahmen gegen Korruption und Wettbewerbsbeschränkungen**

Der Bieter verpflichtet sich,

- (1) alle erforderlichen Maßnahmen zur Vermeidung von Korruption zu ergreifen und insbesondere alle hierzu notwendigen organisatorischen und personellen Vorkehrungen zu treffen, damit er und sämtliche für ihn tätigen Personen im geschäftlichen Verkehr mit der NÖ LK-H
  - 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 LK-H 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.

**2.12. Geheimhaltung von vertraulichen Informationen**

2.12.1. 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 bekannt werdenden technischen und kaufmännischen Informationen und Unterlagen sowie Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse der NÖ LK-H (im Folgenden kurz: vertrauliche Informationen) – 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 LK-H 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 LK-H weitergegeben werden.

2.12.2. 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 gegenüber den mit dem Bieter verbundenen Unternehmen sowie den in 2.12.1 (2) genannten Personen.

2.12.3. 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 diese ihm bereits bekannt waren, bevor sie ihm der AG zugänglich machte, oder dass sie ihm durch einen Dritten zur Kenntnis gelangt sind, ohne dass er die dem Auftraggeber gegenüber bestehende Geheimhaltungspflicht verletzt hat.

2.12.4. Alle Unterlagen des Beschaffungsvorganges unterliegen dem Urheberrecht.

**2.13. Zuschlagsfrist**

Der Bieter bleibt ab dem Ende Angebotsfrist an sein Angebot für die Dauer von fünf Monaten gebunden.

**2.14. Rechtsschutz, Vergabekontrollbehörden**

2.14.1. Sofern für das vom AG gewählte Verfahren ein Rechtsschutz gemäß den Bestimmungen des Bundesvergabegesetzes 2006 idgF vorgesehen ist, gilt das NÖ Vergabe- Nachprüfungsgesetz, LGBl 7200 idgF.

2.14.2. 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).

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

**2.15. Schadenersatz**

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

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

### **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 Krankenhausbetreiber handelt, in dessen Umfeld besondere Anforderungen, insbesondere im Hinblick auf Strahlen-, Geschäfts- und Hygienebestimmungen, zu beachten sind.

3.1.1.2 Bei der Vertragserfüllung, insb in bereits in Betrieb befindlichen Gebäuden bzw in deren unmittelbarer Nähe, ist auf den Klinikbetrieb Rücksicht zu nehmen. Insb haben die Lieferungen und Leistungen in der Weise zu erfolgen, dass der Klinikbetrieb 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 Zulieferanten die Beachtung aller ihm selbst vorgeschriebener Vorschriften zu überbinden und ist dafür dem AG verantwortlich.

3.1.1.4 Der AN hat den AG rechtzeitig auf für einen sachverständigen Leistungserbringer erkennbare Risiken hinzuweisen; eine solche sich aus seinen vertraglichen Pflichten ergebende Mitteilung hat insbesondere dann zu erfolgen, wenn eine Handlung des AN oder Forderungen des AG im Einzelfall offensichtlich unwirtschaftlich, fehlerhaft, unvollständig, nicht eindeutig oder objektiv nicht oder nur mit unverhältnismäßig hohem Aufwand ausführbar ist.

3.1.1.5 Der AN wird die Leistungen so erbringen, dass sie dem jeweils aktuellen Stand der Technik entsprechen.

3.1.1.6 Im Vertrag nicht ausdrücklich genannte Leistungen und Nutzungsrechte sind Gegenstand des Vertrags, soweit sie zur vertragsgemäßen Erfüllung und Funktionstauglichkeit des Leistungsgegenstands nach den im Vertrag festgelegten Bedingungen erforderlich sind; für solche Leistungen kann der AN kein gesondertes oder zusätzliches Entgelt berechnen, sofern der AN seiner Verpflichtung gemäß Punkt 3.1.1.4 nicht vor Ausführung der (Zusatz-) Leistung nachgekommen ist. 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.

3.1.1.7 Weiters hat der AN im Rahmen der Vertragserfüllung alle in Österreich geltenden Gesetze und Verordnungen, Bescheide, sonstige behördlichen Auflagen und Anordnungen, insbesondere die technischen Richtlinien, arbeits-, lohn- und sozialrechtlichen Vorschriften sowie alle einschlägigen nationalen und internationalen Normen, Verordnungen, Vorschriften und Richtlinien und sonstige gemeinschaftsrechtliche Vorgaben einzuhalten.

3.1.1.8 Soweit gesetzlich oder gemäß allgemein anerkannter Standards vorgesehen, haben Leistungsgegenstände ein ÖVE Prüfzeichen, CE-Konformitätszeichen oder ein diesen gleichwertiges und von der Europäischen Union anerkanntes Sicherheitszeichen aufzuweisen.

3.1.1.9 Zur Überprüfung geforderter Kriterien sind auf Anforderung durch den AG unverzüglich alle relevanten Dokumente (z.B. CE-Konformitätserklärung, Testberichte, technische Construction Files usw.) vom AN beizustellen.

##### **3.1.2. Anforderungen an Hardwarekomponenten**

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

- a) dass die vertragsgegenständlichen Hardwarekomponenten sämtliche Spezifikationen gemäß den Produktbeschreibungen des Herstellers erfüllen.
- b) dass alle angebotenen Hardwarekomponenten nach Umstellung der Netzversorgungsspannung auf EU-Norm EN 50160 (Stand 01.01.1996 und 01.01.2004) in der jeweils geltenden Fassung problemlos weiter betrieben werden können,
- c) dass Hardware- und Netzwerkkomponenten den Regeln über die elektromagnetische Verträglichkeit (EMV) gemäß österreichischem und EU-Recht entsprechen,
- d) 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,
- e) dass nur fabrikneue Hardwarekomponenten geliefert werden,
- f) 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,
- g) dass die IT-Komponenten den Anforderungen der einschlägigen Gesetze, Verordnungen und technischen Richtlinien und dem ArbeitnehmerInnenschutz sowie den entsprechenden EU-Richtlinien entsprechen,
- h) 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,

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

- i) dass im Clientbereich die Hardware sowohl die „Windows 7“ (Professional und Enterprise) 32Bit- als auch die 64Bit-Version (Treiberkompatibilität) unterstützt,
  - j) dass im Serverbereich die Hardware „Windows Server 2012“ (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 zu warten (siehe Punkt 3.5). Die erforderliche Systemsoftware muss im Angebot namentlich angeführt werden.

**3.1.3. Anforderungen an Softwarekomponenten**

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

- a) die zuverlässig die vertraglich bzw. im Leistungsverzeichnis beschriebenen Funktionen erfüllen,
- b) die frei von Trojanern, Viren, Würmern und sonstiger Malware sind,
- c) 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,
- d) die ausführlichst, auch auf zu erwartende Grenzfälle (Fehleingaben, Anzahl gleichzeitiger Transaktionen, Datenmengen) getestet wurden,
- e) 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,
- f) bei welchen innerhalb eines Anwendungsgebietes eine einheitliche Menügestaltung und Funktionstastenbelegung gegeben ist,
- g) die gegen übliche Arten von Fehlbedienung (z.B. durch Verwendung von Wertebereichsprüfungen und Integritätsregeln) abgesichert sind,
- h) die in den grundlegenden Konfigurationseinstellungen durch den AG leicht änderbar sind,
- i) die „Office Professional Plus 2010“ unterstützen, sofern Programme (z.B. Word) Microsoft Office benötigen.
- j) die im Serverbereich das Betriebssystem „Windows Server 2008R2“ (Treiberkompatibilität) unterstützen, sofern eine Installation auf einem Windows Serverbetriebssystem erforderlich ist.
- k) die sowohl „Windows 7“ (Professional und Enterprise) 32Bit- als auch die 64Bit-Version (Treiberkompatibilität) unterstützen, sofern eine Installation auf einem Windows Betriebssystem für Clients erforderlich ist.

**3.1.4. Benutzer-Authentifizierung**

Die Softwareanwendung muss die Möglichkeit bieten, die Benutzerauthentifizierung gegenüber dem Active Directory in der Version Windows Server 2008 R2 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. Benutzerverwaltung**

Die Benutzerverwaltung muss im zentralen Active Directory des AG erfolgen können. Das zeitgesteuerte Importieren der Benutzerdaten ist nicht zulässig.

**3.1.7. Verpackung**

3.1.7.1. Der AN hat auf eigene Kosten für eine sach- und fachgerechte Verpackung zu sorgen.

3.1.7.2. Sofern sich der AN an einem flächendeckenden System der Verpackungsentsorgung in Österreich (wie zB der ARA = Altstoff Recycling Austria AG) beteiligt, ist schon im Angebot, aber auch in jedem Lieferschein und in jeder Rechnung folgende rechtsverbindliche Erklärung aufzunehmen: „Die Verpackung aller angeführten Waren ist über die Lizenznummer [.....] entpflichtet“. 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. Zusätzliche Entgelte oder Kosten, wie etwa Pfandgelder oder Entsorgungskosten, werden vom AG nicht anerkannt.



**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

**3.2. Leistungsänderungen (Change Requests)**

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

3.2.1.1. Der AG ist berechtigt, den vereinbarten Leistungsumfang (z.B. Anforderung, Lastenheft, Pflichtenheft, einzelne Funktionen) zu ändern sofern solche Änderungen nicht ohnehin nach 3.1.1.6 Gegenstand des Vertrags sind und sofern sie dem AN zumutbar sind.

3.2.1.2. 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.

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

**3.2.2. Hardware-Nachfolgeprodukte**

3.2.2.1. Sieht sich der AN während aufrechtem 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.

3.2.2.2. 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.

**3.2.3. Abgeltung von Änderungen**

3.2.3.1. 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.

3.2.3.2. 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.

**3.2.4. 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.

**3.3. Modalitäten der Leistungserbringung**

**3.3.1 Termine**

3.3.1.1 Die Leistungen sind gemäß dem vereinbarten Terminplan zu erbringen. Änderungen des Terminplans sind nur mit Zustimmung des AG gestattet.

3.3.1.2 Sämtliche Leistungen des AN haben so rechtzeitig zu erfolgen, dass Übernahme sowie Nutzung der Leistung im Echtbetrieb nach Beseitigung etwaiger Mängel zum vereinbarten Fertigstellungszeitpunkt beginnen kann.

3.3.1.3 Bei drohendem Verzug sind der AG bzw. die jeweils anfordernde Stelle des AG hiervon 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.

**3.3.2 Lieferort und Erfüllungsort**

3.3.2.1 Jener, vom AG näher festgelegte Aufstellungs-, Installations- oder Lieferort, an welchem die Leistung zur vertragskonformen Erfüllung konkret zu erbringen ist, ist auch der Erfüllungsort.

3.3.2.2 Der Versand bzw. die Lieferung einschließlich Entladung erfolgen stets frei von allen Spesen und Zöllen auf Kosten und Gefahr des AN am Erfüllungsort.

**3.3.3 Erstellung und Lieferung der Dokumentation**

3.3.3.1 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.

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

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

3.3.3.3 Für Softwarekomponenten besteht die erforderliche Dokumentation mindestens aus einer Benutzerdokumentation, einer Kurzbeschreibung und aus einer technischen Dokumentation.

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

3.3.3.5 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.

3.3.3.6 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.

3.3.3.7 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.

3.3.3.8 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.

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

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

### **3.3.4 Übernahme und Gefahrenübergang**

3.3.4.1 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 beiliegen.

3.3.4.2 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. 3.4.2.2 bzw. 3.4.3.2) 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. 3.4.2.1 und 3.4.3.1).

3.3.4.3 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.

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

3.3.4.5 Die Gefahr geht stets erst dann auf den AG über, wenn das vertretungsbefugte Personal des AG die Leistung gemäß 3.3.4.2 übernommen hat. Sind bis zu diesem Zeitpunkt Schäden welcher Art auch immer aufgetreten, so hat sie der AN auf seine Kosten zu beheben.

### **3.4. 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.

#### **3.4.1 Abnahme von Ausarbeitungen**

3.4.1.1 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.

3.4.1.2 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

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

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.

3.4.1.3 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 Werktagen vom AG weder weitere Mängel gerügt noch die Ausarbeitung schriftlich für geprüft erklärt, so gehen Verzögerungen im Terminplan nicht zu Lasten des AN.

3.4.1.4 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 darüber hinausgehende funktionelle Änderung oder Erweiterung zu dem in freigegebenen Ausarbeitungen Beschriebenen gilt als Change Request des AG.

### 3.4.2 **Abnahme von Software**

3.4.2.1 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.

3.4.2.2 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 auf gesonderte Anforderung für alle abzunehmenden Leistungen die Protokolle der internen Prüfungen durch den AN gemäß den vereinbarten Qualitätsanforderungen und den vereinbarten Qualitätssicherungsprozeduren vor. Die Abnahme der Individualsoftware erfolgt - sofern nichts anderes vereinbart wurde - in zwei Stufen:

- **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 Werktagen, 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 3.8, 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 Mängelbehebungen beim AG binnen 30 Werktagen 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 Werktagen 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 störungsfreiem 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,

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

wenn der AG das System im Echteinsatz hat und das Auftreten von Mängeln der Klasse 1 und 2 nicht binnen 30 Werktagen ab Abschluss des Lasttests schriftlich anzeigt.

### 3.4.3 **Abnahme von Hardware**

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

3.4.3.2 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 3.4.1, 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 Mängelbhebungen beim AG binnen 30 Werktagen 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 berücksichtigt. 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 Auftragnehmer wird am Abnahmetest – ausgenommen am Dauertest – unentgeltlich teilnehmen.

### 3.5. **Hardware- und Systemsoftwaregarantie**

3.5.1 Sofern im Einzelfall nichts anderes vereinbart wurde, wird eine Hardwaregarantie anstelle der Gewährleistung gemäß Punkt 3.13 vereinbart, die auch Mängel umfasst, die nach Abnahme entstehen. Diese Hardwaregarantie umfasst auch die mitgelieferte Systemsoftware.

3.5.2 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 und dem aktuellen Stand der Technik entsprechen. Die insbesondere laut Beschaffungsunterlagen und Angebot vereinbarten Leistungsmerkmale gelten als zugesichert und sind vom AN zu erfüllen.

3.5.3 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

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

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.

3.5.4 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 3.10.1 festgelegten Wartungszeiten und entsprechend den festgelegten Reaktionszeiten (vgl. Punkt 3.10.2) und Wiederherstellungszeiten (vgl. Punkt 3.10.3)

- 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

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

3.5.6 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.

3.5.7 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.

3.5.8 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.

3.5.9 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.

### **3.6. Ersatzteilgarantie**

3.6.1. Der AN garantiert, dass er innerhalb eines Zeitraums von 3 (drei) Jahren nach Serienauslauftermin oder innerhalb einer vereinbarten, längeren Gewährleistungs-/Garantiedauer oder innerhalb der Dauer eines vereinbarten Wartungsvertrages über den Vertragsgegenstand sämtliche Originalersatzteile nachliefern kann (Ersatzteilgarantie).

### **3.7. 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.

#### **3.7.1 Hardwarewartung**

3.7.1.1 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 3.10.1 festgelegten Wartungszeiten und entsprechend den festgelegten Reaktionszeiten (vgl. Punkt 3.10.2) und Wiederherstellungszeiten (vgl. Punkt 3.10.3) 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

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

- 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.

### **3.7.2 Softwarewartung**

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

**3.7.2.1 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 Benutzung 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 3.8 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 3.10.1 festgelegten Wartungszeiten und entsprechend den festgelegten Reaktionszeiten (vgl. Punkt 3.10.2) und Wiederherstellungszeiten (vgl. Punkt 3.10.3).

**3.7.2.2 Lieferung von Software-Patches, Updates und Upgrades samt Lizenz-Keys:** Software-Patches, Updates, Upgrades, udgl. samt Lizenz-Keys für die Vertragsgegenstände werden vom AN geliefert.

**3.7.2.3 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 getestet. Die zentralen Ansprechpartner des AG werden vom AN bezüglich veränderter Funktionalitäten informiert und eingeschult.

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

#### *a) Major-Release-Änderung*

Darunter versteht man 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*

Darunter versteht man eine neue Version eines bestehenden Produkts, bei dem die Versionsnummer links vom ersten Punkt gleich bleibt.

**3.7.2.5 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.

**3.7.2.6 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 des jeweiligen Krankenhauses 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").

**3.7.2.7 Unterstützung bei der Programmennutzung:** Diese umfasst die telefonische Beantwortung der im Zusammenhang mit dem Gebrauch der Programme auftretenden Fragen in der in Punkt 3.10.1 angegebenen Zeit (**Servicezeit**). Während dieser Zeit stellt der AN ausreichend fachkompetente Ansprechpersonen zur Verfügung.

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

3.7.2.8 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.

### 3.8. 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, falsche Ergebnisse bei zeitkritischer Massenverarbeitung von Daten.

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

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.

### 3.9. Störungsmeldung

Sofern nichts anderes vereinbart ist, ist vom AN zur Koordination aller laufenden Dienstleistungen das zentrale Trouble Ticket System des AG gemäß der **Anlage /1** zu verwenden. Somit ist der AG in der Lage, Störungen,

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

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.

**3.10. Wartungsbereitschafts-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten**

3.10.1. 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.

3.10.2. 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.

3.10.3. Die **Wiederherstellungszeit** beträgt bei Störungen der Klasse 1 maximal 8 Stunden, der Klasse 2 maximal 12 Stunden, der Klasse 3 maximal 24 Stunden und der Klasse 4 maximal 14 Kalendertage.

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

3.10.5. 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. 3.10.2 angeführten Reaktionszeiten.

3.10.6. **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.

3.10.7. 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.

3.10.8. Der AN gewährleistet die Störungsbehebung bzw. Korrektur oder Fehlerbehebung innerhalb der in Punkt 3.10.3 angeführten Wiederherstellungszeit.

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

3.10.10. 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.

**3.11. Verzug, Ersatzvornahme**

3.11.1. 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.

3.11.2. 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 3.12 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.

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

**3.12. Vertragsstrafen**

3.12.1. 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 3.3.1.3 nachgekommen ist. .

3.12.2. Ein über die Vertragsstrafe hinausgehender, tatsächlicher Schaden ist bei Vorliegen von Verschulden vom AN zu ersetzen.



**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

3.12.3. Eine Vertragsstrafe kann vom AG gefordert werden

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>a) bei Nichteinhaltung der vereinbarten Termine (Zwischen- oder Endtermine) iHv EUR 110,00 oder in Höhe von 0,01 % des Wertes der Gesamtleistung pro angefangenem Kalendertag der verspätet erbrachten Leistung; bei Vertragsrücktritt wird die Vertragsstrafe bis zur Zustellung der Rücktrittserklärung bzw. bis zur Ersatzbeschaffung berechnet;</li><li>b) bei Überschreitung der Reaktions- bzw. Wiederherstellungszeit im Zuge von Störungsbehebungen iHv EUR 110,0 oder 0,01 % des Wertes der Gesamtleistung pro Störfall;</li><li>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</li><li>d) bei einem Verstoß gegen die Verpflichtungen im Zusammenhang mit Punkt 2.3 iHv EUR 5.000,00 (fünftausend);</li><li>e) bei einem Verstoß gegen Punkt 3.21 oder Punkt 3.22 iHv EUR 10.000,00 (zehntausend) pro Verletzungsfall</li></ul> |
|---|

3.12.4. Mit Ausnahme der Vertragsstrafen gemäß Punkt 3.12.3 e) ist die jeweilige Vertragsstrafe mit **fünf Prozent** der Nettoauftragssumme des abgeschlossenen Vertrages begrenzt.

3.12.5. Ist der AN an der fristgerechten Leistung durch höhere Gewalt gehindert, so bleibt seine Verpflichtung zur Zahlung der Vertragsstrafe dessen ungeachtet aufrecht. Zeigt der AN allerdings den Eintritt höherer Gewalt dem AG unverzüglich an und erbringt er hierfür auch den entsprechenden Nachweis, so werden die Lieferfristen angemessen erstreckt; die vereinbarte Vertragsstrafe sichert sodann die Einhaltung der so verlängerten Frist.

### 3.13. Gewährleistung

3.13.1. Der AN leistet volle Gewähr für eine vertragsgemäße Erfüllung. Die Gewährleistungsfrist beträgt zwei Jahre und beginnt mit dem Tag nach der Übernahme (vgl. Punkt 3.3.4.2) zu laufen. Bietet der AN eine längere Gewährleistungsfrist an, so gilt diese.

3.13.2. 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.

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

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

3.13.5. 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.

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

3.13.7. 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.

### 3.14. Schadenersatz und Produkthaftung

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

3.14.2. 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.

3.14.3. Die Haftung des Auftragnehmers für Vermögensschäden ist jedoch insgesamt pro Vertrag mit der Höhe des Auftragswertes (oder bei wiederkehrenden Leistungen maximal mit dem Entgelt für 12 Monate), begrenzt. Die Haftungsbeschränkung gilt nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt.

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

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

**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.

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 3.7.1 oder 3.7.2 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. Rücktritt vom Vertrag**

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 sowie auf jene Arbeiten, die im Zeitpunkt des Vertragsrücktritts gerade erbracht werden, einschließlich des verwendeten oder schon angeschafften Materials, entfallende Entgelt; weiter gehende Ansprüche des AN sind ausgeschlossen. Allfällige Ansprüche auf Schadenersatz oder Pönalen bleiben davon unberührt bestehen. Das Nutzungsrecht bereits gekaufter Software bzw. Lizenzen – in der zum Kündigungszeitpunkt letztgültigen Version – bleibt dennoch weiter bestehen.

3.16.2. Tritt der AG dagegen aus wichtigen, der Sphäre des AN zuzurechnenden Gründen vom Vertrag vor dem Leistungsbeginn ganz oder zum Teil zurück, so gebührt dem AN im ersteren Fall überhaupt kein Entgelt, im letzteren dagegen bloß das anteilige Entgelt (siehe Punkt 3.16.1). Machen Dritte aus diesem Grunde Ansprüche gegen den AG geltend, hat ihn der AN schad- und klaglos zu halten.

3.16.3. Ein wichtiger, der Sphäre des AN entstammender 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 den Rücktritt vom Vertrag nicht untersagen
- (3) Umstände vorliegen, welche die ordnungsgemäße Erfüllung des Auftrags offensichtlich unmöglich machen, soweit der AN dies zu vertreten hat oder
- (4) vom AN gegen seine Verpflichtungen gemäß Punkt 3.21 und/oder Punkt 3.22 verstoßen wurde.

**3.17. Beendigungsfolgen**

3.17.1. 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 3.16.2) 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 und zeitlich unbeschränkte und unbeschränkbare, nicht systemgebundene Nutzungsrecht an sämtlichen in den Beschaffungsunterlagen und sonstigen Vertragsunterlagen definierten Standardsoftware einzuräumen. 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 Weg 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.

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

Greift der AN auf Standardsoftware von Drittherstellern zurück, sind die Lizenzbestimmungen 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. Bereits vom AG erworbene Lizenzen bleiben erhalten (für Updates, Upgrades, Aufstockungen hinsichtlich Useranzahl, Maschinenklasse udgl).

3.18.2.4. 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. Der AN hat 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. Der Sourcecode hat so strukturiert und dokumentiert zu sein, dass ein facheseinschlägig 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 vergleichswisen 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, Kilomergeld, Kosten für Vor- und Nachbereitungszeit, Versand- und Materialkosten, Lizenzgebühren für sämtliche Anwendungen, die Gegenstand des Angebotes sind, Entsorgungskosten etc) zu erfolgen; neben den vom

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

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 2010 (Basis 2010 = 100), bzw. der von Amts wegen an seine Stelle tretende Index. Als Bezugsgröße für Anpassungen dient die für das Monat des Wirksamkeitsbeginns der Wertsicherung bekannte gegebene Indexzahl. Schwankungen der Indexzahl von bis zu 5% nach oben oder unten bleiben unberücksichtigt. Die Schwankungsbreite ist nach jedem Überschreiten nach oben oder unten neu zu berechnen, wobei stets die erste außerhalb des jeweils geltenden Spielraumes gelegene Indexzahl die Grundlage für die Neufestsetzung des Forderungsbetrages bildet. Alle Veränderungsdaten sind auf eine gerundete Dezimalstelle zu berechnen. Der Nachweis der Erhöhung durch Indexierung ist vom AN zu führen.

3.19.3. Der Preisnachlass für eine Leistung gilt auch für Mehrleistungen. Werden Skonti ohne Angabe eines Zahlungszieles angeboten, so gelten sie als Preisnachlässe.

### **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 Auftraggeber angegebene Rechnungsadresse (3.20.2) zu senden.

3.20.2. Rechnungsadressat ist das Land Niederösterreich per Adresse jenes NÖ Landeskrankenhauses, dem die auftragsgegenständlichen Leistungen zu Gute kommen. Leistungen, die der Niederösterreichischen Landeskliniken-Holding Zentrale zu Gute kommen, sind der Niederösterreichischen Landeskliniken-Holding 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 Bestellkunde (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 Bestellkunde, bei Abrufbestellung zusätzlich die Rahmenvertragsnummer, den Wortlaut des Rahmenvertrags,
- (11) IBAN- und BIC-Code der Bankverbindung des AN,
- (12) Einzellizenznachweis [z.B. Systembuilder (SB), OEM (mit Hardware erworben) oder Einzelhandelsprodukt (FPP)] oder bei Volumenlizenzen (z.B. Select oder Open Verträge), das Lizenzprogramm (z.B. Open), die Vertragsnummer (License / Enrollment / Customer Number) und der Vertragstyp (z.B. Standard, Academic oder Government),
- (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 Abnahme (siehe Punkt 3.4). 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 bzw dem Land NÖ 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 bzw des Landes NÖ 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.

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

3.20.9. Das Mietentgelt ist jeweils monatlich im Vorhinein zu bezahlen. Die Zahlungsfrist beginnt für das erste Mietentgelt am ersten Tage des der Übernahme folgenden Kalendermonats zu laufen. Das erste Mietentgelt ist darüber hinaus – als weitere Voraussetzung für den Beginn der Zahlungsfrist – in Rechnung zu stellen; für alle weiteren Mietentgelte beginnt die Zahlungsfrist jeweils am ersten Tag jedes folgenden Kalendermonats für dieses 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**

Die NÖ LK-H 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. Die Pflichten des AN gemäß Punkt 2.11 und 2.12 sind von ihm auch während eines aufrechten Vertrages und danach sinngemäß anzuwenden.

**3.22. Dienstleistervereinbarung im Sinne des Datenschutzgesetz 2000 (DSG 2000)**

3.22.1. Werden dem AN zur Durchführung des Auftrags personenbezogene Daten im Sinne des DSG 2000 oder Gesundheitsdaten im Sinne des GTelG 2012 überlassen oder im Rahmen des Auftrages solche Daten ermittelt, so ist der AN Dienstleister im Sinne des DSG 2000 und der abgeschlossene Vertrag eine Dienstleistungsvereinbarung im Sinne des DSG 2000.

3.22.2. Der AN verpflichtet sich, Daten und Verarbeitungsergebnisse ausschließlich im Rahmen der Aufträge des AG zu verwenden und ausschließlich dem AG zurückzugeben oder nur nach dessen schriftlichem Auftrag zu übermitteln. Desgleichen bedarf eine Verwendung der überlassenen Daten für eigene Zwecke des AN eines derartigen schriftlichen Auftrages.

3.22.3. Der AN sichert dem AG ausdrücklich zu, dass er insbesondere die Grundsätze der Datensicherheit gemäß § 3 ff GTEIG 2012 einhält und ausreichende Sicherheitsmaßnahmen im Sinne des § 14 DSG 2000 getroffen hat, um zu verhindern, dass Daten nicht ordnungsgemäß verwendet oder unbefugten Dritten zugänglich werden, widrigenfalls er den AG in voller Höhe schad- und klaglos zu halten hat.

3.22.4. Der AN darf ein anderes Unternehmen nur dann mit der Durchführung von Datenverarbeitungen oder Ermittlungen betrauen, wenn dem der AG vorher schriftlich zugestimmt hat. In diesem Fall ist dafür der Abschluss eines Vertrages mit anderen Unternehmen Voraussetzung. In diesem Vertrag ist festzulegen, dass das andere Unternehmen die gleichen Verpflichtungen übernimmt, wie sie den AN aufgrund des Vertrages mit dem AG treffen.

3.22.5. Der AN trägt für die technischen und organisatorischen Voraussetzungen Vorsorge, dass der AG die Bestimmungen der § 26 (Auskunftsrecht) und § 27 (Recht auf Richtigstellung oder Löschung) DSG 2000 gegenüber dem Betroffenen innerhalb der gesetzlichen Fristen jederzeit erfüllen kann und überlässt dem AG alle dafür notwendigen Informationen. Der AN hat den AG überdies unverzüglich in Kenntnis zu setzen, wenn Daten im Sinne des § 24 Abs 2a DSG 2000 systematisch und schwerwiegend unrechtmäßig verwendet wurden. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der AN dem AG alle Verarbeitungsergebnisse und alle Daten enthaltenen Unterlagen zu übergeben bzw. in dessen Auftrag nachweislich zu vernichten.

3.22.6. Der AN erklärt weiters rechtsverbindlich, dass er alle mit der Datenverarbeitung beauftragten Personen vor Aufnahme der Tätigkeit zur Wahrung des Datengeheimnisses im Sinne des § 15 DSG 2000 verpflichtet hat. Insbesondere bleibt die Verschwiegenheitsverpflichtung der mit dem Datenverkehr beauftragten Personen auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit und Ausscheiden beim Dienstleister aufrecht.

3.22.7. Ein Verstoß gegen diese Vereinbarung berechtigt den AG ohne Einschränkung seiner weiteren rechtlichen Ansprüche, insbesondere Schadenersatzansprüche, das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund zu beenden.

**3.23. Aufrechnung**

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

3.23.2. Der AN erklärt sich mit der Aufrechnung mit Forderungen jeder Art des AG bzw des Landes NÖ einverstanden.

**3.24. Gerichtsstand, anwendbares Recht**

3.24.1. 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.

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR IT-LEISTUNGEN**  
AGB-NÖLKH-IT  
Fassung 01.10.2014

3.24.2. 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.

**3.25. Zurückbehaltung, Leistungspflicht und Verzinsung**

3.25.1. 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.

3.25.2. Rückzuzahlende Beträge sind ab Fälligkeit mit einem Zinssatz von 2 Prozent über dem Zwölf-Monats-Euribor zu verzinsen.

**3.26. Allgemeines**

3.26.1. Der AG ist berechtigt, jederzeit alle Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag ohne Zustimmung des AN mit schuldbeitfreiender Wirkung an mit dem AG verbundene Unternehmen und Organisationen zu übertragen 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.

3.26.2. 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.

3.26.3. Alle sich aus einem diesen AGB-NÖLKH-IT 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 oder das Land NÖ für solche Abgaben in Anspruch genommen, wird der AN den AG bzw. das Land NÖ schad- und klaglos halten. Insbesondere ist der AG berechtigt, solche Beträge von Entgelten an den AN einzubehalten.

3.26.4. 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.

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

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

