

**Allgemeine Vertragsbedingungen der Republik Österreich  
für die Wartung von IT-Komponenten  
(AVB Wartung)**

## Inhaltsverzeichnis

<b>1 PFLICHTEN DES AUFTRAGNEHMERS</b>	<b>0</b>
1.1 Leistungsumfang Hardware-Wartung	0
1.2 Leistungsumfang Software-Wartung	0
1.3 Fehlerklassen	0
1.4 Betrieb einer Hotline	0
1.5 Wartungsbereitschafts-, Reaktionszeiten	0
1.6 Qualitätsanforderungen Wartung allgemein	0
1.7 Wartung der Dokumentation	0
1.8 Erfüllungsort	0
1.9 Teilbarkeit	0
<b>2 PFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS, ENTGELT</b>	<b>0</b>
2.1 Entgelt für Wartung	0
2.2 Zusatzleistungen	0
2.3 Zahlungsbedingungen	0
2.4 Änderungen der Entgelte	0
2.5 Spesen	0
2.6 Abgaben	0
<b>3 PROJEKTMANAGEMENT</b>	<b>0</b>
3.1 Problemreport	0
3.2 Informationspflichten	0
<b>4 LEISTUNGSSTÖRUNGEN</b>	<b>0</b>
4.1 Gewährleistung für Wartung	0
4.2 Freiheit von Rechten Dritter	0
4.3 Haftung für Schadenersatz	0
<b>5 VERTRAGSDAUER</b>	<b>0</b>
5.1 Zustandekommen und Beendigung des Vertrages	0
5.2 Vertragsdauer und Kündigung von Wartungsverhältnissen	0
5.3 Außerordentliche Kündigung	0
<b>6 SONSTIGES</b>	<b>0</b>
6.1 Einzelaufträge	0
6.2 Geheimhaltung, Datenschutz	0
6.3 Zessionsverbot	0
6.4 Zurückbehaltung und Leistungspflicht	0
6.5 Meistbegünstigungsrecht	0
6.6 Schriftform	0
<b>7 ANHANG: STÖRUNGSBERICHT FÜR IT- KOMPONENTE .....</b>	<b>0</b>

# 1 PFLICHTEN DES AUFTRAGNEHMERS

## 1.1 Leistungsumfang Hardware-Wartung

Die Wartung von Hardware umfaßt deren Instandhaltung (vorbeugende Wartung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit gemäß schriftlichem Wartungsplan) und Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter IT-Komponenten.

Ausgetauschte IT-Komponenten gehen in das Eigentum des Auftragnehmers über.

Die Fehlerdiagnose und -behebung erfolgt durch telefonische Beratung und Unterstützung und/oder durch Fernwartung bzw. durch den Einsatz eines Hardware-Spezialisten vor Ort, wenn es für die Fehlerbehebung erforderlich ist.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, im Einvernehmen mit dem Auftraggeber den Einbau von allgemein vorgesehenen technischen Verbesserungen einschließlich Sicherheitsänderungen ohne gesonderte Verrechnung vorzunehmen und den Auftraggeber über damit verbundene allfällige Folgekosten schriftlich zu informieren.

## 1.2 Leistungsumfang Software-Wartung

Die Wartung von Software umfaßt die

- Behebung von Störungen bzw Hilfe bei deren Umgehung,
- Behebung von Fehlern, wenn nicht anders vereinbart,
- Einrichtung und Betrieb einer Hotline, wenn nicht anders vereinbart,
- die Weiterentwicklung (Lieferung neuer Releases; bei Wartungspflichten als Garantieleistungen nur Level-Updates, also Änderungen der Versionsnummer nach dem Punkt) ) sowie notwendige Anpassungen, die aufgrund für den Auftraggeber notwendiger Versionsänderungen bei Betriebs-, Datenbank-, und Trägersystemen (neue Hardware-Versionen, Hardware-Ausbauten) erforderlich sind, wenn nicht anders vereinbart,
- sowie die Beratung des Auftraggebers beim Einsatz der IT-Komponenten.

Die Wartung von Anwendungssoftware beinhaltet zusätzlich die laufende Anpassung der Software an gesetzliche Rahmenbedingungen.

Die Fehlerdiagnose und -behebung erfolgt durch telefonische Beratung und Unterstützung, durch Fernwartung bzw. durch den Einsatz eines Software-Spezialisten vor Ort, wenn es für die Fehlerbehebung erforderlich ist.

Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber regelmäßig über technische Verbesserungen und Weiterentwicklungen der Software informieren, die für den Betrieb von Interesse sein können.

Der Einsatz von neuen Software-Hauptversionen erfolgt frühestens zu einem Zeitpunkt, zu dem die Einsatzbarkeit dieser Versionen durch praktische Erfahrungen bzw Tests bewiesen ist und der Auftragnehmer die Problemlosigkeit des Umstieges und des Einsatzes der neuen Softwareversionen garantiert.

## 1.3 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 allfällige Nachteile für den Auftraggeber 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. 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 zumindest für eine Umgehung und sorgt soweit möglich kurzfristig für eine Korrektur der Fehlerursache zB durch Austausch von Hardwarekomponenten, Umkonfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern durch Patches. Darüber hinaus meldet der Auftragnehmer den Fehler – ausgenommen Abnutzungsfehler - umgehend und mit hoher Priorität an einen etwaigen vom Auftragnehmer 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, 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 Auftragnehmer beginnt während der Wartungsbereitschaftszeit innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Bearbeitung des Fehlers durch qualifiziertes Personal, sorgt mittelfristig zumindest für eine Umgehung und sorgt soweit möglich mittelfristig für eine Korrektur der Fehlerursache zB durch Austausch von Hardwarekomponenten, Umkonfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern durch Patches. Darüber hinaus meldet der Auftragnehmer den Fehler – ausgenommen Abnutzungsfehler - umgehend an einen etwaigen vom Auftragnehmer verschiedenen Hersteller.

- Klasse 3 - „leicht,,

Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluß auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit, läßt jedoch eine weitere Verarbeitung uneingeschränkt zu.

Funktionsbezogene Beispiele: 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 zB durch Austausch von Hardwarekomponenten, Umkonfiguration von Software, Behebung von Softwarefehlern im Rahmen der Releasepolitik. Darüber hinaus meldet der Auftragnehmer den Fehler – ausgenommen Abnutzungsfehler - an einen etwaigen vom Auftragnehmer 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 Schön-

heitsfehler 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.

#### 1.4 **Betrieb einer Hotline**

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

#### 1.5 **Wartungsbereitschafts-, Reaktionszeiten**

Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt die Wartung Montag bis Freitag 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr (ausgenommen Feiertage). In dieser Zeit (Wartungsbereitschaftszeit) ist auch die Hotline besetzt.

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.

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.

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, falls nicht anders vereinbart, maximal 4 Stunden für den Einzugsbereich jener Orte in Österreich, in denen der Auftragnehmer Wartungsstützpunkte unterhält.

Für Störungsfälle außerhalb des Einzugsbereiches von Wartungsstützpunkten wird eine Reakti-

onszeit von maximal 4 Stunden unter Zurechnung der üblichen Fahrtzeit zugesichert.

Bereits begonnene Wartungsleistungen werden auch außerhalb der Wartungsbereitschaftszeit ohne gesonderte Berechnung zu Ende geführt.

### **1.6 Qualitätsanforderungen Wartung allgemein**

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

- 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.

### **1.7 Wartung der Dokumentation**

Teil der Wartung ist in jedem Fall die laufende Aktualisierung der Dokumentation.

### **1.8 Erfüllungsort**

Der Aufstellungsort/Installationsort/Lieferort der IT-Komponenten ist der Erfüllungsort, sofern nicht anders vereinbart.

### **1.9 Teilbarkeit**

Die genannten Pflichten sind Hauptleistungspflichten und unteilbar.

## **2 PFLICHTEN DES AUFTRAGGEBERS, ENTGELT**

### **2.1 Entgelt für Wartung**

Der Auftragnehmer erbringt die Wartungsleistungen zu einem wiederkehrenden Wartungsentgelt (Pauschalwartung) oder verrechnet je Einzelauftrag.

Die Entgelte sind für alle Leistungen in ATS  $\alpha$ -klusive Umsatzsteuer angeführt. Die Umsatzsteuer ist gesondert auszuweisen.

### **2.2 Zusatzleistungen**

Zusatzleistungen können nur dann in Rechnung gestellt werden, wenn sie schriftlich bestellt wurden.

### **2.3 Zahlungsbedingungen**

Wiederkehrende Wartungsentgelte werden dem Auftraggeber zu Beginn der im Vertrag festgelegten Rechnungsperiode monatlich oder kalenderquartalsweise in Rechnung gestellt. Bei der quar-

talsweisen Rechnungslegung wird zu Beginn des 2. Quartalsmonats fakturiert. Für Teilmonate werden wiederkehrende Wartungsentgelte auf der Basis eines 30-Kalendertage-Monats anteilig nach Kalendertagen berechnet.

Alle Rechnungen sind binnen 60 Tagen ab Rechnungseingang zahlbar. Die Rechnungen sind in zweifacher Ausfertigung auszustellen.

Ist der Auftragnehmer Deviseninländer und beträgt die Rechnungssumme inklusive Umsatzsteuer mehr als ATS 100.000,-- ist anlässlich der Legung der ersten Rechnung die Erklärung des zuständigen Betriebsfinanzamtes über einen Eilnachrichtenverzicht oder einen Aufrechnungsverzicht anzuschließen. Das gleiche gilt für jede weitere Rechnung, sofern die zeitliche Gültigkeit der bisherigen Erklärung abgelaufen ist.

### **2.4 Änderungen der Entgelte**

Wiederkehrende Wartungsentgelte ändern sich entsprechend der Änderung des vom Österreichischen Statistischen Zentralamtes monatlich verlautbarten Verbraucherpreisindex 1996 oder einem an seine Stelle tretenden Index. Als Bezugsgröße dient die für den Monat errechnete Indexzahl, in dem der Aufstellungstag/Installationstag mangels eines solchen der Tag des Vertragsabschlusses liegt. Schwankungen der Indexzahl nach oben oder unten bis einschließlich 5% bleiben unberücksichtigt. Dieser Spielraum ist bei jedem Über- oder Unterschreiten neu zu berechnen, wobei stets die erste außerhalb des jeweiligen geltenden Spielraumes gelegene Indexzahl die Grundlage sowohl für die Neufestsetzung des Forderungsbetrages als auch die Berechnung des neuen Spielraumes zu bilden hat. Alle Veränderungen sind auf eine gerundete Dezimalstelle zu berechnen.

Erhöhungen der Entgelte setzen voraus, daß sie in den ersten fünf Monaten desjenigen Kalenderjahres bekanntgegeben werden, das dem Kalenderjahr vorausgeht, in dem die Erhöhung wirksam werden soll. Erhöhungen von Entgelten, die während der letzten sieben Monate eines Kalenderjahres bekanntgegeben werden, werden erst zu Beginn des übernächsten Jahres wirksam.

### **2.5 Spesen**

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

## 2.6 Abgaben

Alle sich aus einem diesen AVB unterliegenden Vertrag oder der damit verbundenen Tätigkeit des Auftragnehmers ergebenden Abgabenschuldigkeiten mit Ausnahme der Umsatzsteuer und etwaiger Rechtsgeschäftsgebühren 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.

# 3 PROJEKTMANAGEMENT

## 3.1 Problemreport

Der Auftragnehmer wird für die Dauer der Wartungspflicht einen Störungsbericht (Muster in der Beilage) führen, der 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, Ursache der Störung, Art der Behebung und Name des Wartungstechnikers beinhaltet. Auf dessen Basis wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber einen monatlichen Kurzbericht schriftlich übersenden.

## 3.2 Informationspflichten

Die Vertragspartner werden den Vertragsgegenstand betreffende wichtige Informationen laufend austauschen.

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

Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber für fünf Jahre ab dem Aufstellungstag/Installationstag bzw. für die Dauer eines Miet- oder Wartungsverhältnisses laufend über verfügbare neue Versionen von bei der Softwareerstellung verwendeter Standard-IT-Komponenten unterrichten, ihm bekannte Fehler der IT-Komponenten unaufgefordert melden oder die Möglichkeit einräumen, in für Kunden zugängliche Informationsdatenbanken entsprechend Einsicht zu nehmen, ihn rechtzeitig mindestens aber sechs Monate vor dem tatsäch-

lichen Datum über die Einstellung der Produktion von Ersatzteilen bzw 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 kritischer Fehler seiner Meldepflicht nicht nach, obwohl dieser Fehler Insidern allgemein bekannt war, und entstehen dem Auftraggeber dadurch Aufwendungen (zB durch Fehlersuche, Tests, ...), ersetzt der Auftragnehmer dem Auftraggeber diesen Schaden unabhängig davon, ob ihm Verschulden nachgewiesen werden kann oder nicht.

# 4 LEISTUNGSSTÖRUNGEN

## 4.1 Gewährleistung für Wartung

Werden trotz aufrechter Wartungsverpflichtung in einem Monat die in den Beschaffungs- bzw Wartungsverträgen vereinbarten Qualitätskriterien, wie z.B. Verfügbarkeitszeit, Antwortzeit oder andere Qualitätswerte (wie z.B. Reaktionszeit) nicht erfüllt, so liegt prima facie ein Wartungsmangel vor.

Dies berechtigt den Auftraggeber entsprechend der eingeschränkten Einsetzbarkeit der IT-Komponenten das Wartungsentgelt bzw im Falle der Wartungspflichten als Garantieleistungen den Preis gemäß Beschaffungsvertrag zu mindern.

Nehmen die Wartungsmängel ein den IT-Betrieb gefährdendes Ausmaß an, so ist der Auftraggeber berechtigt, zusätzlich nach seiner Wahl

- einen Dritten auf Kosten des Auftragnehmers mit der Wartung zu betrauen,
- die Arbeiten auf einer anderen Anlage auf Kosten des Auftragnehmers fortzusetzen,
- die Wartung für die vertragsgegenständlichen IT-Komponenten fristlos zu kündigen bzw im Falle von Wartungspflichten aus Garantieleistungen den Beschaffungsvertrag zu wandeln.

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

Die Beweislast für das Nicht-Vorliegen von Mängeln und für das Vorliegen nur unwesentlicher Mängel trägt der Auftragnehmer.

Bei ungerechtfertigter Mängelmeldung durch den Auftraggeber, sind dem Auftragnehmer die nachgewiesenen Aufwendungen zu ersetzen.

#### **4.2 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 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.

#### **4.3 Haftung für Schadenersatz**

Die Haftung für Schadenersatz richtet sich im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Im Falle von leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung mit der Summe der Preise der einmaligen Leistungen zuzüglich der Werte von wiederkehrenden Leistungen über fünf Jahre begrenzt.

## **5 VERTRAGSDAUER**

### **5.1 Zustandekommen und Beendigung des Vertrages**

Verträge nach diesen AVB kommen nur schriftlich zustande.

Das Wartungsverhältnis beginnt frühestens mit Ende der Garantiefrist.

Der Auftraggeber ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten,

a) wenn über das Vermögen des Auftragnehmers das Konkursverfahren eröffnet oder die Eröffnung des Konkursverfahrens mangels hinreichenden Vermögens abgelehnt wird. Das Rücktrittsrecht

kann unbefristet bis zur Beendigung der Leistung geltend gemacht werden;

b) wenn Umstände vorliegen, die eine zeitgerechte Erfüllung des Auftrages offensichtlich unmöglich machen, sofern nicht der Auftraggeber diese selbst zu vertreten hat;

c) wenn der Auftragnehmer unmittelbar oder mittelbar einem Organ des Auftraggebers, das mit dem Abschluß und der Abwicklung des Vertrages befaßt ist, für es oder einen Dritten einen Vermögensvorteil anbietet, verspricht oder gewährt;

d) wenn der Auftragnehmer selbst oder eine von ihm zur Erfüllung des Auftrages herangezogene Person Geheimhaltungspflichten verletzt;

e) wenn der Auftragnehmer - sind es mehrere, auch nur einer von ihnen - stirbt oder die Eigenberechtigung verliert.

Erklärt der Auftraggeber nach dieser Bestimmung seinen Rücktritt vom Vertrag, so verliert der Auftragnehmer jeden Anspruch auf das Entgelt, soweit er nicht bereits eine für den Auftraggeber verwertbare Teilleistung erbracht hat; trifft den Auftragnehmer ein Verschulden am Eintritt des Rücktrittsgrundes, hat er dem Auftraggeber auch die durch eine allfällige Weitergabe des Auftrages an einen Dritten erwachsenden Mehrkosten zu ersetzen. .

Auch nach vollständiger Erfüllung durch Auftraggeber und Auftragnehmer und nach Beendigung aller Dauerschuldverhältnisse bleiben die Bestimmungen betreffend Geheimhaltung, und Datenschutz für weitere fünf Jahre in Kraft.

### **5.2 Vertragsdauer und Kündigung von Wartungsverhältnissen**

Soweit nicht anders vereinbart, werden Wartungsverhältnisse auf unbestimmte Zeit geschlossen und können von Seiten des Auftraggebers unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten, von Seiten des Auftragnehmers unter Einhaltung einer Frist von zwölf Monaten zum Letzten jedes Kalendermonats durch eingeschriebenen Brief gekündigt werden, wobei das Datum des Poststempels gilt. Der Auftraggeber hat zusätzlich das Recht, das Vertragsverhältnis auch nur für einzelne trennbare IT-Komponenten zu kündigen. Der Auftragnehmer verzichtet auf eine Kündigung vor Ablauf des fünften auf die

Abnahme der IT-Komponente folgenden Kalenderjahres.

### **5.3 Außerordentliche Kündigung**

Im Fall von wiederholten Verletzungen der Pflichten aus einem diesen AVB unterliegenden Vertrag oder im Fall der Handlungsunfähigkeit des anderen Vertragspartners hat jeder Vertragspartner das Recht den Vertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen.

Als Handlungsunfähigkeit gelten Liquidation, Eröffnung eines Konkursverfahrens oder Abweisung eines Konkursantrages mangels Masse.

## **6 SONSTIGES**

### **6.1 Einzelaufträge**

Wenn der Auftraggeber Wartungsleistungen als Einzelauftrag vergeben will, fordert er unter Bezugnahme auf diese Allgemeinen Vertragsbedingungen die gewünschte Leistung beim Auftragnehmer schriftlich an.

Wartungsleistungen auf Einzelauftrag berechnet der Auftragnehmer entsprechend der aufgewendeten Arbeitszeit und des benötigten Materials, beides gemäß der jeweils gültigen Preisliste des Auftragnehmers, in welche dem Auftraggeber auf Anfrage Einsicht gegeben wird, und dem üblichen Behördenrabatt. Angefangene Arbeitsstunden werden auf die nächste halbe Stunde aufgerundet.

Für Wartungsleistungen vor Ort werden außerhalb jener Orte, in denen Wartungstützpunkte eingerichtet sind, Reisekosten gemäß der jeweils gültigen Preisliste des Auftragnehmers vergütet.

Für im Rahmen von Einzelaufträgen ersetzte oder reparierte IT-Produkte garantiert der Auftragnehmer Fehlerfreiheit in Werkstoff und Werkarbeit für 12 Monate ab Ersatz/Reparatur.

Bei vom Auftragnehmer zu vertretendem Leistungsverzug kann der Auftraggeber sofort unter Benachrichtigung des Auftragnehmers vom Vertrag zurücktreten.

### **6.2 Geheimhaltung, Datenschutz**

Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Geheimhaltung aller in Ausführung eines Auftrages beim Auftraggeber oder aus IT-Systemen oder sonstigen Unterlagen des Auftraggebers erlangten Informationen, sofern ihn der Auftraggeber nicht in

einem bestimmten Fall schriftlich von dieser Verpflichtung entbindet oder die Informationen nicht öffentlich bekannt sind. Überdies verpflichtet sich der Auftragnehmer, bei sonstiger verschuldens-unabhängiger Schadenersatzpflicht, für den Fall, als er sich zur Erbringung seiner Leistung anderer Personen bedient, diese Verschwiegenheitspflicht auch allen anderen von ihm zur Erbringung der Leistung herangezogenen Personen schriftlich zu überbinden.

Der Auftragnehmer wird sämtliche gesetzliche Verschwiegenheitspflichten einhalten und nur solche Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen einsetzen, die zur Geheimhaltung gemäß § 20 Datenschutzgesetz ausdrücklich schriftlich verpflichtet wurden.

Für gesondert als "vertraulich" oder äquivalent gekennzeichnete Dokumente wird der Auftragnehmer die ihm vom Auftraggeber bekannt gegebenen Sicherheitsstandards einhalten.

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 Wunsch des Auftraggebers in jedem Einzelfall vom Auftragnehmer schriftlich zu bestätigen.

### **6.3 Zessionsverbot**

Alle Geldforderungen aus einem diesen AVB unterliegenden Vertrag unterliegen einem Zessionsverbot.

### **6.4 Zurückbehaltung und Leistungspflicht**

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

### **6.5 Meistbegünstigungsrecht**

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

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, besondere Bedingungen bezüglich Software, wie sie den öffentlichen Dienststellen und/oder dem Auftrag-

nehmer angeboten werden, an den Auftraggeber weiterzugeben.

#### **6.6 Schriftform**

Zusätze und Änderungen werden nur wirksam, wenn sie in schriftlicher Form erfolgen und von beiden Vertragspartnern unterzeichnet sind. Dies gilt auch für das Abgehen vom Formerfordernis der Schriftform. AGB des Auftragnehmers werden nicht Vertragsbestandteil.

---

## 7 Anhang: STÖRUNGSBERICHT FÜR IT- KOMPONENTE .....

Lfd Nr	Nr des Technikerbe- richts	betroffene IT- Komponente	Fehlerklasse	Beginn der Störung	Ende der Störung	Auswirkung

Art der Unterbrechung:

S .. Störungsbehebung

I .. Installation einer neuen Version

Auswirkung

Welche IT-Komponenten konnten noch genutzt werden?