

Allgemeine Vertragsbedingungen

des

Bundes

für

**IT-Leistungen Hardware
(AVB-IT/HW)**

Inhalt

| | |
|--|----|
| 1. ALLGEMEINES..... | 5 |
| 1.1 Anwendungsbereich..... | 5 |
| 1.2 Zwingende Angaben auf Schriftstücken des Auftragnehmers..... | 5 |
| 1.3 Lieferung und Installation, Erfüllungsort..... | 5 |
| 1.4 Tag der Übernahme..... | 5 |
| 1.5 Vollständigkeit..... | 6 |
| 2. PFLICHTEN DES AUFTRAGNEHMERS | 6 |
| 2.1 Anforderungen an Ausarbeitungen..... | 6 |
| 2.2 Anforderungen an Anforderungsanalyse und Pflichtenheft | 7 |
| 2.3 Barrierefreiheit, „Accessibility Statement“ | 7 |
| 2.4 Anforderungen an IT-Komponenten | 8 |
| 2.5 Aufstellungsvoraussetzungen..... | 8 |
| 2.6 Erstellung und Lieferung der Dokumentation..... | 9 |
| 2.7 Schulung | 9 |
| 2.8 Leistungsumfang Wartung der IT-Komponenten..... | 10 |
| 2.9 Fehlerklassen..... | 10 |
| 2.10 Kontakt und Hotline | 12 |
| 2.11 Wartungsbereitschafts-, Reaktionszeiten | 12 |
| 2.12 Qualitätsanforderungen Wartung allgemein | 12 |
| 2.13 Wartung der Dokumentation | 13 |
| 2.14 Teilbarkeit..... | 13 |
| 2.15 Benachrichtigungspflichten..... | 13 |
| 3. IMMATERIALGÜTERRECHTE | 13 |
| 4. ENTGELT..... | 13 |
| 4.1 Allgemeines | 13 |
| 4.2 Entgelt für Lieferungen, Miete und Leasing | 13 |

| | |
|---|----|
| 4.3 Entgelt für Wartung..... | 14 |
| 4.4 Zusatzleistungen..... | 14 |
| 4.5 Rechnungslegung | 14 |
| 4.6 e-Rechnung..... | 14 |
| 4.7 Zahlungsbedingungen | 15 |
| 4.8 Änderung der Entgelte | 15 |
| 4.9 Aktualisierung der Preisangemessenheit bei Rahmenlieferaufträgen..... | 16 |
| 4.10 Abgaben..... | 16 |
| 5. PROJEKTABWICKLUNG ALLGEMEIN..... | 16 |
| 5.1 Wechsel von Subunternehmern..... | 16 |
| 5.2 Nachfolgeprodukte..... | 16 |
| 5.3 Prüfung und Freigabe von Ausarbeitungen..... | 17 |
| 5.4 Abnahme | 17 |
| 5.5 Problemreport | 19 |
| 5.6 Informationspflichten..... | 19 |
| 6. PROJEKTMANAGEMENT FÜR GRÖßERE PROJEKTE..... | 19 |
| 6.1 Projektorganisation | 19 |
| 6.1.1 Lenkungsausschuss..... | 20 |
| 6.1.2 Projektleiter..... | 20 |
| 6.1.3 Projektkoordinator | 20 |
| 6.1.4 Projektleitung und Berichtswesen | 20 |
| 6.2 Änderungen der Vorgaben für Ausarbeitungen und Anpassungen | 21 |
| 7. SONDERREGELUNGEN FÜR RUFBEREITSCHAFT | 21 |
| 7.1 Einteilung der Rufbereitschaft..... | 21 |
| 7.2 Entgelt | 21 |
| 7.3 Technische Voraussetzungen | 22 |
| 7.4 Reaktionszeit | 22 |

| | |
|--|----|
| 7.5 Freizeitbeschränkungen | 22 |
| 8. LEISTUNGSSTÖRUNGEN..... | 22 |
| 8.1 Verzug..... | 22 |
| 8.2 Gewährleistung und Garantie für Lieferungen und einmalige Leistungen inklusive Leasing | 23 |
| 8.3 Gewährleistung für Serienfehler | 23 |
| 8.4 Gewährleistung für Miete | 23 |
| 8.5 Gewährleistung bei mangelnder Barrierefreiheit | 24 |
| 8.6 Freiheit von Rechten Dritter..... | 24 |
| 8.7 Haftung für Schadenersatz und Ersatzvornahme..... | 24 |
| 8.8 Beweislast..... | 25 |
| 9. VERTRAGSDAUER | 25 |
| 9.1 Verfügbarkeit von Wartungsdiensten | 25 |
| 9.2 Vorzeitige Auflösung des Vertrages | 25 |
| 9.3 Kauf von Miet-/Leasingkomponenten..... | 26 |
| 10. SONSTIGES..... | 27 |
| 10.1 Arbeits- und Sozialrecht | 27 |
| 10.2 Geheimhaltung, Datenschutz | 27 |
| 10.3 Abwerben von Mitarbeitern..... | 28 |
| 10.4 Eigentumsvorbehalt | 28 |
| 10.5 Verzinsung | 28 |
| 10.6 Zurückbehaltung und Leistungspflicht | 28 |
| 10.7 Schriftform..... | 28 |
| 10.8 Gerichtsstand und anzuwendendes Recht..... | 28 |
| 10.9 Salvatorische Klausel | 29 |

1. ALLGEMEINES

1.1 Anwendungsbereich

Die AVB-IT/HW in der jeweils gültigen Fassung gelten für IT-Leistungen an den Bund.

IT-Leistungen im Sinne der AVB-IT/HW sind die Lieferung von IT-Hardwarekomponenten (kurz IT-Komponenten) und die Erbringung ergänzender IT-Dienstleistungen wie insbesondere Programmierleistungen, IT-Beratung, Wartung, ASP oder Schulungen-. Als Einkaufsbedingungen des Bundes für die Beschaffung von IT-Komponenten sollen die AVB-IT/HW das gesamte Spektrum der IT-Komponenten-Beschaffung abdecken.

1.2 Zwingende Angaben auf Schriftstücken des Auftragnehmers

Auf allen eine Bestellung betreffenden Schriftstücken des Auftragnehmers, insbesondere Lieferscheinen und Rechnungen, ist die Bestellnummer bzw. Geschäftszahl des Auftraggebers anzugeben.

1.3 Lieferung und Installation, Erfüllungsort

Die Lieferung durch den Auftragnehmer umfasst sämtliche Nebenleistungen, die zur vertragsgemäßen Leistungserbringung erforderlich sind, insbesondere

- den Transport,
- die im Leistungsverzeichnis oder sonstigen Vertragsbestandteilen geforderten Zusatzleistungen wie z.B. die Aufstellung, die Inbetriebnahme und die Vernetzung der beauftragten IT-Leistungen sowie
- allfällige weitere zur Inbetriebnahme erforderliche Leistungen.

Die IT-Komponenten werden frei Aufstellungsort geliefert. Sofern der Auftraggeber nicht ausdrücklich darauf verzichtet, ist das Verpackungsmaterial vom Auftragnehmer kostenlos abzutransportieren und auf Kosten des Auftragnehmers fachgemäß zu entsorgen.

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

Als Erfüllungsort gilt der Aufstellungs-/Installations-/Lieferort.

1.4 Tag der Übernahme

Als Tag der Übernahme gilt:

- der Arbeitstag, an dem der Abnahmetest gemäß Pkt. 5.4 erfolgreich abgeschlossen worden ist, oder
- bei Verzicht auf einen Abnahmetest durch den Auftraggeber der Arbeitstag, an dem die IT-Komponenten betriebsbereit aufgestellt/installiert/in Betrieb genommen worden sind oder die Leistungen des Auftragnehmers uneingeschränkt vertragskonform zur Verfügung stehen, oder
- bei Lieferung von IT-Komponenten, bei denen eine Abnahme oder eine Inbetriebnahme durch den Auftraggeber nicht sinnvoll oder tunlich ist, sowie in allen anderen Fällen, der Tag der vertragskonformen Lieferung bzw. Leistung.

Mit dem Tag der Übernahme geht die Gefahr in Bezug auf die gelieferten IT-Komponenten auf den Auftraggeber über

1.5 Vollständigkeit

Der Auftragnehmer sichert zu, dass er sein Angebot (Gesamt- oder Teilangebot) unter dem Gesichtspunkt der vollständigen Funktionsfähigkeit der vom Auftraggeber geforderten IT-Komponenten erstellt hat.

Soweit nicht bestimmte einzelne genau bezeichnete Komponenten eines Kataloges oder von Artikellisten Leistungsgegenstand sind, dürfen keine Teile, Komponenten oder (Neben-)Leistungen fehlen, die für die Betriebsfähigkeit des angebotenen IT-Systems bzw. der Komponenten erforderlich sind, auch wenn diese im Leistungsverzeichnis nicht ausdrücklich erwähnt wurden.

Fehlende Teile sind kostenlos nachzuliefern und im Rahmen einer allenfalls vereinbarten Wartung der vom Auftraggeber geforderten IT-Leistung ohne zusätzliche Vergütung zu warten.

Im Falle der Vergabe von Teilleistungen verpflichten sich die Auftragnehmer, ihre Leistungen so auszuführen, dass gegebenenfalls eine reibungslose und funktionsfähige Anbindung der einzelnen Teilleistungen an die im Leistungsverzeichnis definierte(n) Schnittstelle(n) erfolgen kann.

2. PFLICHTEN DES AUFTRAGNEHMERS

Der Auftragnehmer leistet Gewähr, dass die von ihm zu erbringenden Leistungen dem jeweiligen Stand der Technik entsprechen. Sofern nicht im Einzelfall darüberhinausgehende bzw. abweichende Leistungen vereinbart werden, hat der Auftragnehmer insbesondere folgendes sicherzustellen:

2.1 Anforderungen an Ausarbeitungen

Falls schriftliche Ausarbeitungen Teil des Auftrages sind, leistet der Auftragnehmer Gewähr, dass diese

- nach dem Stand der Technik unter Berücksichtigung der vom Auftraggeber bekannt gegebenen Voraussetzungen erstellt werden,
- eine klare Struktur besitzen und übersichtlich sind,
- eine Kurzfassung (Management Summary) beinhalten,
- den Versionsstand der Kapitel, Quellen für Aussagen und Zitate und ihre Annahme bzw. Abstimmung mit dem Auftraggeber erkennen lassen,
- zur Vorbereitung eines Vergabeverfahrens herstellerneutral abgefasst werden, sodass keiner der möglichen Bieter bevorzugt wird,
- für Vergabeverfahren von Seiten des Auftraggebers als Ausschreibungsunterlage verwendet werden können,
- für Vergabeverfahren, soweit sachlich möglich, als IT-technisch unterstützte Bewertungsschemata für Angebote abgebildet werden.

2.2 Anforderungen an Anforderungsanalyse und Pflichtenheft

Falls Anforderungsanalyse und Pflichtenhefterstellung Teil des Auftrages sind, leistet der Auftragnehmer Gewähr, dass

- die Anforderungsanalyse alle wichtigen IT-technisch zu unterstützenden Abläufe analysiert und abbildet,
- das Pflichtenheft alle vom Auftrag umfassten IT-technisch zu unterstützenden Abläufe des Auftraggebers im IST-Zustand mit ihren sich aus der Anforderungsanalyse ergebenden organisatorischen und IT-technischen Schwachpunkten sowie einen SOLL-Zustand durchgängig und soweit notwendig in grafischer Aufbereitung darstellt,
- die Inhalte des Pflichtenhefts mit dem Auftraggeber abgestimmt werden,
- das Pflichtenheft die notwendigen Änderungen der beim Auftraggeber bereits vorhandenen IT-Hardware und ggf. Infrastruktur so dokumentiert, dass diese vom Auftraggeber verstanden werden können und als Vorlage für die technische Umsetzung ohne weitere Bearbeitung nutzbar sind,
- das Pflichtenheft und seine Spezifikationen auf logische Konsistenz und Durchführbarkeit geprüft sind.

2.3 Barrierefreiheit, „Accessibility Statement“

Wenn und soweit vom Auftraggeber Barrierefreiheit verlangt wird, dann ist vom Auftragnehmer eine detaillierte und nachprüfbare Beschreibung, ob und inwieweit das Produkt barrierefrei ist („Erklärung zur Barrierefreiheit“), bereits bei Angebotslegung dem Auftraggeber vorzulegen.

Hierfür ist vom Auftraggeber kein gesondertes Entgelt zu entrichten.

2.4 Anforderungen an IT-Komponenten

Bei Lieferung von IT-Komponenten leistet der Auftragnehmer Gewähr, dass

- die IT-Komponenten sämtliche Spezifikationen gemäß Produktbeschreibungen des Herstellers oder Lieferanten erfüllen,
- die IT-Komponenten den Regeln über die elektromagnetische Verträglichkeit (EMV) gemäß österreichischem und EU-Recht entsprechen,
- 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,
- nur fabrikneue IT-Komponenten geliefert werden, außer es wurde explizit die Lieferung von gebrauchten IT-Komponenten beauftragt,
- bei PCs die Hardware aus Standardkomponenten besteht, wie sie im Handel angeboten werden und problemlos ausgetauscht bzw. erweitert (RAM, Festplatte) werden können,
- die IT-Komponenten den Anforderungen der einschlägigen Gesetze, Verordnungen und technischen Richtlinien, insbesondere den ArbeitnehmerInnenschutz betreffend, sowie den entsprechenden EU-Richtlinien entsprechen,
- die IT-Komponenten in der Lage sind, bei Einsatz der vorgesehenen Software und im Einsatz für die im Leistungsverzeichnis oder sonstigen Vertragsbestandteilen vorgesehenen Datenmengen und Transaktionen Antwortzeiten zu liefern, die eine effiziente Aufgabenerfüllung zulassen, soweit die Dimensionierung der benötigten Hardware dem Auftragnehmer übertragen worden ist.

2.5 Aufstellungsvoraussetzungen

Der Auftragnehmer hat Details für die vom Auftraggeber zu schaffenden Installations- und Aufstellungsvoraussetzungen (Räumlichkeiten, Stromversorgung, Klimatisierung, Verkabelung, Bereitstellung von Servern, Systemsoftware, Datenbanksystemen und andere für eine reibungslose Installation und Inbetriebnahme notwendigen Vorbereitungen) sowie sonstige Mitwirkungspflichten rechtzeitig, spätestens aber sechs Wochen vor Lieferung, schriftlich bekannt zu geben.

Der Auftragnehmer wird, sofern dies nach Art der Leistung erforderlich und ausdrücklich vereinbart ist, rechtzeitig die Räumlichkeiten begehen und als für die Leistungserbringung geeignet abnehmen bzw. die vom Auftraggeber beigestellten IT-Komponenten begutachten und alle für eine reibungslose Installation notwendigen Informationen sammeln. Findet er dabei Mängel, wird er diese schriftlich zusammen mit einem Vorschlag zu ihrer Behebung dem Auftraggeber melden. Nach einer Mängelbehebung wird die Begehung und Begutachtung wiederholt. Versäumt der Auftragnehmer die Begehung, gelten die Räumlichkeiten und IT-Komponenten als vom Auftragnehmer akzeptiert und Mängel gehen zu seinen Lasten.

2.6 Erstellung und Lieferung der Dokumentation

Zum Leistungsumfang gehört auch die Lieferung und für die Dauer der Gewährleistung/Garantie bzw. eines entsprechenden Wartungsvertrages laufende Aktualisierung der gesamten zur Nutzung des Vertragsgegenstandes notwendigen bzw. zweckmäßigen Dokumentation.

Für IT-Komponenten sind alle für Umkonfigurationen nötigen Unterlagen zu liefern, wie sie den einzelnen IT-Komponenten (Diskettenlaufwerk, Platte, Plattencontroller, Bildschirm etc.) üblicherweise beiliegen.

Die geforderte Benutzerdokumentation soll generell in deutscher Sprache vorliegen, nur wenn diese nachweislich nicht verfügbar ist oder bei Zustimmung des Auftraggebers kann diese auch in englischer Sprache geliefert werden.

Die für Betrieb und Erweiterung der IT-Komponenten notwendige Referenzinformation ist in einer solchen Form mitzuliefern, dass sie von Personen verstanden wird, die im Umgang mit ähnlichen IT-Komponenten vertraut sind.

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.

Die technische Dokumentation muss den zum Zeitpunkt der Installation des Vertragsgegenstandes üblichen Standards entsprechen und so gestaltet sein, dass sie für eine mit ähnlichen IT-Komponenten vertraute Fachperson verständlich und verwertbar ist.

Die Benutzerdokumentation wird auch in maschinenlesbarer Form geliefert, so dass diese Dokumentation an definierten Arbeitsplätzen während der Arbeit mit dem Vertragsgegenstand abgerufen werden kann.

Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, darf der Auftraggeber jegliche Dokumentation für den vertragsgemäßen Gebrauch beliebig kopieren und verwenden.

2.7 Schulung

Bei Beschaffungen von IT-Komponenten sind vom Auftragnehmer Schulungen gegen gesondertes Entgelt anzubieten. Der Auftragnehmer stellt sicher, dass ein Help Desk/Support Prozess gegen gesondertes Entgelt zur Verfügung steht.

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

Der Auftragnehmer hat auf Anfrage des Auftraggebers und gegen gesondertes Entgelt eine Schulung des Auftraggebers bzw. seiner Mitarbeiter durchzuführen.

2.8 Leistungsumfang Wartung der IT-Komponenten

Sofern keine abweichenden Wartungsmodelle vereinbart wurden, umfasst die Wartung der IT-Komponenten deren Instandhaltung (vorbeugende Wartung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit gemäß schriftlichem Wartungsplan des jeweiligen Herstellers) und Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter IT-Komponenten. Im Pauschalpreis enthalten sind alle dafür notwendigen Ersatzteile, Hilfsmittel und Betriebsstoffe.

Ausgetauschte IT-Komponenten (ausgenommen Datenträger) gehen in das Eigentum des Auftragnehmers über, sofern nichts Abweichendes vereinbart ist.

Gebrauchte und defekte Datenträger (insbesondere Festplatten) gehen standardmäßig kostenlos in das Eigentum des Auftraggebers über, sofern nichts Abweichendes vereinbart ist.

Die Fehlerdiagnose und -behebung erfolgt durch telefonische Beratung und Unterstützung und/oder durch Fernwartung bzw. durch den Einsatz eines Hardware-Spezialisten vor Ort, wenn es für die Fehlerbehebung erforderlich ist. Zu diesem Zweck ermöglicht der Auftraggeber dem Auftragnehmer den Zugang in die dazu notwendigen Räumlichkeiten und zu den IT-Komponenten. Der Zugang zu Objekten mit besonderen Sicherheitsmaßnahmen ist nur bei Einhaltung der entsprechenden Voraussetzungen, die bei der Auftragsvergabe Bestandteil der Vereinbarung sind, zulässig.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, im Einvernehmen mit dem Auftraggeber, den Ein- bzw. Umbau von notwendigen, vorgesehenen Anpassungen und Sicherheitsänderungen ohne gesondertes Entgelt vorzunehmen.

Vor einem allfälligen Ein- bzw. Umbau allgemein vorgesehener technischer Verbesserungen ist der Auftraggeber über damit verbundene allfällige Folgekosten schriftlich zu informieren, soweit diese dem Auftragnehmer bekannt waren oder einem sorgfältigen Auftragnehmer bekannt sein mussten.

2.9 Fehlerklassen

Die Zuordnung zu den Fehlerklassen erfolgt einvernehmlich. Im Zweifelsfall hat der Auftragnehmer vor einvernehmlicher Klärung zunächst Maßnahmen auf Basis der Klassifizierung des Auftraggebers zu setzen, um Nachteile für den Auftraggeber zu vermeiden. Die Beweislast für das Vorliegen eines Fehlers geringerer Klasse, als vom Auftraggeber behauptet, liegt beim Auftragnehmer.

- Klasse 1 - „kritisch“

Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles der IT-Komponenten oder des Gesamtsystems der IT-Komponenten ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit. 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 Auftragnehmer beginnt während der Wartungsbereitschaftszeit spätestens innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Bearbeitung des Fehlers

durch qualifiziertes Personal, sorgt kurzfristig (maximal 8 Arbeitsstunden ab Beginn der Fehlerbehebung) zumindest für eine Umgehung und sorgt soweit möglich kurzfristig für eine Fehlerbehebung z. B. durch Austausch von IT-Komponenten, Umkonfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern durch Patches. Darüber hinaus meldet der Auftragnehmer den Fehler – ausgenommen Abnutzungsfehler – umgehend und mit hoher Priorität an einen vom Auftragnehmer verschiedenen Hersteller.

- Klasse 2 - „schwer“

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

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

Maßnahmen: Der Auftragnehmer beginnt während der Wartungsbereitschaftszeit innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Bearbeitung des Fehlers durch qualifiziertes Personal, sorgt zumindest für eine Umgehung und sorgt soweit möglich für eine Korrektur der Fehlerursache z. B. durch Austausch von IT-Komponenten, Umkonfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern durch Patches.

- Klasse 3 - „leicht“

Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles der IT-Komponenten oder des Gesamtsystems der IT-Komponenten ist leicht eingeschränkt.

Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit, lässt jedoch eine weitere Verarbeitung uneingeschränkt zu.

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

Maßnahmen: Der Auftragnehmer beginnt in angemessener Zeit mit der Bearbeitung des Fehlers durch qualifiziertes Personal und sorgt soweit möglich für eine Korrektur der Fehlerursache z. B. durch Austausch von IT-Komponenten, Umkonfiguration von Software,

- Klasse 4 - „trivial“

Die zweckmäßige Nutzung des der IT-Komponenten oder des Gesamtsystems der IT-Komponenten ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur geringfügigen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit. Das sind vor Allem Schönheitsfehler oder Fehler, die von Mitarbeitern des Auftraggebers selbst umgangen werden können.

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

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

2.10 Kontakt und Hotline

Zur Koordination aller laufenden Dienstleistungen wird der Auftragnehmer eine Telefonnummer (Hotline) und eine E-Mail-Adresse oder einen kostenlosen Zugriff auf ein Troubleshooting-System bekannt geben, sodass der Auftraggeber in der Lage ist, Störungen und Probleme mit den IT-Komponenten zu melden und Auskünfte einzuholen.

2.11 Wartungsbereitschafts-, Reaktionszeiten

Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt die Wartung werktags von Montag bis Donnerstag jeweils von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr und am Freitag von 08:00 Uhr bis 15:30 Uhr. In dieser Zeit (Wartungsbereitschaftszeit) ist auch die Hotline besetzt zu halten.

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

Der Auftragnehmer beginnt mit der Störungsbehebung bzw. Korrektur oder Fehlerbehebung während der Wartungsbereitschaftszeit so rasch wie möglich, bei Fehlern der Klasse 1 oder 2 spätestens jedoch mit Ablauf der nachstehenden Reaktionszeit.

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum von der Verständigung des Auftragnehmers durch den Auftraggeber bis zum Eintreffen eines Technikers bei der fehlerhaften IT-Komponente zur Aufnahme der Reparaturarbeiten oder einer im Interesse des Auftraggebers gelegenen, auf die umgehende Fehlerbehebung abzielenden Aktion (z.B. Abholung der defekten IT-Komponente zur Reparatur).

Die Reaktionszeit des Wartungsdienstes für Telefonsupport und Fernwartung beträgt - sofern nicht anders vereinbart - maximal 2 Stunden.

Die Reaktionszeit des Wartungsdienstes für Störungsbehebung vor Ort beträgt - sofern nicht anders vereinbart - maximal einen Arbeitstag („next business day“).

Bereits begonnene Wartungsleistungen werden auch außerhalb der Wartungsbereitschaftszeit ohne gesondertes Entgelt zu Ende geführt.

2.12 Qualitätsanforderungen Wartung allgemein

Der Auftragnehmer sichert für die im Rahmen dieses Vertrages gewarteten IT-Komponenten zu,

- dass mindestens ein Spezialist für Auskünfte und Fehlerbehebungen zu jeder IT-Komponente verfügbar ist,
- die IT-Komponenten so zu warten, dass die vereinbarten Zugriffszeiten und Verfügbarkeiten durch die Wartung nicht verschlechtert werden und dass die vereinbarten Funktionalitäten für die Vertragslaufzeit aufrecht erhalten bleiben.

2.13 Wartung der Dokumentation

Teil der Wartung ist die laufende Aktualisierung der Dokumentation.

Die Aktualisierung der Dokumentation kann online erfolgen.

2.14 Teilbarkeit

Die genannten Pflichten des Auftragnehmers sind Hauptleistungspflichten und unteilbar, sofern die Vertragsparteien nichts Anderes vereinbaren.

2.15 Benachrichtigungspflichten

Sobald dem Auftragnehmer irgendwelche Umstände erkennbar werden, die eine vertragsgemäße Erfüllung des Auftrages in Frage stellen können, hat er den Auftraggeber so rasch wie möglich schriftlich über diese Umstände und allfällige von ihm zu erwägende Maßnahmen zu benachrichtigen.

3. IMMATERIALGÜTERRECHTE

Notwendige Rechte zum Einsatz und/oder Betrieb der IT-Komponenten sind ohne gesondertes Entgelt dem Auftraggeber einzuräumen.

4. ENTGELT

4.1 Allgemeines

Sämtliche Entgelte sind in EURO exklusive (Einfuhr-)Umsatzsteuer bzw. Erwerbssteuer anzuführen. Steuern sowie Rechtsgeschäftsgebühren sind gesondert auszuweisen. Mit den vereinbarten Preisen sind sämtliche nach dem Vertrag bis zu seiner Erfüllung zu erbringenden Leistungen einschließlich allfälliger Nebenleistungen abgegolten.

Spesen der Mitarbeiter des Auftragnehmers und allfälliger Subauftragnehmer wie z.B. Fahrtkosten, Nächtigungskosten, Tagesdiäten, Fahrtkostenpauschalen, Fahrtzeit udgl. trägt der Auftragnehmer.

4.2 Entgelt für Lieferungen, Miete und Leasing

Die vereinbarten Preise sind feste Pauschalpreise, sofern nichts Anderes vereinbart wurde.

Nachweisliche allgemeine Preissenkungen des Auftragnehmers zwischen dem Tag des Vertragsabschlusses und dem Bestellzeitpunkt sind allerdings an den Auftraggeber weiter zu geben, sofern nicht Projektsonderpreise vereinbart wurden.

4.3 Entgelt für Wartung

Der Auftragnehmer erbringt die Wartungsleistungen zu einem wiederkehrenden Wartungsentgelt (Pauschalwartung). Das Wartungsentgelt unterliegt der Anpassung gemäß Punkt 4.8 „Änderungen der Entgelte“.

4.4 Zusatzleistungen

Wird im Zuge der Durchführung eines den AVB-IT/HW unterliegenden Vertrages eine Leistung erforderlich, die in diesem nicht vorgesehen ist, so hat der Auftragnehmer vor deren Ausführung das Einvernehmen mit dem Auftraggeber hierüber herzustellen. Gleichzeitig ist eine entsprechende Vergütung zu vereinbaren, sofern dies insbesondere nach den Bestimmungen des Bundesvergabegesetzes 2018, in der jeweils geltenden Fassung, zulässig ist. Wird vom Auftragnehmer eine im Vertrag nicht vorgesehene Leistung ohne vorherige schriftliche Vereinbarung der Vergütung erbracht, ist der Auftraggeber nicht verpflichtet, eine Vergütung für diese zu leisten.

4.5 Rechnungslegung

Auf sämtlichen Rechnungen ist die Bestellnummer des Auftraggebers anzuführen. Rechnungen ohne Bestellnummer, die auch anderweitig nicht einem bestimmten Geschäftsfall zugeordnet werden können, gelten als nicht gelegt und verpflichten nicht zur Zahlung. Die Rechnungen sind vom Auftragnehmer gemäß den jeweils geltenden Umsatzsteuerrichtlinien und in einer Form zu erstellen, die dem Auftraggeber eine Prüfung mit zumutbarem Aufwand ermöglicht. Der im Rechnungsbetrag enthaltene Umsatzsteuerbetrag ist gesondert auszuweisen. Die Rechnungen sind in zweifacher Ausfertigung auszustellen.

4.6 e-Rechnung

Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber auf elektronischem Weg übermittelte Rechnungen gemäß § 11 Umsatzsteuergesetz 1994, BGBl. Nr. 663/1994, in der jeweils geltenden Fassung, legen.

Eine elektronische Rechnung (e-Rechnung) ist eine Rechnung, die in einem elektronischen Format ausgestellt, gesendet, empfangen und verarbeitet wird. Die e-Rechnung wird nur dann als Rechnung anerkannt, wenn die Echtheit der Herkunft, die Unversehrtheit des Inhalts sowie die Lesbarkeit gewährleistet sind. Die E-Rechnung hat den Anforderungen des Umsatzsteuergesetz 1994 (UStG 1994), dem IKT-Konsolidierungsgesetz (IKTKonG) sowie den darauf beruhenden Verordnungen zu entsprechen. Für den Bund sieht das IKT-Konsolidierungsgesetz (IKTKonG) die Übermittlung von e-Rechnungen im Waren- und Dienstleistungsverkehr verpflichtend vor.

4.7 Zahlungsbedingungen

Die Zahlungsverpflichtung entsteht grundsätzlich mit der Rechnungslegung. Bei Kauf und Werkvertrag entsteht die Zahlungsverpflichtung frühestens am Tag der Übernahme. Allenfalls vereinbarte Zahlungsziele beginnen frühestens ab diesem Zeitpunkt zu laufen.

Wenn nichts Anderes schriftlich vereinbart wurde, gilt ein Zahlungsziel von 30 Tagen ab Übernahme.

Insbesondere bei Projekten mit einer geplanten Laufzeit von mehr als 6 Monaten kann ein Zahlungsplan vereinbart werden.

Bei Miete/Leasing ist der Beginn der Zahlungsverpflichtung der erste Kalendertag des dem Tag der Übernahme gemäß Punkt 1.4 folgenden Monats.

Wiederkehrende Wartungsentgelte werden dem Auftraggeber am Ende der im Vertrag festgelegten Rechnungsperiode in Rechnung gestellt. Bei der quartalsweisen Rechnungslegung wird zu Beginn des 2. Quartalsmonats fakturiert. Für Teilmonate werden wiederkehrende Wartungsentgelte auf der Basis eines 30-Kalendertage-Monats anteilig nach Kalendertagen berechnet.

Die Rechnungen sind dreißig (30) Tage nach Eingang der Rechnung bzw. nach Entstehen der Zahlungsverpflichtung zur Zahlung fällig.

Ist der Auftragnehmer Deviseninländer und beträgt die Rechnungssumme inklusive Umsatzsteuer mehr als € 7.000,--, ist anlässlich der Legung der ersten Rechnung die Erklärung des zuständigen Betriebsfinanzamtes über einen Elnachrichtenverzicht oder einen Aufrechnungsverzicht anzuschließen. Das Gleiche gilt für jede weitere Rechnung, sofern die zeitliche Gültigkeit der bisherigen Erklärung abgelaufen ist.

4.8 Änderung der Entgelte

Entgelte für laufende Dienstleistungen - ausgenommen Rechenzentrumsdienstleistungen - sind für 12 Kalendermonate ab Ende der Angebotsfrist fest.

Sie ändern sich danach zu Beginn jedes Kalenderjahres entsprechend der Änderung des von der Bundesanstalt Statistik Österreich monatlich verlautbarten Verbraucherpreisindex 2010 oder eines an seine Stelle tretenden Indexes, wobei Schwankungen der Indexzahl nach oben oder unten bis einschließlich 5% unberücksichtigt bleiben.

Als Bezugsgröße (Basisindex) für die Wertsicherung dient für die erste Entgeltanpassung die für den Monat verlautbarte Indexzahl, in dem der Tag der Angebotsabgabe liegt; Die Wertanpassung erfolgt aufgrund der prozentualen Differenz zwischen Zielindex und Basisindex.

4.9 Aktualisierung der Preisangemessenheit bei Rahmenlieferaufträgen

Werden die Preise für gleichartige IT-Komponenten bei namhaften Händlern – ausgenommen zeitlich befristete besondere Aktionen - um mehr als 5 % gesenkt, so hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber neue Preise vorzuschlagen. Führen die darüber gegebenenfalls anberaumten Verhandlungen binnen vier Wochen zu keinem Ergebnis so ist der Auftraggeber berechtigt, ab dem folgenden Kalenderquartal eine entsprechende Preisreduktion auf alle betroffenen gleichartigen IT-Komponenten in Abschlag zu bringen. Ab Bekanntgabe des Auftraggebers, diese Preisreduktion in Anspruch nehmen zu wollen, hat der Auftragnehmer das Recht, den Vertrag zum Ende des laufenden Kalenderquartals aufzulösen. Bis zu diesem Termin hat der Auftragnehmer seine Verpflichtungen weiter zu erbringen, seine Gewährleistungsverpflichtungen bis zum Ende der Gewährleistungsfrist.

4.10 Abgaben

Alle sich aus einem den AVB-IT/HW unterliegenden Vertrag oder der damit verbundenen Tätigkeit des Auftragnehmers ergebenden Steuern, Gebühren, Zölle, Urheberrechtsabgaben, Entsorgungsbeiträge udgl. mit Ausnahme der Umsatzsteuer trägt der Auftragnehmer.

Wird der Auftraggeber für solche Abgaben in Anspruch genommen, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber schad- und klaglos halten. Insbesondere ist der Auftraggeber berechtigt, solche Beträge von Entgelten an den Auftragnehmer einzubehalten.

5. PROJEKTABWICKLUNG ALLGEMEIN

5.1 Wechsel von Subunternehmern

Der Auftragnehmer wird sich ohne vorherige Zustimmung des Auftraggebers keiner anderen als der in dem Angebot genannten Subunternehmer zur Vertragserfüllung bedienen. Der Auftraggeber wird eine diesbezügliche Entscheidung binnen drei Wochen ab Erhalt des schriftlichen Antrages treffen und einen Wechsel von Subunternehmern nur aus wichtigen Gründen ablehnen.

5.2 Nachfolgeprodukte

Prinzipiell sind über die gesamte Vertragslaufzeit die jeweils vereinbarten IT-Komponenten an den Auftraggeber zu liefern.

Sieht sich der Auftragnehmer nicht mehr in der Lage, die vereinbarten IT-Komponenten zu liefern, so hat er die Lieferung von Nachfolgeprodukten anzubieten. Nachfolgeprodukte müssen in diesem Fall dem definierten Leistungsumfang und den Qualitätskriterien mindestens entsprechen, dürfen zu keiner Kostenerhöhung führen und müssen mit schon dem Auftraggeber gelieferten IT-Komponenten kompatibel sein. Sollte die Lieferung von Nachfolgeprodukten zur Folge haben, dass sich sonstige Parameter der Gesamtlieferung ändern (z. B.

Konfigurationen, Schnittstellenprogramme, Schulungsleistungen) und zu Mehraufwänden und Terminverschiebungen führen, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich informieren. Der Auftraggeber entscheidet umgehend, ob er trotz dieser Umstände die Folgeprodukte geliefert haben will. Daraus entstehende Terminverschiebungen werden als genehmigt angesehen. Preisreduktionen zwischen alten und neuen IT-Komponenten sind entsprechend an den Auftraggeber weiterzugeben.

5.3 Prüfung und Freigabe von Ausarbeitungen

Die Prüfung von Ausarbeitungen (Spezifikationen, Handbüchern etc.) erfolgt nach erfolgter Einführung der Mitarbeiter des Auftraggebers in die Ausarbeitung durch Prüfung in einer gemeinsamen Arbeitssitzung von angemessener Dauer kapitelweise auf Vollständigkeit und Einsetzbarkeit (Reviewsitzung) oder durch einfache Inspektion durch die Projektleitung. In beiden Fällen werden die Ergebnisse schriftlich festgehalten.

Werden hierbei schwerwiegende Mängel gefunden, wird dieser 2x wiederholt, bis die Mängel behoben sind.

Ansonsten wird die Ausarbeitung mit Einlangen etwaiger Mängelbehebungen vom Auftraggeber als geprüft erklärt.

Der Auftraggeber wird die Prüfung von Ausarbeitungen innerhalb von sieben Arbeitstagen ab Erhalt der Ausarbeitungen – bei entsprechender Vorankündigung binnen drei Arbeitstagen ab Erhalt der Ausarbeitungen – beginnen und die Prüfung innerhalb von zwei Wochen durchführen.

Werden nach Einlangen von Mängelbehebungen beim Auftraggeber binnen zwei Wochen weder weitere Mängel gerügt, noch die Ausarbeitung schriftlich für geprüft erklärt, so gehen Verzögerungen im Terminplan nicht zu Lasten des Auftragnehmers.

Sofern eine Abnahme vereinbart wurde, stellt diese den Abschluss einer erfolgreichen Überprüfung von Projektausarbeitungen dar und bedeutet die Bestätigung durch den Auftraggeber, dass der funktionale Inhalt der Ausarbeitungen seinen Anforderungen in Bezug auf Vollständigkeit und Einsetzbarkeit entspricht und die Realisierung durch den Auftragnehmer auf dieser Basis zu erfolgen hat und für die weitere Projektarbeit bindend ist. Jede darüberhin- ausgehende Änderung oder Erweiterung zu dem in freigegebenen Ausarbeitungen Beschriebenen wird im Rahmen eines Change-Request-Verfahrens (vgl. Punkt 6.2) in Bezug auf Umsetzung, Termin und Kosten abgewickelt.

5.4 Abnahme

Die Abnahme richtet sich nach den Ausführungen im Leistungsverzeichnis, die insbesondere folgende Punkte umfassen können:

- Bereitstellung zur Abnahme;
- Zulässigkeit von Teilabnahmen;
- (Teil)Abnahmeobjekte;

- Verantwortlichkeiten für die Testdaten- und Testfallerstellung und die Durchführung der Tests;
- Abnahmedauer;
- Fälle, die zu Abnahmeverhinderungen führen können;
- Regelungen für das Fehlen einer Abnahme nach Auslaufen der Abnahmefrist.

Der Auftraggeber wird IT-Komponenten nur nach Abnahme produktiv verwenden. Eine vom Auftraggeber angeordnete oder selbst vorgenommene produktive Nutzung der IT-Komponenten gilt jedenfalls als Abnahme.

Subsidiär gelten folgende Bestimmungen:

Der Abnahmetest besteht aus einem Funktionstest, einem Leistungstest und – sofern ausdrücklich vereinbart – einem Dauertest (probeweiser Echtbetrieb).

- Der Funktionstest besteht aus einer Überprüfung, ob die gelieferten IT-Komponenten die vereinbarten Funktionen erfüllen.
- Im Leistungstest wird überprüft, ob die IT-Komponenten unter den definierten oder mangels Definition den allgemein üblichen Belastungszuständen die definierten Anforderungen an Antwortzeiten und Durchsatz erfüllt. Der Leistungstest kann auch in einem zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer 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 Fehler der Klasse 1 vor.
- Im Rahmen des Dauertests (probeweiser Echtbetrieb) wird die Zuverlässigkeit der IT-Komponenten im Echtbetrieb überprüft. Der Dauertest gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn die Verfügbarkeit der IT-Komponenten über einen Zeitraum von 30 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 bzw. Wartungs- oder Garantieverpflichtungen nach diesen AVB-IT.
- Bei Vorliegen eines Fehlers der Fehlerklasse 1 oder 2 im Dauertest beginnt der Abnahmeprozess neu zu laufen.

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.

§ 377 UGB findet keine Anwendung. Die Testmodalitäten sind im Leistungsverzeichnis beschrieben. Der Auftraggeber kann auf einen oder mehrere der oben genannten Tests im Rahmen des Leistungsverzeichnisses verzichten, was zu einer Vorverlegung der Abnahme führt.

5.5 Problemreport

Der Auftragnehmer wird für die Dauer der Wartungspflicht ein Trouble Ticket-System einsetzen, das jede Wartungshandlung mit Datum, jede Änderung des Versionsstandes der IT-Komponente und jede Störungsbehebung mit Datum, ausgefallener bzw. gewarteter IT-Komponente, Fehlerklasse, Dauer des Ausfalls, Fehlermeldungen von Hardware oder Software (sofern dokumentiert verfügbar), Ursache der Störung, Art der Behebung und Name des Wartungstechnikers beinhaltet. Auf dessen Basis wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber einen monatlichen Bericht per E-Mail an eine vereinbarte Adresse übersenden oder via Web einen Online-Zugriff für den Auftraggeber auf das System zur Verfügung stellen.

5.6 Informationspflichten

Die Vertragspartner werden den Vertragsgegenstand betreffende wichtige Informationen laufend austauschen.

Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber für fünf Jahre ab dem Tag der Übernahme eines Kaufes bzw. für die Dauer eines Miet-, Wartungs-, oder Dienstleistungsverhältnisses laufend über verfügbare neue Versionen der IT-Komponenten unterrichten, ihm bekannte Fehler der IT-Komponenten unaufgefordert melden oder die Möglichkeit einräumen, in für Kunden zugängliche Informationsdatenbanken entsprechend Einsicht zu nehmen.

Er wird weiters den Auftraggeber rechtzeitig, mindestens aber sechs Monate vor dem tatsächlichen Datum, über eine bevorstehende Einstellung der Produktion von Ersatzteilen oder der Wartung von IT-Komponenten unterrichten und ihm auch nach dem Ende der Gewährleistung/Garantie/ Wartung allgemein verfügbare Verbesserungen auf Anforderung anbieten.

Kommt der Auftragnehmer im Falle des Vorliegens von Fehlern der Klasse 1 oder 2 seiner Meldepflicht nicht nach, obwohl dieser Fehler dem Auftragnehmer bei entsprechender Sorgfalt bekannt sein musste, und entstehen dem Auftraggeber dadurch Aufwendungen (z.B. durch Fehlersuche, Tests etc.), ersetzt der Auftragnehmer dem Auftraggeber diesen Schaden im Rahmen der Bestimmungen des Punktes 8.7.

6. PROJEKTMANAGEMENT FÜR GRÖßERE PROJEKTE

Dieser Abschnitt ist auf Projekte, wo dies im Leistungsverzeichnis oder anderen Unterlagen explizit gefordert wird, anzuwenden.

6.1 Projektorganisation

Die Projektorganisation besteht, soweit nicht anders vereinbart, aus den folgenden Organen:

6.1.1 Lenkungsausschuss

Der Lenkungsausschuss ist von beiden Vertragspartnern mit Mitgliedern zu besetzen, welche entscheidungsbefugt bzw. von Entscheidungsbefugten mit der erforderlichen Vollmacht ausgestattet sind.

Aufgaben: begleitende Kontrolle von Terminen, Budgets und die Entscheidung von Fragen, bei denen in den Projektteams und zwischen Projektleiter und Projektkoordinator keine Lösung erzielt werden konnte.

Sitzungen: alle 2 Monate und auf Verlangen des Projektleiters oder des Projektkoordinators.

Einberufung der Sitzungen: Projektkoordinator

Über jede Lenkungsausschusssitzung ist ein Protokoll zu erstellen, das spätestens in der nächsten Lenkungsausschusssitzung zu genehmigen ist.

6.1.2 Projektleiter

Oberste Instanz im laufenden Projektgeschehen, Entscheidung von Fragen aus den Projektteams, Koordination der Projektteams, Gesamtverantwortung für das Projekt. Der Auftragnehmer hat zu Projektbeginn bzw. im Falle eines Vergabeverfahrens im Angebot eine/n Projektleiter/in und deren/dessen Qualifikationen und Projekterfahrungen zu nennen.

Ein Wechsel der Person des Projektleiters im laufenden Projekt ist nur gegen eine Person, die den Anforderungskriterien des Vertrages entspricht, und nach schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers zulässig. Die Zustimmung wird nach erfolgtem Nachweis der geforderten Anforderungskriterien nicht grundlos verweigert werden.

6.1.3 Projektkoordinator

Der Projektkoordinator wird vom Auftraggeber gestellt und koordiniert die Tätigkeiten der am Projekt beteiligten Mitarbeiter des Auftraggebers.

6.1.4 Projektleitung und Berichtswesen

Der Projektleiter hat gemäß den Vorgaben des Vertrages einen Projektplan in ausreichender Detaillierung zu erstellen und in kritischen Projektphasen wöchentlich, sonst vierzehntägig, mit der vereinbarten Projektplanungssoftware auf den aktuellen Stand zu bringen und dem Lenkungsausschuss zu übermitteln. Dabei ist ein SOLL/IST-Vergleich zu führen.

Der Projektleiter hat ein Projekthandbuch zu führen, in dem die wichtigsten Projektsteuerungsmechanismen (Aufbau-, Ablauforganisation, Beteiligte, Regeln der Zusammenarbeit, Qualitätssicherung) definiert sind.

Von jeder Besprechung ist durch den Projektleiter ein Ergebnisprotokoll im Format des beim Auftraggeber üblichen Textverarbeitungssystems zu schreiben und innerhalb einer Woche

ab Besprechungstermin an alle Betroffenen zu versenden. Das Protokoll ist binnen einer Woche vom Projektkoordinator zu genehmigen oder mit schriftlicher Begründung abzulehnen, widrigenfalls es als genehmigt gilt.

6.2 Änderungen der Vorgaben für Ausarbeitungen und Anpassungen

Der Auftragnehmer hat die Pflicht, zumutbaren Änderungswünschen des Auftraggebers während des Projektes nachzukommen.

Wünscht der Auftraggeber im Zuge des Projektes, dass von einer Vorgabe (Anforderungsanalyse, Lastenheft, Pflichtenheft, einzelne Funktionen) geringfügig abgewichen wird, so ist dies durch Absprache zwischen dem Projektleiter und dem Projektkoordinator des Auftraggebers bzw. Auftragnehmers schriftlich festzulegen.

Erfordert ein solcher Wunsch des Auftraggebers einen Aufwand, der den Arbeitsumfang von drei Personentagen überschreitet, oder würde die Funktionalität der IT-Komponente(n) eingeschränkt, so ist eine Entscheidung des Lenkungsausschusses herbeizuführen.

Die Leistungen werden mangels spezieller Vereinbarung nach Aufwand verrechnet. Ergibt sich das Erfordernis zusätzlichen Aufwandes aufgrund von Mängeln des Ergebnisses einer durch den Auftragnehmer oder einen ihm zuzurechnenden Dritten bereits fertig gestellten Phase des Projekts, kann der Auftragnehmer diesen Aufwand nicht in Rechnung stellen; hat ein nicht dem Auftragnehmer zuzurechnender Dritter die mangelhafte Phase des Projekts fertig gestellt, ist der zusätzliche Aufwand vom Auftraggeber zu bezahlen.

7. SONDERREGELUNGEN FÜR RUFBEREITSCHAFT

Soweit Rufbereitschaft vereinbart ist, gelten nachstehende Regelungen:

7.1 Einteilung der Rufbereitschaft

Der Auftraggeber informiert zeitgerecht, aber mindestens sieben Tage vor Eintritt der Rufbereitschaft, schriftlich (per E-Mail oder Fax) den Auftragnehmer.

7.2 Entgelt

Der Auftragnehmer hat Anspruch auf Entgelt für den Zeitraum der Rufbereitschaft, für die tatsächliche Tätigkeit im Aktivierungsfall und Ersatz der Anfahrtsspesen seiner Mitarbeiter. Das Entgelt für die tatsächliche Tätigkeit im Aktivierungsfall entspricht dem vereinbarten Stundensatz für die beauftragte Leistung, das Entgelt für die Rufbereitschaft wird mit 20% des Stundensatzes festgelegt.

7.3 Technische Voraussetzungen

Der Auftragnehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass seine Mitarbeiter über ein entsprechendes Kommunikationsmedium (z. B. Mobiltelefon) verfügen und sich während Ihrer Rufbereitschaft verpflichten, permanent erreichbar zu sein. Ferner haben die Mitarbeiter dafür Sorge zu tragen, dass eine kontinuierliche Erreichbarkeit sichergestellt ist.

Die Rufnummern sind zu Beginn der geforderten Rufbereitschaft an den Auftraggeber zu melden.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, bei Änderung der Rufnummern diese unverzüglich schriftlich dem Auftraggeber mitzuteilen.

7.4 Reaktionszeit

Der Auftragnehmer hat sicherzustellen, dass seine Mitarbeiter im Falle einer Aktivierung während ihrer Rufbereitschaft mindestens innerhalb von zwei Stunden unter Berücksichtigung der örtlichen Distanz und der Verkehrsverhältnisse, am Aufstellungsort eintreffen.

7.5 Freizeitbeschränkungen

Während der Rufbereitschaft haben die entsprechenden Mitarbeiter des Auftragnehmers alles zu unterlassen, was im Aktivierungsfall zu einer Beeinträchtigung der Arbeitsleistung führen kann.

8. LEISTUNGSSTÖRUNGEN

8.1 Verzug

Verzögert sich aus Gründen, die der Auftragnehmer vertreten hat, die Erbringung einer Leistung, die Meldung der Abnahmebereitschaft oder der Echtbetrieb des Vertragsgegenstandes bzw. eines getrennt abzunehmenden Teiles oder gerät der Auftragnehmer aus Gründen, die er verschuldet hat, dadurch in Verzug, dass er die geschuldete Leistung bzw. einen getrennt abzunehmenden Teil gar nicht, nicht am gehörigen Ort, nicht auf die vereinbarte Weise oder nicht zu festgelegten jeweiligen Leistungstermin nicht einhält, so ist der Auftraggeber nach seiner Wahl berechtigt,

- auf Erfüllung zu bestehen und gleichzeitig Konventionalstrafe für jeden Kalendertag des Verzuges zu fordern, oder
- unbeschadet des Rechtes auf Geltendmachung einer Konventionalstrafe, unter Setzung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall kann die Konventionalstrafe nur bis zum Zeitpunkt des Rücktrittes vom Vertrag gefordert werden.

Als Konventionalstrafe kann der Auftraggeber pro Kalendertag des Verzuges 1/1000 des vereinbarten Gesamtpreises der wegen der Verzögerung nicht einsetzbaren Leistungen, mindestens jedoch € 110,--, fordern.

Diese Konventionalstrafe ist jedenfalls mit zehn Prozent der Bruttoauftragssumme begrenzt.

Die Geltendmachung darüberhinausgehender Schadenersatzansprüche folgt der Regelung in Punkt 8.7.

8.2 Gewährleistung und Garantie für Lieferungen und einmalige Leistungen inklusive Leasing

Es wird eine 3-jährige Garantie vereinbart, beginnend mit dem Tag der Übernahme.

Kann der Auftragnehmer Mängel innerhalb angemessener Zeit nicht beheben, kann der Auftraggeber nach seiner Wahl nach Setzen und fruchtlosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist Preisminderung begehren oder bei nicht geringfügigen Mängeln (d.s. solche der Fehlerklassen 1 oder 2) vom Vertrag zurücktreten.

8.3 Gewährleistung für Serienfehler

Serienfehler sind Fehler, bei denen IT-Komponenten oder Teilsysteme oder Systeme eine Fehlerhäufigkeit aufweisen, die markant außerhalb der gewöhnlich erwarteten Werte oder der vom Hersteller oder Auftragnehmer angegebenen Werte liegen.

Ein Serienfehler liegt insbesondere dann vor, wenn bei einer Komponente bei einer Einsatzzeit, die unter 50 % der vom Auftragnehmer angegebenen MTBF (Mean Time between Failure) liegt, innerhalb eines Zeitraumes von 3 Monaten Ausfälle/Störungen bei mehr als 3% aller installierten Geräte oder Komponenten auftreten.

In diesem Fall hat der Auftragnehmer einen Plan zur Fehlerbehebung vorzulegen und auf seine Kosten durchzuführen. Dieser Plan muss Maßnahmen enthalten, die das aufgrund der Gleichartigkeit der aufgetretenen Fehler zu erwartende Verhalten anderer Komponenten dieser Serie kompensiert. Ist absehbar, dass die vorgeschlagenen Maßnahmen des Auftragnehmers nicht zielführend sind, kann der Auftraggeber den Austausch aller Geräte dieser Serie verlangen. Der Auftraggeber kann die Regelung dieses Punktes innerhalb der Gewährleistungs- oder Garantiefrist oder der vom Auftragnehmer angegebenen MTBF geltend machen, je nachdem, welche Frist länger ist.

8.4 Gewährleistung für Miete

Kann der Auftragnehmer Mängel innerhalb angemessener Zeit nicht beheben, kann der Auftraggeber das Mietentgelt entsprechend kürzen oder bei nicht geringfügigen Mängeln den Vertrag mit sofortiger Wirkung auflösen.

Die Garantiefrist beginnt mit dem Tag der Übernahme zu laufen.

Im Übrigen gelten die obigen Regeln auch im Fall der Miete.

8.5 Gewährleistung bei mangelnder Barrierefreiheit

Erweisen sich vom Auftragnehmer angebotene Lösungen nicht wie bei Angebotslegung behauptet als barrierefrei nutzbar, so hat der Auftragnehmer entsprechende Nachrüstungsarbeiten unverzüglich unentgeltlich zu leisten. Für Schäden, die dem Auftraggeber durch die mangelnde Nutzbarkeit entstehen, haftet der Auftragnehmer.

8.6 Freiheit von Rechten Dritter

Wird der Auftraggeber wegen der Verletzung von Immaterialgüterrechten Dritter aufgrund der Nutzung der IT-Komponenten in Anspruch genommen oder droht in Anspruch genommen zu werden, wird der Auftraggeber den Auftragnehmer unverzüglich informieren. Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer die Möglichkeit der Abwehr des Anspruches bzw. der vollen Rechtsverschaffung geben.

Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber jeden Schaden im Rahmen der Regelung von Punkt 8.7 ersetzen, den dieser aus nachgewiesener Verletzung von Immaterialgüterrechten Dritter durch Lieferungen oder Leistungen des Auftragnehmers erleidet.

Teil des zu ersetzenden Schadens sind auch Zahlungen für außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten, die der Auftraggeber mit Zustimmung des Auftragnehmers vereinbaren kann. Diese Zustimmung wird der Auftragnehmer nicht unbillig verweigern.

8.7 Haftung für Schadenersatz und Ersatzvornahme

Der Auftragnehmer haftet gemäß den gesetzlichen Bestimmungen für alle Personen- und Sachschäden, die beim Durchführen von Arbeiten durch den Auftragnehmer oder seine Erfüllungsgehilfen verursacht werden.

Dasselbe gilt bei Unterlassung oder nicht ordnungsgemäßer Erfüllung vertraglich vorgesehener Arbeiten bzw. sonstigen Verstößen gegen den Vertrag sofern dem Auftraggeber hierdurch ein Schaden entstanden ist.

Die Haftung des Auftragnehmers für Vermögensschäden ist jedoch bei leichter Fahrlässigkeit insgesamt pro Vertrag mit der 3-fachen Höhe des Auftragswertes (oder bei wiederkehrenden Leistungen maximal mit dem Entgelt für 12 Monate) begrenzt.

Der Auftragnehmer haftet jedoch keinesfalls für

- Indirekte, mittelbare Schäden und Folgeschäden;
- entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen.

Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder soweit das Produkthaftpflichtgesetz zur Anwendung kommt.

Mitglieder von Arbeitsgemeinschaften haften in jedem Fall solidarisch.

Unabhängig davon ist der Auftraggeber für den Fall einer durch den Auftragnehmer verschuldeten Leistungsstörung, wie z. B. Verzug mit Lieferung, Störungsbeseitigung oder Mängelbeseitigung, nach Androhung und Setzung einer angemessenen Frist berechtigt, die Ersatzvornahme auf Kosten des Auftragnehmers einzuleiten.

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

8.8 Beweislast

Die Beweislast für das Vorliegen von Mängelfreiheit oder nur geringfügiger Mängel trägt der Auftragnehmer.

Bei einer nachweislich ungerechtfertigten Mängelmeldung werden die Kosten für den Auftragnehmer ersetzt.

9. VERTRAGSDAUER

9.1 Verfügbarkeit von Wartungsdiensten

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Wartungsdienste und Ersatzteile für die vertragsgegenständlichen IT-Komponenten für eine Mindestdauer von fünf Jahren beginnend mit dem Tag der Übernahme anzubieten.

Vertraglich kann ein längerer Zeitraum vereinbart werden.

9.2 Vorzeitige Auflösung des Vertrages

Der Auftraggeber ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigen Gründen durch einseitige Erklärung jederzeit mit sofortiger Wirkung aufzulösen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn

- sich nachträglich herausstellt, dass der Auftragnehmer im Zuge des Vergabeverfahrens, dem diese AVB-IT/HW zugrunde liegen, unrichtige Angaben gemacht hat und dies Auswirkungen auf die Zuschlagsentscheidung hatte;
- Umstände vorliegen, die eine zeitgerechte Erfüllung des Auftrages offensichtlich unmöglich machen, sofern nicht der Auftraggeber diese selbst zu vertreten hat; Der Auftragnehmer kann ggf. binnen 30 Kalendertagen ab schriftlicher Benachrichtigung über die beabsichtigte vorzeitige Auflösung durch den Auftraggeber nach dieser Bestimmung darzustellen, dass die Leistungserbringung dennoch möglich ist;

- der Auftragnehmer unmittelbar oder mittelbar Organen des Auftraggebers, die mit dem Abschluss oder mit der Durchführung des Vertrages befasst sind, Vorteile angeboten, versprochen oder zugewendet oder Nachteile unmittelbar angedroht oder zugefügt hat;
- der Auftragnehmer Handlungen gesetzt hat, um dem Auftraggeber vorsätzlich Schaden zuzufügen, insbesondere wenn er mit anderen Unternehmern für den Auftraggeber nachteilige, gegen die guten Sitten oder gegen die Grundsätze des freien und lauterer Wettbewerbs verstoßende Abreden getroffen hat;
- der Auftragnehmer selbst oder eine von ihm zur Erfüllung des Auftrages herangezogene Person Verschwiegenheitspflichten vorsätzlich, grob fahrlässig oder wiederholt verletzt;
- der Auftragnehmer stirbt, die Eigenberechtigung verliert oder die juristische Person des Auftragnehmers aufgelöst wird;
- der Auftragnehmer einen vom Auftraggeber nicht genehmigten Subauftragnehmer einsetzt;
- der Auftragnehmer gegen öffentlich-rechtliche Vorschriften, beispielsweise steuerrechtliche oder arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften verstößt und dadurch die Zuverlässigkeit des Auftragnehmers i.S. des BVergG beeinträchtigt wird;
- der Auftragnehmer mit der Leistungserbringung trotz Nachfristsetzung seitens des Auftraggebers in Verzug ist, es sei denn der Verzug wurde durch fehlende oder verspätete Mitwirkungspflichten des Auftraggebers verursacht;
- die zeitnahe Meldung von Ereignissen, welche die Durchführung des Auftrags verzögern oder unmöglich machen oder dessen Abänderung erfordern würden, durch den Auftragnehmer unterblieben ist.

Erklärt der Auftraggeber nach dieser Bestimmung die sofortige Auflösung des Vertrages, so verliert der Auftragnehmer jeden Anspruch auf das Entgelt, soweit er nicht bereits eine für den Auftraggeber verwertbare Teilleistung erbracht hat. Bereits geleistete Zahlungen sind insoweit unverzüglich zurück zu erstatten. Trifft den Auftragnehmer ein Verschulden am Eintritt des Rücktrittsgrundes, hat er dem Auftraggeber die durch eine allfällige Weitergabe des Auftrages an einen Dritten erwachsenden Mehrkosten im Rahmen des Punktes 8.7 zu ersetzen.

9.3 Kauf von Miet-/Leasingkomponenten

Der Auftragnehmer erklärt sich bereit, sofern im Vertrag über den Kauf von Miet-/Leasingkomponenten keine speziellen Regelungen getroffen sind, jederzeit auf Wunsch des Auftraggebers in Verhandlungen über den Kauf von gemieteten oder geleasten IT-Komponenten durch den Auftraggeber einzutreten.

10. SONSTIGES

10.1 Arbeits- und Sozialrecht

Der Auftragnehmer verpflichtet sich und seine Subunternehmer, Arbeiten in Österreich unter Berücksichtigung des österreichischen Arbeits-, Gleichstellungs- und Sozialrechts durchzuführen. Insbesondere erklärt der Auftragnehmer, die Einhaltung der sich aus dem Übereinkommen Nr. 29, 87, 94, 95, 98, 100, 105, 111 und 138 der Internationalen Arbeitskonferenz, BGBl. Nr. 228/1950, Nr. 20/1952, Nr. 29/1954, Nr. 81/1958, Nr. 86/1961, Nr. 111/1973, BGBl. III Nr. 200/2001, BGBl. III Nr. 41/2002 und BGBl. III Nr. 105/2004 ergebenden Verpflichtungen.

Die Vorschriften des jeweils geltenden österreichischen Arbeits-, Gleichstellungs- und Sozialrechts können bei der örtlich zuständigen Arbeiterkammer bzw. Wirtschaftskammer eingesehen werden (§ 93 Abs 1 und 2 BVergG 2018).

10.2 Geheimhaltung, Datenschutz

Der Auftragnehmer hat alle Informationen und Unterlagen, die ihm im Zusammenhang mit dem Auftrag übergeben oder im Zusammenhang mit dem Auftrag sonst bekannt geworden sind, vertraulich zu behandeln und diese vertrauliche Behandlung durch seine Mitarbeiter sowie allfällig beauftragte Dritte sicherzustellen.

Diese Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Unterlagen und Informationen,

- die nachweislich allgemein bekannt sind oder allgemein bekannt werden, ohne dass dies vom Auftragnehmer zu vertreten ist, oder
- dem Auftragnehmer befugter Weise bereits bekannt waren, bevor sie ihm vom Auftraggeber zugänglich gemacht wurden, oder
- dem Auftragnehmer durch einen Dritten zur Kenntnis gelangt sind, ohne dass eine Verletzung der Geheimhaltungspflicht vorliegt, die dem Auftragnehmer gegenüber dem Auftraggeber obliegt.

Unterlässt der Auftragnehmer die Überbindung der Geheimhaltungspflichten, so haftet er für alle Schäden im Rahmen des Punktes 8.7.

Der Auftragnehmer wird sämtliche gesetzliche Verschwiegenheitspflichten einhalten und nur solche Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen einsetzen, die sich gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.

Die vorstehenden Verpflichtungen bleiben auch nach vollständiger Erfüllung durch Auftraggeber und Auftragnehmer und nach Beendigung aller Dauerschuldverhältnisse bis fünf Jahre nach Beendigung aufrecht, es sei denn, dass zwingende gesetzliche Bestimmungen eine unbefristete oder jedenfalls längere Verpflichtung erfordern.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, ersetzte IT-Komponenten so zu bearbeiten, dass die auf ihnen enthaltenen Informationen nicht mehr lesbar sind oder diese nach Vereinbarung unter Aufsicht zu zerstören.

Die erfolgte Löschung oder Zerstörung ist auf Verlangen des Auftraggebers in jedem Einzelfall vom Auftragnehmer schriftlich zu bestätigen.

10.3 Abwerben von Mitarbeitern

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, jede Abwerbung und Beschäftigung, auch über Dritte, von Mitarbeitern des Auftraggebers während der Dauer des Vertrages und zwölf Monate nach Beendigung des Vertrages zu unterlassen. Er verpflichtet sich, im Falle des Verstoßes gegen diese Regelung eine Konventionalstrafe in der Höhe eines Brutto-Jahresgehaltes des abgeworbenen Mitarbeiters bei seinem Arbeitgeber vor der Abwerbung an den Vertragspartner zu zahlen.

10.4 Eigentumsvorbehalt

Ein Eigentumsvorbehalt wird ausgeschlossen.

10.5 Verzinsung

Rückzuzahlende Beträge sind mit dem gesetzlich vorgesehenen Zinssatz über dem Basiszinssatz zu verzinsen.

10.6 Zurückbehaltung und Leistungspflicht

Im Streitfall ist der Auftragnehmer nicht berechtigt, Lieferungen zurückzubehalten oder Leistungen einzustellen.

10.7 Schriftform

Zusätze und Änderungen zu diesen AVB-IT/HW bedürfen zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Vereinbarung. Dies gilt auch für das Abgehen vom Formerfordernis der Schriftform.

10.8 Gerichtsstand und anzuwendendes Recht

Ausschließlicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis, dem diese AVB-IT/HW zugrunde liegen, ist dem Streitwert nach das Bezirksgericht für Handelssachen bzw. das Handelsgericht Wien.

Auf das Vertragsverhältnis kommt ausschließlich österreichisches Recht, ausgenommen die internationalen Verweisungsnormen und das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf zur Anwendung.

Die Anwendung von allgemeinen Geschäftsbedingungen, Lieferbedingungen oder Ähnlichem des Auftragnehmers wird ausdrücklich ausgeschlossen.

10.9 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Klauseln dieser AVB-IT/HW unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen. An Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine solche, die der unwirksamen in ihrer wirtschaftlichen Auswirkung möglichst nahekommt.