



Allgemeine Vertragsbedingungen für IT-Lieferungen und IT-Leistungen (AVB-IT)

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Vertragsbedingungen für IT-Lieferungen und IT-Leistungen	4
1.1	Begriffsbestimmungen	4
1.2	Anwendungsbereich	5
1.3	Angebot, Kostenvoranschläge und Vertragsabschluss	6
1.4	Vertragsgegenstand und Erfüllungsort, Tag der Übernahme	6
1.5	Pflichten des Auftragnehmers	7
1.6	Vertragsstrafen bei Verzug	8
1.7	Qualitätsstandards, Qualitätsmanagement, Zertifizierungen	9
1.8	Projektabwicklung, -management für größere Projekte, Einbindung von Subunternehmen ...	9
1.9	Schulungen (für Anwendungen/Administration)	10
1.10	Dokumentation, Unterlagen, Schriftverkehr	10
1.11	Abnahme und Inbetriebnahme	11
1.12	Nutzungsrechte, Immaterialgüterrechte	12
1.13	Mitwirkungspflichten der AG	13
1.14	Gewährleistung / Schadenersatz	13
1.15	Hafrücklass	15
1.16	Höhere Gewalt	15
1.17	Rechnungslegung, Zahlungsbedingungen	16
1.18	Erfüllungsgarantie	17
1.19	Änderung der Entgelte / Preisanpassung	18
1.20	Haftung	18
1.21	Vertragsdauer / Auflösung	18
1.22	Vorzeitige Auflösung des Vertrags aus wichtigem Grund	19
1.23	Geheimhaltung, Datenschutz	19
1.24	Datensicherheit, Datennutzung	20
1.25	Entsorgung	21
1.26	LINZ AG Lieferantenkodex	21
1.27	Gerichtsstand, anwendbares Recht	21
1.28	Formvorschriften	22
1.29	Salvatorische Klausel	22
2	Besondere Bedingungen „Miete / SaaS / Cloud“	23
2.1	Anwendungsbereich	23
2.2	Mietgegenstand	23
2.3	Zahlungsbedingungen für Miet-, SaaS- und Cloudverträge	24
2.4	Performance/Verfügbarkeit	24
2.5	Störungen und Fehler	24
3	Besondere Bedingungen „Kauf“	26
3.1	Anwendungsbereich	26
3.2	Leistungsumfang, Vertragsgegenstand	26
3.3	Zahlungsbedingung Kauf	26

3.4	Haftung.....	26
3.5	Software (Standard / Individual).....	26
3.6	Softwareanpassungen und Projekte	27
3.7	Hardware.....	27
3.8	Nachfolgeprodukte	28
3.9	Ersatzteile.....	28
4	Besondere Bedingungen „Wartung“	29
4.1	Anwendungsbereich.....	29
4.2	Leistungsumfang, Vertragsgegenstand	29
4.3	Zahlungsbedingungen für Wartungsverträge	30
4.4	Kommunikationskanäle für Wartungssupport	30
4.5	Supportzeiten	30
4.6	Fehlerklassen.....	31
5	Besondere Bedingungen „Beratung / IT-Dienstleistungen“	32
5.1	Anwendungsbereich.....	32
5.2	Leistungsumfang, Vertragsgegenstand	32
5.3	Zahlungsbedingungen für Beratungsverträge.....	33
6	Mustergarantie (Anhang 1)	34
7	Geheimhaltung (Anhang 2).....	35
8	Sicherheitsanforderung (Anhang 3).....	38

1 Allgemeine Vertragsbedingungen für IT-Lieferungen und IT-Leistungen

1.1 Begriffsbestimmungen

- 1.1.1 **AVB-IT** bezeichnet diese „Allgemeinen Vertragsbedingungen für IT-Leistungen“ der AG.
- 1.1.2 **Auftraggeberin** bezeichnet die LINZ AG für Energie, Telekommunikation, Verkehr und Kommunale Dienste, WIENER STRASSE 151, 4021 LINZ, oder eine andere Gesellschaft aus dem LINZ AG-Konzern (im Folgenden Auftraggeberin oder „AG“).
- 1.1.3 **Auftragnehmer** bezeichnet einen Lieferanten, Auftragnehmer oder Vertragspartner der AG (im Folgenden Auftragnehmer oder „AN“).
- 1.1.4 **Angebot** bezeichnet jeden Kostenvoranschlag und jedes Anbot eines Interessenten an die AG.
- 1.1.5 **Vertragsschluss** bezeichnet die Willenseinigung zwischen der AG und dem AN über die Beauftragung.
- 1.1.6 **Beauftragung** umfasst jede Form der Vereinbarung zwischen der AG und dem AN. Dies umfasst Einzelbestellungen und Einzelverträge, Rahmenbestellungen und Abrufe von Leistungen unter einer Rahmenbestellung.
- 1.1.7 **Vertragsgegenstand** umfasst alle IT-Leistungen und IT-Lieferungen, die im Zuge der Beauftragung vereinbart wurden und vom AN zu erfüllen oder bereitzustellen sind. Die Leistung umfasst alle Dienste und Arbeiten im Zusammenhang mit dem vereinbarten Vertragsgegenstand. Die Lieferung umfasst die Übergabe und die Bereitstellung des Vertragsgegenstandes. Dies beinhaltet insbesondere den Transport, die physische Übergabe von Gütern am vereinbarten Erfüllungsort, die Aufstellung, die Bereitstellung von digitalen Produkten oder Software über spezifizierte Zugangsmethoden und/oder die Ausführung von Dienstleistungen gemäß den im Vertrag festgelegten Spezifikationen und Zeitplänen sowie gegebenenfalls die Optimierung und Inbetriebnahme.
- 1.1.8 **Erfüllungsort** ist der Sitz der AG oder ein abweichender im Vertrag vereinbarter Ort an den der Vertragsgegenstand geliefert oder bereitgestellt werden soll.
- 1.1.9 **Rahmenvereinbarungen** definieren insbesondere die Vertragsleistungen, setzen die Vergütung fest und bestimmen die Lieferbedingungen, basierend auf der technischen, kaufmännischen und/oder juristischen Ausschreibung der AG. Sie können zudem eine Abschätzung der von der AG erwarteten Menge an Vertragsleistungen (Forecast oder Prognose) umfassen. Die Rahmenvereinbarung ist eine Vereinbarung ohne Abnahmeverpflichtung für den AG. Der AG sichert dem AN weder Exklusivität für die Vertragsleistungen noch den Abruf bestimmter Leistungsvolumina zu. Der AG ist jederzeit berechtigt, auch andere Unternehmen mit den vertragsgegenständlichen Leistungen zu beauftragen. Werden seitens des AG aus betrieblichen Gründen die Leistungen des AN nicht mehr in Anspruch genommen bzw. sollte der AG feststellen, dass die Leistungen des AN nicht vertragskonform durchgeführt wurden, ist der AG berechtigt auch vor Laufzeitende der Rahmenvereinbarung und ohne einer Vor- bzw. Nachteilsabgeltung, von der Rahmenvereinbarung zurückzutreten.
- 1.1.10 **Standardsoftware** bezeichnet Programme, Programm-Module, Apps, Tools und ähnliche Produkte, die für die Anforderungen vieler Kunden konzipiert und am Markt angeboten werden, statt speziell für die AG durch den AN entwickelt zu sein. Diese umfasst ebenfalls die dazugehörige Dokumentation und ist als Standardlösung im Markt verfügbar.
- 1.1.11 **Individualsoftware** bezeichnet eine Softwarelösung, die speziell gemäß den Vorgaben und Spezifikationen der AG (z. B. Pflichtenheft) entwickelt wird, um exakt auf deren Bedürfnisse zugeschnitten zu sein.

- 1.1.12 Schaden stiftende Software** bezeichnet Software, die Funktionen enthält oder aufweist, die von der AG als unerwünscht betrachtet werden und nicht ausdrücklich vereinbart wurden. Insbesondere zählen hierzu Funktionen, die darauf ausgelegt sind, die Verfügbarkeit von Daten, Ressourcen oder Dienstleistungen zu beeinträchtigen, die Vertraulichkeit oder Integrität von Daten zu gefährden (z. B. Viren, Würmer und Trojaner).
- 1.1.13 Projekt** bezeichnet ein Vorhaben, das im Wesentlichen durch die Einmaligkeit der Bedingungen in ihrer Gesamtheit gekennzeichnet ist, wie Zielvorgaben, zeitliche, finanzielle, personelle oder andere Begrenzungen, Abgrenzung gegenüber anderen Vorhaben und eine spezifische Organisation. Ein Projekt ist meist zeitlich begrenzt, mit einem bestimmten Beginn und einem festgelegten Abschluss und dient der Erreichung vorher festgelegter, spezifischer Ziele.
- 1.1.14 Programmierung** umfasst den Prozess des Entwerfens, Schreibens, Testens, Debuggens und Wartens des Quellcodes von Computerprogrammen. Der Code wird in einer Programmiersprache verfasst und hat das Ziel, spezifische Funktionen auszuführen oder ein bestimmtes Problem zu lösen. Diese Tätigkeit umfasst sowohl die Entwicklung neuer Applikationen als auch die Modifikation und Verbesserung bestehender Software.
- 1.1.15 Lastenheft** umfasst die von der AG erstellten Anforderungen an die Lieferungen oder Dienstleistungen des AN. Das Lastenheft legt die Projektziele, die Rahmenbedingungen und alle wesentlichen technischen und organisatorischen Anforderungen fest, die der AN in das Pflichtenheft überführen soll.
- 1.1.16 Pflichtenheft** umfasst die vom AN auszuführenden Spezifikationen und wird auf der Grundlage des von der AG vorgelegten Lastenheftes erstellt. Es beschreibt detailliert die technischen Anforderungen und die funktionalen und nicht-funktionalen Spezifikationen, die der zu entwickelnde Gegenstand oder die Dienstleistung erfüllen muss. Das Pflichtenheft dient als verbindliche Arbeitsgrundlage für die Umsetzung des Projekts durch den AN.
- 1.1.17 Hardware** umfasst alle physischen Komponenten, Geräte oder Maschinen, die für die Funktion eines elektronischen Systems benötigt werden. Dazu gehören nicht nur die Hauptkomponenten wie Prozessor, Festplatte, RAM (Arbeitsspeicher) und Grafikkarte, sondern auch optionale Zusatzeinrichtungen wie Drucker, Scanner und externe Speichermedien. Diese Elemente sind essenziell für die Ausführung von Software-Anwendungen und die Interaktion mit dem Benutzer oder anderen Systemen.
- 1.1.18 Die gewöhnliche Nutzungsdauer** umfasst jenen Zeitraum, in dem die Hardware üblicherweise ohne wesentliche Leistungseinbußen oder übermäßigen Verschleiß genutzt werden kann.
- 1.1.19 ESG-Gesetze** umfassen alle Vorschriften und gesetzliche Bestimmungen, die sich auf Umwelt, Sozial- und Governance-Faktoren (Environmental, Social, and Governance, kurz ESG) konzentrieren.

1.2 Anwendungsbereich

- 1.2.1** Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen für IT-Lieferungen und IT-Leistungen (im Folgenden „AVB-IT“) gelten für alle vertraglichen Rechtsbeziehungen über Lieferungen und Leistungen auf dem Gebiet der Informationstechnologie und/oder der elektronischen Information und Kommunikation zwischen der Auftraggeberin und dem Auftragnehmer. Diese AVB-IT enthalten Allgemeine Bestimmungen für alle IT-Lieferungen und IT-Dienstleistungen und regeln darüber hinaus in besonderen Bedingungen die einzelnen Leistungsgegenstände, die von der Vereinbarung umfasst sind.
- 1.2.2** Vorbehaltlich spezifischer, abweichender, schriftlicher Vereinbarungen, die im Einzelfall getroffen werden können, erfolgen alle Auftragserteilungen durch die AG ausschließlich gemäß der AVB-IT in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung. Soweit individuelle Vertragsabreden schriftlich getroffen wurden, haben diese Vorrang vor den AVB-IT.

- 1.2.3 Ein Ausschluss der AVB-IT, entgegenstehende oder von den AVB-IT abweichende Bedingungen des AN werden für die AG nicht bindend, es sei denn, die AG erkennt diese Abweichung ausdrücklich und schriftlich an.
- 1.2.4 Die Notwendigkeit zum ausdrücklichen schriftlichen Anerkenntnis von AGB des AN durch die AG gilt auch dann, wenn die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des AN mit diesen AVB-IT nicht im Widerspruch stehen.

1.3 Angebot, Kostenvoranschläge und Vertragsabschluss

- 1.3.1 Angebote des AN, unabhängig davon, ob sie auf eigene Initiative oder auf Anfrage der AG erstellt werden, müssen schriftlich erfolgen. Angebote sind in deutscher Sprache abzufassen und der AG kostenfrei zur Verfügung zu stellen.
- 1.3.2 Der AN garantiert, dass alle Angebote und Kostenvoranschläge in vollständiger Übereinstimmung mit den vertraglichen Bedingungen, den Spezifikationen einer Ausschreibung, sowie den expliziten Anforderungen der AG erstellt werden. Abweichungen von diesen Vorgaben müssen vom AN ausdrücklich und schriftlich gegenüber der AG gekennzeichnet und kommuniziert werden.
- 1.3.3 Der vom AN erstellte Kostenvoranschlag wird gemäß § 1170a Abs 1 des Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuches (ABGB) unter ausdrücklicher Gewährleistung seiner Richtigkeit der Beauftragung zugrunde gelegt. Der AN verpflichtet sich zur Lieferung aller Teile bzw. Komponenten und zur Erfüllung aller Nebenleistungen, die zur ordnungsgemäßen und mängelfreien Funktionstüchtigkeit des Endprodukts, wie im Vertrag festgelegt oder üblicherweise erwartet, notwendig sind. Sollten bei der Ausführung der Beauftragung Teile, Komponenten oder erforderliche Nebenleistungen fehlen, sind diese vom AN unverzüglich und ohne zusätzliche Kosten nachzuliefern.
- 1.3.4 Ungeachtet der vorstehenden Ausführungen bleiben die gesetzlichen Gewährleistungsrechte und Schadenersatzansprüche der AG von diesen Bestimmungen unberührt und bestehen in vollem Umfang fort.
- 1.3.5 Alle Preise im Angebot sind in Euro (€), inklusive sonstiger Vertragsbestandteile, aber ohne Umsatzsteuer, auszuweisen.
- 1.3.6 Der Vertrag zwischen AG und AN kommt mit der fristgerechten Annahme (z. B. Beauftragung, Bestellung, Zuschlag) des Angebots durch die AG auf Grundlage dieser AVB-IT zustande. Der AN ist an sein Angebot zumindest fünf (5) Monate ab Zustellung des Angebots bei der AG gebunden.

1.4 Vertragsgegenstand und Erfüllungsort, Tag der Übernahme

- 1.4.1 Der Vertragsgegenstand umfasst auch sämtliche Nebenleistungen, die eine ordnungsgemäße Vertragserfüllung erfordert und erfolgt frei Erfüllungsort. Die IT-Lieferung bzw. IT-Leistung hat so zeitgerecht zu erfolgen, dass eine mängelfreie Inbetriebnahme am Tag der Übernahme möglich ist.
- 1.4.2 Obliegt der AG nach dem Gesetz die Pflicht zur Untersuchung der gelieferten Ware sowie zur Rüge offenkundiger Mängel, gilt eine Rüge als rechtzeitig, wenn diese für offenkundige Mängel innerhalb von sechs (6) Wochen nach der Lieferung oder Übergabe der Ware bzw. nach vollständig erbrachter Leistung erfolgt. Mängel, die bei der ersten Untersuchung nicht offenkundig waren, müssen innerhalb von sechs (6) Wochen nach ihrer Entdeckung dem AN angezeigt werden.

- 1.4.3 Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der gelieferten Hardware oder Software geht auf die AG über, sobald die Lieferung bzw. Leistung an den Erfüllungsort erfolgt und ihr die Ware übergeben wird. Wird für die Übernahme eine bestimmte Form festgelegt, trägt der Auftragnehmer alle Gefahren bis zu dieser förmlichen (rechtlichen) Übernahme, und es beginnen alle Rechtsfolgen der Übernahme erst nach diesem Zeitpunkt. Die Beweislast, dass sich die Leistung bei der faktischen Übergabe in ordnungsgemäßen Zustand befunden hat, trifft den Auftragnehmer. Verspätete oder unvollständige Lieferung/Leistung berechtigt die Auftraggeberin unbeschadet der Geltendmachung allfälliger Schadenersatzansprüche, wahlweise auf Lieferung/Leistung zu bestehen oder mit Setzung einer angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten. Wenn feste Termine vereinbart worden sind, entfällt die Nachfristsetzung.
- 1.4.4 Lieferungen haben, sofern in der Bestellung keine abweichenden Vereinbarungen getroffen werden, ausreichend verpackt, frei Erfüllungsort (einschließlich Entladen und Einbringen), auf Kosten und Gefahr des Auftragnehmers zu erfolgen. Mittels Aufschrift oder Etiketten ist der Inhalt jeder Verpackungseinheit eindeutig zu identifizieren; die Versandpapiere haben die Bestellnummer der Auftraggeberin aufzuweisen. Jeder Auftragnehmer hat zu bestätigen, dass alle gelieferten Verpackungen bei einem in Österreich genehmigten Sammel- u. Verwertungssystem entpflichtet sind. Als Nachweis sind das Sammel- und Verwertungssystem und die Lizenznummer anzuführen. Nicht entpflichtete Verpackungen sind auf Kosten des AN zurückzunehmen

1.5 Pflichten des Auftragnehmers

- 1.5.1 Der AN verpflichtet sich, seine Lieferungen und Leistungen ordnungsgemäß und nach dem aktuellen Stand der Technik, unter Berücksichtigung aller einschlägiger technischer Normen und Gesetze, zu erbringen.
- 1.5.2 Der AN wird zur Erbringung der Lieferungen und Leistungen an die AG nur ausreichend qualifiziertes und geschultes Personal einsetzen. Hat die AG berechtigte Bedenken gegen die Qualifikation des Personals, so ist dieses auf Verlangen der AG auszutauschen.
- 1.5.3 Der AN sorgt bei der Erbringung der Lieferungen und Leistungen für die AG für die Einhaltung einschlägiger gesetzlicher und behördlicher Vorschriften, einschließlich Vorschriften aus dem Arbeits- und Sozialrecht, Umweltrecht, der Netz- und Informationssicherheit und der Lieferkette. Diesbezügliche Nachweise hat der AN der AG nach Aufforderung vorzulegen.
- 1.5.4 Der AN garantiert, seine Lieferungen und Leistungen entsprechend den vereinbarten Konditionen erbringen zu können und über ausreichend Kapazitäten zu verfügen, um die vereinbarten Lieferungen und Leistungen auch in kritischen Phasen erbringen zu können.
- 1.5.5 Der AN wird als sachverständiger Dienstleistungserbringer die AG rechtzeitig auf etwaige erkennbare Risiken hinweisen.
- 1.5.6 Wenn der AN Bedenken bezüglich der Zweckmäßigkeit oder Eignung der Anweisungen oder Wünsche der AG hat oder wenn ihm Umstände bekannt werden, die die vertragsgemäße Erfüllung des Auftrags beeinträchtigen könnten, ist er verpflichtet, die AG unverzüglich zu informieren und vor möglichen negativen Auswirkungen auf die Leistungserbringung zu warnen.
- 1.5.7 Dem AN ist bewusst, dass eine unzureichende Aufklärung zu einer Haftung für etwaige Folgekosten führen kann. Zudem kann ein Informationsversäumnis zum Verlust der Ansprüche führen, die sich aus notwendigen Änderungen ergeben, insbesondere Ansprüche auf Mehrvergütung oder die Anpassung von Leistungsfristen.

- 1.5.8 Die Existenz eines Sachverständigen oder die Inanspruchnahme sachkundiger Beratung durch die AG entbindet den AN nicht von seinen Pflichten zur Mitteilung, Aufklärung und Warnung. Der AN muss seine professionellen Obligationen eigenständig und proaktiv wahrnehmen.
- 1.5.9 Der AN ist verpflichtet, auch ohne die Vereinbarung ausdrücklicher Termine, einen zügigen Leistungsfortschritt zu gewährleisten.
- 1.5.10 Tritt eine Situation ein, die eine rechtzeitige Leistungserbringung gefährdet, muss der AN, unabhängig von der Ursache der Verzögerung, die AG unverzüglich über die Gründe, die voraussichtlichen Auswirkungen und die möglichen Abhilfemaßnahmen informieren. Ein Versäumnis dieser Mitteilung führt zum Verlust etwaiger Ansprüche des AN aus dem Vertrag.
- 1.5.11 Der AN ist weiterhin verpflichtet, alle zumutbaren Anstrengungen zu unternehmen, um eine Gefährdung der vereinbarten Termine zu vermeiden.
- 1.5.12 Der AN ist verpflichtet, die AG über jegliche Kopier- und Nutzungssperren zu informieren, die die Nutzung der Hard- und Software beeinträchtigen könnten.

1.6 Vertragsstrafen bei Verzug

1.6.1 Allgemeine Vertragsstrafe

Sofern in der Bestellung keine andere Vereinbarung getroffen wird, gilt für den Fall, dass der Auftragnehmer aus Gründen, die aus seinem Verantwortungsbereich stammen, in Erfüllungsverzug gerät, eine vom Auftraggeber einbehaltene Vertragsstrafe je Kalendertag der Fristüberschreitung in Höhe von 0,2 %, begrenzt mit max. 10 % der Auftragssumme als vereinbart. Ihre Entrichtung entbindet den Auftragnehmer nicht von der Erfüllung sämtlicher Vertragspflichten. Für den Anspruch des Auftraggebers auf Vertragsstrafe ist objektiver Verzug ausreichend; die Vertragsstrafe gebührt unabhängig vom Eintritt und Nachweis eines Schadens. Bei teilbaren Leistungen wird die Vertragsstrafe nur von jenem Teil des Gesamtauftrages berechnet, der infolge des Verzuges nicht zeitgerecht genutzt werden kann. Die Vereinbarung einer Verzugsstrafe schließt die Geltendmachung eines über die Vertragsstrafe hinausgehenden Schadens nicht aus. Schadenersatz kann auch anstelle der Geltendmachung einer Vertragsstrafe verlangt werden.

1.6.2 Vertragsstrafe für Dokumentationsverzug

Bei Verzug von Dokumentationsleistungen beträgt die Vertragsstrafe 0,5 % des Netto-Gesamtauftragswerts pro angefangener Verzugswoche, jedoch maximal 5 % des Netto-Gesamtauftragswerts. Der Geltendmachung eines tatsächlich eingetretenen höheren Schadens steht die Vertragsstrafe nicht entgegen.

- 1.6.3 Diese Regelung zu Vertragsstrafen bleibt auch bei einvernehmlicher Verschiebung von Terminen bestehen und gilt bei Überschreitung der neu vereinbarten Termine.

1.6.4 Ersatzvornahme durch Dritte

Im Falle eines Verzugs ist die AG berechtigt, die ausstehenden Leistungen nach vorheriger Androhung, bei Gefahr im Verzug auch ohne eine solche Androhung, auf Kosten und Risiko des AN durch einen Dritten erbringen zu lassen. Der AN muss die Ergebnisse der Ersatzvornahme schriftlich und unverzüglich abnehmen.

1.7 Qualitätsstandards, Qualitätsmanagement, Zertifizierungen

- 1.7.1 Der AN verpflichtet sich, alle von der AG definierten Anforderungen sowie die zugesicherten Qualitätsstandards zu erfüllen. Der AN gewährleistet, dass seine Lieferungen und Dienstleistungen in Bezug auf Funktionsumfang, Fehlerfreiheit und Kapazität den Vorgaben der AG entsprechen und zum Zeitpunkt der Übergabe bzw. Abnahme dem aktuellen Stand der Technik entsprechen.
- 1.7.2 Der AN bestätigt, dass er über ein Qualitäts- und Informationssicherheitsmanagement-System verfügt und sich verpflichtet, dieses System im Rahmen der Leistungserbringung anzuwenden. Zudem wird der AN alle auf den gegenständlichen Auftrag anwendbaren österreichischen Gesetze und Verordnungen einhalten, insbesondere arbeits-, lohn- und sozialrechtliche Vorschriften sowie behördliche Auflagen und von der AG bekannt gegebene spezifische Vorschriften und Richtlinien, insb. Punkt 1.26.
- 1.7.3 Der AN verpflichtet sich, die Nachweise über diese Management-Systeme auf Aufforderung der AG unverzüglich vorzulegen. Der AN ist verpflichtet, die bei der Auftragsvergabe bestehenden Zertifizierungen während der Vertragslaufzeit aufrechtzuerhalten und die AG vom Erlöschen einer Zertifizierung unverzüglich in Kenntnis zu setzen.
- 1.7.4 Der AN verpflichtet sich, auf eigene Kosten alle erforderlichen Dokumentationen und Nachweise zu erbringen, die belegen, dass seine Geschäftspraktiken und die seiner Subauftragnehmer vollständig den geltenden ESG-Gesetzen sowie sämtlichen Informations- und Lieferkettenbestimmungen entsprechen. Diese Unterlagen sind der AG auf Anforderung zur Verfügung zu stellen.
- 1.7.5 Der AN hat auch sicherzustellen, dass die Dokumentation jederzeit während der Leistungserbringung bzw. zum Zeitpunkt der Fertigstellung des Vertragsgegenstandes den neuesten Stand der Einhaltung aller relevanten Vorschriften widerspiegelt.
- 1.7.6 Die AG hat das Recht, die Einhaltung der Vertragsbedingungen, Sicherheitsvorschriften, und sonstigen vereinbarten Anforderungen durch den AN und dessen Subauftragnehmer zu überprüfen. Dies schließt Audits und Kontrollen der Aktivitäten auf IT-Systemen der AG ein, wofür der AN und seine Subauftragnehmer zur Kooperation verpflichtet sind und entsprechenden Zugang gewähren müssen.
- 1.7.7 Der AN darf die Nutzung von Hardware und Software durch die AG nicht überwachen, außer wenn dies für die Erbringung des vereinbarten Vertragsgegenstands zwingend notwendig ist.

1.8 Projektabwicklung, -management für größere Projekte, Einbindung von Subunternehmen

- 1.8.1 Die Beauftragung anderer als im Auftrag bezeichneten Subunternehmer durch den AN bedarf der ausdrücklichen vorherigen schriftlichen Zustimmung der AG. Genehmigte Subunternehmer unterliegen denselben Verpflichtungen wie der AN. Der AN haftet für seinen Subunternehmer in vollem Umfang, wie für sein eigenes Verhalten.
- 1.8.2 Zu Beginn der Projektorganisation haben sowohl AG als auch AN einen Projektleiter inklusive Stellvertreter zu benennen. Der Projektleiter des AN steht der AG im gesamten Umsetzungszeitraum als verantwortliche Ansprechperson zur Verfügung. Der AN trägt die Projektverantwortung, es sei denn, AG und AN treffen im Auftrag eine andere ausdrückliche Vereinbarung.

1.8.3 Der AN hat

- einen ausreichend detaillierten Projektplan zu erstellen und alle 14 Tage zu aktualisieren sowie der AG in der vereinbarten Form zu übermitteln. In kritischen Phasen erfolgen die Aktualisierung und Übermittlung wöchentlich;
- eine Dokumentation zu führen, in der die wichtigsten Projektsteuerungsmechanismen (Aufbau-, Ablauforganisation, Beteiligte, Regeln der Zusammenarbeit, Qualitätssicherung) dokumentiert sind;
- ein Ergebnisprotokoll von allfälligen Besprechungen zu verfassen und den Beteiligten ehest möglich zu übermitteln.

1.8.4 Der AN verpflichtet sich, ein Pflichtenheft zu erstellen, falls dies in der Beauftragung, im Angebot oder in der Ausschreibung vorgesehen ist. Das Pflichtenheft dokumentiert die vom AN nach Zuschlag oder Auftragserteilung definierten technischen und funktionalen Spezifikationen, die er in Übereinstimmung mit den Anforderungen der AG entwickelt hat.

1.9 Schulungen (für Anwendungen/Administration)

- 1.9.1 Sind vertragliche Schulungsleistungen für Anwender und Administratoren vereinbart, so erbringt der AN diese im vereinbarten Ausmaß. Der AN stellt sicher, dass die Schulungen von fachkundigen Personen durchgeführt werden und den Mitarbeitenden der AG entsprechendes Schulungsmaterial zur Verfügung gestellt wird.
- 1.9.2 Sind vertraglich keine Schulungsleistungen vereinbart, hat der AN auf Verlangen der AG entsprechende Schulungen anzubieten und durchzuführen.

1.10 Dokumentation, Unterlagen, Schriftverkehr

- 1.10.1 Auf allen die Beauftragung betreffenden Schriftstücken des AN, insbesondere Lieferscheinen und Rechnungen, ist die Bestellnummer der AG anzugeben.
- 1.10.2 Unabhängig von der vertraglichen Vereinbarung hat der AN eine zur gesamten Nutzung des Vertragsgegenstandes notwendige und zweckmäßige Dokumentation in deutscher Sprache für die von ihm erbrachten Leistungen zu liefern. Die Dokumentation muss in gedruckter Form oder in einer ausdrucksfähigen elektronischen Form vorliegen, sofern nicht etwas anderes in der Beauftragung vereinbart wird.
- 1.10.3 Die Dokumentation hat alle für die laufende Arbeit notwendigen Abläufe so zu beschreiben, dass eine leichte Nutzung und Bearbeitung der vereinbarten Lieferungen und Leistungen ermöglicht werden. Es sind insbesondere typische und vorhersehbare Fehlersituationen darzustellen und deren Behebung zu beschreiben. Die Dokumentation ist während der gesamten Vertragsdauer bzw. bis zur vollständigen Leistungserbringung laufend zu aktualisieren. Vor Abnahme bzw. vor Vertragsende ist die Dokumentation der AG zu übergeben. Auch nach der Übergabe hat der AN die Dokumentation auf Nachfrage der AG bereitzustellen. Ab der Übergabe der IT-Lieferung bzw. IT-Leistung stehen der AG sämtliche Rechte an der Dokumentation zu. Sofern eine Abnahme der Lieferungen und Leistungen des AN vorgesehen ist, stellt die vollständige und vertragskonforme Dokumentation eine Abnahmevoraussetzung dar.

- 1.10.4 Für Software besteht die Dokumentation zumindest aus einer Benutzerdokumentation, Berechtigungsdokumentation, Installationsdokumentation, Kurzbeschreibung, technischer Dokumentation und einer Dokumentation für Installation sowie Administration. Besteht die Software zumindest teilweise aus Komponenten von Drittanbietern, so ist der AG eine Auflistung aller Komponenten mit Versionsstand, eine sogenannte Software Bill of Material (S-BOM) zur Verfügung zu stellen.
- 1.10.5 Für Hardware besteht die Dokumentation zumindest aus allen für eine Rekonfiguration nötigen Unterlagen, sofern die AG dies fordert.

1.11 Abnahme und Inbetriebnahme

- 1.11.1 Mangels anderer Vereinbarung hat der AN die AG über die Fertigstellung der vereinbarten Leistung zu informieren und auf sein Risiko und seine Kosten einen Abnahmetest durchzuführen. Die AG ist berechtigt, am Abnahmetest teilzunehmen. Der AN hat der AG hierfür einen geeigneten Termin vorzuschlagen. Die Abnahme hat spätestens zum Zeitpunkt der vereinbarten Übernahme des Vertragsgegenstandes zu erfolgen.
- 1.11.2 Im Rahmen des Abnahmetests wird die Funktionsfähigkeit der vertraglich vereinbarten Leistung überprüft und sichergestellt. Falls nicht ausdrücklich anders vereinbart, erfolgt die Abnahme im Echtbetrieb in folgenden Stufen:
- I. Funktionstest: Überprüfung der vereinbarten Funktionen mittels Testdaten. Für allfällige auftretenden Fehler ist ein Fehlerprotokoll zu führen und die auftretenden Mängel ehestmöglich vom AN zu beheben.
 - II. Leistungstest: Überprüfung, ob der Leistungsgegenstand den definierten oder erwarteten Belastungsgrenzen standhält
 - III. Verfügbarkeitstest: Überprüfung der Zuverlässigkeit des Leistungsgegenstandes in einem über einen längeren Zeitraum andauernden Betrieb. Falls nicht anders vereinbart, gilt der Verfügbarkeitstest als erfolgreich abgeschlossen, wenn über einen Zeitraum von 14 Tagen zumindest eine 99,9%ige Verfügbarkeit aller Funktionen des Leistungsgegenstandes vorliegt. Geplante und vom AN vorher schriftlich angekündigte Zeiten zur Wartung der Software werden nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet.
- 1.11.3 Der AN hat ein Protokoll über den gesamten Abnahmetest zu erstellen, in dem allfällige auftretende Mängel sowie mit der AG vereinbarte Fristen zur Mängelbehebung festzuhalten sind. Treten Mängel auf, die die Funktionsfähigkeit, Leistung oder Verfügbarkeit beeinträchtigen können, ist der Abnahmetest nach der Mängelbehebung erneut durchzuführen. Andere vertraglich vereinbarte Fristen und damit zusammenhängende Verzugsfolgen werden durch die vereinbarten Fristen zur Mängelbehebung nicht berührt.
- 1.11.4 Der Abnahmetest gilt als erfolgreich, wenn der AN den gesamten Leistungsgegenstand auf seine volle Funktionsfähigkeit getestet hat und eine Inbetriebnahmebereitschaft bejaht. Zudem dürfen keine berechtigten Einwände der AG gegen die Inbetriebnahme vorliegen.
- 1.11.5 Ist der Leistungsgegenstand durch den erfolgreichen Abnahmetest zur Inbetriebnahme bereit, so hat der AN die Inbetriebnahme auf seine Kosten und auf sein Risiko durchzuführen. Der Zeitpunkt der Inbetriebnahme ist mit der AG abzustimmen.
- 1.11.6 Die Zustimmung der AG zu Teilabnahmen muss ausdrücklich und schriftlich erfolgen. Bei Durchführung von Teilabnahmen wird ausschließlich der jeweils betroffene Teil des Werkes in das Eigentum der AG übertragen.

1.12 Nutzungsrechte, Immaterialgüterrechte

1.12.1 Allgemeine Rechte bei IT-Leistungen

Der Begriff Immaterialgüterrechte umfasst in diesem Zusammenhang jedenfalls alle gewerblichen Schutzrechte, egal ob registriert oder nicht registriert, sowie die geistigen Eigentumsrechte. Der AN garantiert, dass die erbrachten Leistungen frei von Rechten Dritter sind. Die AG ist berechtigt, die beauftragte Leistung im technisch notwendigen Umfang anzupassen, so dass diese mit anderen Systemkomponenten verbunden werden kann, um die Interoperabilität sicherzustellen.

1.12.2 Erweiterungen und Aktualisierungen

Alle Rechte, die im Zusammenhang mit den Nutzungsrechten des Leistungsgegenstandes stehen, erstrecken sich auch auf jegliche Veränderungen, die der AN nachträglich vornimmt, einschließlich Updates und Versionsänderungen.

1.12.3 Nutzungsrecht – Hardware

Der AN räumt der AG mit der Lieferung der Hardware ein nicht ausschließliches, unwiderrufliches, dauerhaftes, räumlich und inhaltlich unbeschränktes, übertragbares Nutzungsrecht an der System- und Betriebssoftware ein. Dieses Recht schließt die Bearbeitung, Pflege und Weiterentwicklung der Software, auch durch Dritte, ein. Diese Rechte gelten ebenfalls für sämtliche vom AN bereitgestellte Korrekturen, Patches, Updates, Upgrades und neue Versionen.

1.12.4 Nutzungsrecht – Software

Die AG erwirbt, sofern nicht anders vereinbart, weltweit alle zeitlich, örtlich und inhaltlich unbeschränkten Nutzungs- und Verwertungsrechte an der vertragsgegenständlichen Software, insbesondere das Bearbeitungsrecht, Vervielfältigungsrecht, Verbreitungsrecht, Vermiet- und Verleihrecht, Zurverfügungstellungsrecht. Die Lizenzrechte/Nutzungsrechte werden dem LINZ AG Konzern und seinen Konzerngesellschaften eingeräumt. Als Konzerngesellschaft gilt jede Gesellschaft, an der die LINZ AG für Energie, Telekommunikation, Verkehr und kommunale Dienste direkt oder indirekt konzernmäßig, d.h. im Sinne des § 15 Aktiengesetz (idF BGBL I Nr. 71/2009), verbunden oder beteiligt ist. Im Falle einer Übernahme der LINZ AG (mehr als 50 % der Gesellschaftsanteile der LINZ AG gehen über) oder einer Fusion der LINZ AG mit einem anderen Unternehmen gelten die Lizenzrechte weiterhin für den Teilkonzern LINZ AG fort und können nur gegen Zahlung eines zusätzlichen Entgelts auf das gesamte übernehmende Unternehmen bzw. den gesamten übernehmenden Konzern bzw. den gesamten fusionierten Konzern ausgeweitet werden.

1.12.4.1 Der AN ist verpflichtet, die AG vor Vertragsabschluss über alle relevanten Lizenzbestimmungen zu informieren. Der AN haftet für Schäden, die aus einer unzureichenden Offenlegung resultieren.

1.12.4.2 Die Software darf von der AG auf allen Anlagen der AG und dessen Konzerngesellschaften sowie auf Ausweichsystemen genutzt werden.

1.12.5 Individuelle Softwareentwicklung

Wird vom AN Individualsoftware für die AG erstellt, erwirbt die AG exklusive und uneingeschränkte Nutzungs- und Verwertungsrechte, insbesondere auch am dokumentierten Sourcecode, dazu zählen insbesondere das Bearbeitungsrecht, Vervielfältigungsrecht, Verbreitungsrecht, Vermiet- und Verleihrecht, Zurverfügungstellungsrecht. Der AN stellt sicher, dass der Source Code samt Entwicklungsdokumentation in der jeweils aktuellen Form, auf Aufforderung durch die AG, übergeben wird (vgl. den dazu allenfalls abgeschlossenen Hinterlegungsvertrag).

1.12.6 Freiheit von Rechten Dritter

Der AN garantiert, dass die erbrachten Leistungen frei von Schutzrechten Dritter sind, sodass die beabsichtigte Nutzung durch die AG uneingeschränkt möglich ist. Existieren dennoch Schutzrechte, so obliegt es dem AN, entsprechende Vereinbarungen mit den Rechteinhabern zu treffen und alle damit verbundenen Lizenzgebühren sowie Folgen aus Schutzrechtsverletzungen zu tragen. Diese Klausel gilt nicht, wenn die Sublizenzierung eines bestimmten Herstellers oder Lizenzgebers in der Beauftragung oder die Verwendung einer bestehenden Lizenz der AG (Bring your own license) zwischen AG und AN ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.

1.12.7 Nutzungsrechte im Rahmen der Vertragserfüllung

Die AG gestattet dem AN die Nutzung der Schutzrechte der AG, soweit dies für die Vertragserfüllung erforderlich ist. Jegliche darüberhinausgehende Nutzung, insbesondere die Verwertung dieser Rechte, ist dem AN nicht gestattet.

1.13 Mitwirkungspflichten der AG

1.13.1 Die AG erklärt sich bereit, an der Erfüllung der vereinbarten Lieferungen und Leistungen entsprechend mitzuwirken. Insbesondere steht die AG dem AN als Ansprechpartnerin für alle die Vertragserfüllung betreffenden Fragen zur Verfügung. Die AG wird dem AN alle erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Verfügung stellen bzw. den AN bei der Beschaffung von solchen Unterlagen unterstützen, die zur vereinbarungsgemäßen Durchführung der Leistung notwendig sind. Eine darüberhinausgehende sonstige Mitwirkung der AG erfolgt nur nach ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung.

1.13.2 Der AN legt bei Vertragsabschluss fest, welche Ressourcen der AG wann benötigt werden.

1.13.3 Durch ihre Mitwirkungspflichten allein übernimmt die AG keine Verantwortung für die vereinbarungsgemäße Erbringung des Vertragsgegenstands.

1.14 Gewährleistung / Schadenersatz

1.14.1 Der AN haftet dafür, dass seine Lieferungen und Leistungen und die durch seine Subunternehmer erbrachten Lieferungen und Leistungen, die ausdrücklich bedungenen und die gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften haben. Insbesondere haben die Lieferungen und Leistungen dem aktuellen Stand der Technik und den gesetzlichen Bestimmungen zu entsprechen.

1.14.2 Der AN haftet auch für Serienfehler.

1.14.3 Der Nachweis der ordnungsgemäßen und mängelfreien Erfüllung obliegt für die gesamte Gewährleistungszeit dem AN. Der AN garantiert die Mängelfreiheit zum Zeitpunkt der Übergabe. Es gilt die gesetzliche Gewährleistungsfrist von zwei (2) Jahren. Werden Mängel im Rahmen der Gewährleistung behoben, so beginnt die Gewährleistungsfrist neu zu laufen, und zwar mit dem Zeitpunkt der abgeschlossenen Verbesserungsarbeiten oder deren endgültigem Scheitern oder der endgültigen Einstellung der bereits begonnenen Verbesserungsarbeiten. Die Gewährleistungsfrist wird bereits mit der schriftlichen Geltendmachung eines Mangels durch die AG unterbrochen.

- 1.14.4 Die AG wird dem AN eine angemessene Nachfrist setzen, wenn der AN den Mangel an seiner Leistung nicht beseitigt. Beseitigt der AN innerhalb der gesetzten oder einer angemessenen erkennbar gewährten Nachfrist einen Mangel nicht oder ist er nicht in der Lage den Mangel zu beseitigen, ist die AG befugt, auf Kosten des AN eine Ersatzvornahme durchzuführen oder von einem Dritten durchführen zu lassen. Dies gilt auch, wenn der AG aus anderen wichtigen Gründen eine Mängelbehebung durch den AN unzumutbar ist. Insbesondere betrifft dies Mängel, die binnen kürzester Zeit behoben werden müssen und die Behebung in dieser Zeit durch den AN nicht möglich ist, in so einem Fall entfällt die Nachfristsetzung. Durch eine solche Vorgangsweise bleiben alle sonstigen Gewährleistungsverpflichtungen des AN uneingeschränkt aufrecht.
- 1.14.5 Treten innerhalb der Gewährleistungsfrist Mängel auf, hat der AN die Nacherfüllung jedenfalls innerhalb und entsprechend den vereinbarten Kategorien der Fehlerklassen und Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten vorzunehmen. Die AG gibt dem AN Mängel schriftlich bekannt.
- 1.14.6 Die AG kann vom AN bei mangelhaften Lieferungen und Leistungen jederzeit eine Mängelbehebung verlangen, auch bereits vor Abnahme der vereinbarten Lieferungen und Leistung. In dem Zusammenhang hat die AG das Recht, die (Teil-)Lieferung und (Teil-)Leistung schon vor Übernahme zu überprüfen oder überprüfen zu lassen, wobei der AN auf Verlangen der AG bei der Überprüfung teilzunehmen hat. Die AG ist befugt, den Austausch von fehlerhaften Lieferungen und Leistungen, fehlerhaften Teilen des Vertragsgegenstandes oder des gesamten Vertragsgegenstandes zu verlangen. Ferner kann die AG insbesondere den Austausch oder die Rücknahme von Hardwareteilen verlangen, letzteres mit der Folge der Preisminderung. Eine Preisminderung steht der AG jedenfalls dann zu, wenn der Mangel nicht behebbar ist. Ein Mangel ist auch dann nicht behebbar, wenn eine Behebung aus terminlichen Gründen nicht möglich ist. Generell hat die AG das Recht zwischen den Gewährleistungsbehelfen frei zu wählen, sofern die Wahl nicht unzulässig ist.
- 1.14.7 AG und AN verpflichten sich zum Bemühen um eine einvernehmliche Vereinbarung zur Mängelbehebung. Ist eine einvernehmliche Lösung nicht möglich, hat der AN die Mängelbehebung in angemessener Frist zu beginnen und durchzuführen.
- 1.14.8 Unbeschadet der gesetzlichen und der aufgrund dieses Vertrages gegebenen Wandlungs- und Rücktrittsrechte, steht der AG ein Rücktrittsrecht vom gesamten Vertrag zu, wenn
- 1.14.8.1 trotz Nachfrist und Rücktrittsdrohung ein wesentlicher behebbarer Mangel vom AN nicht behoben wird;
 - 1.14.8.2 dem AN die Behebung eines wesentlichen Mangels des gesamten Vertragsgegenstandes nicht gelingt
 - 1.14.8.3 sich der AN mit der Leistung in Verzug befindet und die AG nach § 918 ABGB berechtigt ist, entweder bezüglich des gesamten Vertrags oder bezüglich einzelner vom Verzug betroffener Teilleistungen vom Vertrag zurückzutreten.
- 1.14.9 Die AG ist auch berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, wenn ein wichtiger Grund in der Sphäre des AN vorliegt. Ein wichtiger Grund liegt z. B. vor, wenn mit hoher Wahrscheinlichkeit anzunehmen ist, dass der AN die Lieferung oder Leistung nicht oder nur mangelhaft erbringen kann (vgl. Punkt 1.22.). Sind nur noch einzelne Teillieferungen oder Teilleistungen ausständig, so ist ein Rücktritt nur von diesen ausstehenden Teillieferungen oder Teilleistungen möglich.
- 1.14.10 Wird ein Vertrag bloß teilweise aufgelöst, so werden die nicht von der Vertragsauflösung betroffenen Teillieferungen oder Teilleistungen entsprechend vereinbarungsgemäß vergütet. Ist eine Ermittlung der bereits erbrachten Lieferungen und Leistungen einvernehmlich nicht möglich, so hat der AN das Ausmaß der bereits erfolgten Teillieferungen oder Teilleistungen zu beweisen.

- 1.14.11 Wird der Vertrag aufgelöst, hat der AN die bis dahin erbrachte Lieferung oder Leistung auf Verlangen der AG bis zur Übernahme des Ersatzleistungsgegenstandes zur Verfügung zu stellen.
- 1.14.12 Der AN hat sämtliche Kosten zu tragen, die mit der Mängelbehebung oder einer Vertragsauflösung in Zusammenhang stehen. Zu Lasten des AN gehen zusätzlich auch die Gefahr von Transporten und Ortsveränderungen bis zur Herstellung des mangelfreien Zustandes sowie alle Kosten, die mit der Beseitigung von Mängeln und der (Wieder-)Herstellung des mangelfreien Zustands in Zusammenhang stehen.
- 1.14.13 Sind Betriebs- und Wartungsvorschriften fehlerhaft oder die Einschulung des Personals der AG durch den AN mangelhaft, so haftet der AN auch nach Übernahme für Beschädigungen des Vertragsgegenstandes infolgedessen. Solche Fehler sind Mängel im Sinne der Gewährleistungsverpflichtungen. Allfällige Schadenersatzansprüche bleiben unberührt.

1.15 Hafrücklass

Zur Sicherung seiner Garantieansprüche sowie aller sonstiger Rechte aus dem Vertrag hat der Auftraggeber das Recht, einen unverzinsten Hafrücklass einzubehalten. Die Höhe beträgt 10 % der anerkannten Schlussrechnungssumme (inkl. Umsatzsteuer). Dieser Hafrücklass kann durch eine Bankgarantie eines renommierten Bankinstitutes aus einem Land der EU vorzeitig abgelöst werden. In diesem Fall muss die Laufzeit der Bankgarantie die Dauer der gesetzlichen Gewährleistungsfrist bzw. - bei entsprechender Vereinbarung - der vertraglich vereinbarten Garantiefrist zuzüglich ein Monat betragen. Die Bankgarantie muss die Bestimmung enthalten, dass die Auszahlung des Haftungsbetrages auf erste schriftliche Aufforderung, unter Verzicht auf jede Einwendung und Einrede sowie ohne Prüfung des zugrundeliegenden Rechtsverhältnisses, innerhalb von 5 Bankarbeitstagen erfolgt, ohne dass es der Angabe eines konkreten Grundes bedarf. Durch eine Bankgarantie müssen in jedem Fall auch Ansprüche nach den §§ 21 und 22 Insolvenzordnung gedeckt sein. Bankgarantien müssen in deutscher Sprache abgefasst sein und die Zusicherung enthalten, dass österreichisches Recht (mit Ausnahme der Rückverweisungsregeln auf ausländisches Recht) und der Gerichtsstand Linz als vereinbart gelten. Ob die angebotene Bankgarantie den Erfordernissen entspricht, entscheidet der Auftraggeber nach billigem Ermessen bzw. wird vom Auftraggeber eine Mustergarantie in Anhang 1 zur Verfügung gestellt.

1.16 Höhere Gewalt

- 1.16.1 Die Höhere Gewalt bezeichnet das Eintreten eines Ereignisses oder Umstands, der eine Vertragspartei daran hindert, eine oder mehrere ihrer vertraglichen Verpflichtungen aus dem Vertrag zu erfüllen, wenn und soweit die von dem Hindernis betroffene Vertragspartei nachweist, dass:
- 1.16.1.1 dieses Hindernis außerhalb der ihr zumutbaren Kontrolle liegt; und
 - 1.16.1.2 es zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses in zumutbarer Weise nicht vorhergesehen werden konnte; und
 - 1.16.1.3 die Auswirkungen des Hindernisses von der betroffenen Vertragspartei nicht in zumutbarer Weise hätten vermieden oder überwunden werden können.

- 1.16.2 Bis zum Beweis des Gegenteils wird bei den folgenden, eine Vertragspartei betreffenden Ereignissen, vermutet, dass sie die Voraussetzungen für die Annahme von höherer Gewalt erfüllen. Die betroffene Vertragspartei muss in diesem Fall nur beweisen, dass eine oder mehrere Voraussetzungen unter Klausel 1.16.1.1 und 1.16.1.2 tatsächlich erfüllt ist:
- 1.16.2.1 Krieg (erklärt oder nicht erklärt), Feindseligkeiten, Angriff, Handlungen ausländischer Feinde, umfangreiche militärische Mobilisierung; Bürgerkrieg, Aufruhr, Rebellion und Revolution, militärische oder sonstige Machtergreifung,
 - 1.16.2.2 Aufstand, Terrorakte, Sabotage oder Piraterie;
 - 1.16.2.3 Währungs- und Handelsbeschränkungen, Embargo, Sanktionen;
 - 1.16.2.4 Rechtmäßige oder unrechtmäßige Amtshandlungen, Befolgung von Gesetzen oder Regierungsanordnungen, Enteignung, Beschlagnahme von Werken, Requisition, Verstaatlichung;
 - 1.16.2.5 Pest, Epidemie, Naturkatastrophe oder extremes Naturereignis;
 - 1.16.2.6 Explosion, Feuer, Zerstörung von Ausrüstung, längerer Ausfall von Transportmitteln, Telekommunikation, Informationssystemen oder Energie;
 - 1.16.2.7 allgemeine Arbeitsunruhen wie Boykott, Streik und Aussperrung, Bummelstreik, Besetzung von Fabriken und Gebäuden.
- 1.16.3 Die betroffene Vertragspartei hat die andere Vertragspartei unverzüglich über den Eintritt und das Wegfallen eines Ereignisses zu benachrichtigen.
- 1.16.4 Eine Vertragspartei, die sich mit Erfolg auf die vorliegende Klausel beruft, ist bis zum Wegfall des hindernden Umstandes bzw. Ereignisses (Punkt 1.16.1) von der Pflicht zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen befreit; allerdings nur, wenn sie dies unverzüglich mitteilt.
- 1.16.5 Die betroffene Vertragspartei ist verpflichtet, alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, um die Auswirkungen des Ereignisses, auf das sich bei der Vertragserfüllung berufen wird, zu begrenzen.
- 1.16.6 Führt die Dauer des geltend gemachten Hindernisses dazu, dass den Vertragsparteien im Wesentlichen entzogen wird, was sie kraft Vertrages berechtigterweise erwarten durften, so hat die jeweils betroffene Vertragspartei das Recht, den betroffenen Vertrag durch Benachrichtigung der anderen Vertragspartei innerhalb eines angemessenen Zeitraums zu kündigen.

1.17 Rechnungslegung, Zahlungsbedingungen

- 1.17.1 Sofern in der Bestellung keine An- und Teilzahlungen festgelegt sind, können nur vollständig erbrachte und vom Auftraggeber übernommene Leistungen abgerechnet werden. Die Rechnungslegung und -übermittlung hat unter Angabe der Bestellnummer/Datum auf elektronischem Weg per E-Mail im PDF-Format an kreditoren@linzag.at zu erfolgen. Pro E-Mail darf nur ein PDF-Rechnungsdokument (inkl. erforderlicher Prüfunterlagen z.B. Aufmaßblätter, Arbeitsbestätigungen, Lieferscheinkopien, Entsorgungsnachweise von Sonderabfall etc.) übermittelt werden. Bestellt die LINZ AG im Namen und auf Rechnung der Österreichische Donaulager GmbH, hat die Rechnungslegung und -übermittlung unter Angabe der Bestellnummer/Datum auf elektronischem Weg per E-Mail im PDF-Format an eingangsrechnungen.donaulager@linzag.at zu erfolgen bzw. erfolgt der Zahlungsausgleich auch durch die Österreichische Donaulager GmbH. Rechnungen, die gegen Formerfordernisse verstoßen oder aus sonstigen Gründen nicht auf Richtigkeit prüfbar sind, werden unbearbeitet zur Ergänzung zurückgesandt. Die Zahlungsfrist läuft ab dem Tag des Rechnungseinganges beim Auftraggeber; bei verbesserten Rechnungen ab dem neuerlichen Eingang.

- 1.17.2 Die Zahlung des Entgelts richtet sich nach den Vereinbarungen in der Beauftragung. Beim vereinbarten Entgelt handelt es sich um Fixpreise, darüberhinausgehende Nebenkosten, wie Fahrtkosten, Entsorgungskosten oder Lizenzkosten, werden von der AG nur übernommen, wenn dies ausdrücklich schriftlich in der Beauftragung vereinbart wurde.
- 1.17.3 Sofern nicht anders vereinbart, erfolgt die Bezahlung der Rechnung binnen 30 Tagen ab Eingang der Rechnung. Eine vereinbarungsgemäße Zahlung bedeutet keine Anerkennung der ordnungsgemäßen Vertragserfüllung und keinen Verzicht auf einen allfälligen Gewährleistungs- oder Schadenersatzanspruch. Hat die AG dem AN eine mangelhafte Rechnung zur Verbesserung zurückgestellt, so beginnt die Zahlungsfrist erst mit dem Eingang der korrigierten Rechnung bei der AG zu laufen.
- 1.17.4 Hinsichtlich allfälliger Skonti oder Verzugszinsen gilt jede Teilrechnung als gesonderte Rechnung. Zahlungs- bzw. Skontofristen gelten auch dann als eingehalten, wenn die Überweisung des fälligen Betrages an dem, dem letzten Tag der Zahlungsfrist folgenden, bei der LINZ AG systemmäßig vorgesehenen, wöchentlichen Zahltag erfolgt.
- 1.17.5 Eventuell vereinbarte Anzahlungen bzw. Materialvorauszahlungen werden nur gegen Übergabe einer Bankgarantie (gemäß LINZ AG Mustergarantie – Anhang 1) und aufgrund einer schriftlichen Anforderung geleistet. Ergeben sich im Zeitablauf der Realisierung Verzögerungen und würden aus diesem Grund Bankgarantien vor Wegfall des Risikos, das sie absichern sollen, auslaufen, so hat der Auftragnehmer für eine entsprechende Laufzeiterweiterung zu sorgen. Wird die Laufzeit nicht rechtzeitig erweitert, hat die Auftraggeberin das Recht, die Bankgarantie in Anspruch zu nehmen. Dieser Absatz gilt sinngemäß auch für andere Formen von Sicherstellungsmitteln (Konzerngarantie, Bürgschaften, etc.).
- 1.17.6 Solange allgemein erforderliche oder vertraglich vereinbarte Dokumentationen des Leistungsgegenstandes nicht vorliegen, werden 10 % der Rechnungssumme in bar einbehalten. Ist der Leistungsgegenstand ohne die fehlende Dokumentation nicht oder nur eingeschränkt nutzbar, kann das gesamte Entgelt einbehalten werden.
- 1.17.7 Alle Zahlungen erfolgen unter dem Vorbehalt eines möglichen Irrtums und bedeuten keine Anerkenntnis einer Forderung nach Rechtstitel, Höhe oder Mängelfreiheit einer Leistung. Sämtliche Forderungen aus einem Geschäftsfall sind als abgegolten anzusehen, wenn der Auftragnehmer gegen eine als Schlusszahlung bezeichnete Zahlung nicht innerhalb von sechs Wochen ab Erhalt schriftlich Einspruch erhebt. Eigentumsvorbehalte des Auftragnehmers, welcher Art auch immer, haben keine Gültigkeit.
- 1.17.8 ABZUGSSTEUER bei ausländischen Leistungserbringern:

Bei Beraterleistungen, Planungsleistungen, unterrichtenden Tätigkeiten, Künstlern udgl. werden gemäß § 99 EStG 1988 lediglich 80 % des vereinbarten Entgeltes an den ausländischen Leistungserbringer sowie 20 % an die österr. Finanzbehörde überwiesen! Der ausländische Leistungserbringer kann unter bestimmten Voraussetzungen für die einbehaltene und an die österreichische Finanzbehörde abgeführte Abzugsteuer pro Kalenderjahr beim Finanzamt Bruck Eisenstadt Oberwart einen Antrag auf Rückzahlung der österreichischen Abzugssteuer stellen. Für diesen Antrag ist das Formular ZS-RD1 zuzüglich Beiblatt C (ZS-RD1C) zu verwenden – siehe nachstehender Link:

<https://www.bmf.gv.at/steuern/int-steuerrecht/rueckerstattung/rueckerstattung-oesterreichischer-abzugsteuer.html>

1.18 Erfüllungsgarantie

Die Auftraggeberin hat das Recht, zur Sicherstellung der vertragskonformen Ausführung der Leistungen bei Vertragsabschluss eine Erfüllungsgarantie in Form einer Bankgarantie (gemäß LINZ AG Mustergarantie – Anhang 1) in Höhe von 10 % der Nettoauftragssumme zu verlangen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, eine solche Erfüllungsgarantie beizubringen und stellt sicher, dass diese der Auftraggeberin innerhalb von 21 Tagen ab Auftragserteilung vorliegt. Wird die Erfüllungsgarantie von Seiten des Auftragnehmers nicht oder nicht fristgerecht beigebracht, ist die Auftraggeberin berechtigt, den Rücktritt vom Vertrag zu erklären und Schadenersatz zu verlangen.

1.19 Änderung der Entgelte / Preisanpassung

- 1.19.1 Sofern vertraglich nichts anderes geregelt wird, ist der AN bei Dauerschuldverhältnissen (Miete, Wartung, Beratung) berechtigt, den vereinbarten Preis erstmals nach einem Ablauf von 12 Monaten nach Vertragsschluss anzupassen, falls sich die Material- und Personalkosten im Zusammenhang mit dem Vertragsgegenstand nachweisbar erhöht haben. Über die Preisanpassung hat der AN die AG spätestens drei (3) Monate im Vorhinein schriftlich zu informieren. Die AG ist berechtigt, das Vertragsverhältnis binnen sechs (6) Wochen nach Ankündigung der Preiserhöhung aufzulösen.
- 1.19.2 Nimmt die AG berechtigt an, dass sich die entsprechenden Material- und Personalkosten des AN verringert haben, kann die AG erstmals nach einem Ablauf von 12 Monaten nach Vertragsschluss eine Herabsetzung des vereinbarten Preises verlangen.

1.20 Haftung

- 1.20.1 Der AN haftet gegenüber der AG in vollem gesetzlichem Umfang für sein eigenes Verhalten, genauso wie für allfällige Subauftragnehmer, Vorlieferanten oder sonstige Gehilfen; als Maßstab für die Haftung gilt § 1299 ABGB.
- 1.20.2 Sind Leistungen des AN fehlerhaft und wird die AG aufgrund dessen von Dritten in Anspruch genommen, so hat der AN die AG schad- und klaglos zu halten. Davon umfasst sind auch etwaige Rechtsvertretungskosten sowie allfällige sonstige Abwehrkosten.

1.21 Vertragsdauer / Auflösung

- 1.21.1 Auf bestimmte Zeit abgeschlossene Dauerschuldverhältnisse (Miete, Wartung, Beratung) verlängern sich nicht automatisch. Zu ihrer Verlängerung braucht es eine schriftliche Vereinbarung zwischen AG und AN, sofern in der Beauftragung nichts Gegenteiliges festgelegt ist.
- 1.21.2 Auf unbestimmte Zeit abgeschlossene Dauerschuldverhältnisse können sowohl von der AG als auch vom AN mit einer Frist von drei (3) Monaten ordentlich zum Monatsletzten gekündigt werden, wobei eine ordentliche Kündigung erstmals sechs (6) Monate nach Abschluss des Vertrages möglich ist. Die Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die vorzeitige Auflösung des Vertrags aus wichtigem Grund nach Punkt 1.22 bleibt hiervon unberührt.
- 1.21.3 Das Nutzungs- und Verwaltungsrecht an der Betriebs- und Systemsoftware, das im Rahmen eines Mietvertrages eingeräumt wurde, endet mit der Beendigung des Vertragsverhältnisses, ebenso allfällige Lizenzrechte der AG. Wurde beim AG ein Source-Code hinterlegt, so ist dieser dem AN zurückzustellen.

1.22 Vorzeitige Auflösung des Vertrags aus wichtigem Grund

- 1.22.1 Unbeschadet anderer Regelungen in dieser Vereinbarung betreffend Vertragsdauer und Auflösung, ist die AG berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung aus wichtigem Grund aufzulösen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn
- 1.22.1.1 Umstände in der Sphäre des AN vorliegen, die eine zeitgerechte Leistungserbringung offensichtlich unmöglich machen;
 - 1.22.1.2 der AN oder eine vom AN herangezogene Person ihre Geheimhaltungspflichten oder andere Vertragsbestimmungen verletzt;
 - 1.22.1.3 der AN ohne vorherige schriftliche Zustimmung der AG einen Subunternehmer beauftragt;
 - 1.22.1.4 der AN im Zuge der Angebotsstellung in wesentlichen Bereichen unvollständige oder unrichtige Angaben gemacht hat;
 - 1.22.1.5 die AG begründete Bedenken hinsichtlich der Zahlungsfähigkeit des AN hat und der AN der AG auf Verlangen keine hinreichende Sicherheit erbringt;
 - 1.22.1.6 der AN nicht die erforderlichen Dokumentationen vorlegt, die zur Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben, insbesondere im Bereich Environmental Social Governance (ESG) und Sicherheit der Netz- und Informationssysteme (NIS), erforderlich sind.
 - 1.22.1.7 der AN Handlungen gesetzt hat, die der AG zumindest grob fahrlässig Schaden zugefügt haben.
- 1.22.2 Die AG kann nach seiner Wahl den Vertrag in seiner Gesamtheit oder nur einzelne, vom wichtigen Grund betroffene Teile des Vertrages auflösen. Der AN verliert mit der sofortigen Auflösung des Vertrages durch die AG jeglichen Anspruch auf Entgelt, sofern er nicht bereits eine verwertbare Teilleistung erbracht hat. Der AN hat bereits erhaltene Zahlungen unverzüglich rückzuerstatten.
- 1.22.3 Im Falle der Einleitung eines Insolvenzverfahrens über das Unternehmen des AN ist die AG zu folgenden Maßnahmen berechtigt:
- Zur Vorgabe eines genauen Arbeitsprogrammes für die Leistungserbringung des AN, um sicherzustellen und überwachen zu können, dass die Leistungen ordnungsgemäß und rechtzeitig erbracht werden. Sollte der AN dieses Arbeitsprogramm nicht einhalten, so ist die AG zum sofortigen Einsatz eigener Ressourcen oder Dritter (Ersatzvornahme) für Teile der Leistungen und auf Kosten des AN berechtigt oder wahlweise zum sofortigen Rücktritt vom Vertrag.
 - Zur Zurückbehaltung jeglicher vertraglich vereinbarten Zahlungen für noch nicht erbrachte Leistungen.
 - Zum sofortigen Rücktritt vom Vertrag, sobald im Insolvenzverfahren die Mitteilung ergeht, dass das Unternehmen des AN nicht fortgeführt wird.

1.23 Geheimhaltung, Datenschutz

1.23.1 Vertraulichkeitsverpflichtung

Der AN ist verpflichtet, alle Informationen und Unterlagen, die ihm aus und im Zusammenhang mit der Vertragsbeziehung zur AG bekannt werden, streng vertraulich zu behandeln. Diese Verpflichtung umfasst die Sicherstellung, dass Mitarbeiter sowie Subauftragnehmer die Geheimhaltung wahren. Der AN haftet verschuldensunabhängig für jegliche Verstöße gegen diese Verpflichtungen. Zur Erfüllung der Vertraulichkeitsverpflichtung ist das diesen AVB beigelegte Geheimhaltungsdokument des AG zu verwenden (Anhang 2).

1.23.2 **Sicherheitsanforderungen**

Der AN garantiert, dass alle von ihm erbrachten Leistungen den höchsten technischen Standards entsprechen, um die Sicherheit und Vertraulichkeit der Informationen der AG zu gewährleisten. Systeme, Geräte und Programme dürfen keine unautorisierte Verbindung zu externen Personen oder Systemen herstellen, es sei denn, dies wurde schriftlich von der AG genehmigt. Der AN hat sicherzustellen, dass Dritte keine unbefugten Kommunikationsbeziehungen nutzen oder einrichten können. Zur Erfüllung der Sicherheitsanforderungen ist das diesen AVB beigelegte Dokument des AG zu den Sicherheitsanforderungen zu verwenden (Anhang 3).

1.23.3 **Zweckbindung**

Daten, die der AN im Rahmen des Vertrags mit der AG erhält, dürfen ausschließlich zum vertraglich vereinbarten Zweck genutzt werden. Diese Daten müssen sicher aufbewahrt und spätestens mit Beendigung des Vertrags unwiederbringlich und nachweisbar gelöscht werden. Der AN ist verpflichtet, die AG unverzüglich zu informieren, falls unbefugter Zugriff auf die Daten stattgefunden hat oder bevorsteht.

1.23.4 **Datenschutz-Compliance**

Der AN hält die AG bezüglich der Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Vorschriften schad- und klaglos. Ein Transfer von Daten in Drittstaaten außerhalb der EU/EWR bedarf stets der gesonderten schriftlichen Freigabe durch die AG. Handelt der AN als Auftragsverarbeiter im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), ist er verpflichtet, eine Auftragsverarbeitervereinbarung gemäß Art 28 DSGVO abzuschließen. Diese Vereinbarung basiert auf dem Standardtext der AG, der dem AN auf Anforderung zugesendet wird, sowie gegebenenfalls auf der aktuellen Fassung der Standardvertragsklauseln. Handeln AG und AN als gemeinsam Verantwortliche im Sinne der DSGVO, ist der AN ebenso verpflichtet, auf Verlangen der AG eine Vereinbarung gemäß Art 26 DSGVO abzuschließen, die ebenfalls auf dem Standardtext der AG basiert und dem AN auf Anforderung zugesendet wird.

1.24 **Datensicherheit, Datennutzung**

- 1.24.1 Der AN garantiert, dass die zu liefernde Hard- und Software sowie alle mitgelieferten Treiber und Firmware frei von schadenstiftender Software sind.
- 1.24.2 Werden Systemkomponenten ersetzt oder zurückgenommen, ist der AN verpflichtet, darauf gespeicherte Informationen unwiederbringlich zu löschen. Sofern nicht anders vereinbart, hat der AN die ausgetauschten Komponenten auf eigene Kosten zu vernichten. Der AN ist verpflichtet, der AG die Vernichtung auf Verlangen nachzuweisen, um die vollständige und sichere Durchführung der Datenlöschung zu gewährleisten.
- 1.24.3 Die AG bleibt Eigentümerin aller Daten, die im Zuge der Nutzung der IT-Dienstleistung entstehen.
- 1.24.4 Der AN muss dabei sicherstellen, dass durch die Löschung der Daten keine Informationen der AG verloren gehen und dieser auf Verlangen eine Rücksicherung anbieten.
- 1.24.5 Die AG räumt dem AN zum Zweck der Erbringung der Dienstleistungen das begrenzte, nicht ausschließliche Recht ein, die Daten der AG einzusehen, zu ändern, zu sammeln und zu verwenden, um abgeleitete Daten aus den Daten der AG zu erstellen (z. B. Reproduzieren von Software-Fehlern).

- 1.24.6 Für alle Softwarekomponenten muss eine detaillierte Software Bill of Materials (SBOM) bereitgestellt werden, die alle Drittanbieterkomponenten, Versionen, Lizenzen und Herkunft klar darlegt. Der AN garantiert, dass die SBOM aktuell gehalten wird und alle Änderungen an der Software innerhalb von 14 Tagen nach ihrer Implementierung in einer aktualisierten Version der SBOM reflektiert werden. Die SBOM muss der AG in einem gängigen, maschinenlesbaren Format bereitgestellt werden und ist als wesentlicher Bestandteil des Lieferumfangs jeder Software zu betrachten. Die AG hat das Recht, die SBOM zu nutzen, um die Softwarekonformität, insbesondere mit relevanten Sicherheits-, Compliance- und Lizenzbestimmungen zu überprüfen.

1.25 Entsorgung

- 1.25.1 Der AN übernimmt auf Aufforderung der AG die Entsorgung oder das Recycling der Verpackungsmaterialien ohne zusätzliche Kosten gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Der AN übernimmt auf Aufforderung der AG ebenfalls die fachgerechte Entsorgung oder das Recycling der gelieferten Hardware oder deren Teile nach Ende ihrer Nutzungsdauer, sofern nicht anders vereinbart (z. B. eine Vergütung für die Entsorgung ist festgelegt).
- 1.25.2 Die Entsorgung erfolgt unter Einhaltung der Bestimmungen zur Datensicherheit und Datennutzung. Bei einer Entsorgung oder neuerlichen Aufbereitung durch den AN, hat der AN dafür Sorge zu tragen, allfällige Datenträger so zu löschen oder zu vernichten, dass eine Wiederherstellung der darauf befindlichen Daten der AG nicht mehr möglich ist.

1.26 LINZ AG Lieferantenkodex

Mit ihrem Lieferantenkodex legt die LINZ AG fest, welche Mindestanforderungen an Menschenrechten, Arbeitspraktiken, Klima- und Umweltschutz sowie ethischen Geschäftspraktiken von allen Auftragnehmern sowie deren Subauftragnehmern einzuhalten sind. Der Lieferantenkodex ist unter https://www.linzag.at/portal/de/ueber_die_linzag/einkauf abrufbar. Die Auftragnehmer, Subauftragnehmer und Sublieferanten der LINZ AG verpflichten sich, diesen Lieferantenkodex einzuhalten und bei der Leistungserbringung die darin geforderten Standards zu berücksichtigen, sowie auch allfällige zukünftige gesetzlichen Verpflichtungen ab deren Wirksamkeit einzuhalten. Die Auftragnehmer, Subauftragnehmer und Sublieferanten der LINZ AG nehmen ausdrücklich auch die im Lieferantenkodex normierten Sanktionen wie Vertragsauflösung und Beendigung der Geschäftsbeziehung zur Kenntnis. Die Auftragnehmer, Subauftragnehmer und Sublieferanten der LINZ AG verpflichten sich weiters, allfällige Schadenersatzansprüche der LINZ AG oder deren konzernverbundenen Unternehmen zu befriedigen und anerkennen, dass die LINZ AG oder deren konzernverbundenen Unternehmen im Falle einer eigenen Inanspruchnahme/Zahlungsverpflichtung aufgrund von Verstößen der Auftragnehmer, Subauftragnehmer und Sublieferanten zum Regress berechtigt sind.

1.27 Gerichtsstand, anwendbares Recht

- 1.27.1 Auf den Vertrag anwendbar ist ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des UN-Kaufrechts.
- 1.27.2 Die Vertragsparteien vereinbaren, dass alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag der ausschließlichen Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts am Sitz der AG unterliegen.

1.28 Formvorschriften

Änderungen und Ergänzungen der Vereinbarung bedürfen der Schriftform, was auch für das Abgehen vom Schriftformerfordernis gilt.

1.29 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AVB-IT ganz oder teilweise ungültig sein oder werden, so bleibt die Gültigkeit der anderen Bestimmungen davon unberührt. Die ungültige Bestimmung wird durch eine gültige Bestimmung ersetzt, die der zu ersetzenden Bestimmung wirtschaftlich und rechtlich am nächsten kommt.

2 Besondere Bedingungen „Miete / SaaS / Cloud“

2.1 Anwendungsbereich

Die nachstehenden „Besonderen Bedingungen“ ergänzen die Allgemeinen Bedingungen der AVB-IT und gelten für die Miete von Hard- und Software. Im Falle von Widersprüchlichkeiten gehen die „Besonderen Bedingungen“ den Allgemeinen Bedingungen vor.

2.2 Mietgegenstand

- 2.2.1 Der Gegenstand der konkreten IT-Dienstleistung ist die Überlassung von Software, Hardware oder Infrastruktur zur Nutzung durch die AG. Die Nutzung kann auch durch den Zugriff über das Internet auf das Rechenzentrum des AN oder eines vom AN beauftragten Providers erfolgen.
- 2.2.2 In der Beauftragung, dem Angebot oder der Ausschreibung ist der konkret vertragsgegenständliche Umfang der Software- und/ oder Hardwareleistungen festgelegt.
- 2.2.3 Der AN räumt der AG zu diesem Zweck das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht ein, die Software während der Dauer der Beauftragung bestimmungsgemäß zu nutzen.
- 2.2.4 Sofern in der Beauftragung nichts anderes geregelt ist, erwirbt die AG das nicht ausschließliche Recht, den Mietgegenstand für die Zwecke ihres Unternehmens und für die Konzerngesellschaften des LINZ AG Konzerns (analog zu Punkt 1.12.4.) innerhalb des EWR zu nutzen.
- 2.2.5 Die AG ist berechtigt, die, On-Premises verwendete, Software zu vervielfältigen, um sie im unternehmensinternen Netzwerk und auf einer unbeschränkten Anzahl von Arbeitsplätzen zu installieren, die Software zu laden und sie ablaufen zu lassen, sofern in der Beauftragung nichts anderes geregelt ist.
- 2.2.6 Bei internetbasierten Produkten stellt der AN und / oder der Provider die Nutzung der Software am Routerausgang seines Rechenzentrums zur Verfügung. Die Software verbleibt zu jeder Zeit auf dem Server des AN.
- 2.2.7 Der AN verpflichtet sich, die Software stets in der aktuellen Version zur Verfügung zu stellen und wird die AG mindestens **zwei Wochen** vor einem geplanten Update über das bevorstehende Update informieren.
- 2.2.8 Der AN schuldet die Wartungsleistungen gemäß den Besonderen Bedingungen „Wartung“.
- 2.2.9 Die AG erhält für die in der Beauftragung vereinbarte Anzahl von Arbeitsplätzen jeweils eine Zugriffsberechtigung. Diese besteht aus einer individuellen Benutzerkennung und einem Passwort.
- 2.2.10 Benutzerkennung und Passwort müssen durch die AG eigenständig geändert werden können, um die Kontrolle und Sicherheit der Benutzerdaten zu gewährleisten.
- 2.2.11 Auf Anforderung der AG muss eine Zwei-Faktor-Authentifizierung (2FA), die dem aktuellen Stand der Technik entspricht, eingerichtet werden. Diese zusätzliche Sicherheitsmaßnahme ist zur Verstärkung des Zugriffsschutzes bereitzustellen. Sollte die AG die Implementierung einer Single-Sign-On Authentifizierung (SSO) über den Identitätsanbieter der AG fordern, ist diese vom AN zeitnah umzusetzen. Die genauen Zeitrahmen und technischen Spezifikationen für die Implementierung sind in Abstimmung mit den Anforderungen der AG festzulegen.

2.3 Zahlungsbedingungen für Miet-, SaaS- und Cloudverträge

- 2.3.1 Die allgemeinen Bedingungen zur Rechnungslegung und zu den Zahlungsbedingungen finden sich in den Allgemeinen Vertragsbedingungen für IT-Lieferungen und IT-Leistungen Klausel 1.17.
- 2.3.2 Sofern die AG und der AN keine gesonderte schriftliche Vereinbarung treffen, sind die Mietgebühren jeweils im Nachhinein abzurechnen.
- 2.3.3 Entrichtet die AG das Mietentgelt vereinbarungsgemäß, so hat die AG Anspruch auf Lieferung von neueren verfügbaren Versionen der Standard- oder Individualsoftware. Die Lieferbedingungen bleiben hierbei dieselben wie bei der Lieferung der ursprünglichen Version. Neuere Versionen dürfen die Funktionalität der Software nicht einschränken. Es besteht keine Verpflichtung für die AG, auf die neuere Version der Software umzusteigen.
- 2.3.4 Die allgemeinen Bedingungen für eine etwaige Preisanpassung finden sich in den Allgemeinen Vertragsbedingungen für IT-Leistungen Klausel 1.19.

2.4 Performance/Verfügbarkeit

- 2.4.1 Bei Cloud Services muss der AN eine uneingeschränkte Verfügbarkeit von 99,9 % pro Monat sicherstellen. Wird die Verfügbarkeit unterbrochen, darf die darauffolgende Anlaufzeit des Cloud-Services eine Stunde nicht überschreiten. Droht aus sonstigen Gründen eine Störung der Verfügbarkeit des Cloud-Services, so hat der AN die AG unverzüglich darüber zu informieren und alle Maßnahmen zu treffen, um die Verfügbarkeit aufrecht zu erhalten.
- 2.4.2 Geplante und vom AN vorher schriftlich angekündigte Zeiten zur Wartung der Software werden nicht in die Verfügbarkeit eingerechnet.

2.5 Störungen und Fehler

2.5.1 Meldung und Dokumentation

Störungen und Fehler sind von der AG unverzüglich über die vom AN bereitgestellten Kommunikationskanäle (z. B. Helpdesk, E-Mail, Hotline) zu melden. Der AN verpflichtet sich, jede gemeldete Störung oder jeden Fehler zu dokumentieren und der AG auf Anfrage einen Statusbericht zur Fehlerbehebung zur Verfügung zu stellen.

2.5.2 Einstufung und Reaktionszeiten

Die AG und der AN vereinbaren eine einvernehmliche Einstufung der Störungen und Fehler gemäß den Fehlerklassen A bis D (siehe Punkt 4.6). Bis zur finalen Einstufung gelten die Klassifizierungen der AG. Die Reaktions- und Behebungszeiten richten sich nach den vereinbarten Zeitfenstern je Fehlerklasse.

2.5.3 Fehlerbehebung

Der AN beginnt mit der Fehlerbehebung innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit und stellt – sofern möglich – eine Umgehungslösung bereit. Die endgültige Behebung erfolgt innerhalb der vereinbarten Frist je Fehlerklasse. Die AG ist berechtigt, bei kritischen Fehlern (Fehlerklasse A) eine sofortige Wiederherstellung des Betriebs zu verlangen.

2.5.4 Eskalation und Ersatzvornahme

Kommt der AN seiner Pflicht zur Fehlerbehebung nicht fristgerecht nach, ist die AG berechtigt, nach erneuerter Aufforderung zur Behebung und einmaliger Erneuerung der Frist und anschließender vorheriger schriftlicher Mitteilung eine Ersatzvornahme durch Dritte auf Kosten des AN zu veranlassen. Die Ergebnisse der Ersatzvornahme sind vom AN zu akzeptieren.

2.5.5 Pönale

Bei Überschreitung der vereinbarten Reaktions- oder Behebungszeiten wird eine Pönale gemäß Punkt 4.5.4 fällig. Die Pönale beträgt € 1.000,00 je Ereignis und ist auf maximal sechs Ereignisse pro Jahr begrenzt.

2.5.6 Wiederherstellung und Datenintegrität

Der AN stellt sicher, dass bei Störungen keine Daten der AG verloren gehen. Eine Rücksicherung ist auf Verlangen der AG durchzuführen. Der AN garantiert, dass alle Maßnahmen zur Wiederherstellung der Funktionalität den Anforderungen an Datensicherheit und Compliance entsprechen.

3 Besondere Bedingungen „Kauf“

3.1 Anwendungsbereich

- 3.1.1 Die nachstehenden „Besonderen Bedingungen“ ergänzen die Allgemeinen Bedingungen der AVB-IT und gelten für den Kauf von Hard- und Software. Im Falle von Widersprüchlichkeiten gehen die „Besonderen Bedingungen“ den Allgemeinen Bedingungen vor.

3.2 Leistungsumfang, Vertragsgegenstand

- 3.2.1 Die AG erwirbt vom AN die in der Beauftragung ausgewiesene Hard- und/oder Software. Bei Hardware erwirbt die AG zusätzlich die in der Beauftragung genannte dazugehörige Betriebssoftware.
- 3.2.2 Die AG erwirbt durch Abschluss des Vertrages ein auf unbestimmte Zeit eingeräumtes Nutzungsrecht, die Software bestimmungsgemäß zu nutzen.

3.3 Zahlungsbedingung Kauf

- 3.3.1 Die allgemeinen Bedingungen zur Rechnungslegung und zu den Zahlungsbedingungen finden sich in den Allgemeinen Vertragsbedingungen für IT-Lieferungen und IT-Leistungen Klausel 1.17.
- 3.3.2 Die allgemeinen Bedingungen für eine etwaige Preisanpassung finden sich in den Allgemeinen Vertragsbedingungen für IT-Lieferungen und IT-Leistungen Klausel 1.19.

3.4 Haftung

- 3.4.1 Der AN garantiert, dass gemeinsam mit Hardware verkaufte Software während der gesamten gewöhnlichen Nutzungsdauer der zugehörigen Hardware auf dem neuesten Stand gehalten wird. Dies schließt alle notwendigen Updates und Upgrades ein, die zur Sicherstellung der Funktionalität, Sicherheit und Kompatibilität der Software erforderlich sind.

3.5 Software (Standard / Individual)

3.5.1 Hinterlegung

Der AN hat bei der Lieferung von Individualsoftware den aktuellen und vollständigen Source-Code an die AG zu übergeben bzw. geht dieser in das Eigentum des AG über. Selbige Bestimmungen gelten für die Lieferung von Standardsoftware, sofern die Übergabe des Source-Codes vereinbart wurde. Wird das Unternehmen des AN liquidiert, aufgelöst bzw. gibt es kein leistungsfähiges Nachfolgeunternehmen, geht der Source Code jedenfalls in das Eigentum der AG über. Die konkreten Bestimmungen für die Hinterlegung des Source-Codes sind von der AG und dem AN in einer gesonderten Vereinbarung zu treffen.

Änderungen am Quellcode sind zu dokumentieren. Der Quellcode ist so ausführlich zu dokumentieren bzw. kommentieren, dass sich ein mit den verwendeten Technologien vertrauter fachkundiger Dritter nach einer üblichen Einarbeitungszeit darin zurechtfindet.

3.6 Softwareanpassungen und Projekte

Eigenleistungen der AG werden im Pflichtenheft festgehalten und dokumentiert. Schnittstellen, Übergaben und Abgrenzungen zur Leistung des AN sind ebenfalls einvernehmlich im Pflichtenheft vorab schriftlich zu vereinbaren. Bei Softwareanpassung, -updates bzw. -upgrades muss ein aktualisierter Quellcode zur Verfügung gestellt werden.

3.7 Hardware

3.7.1 Vertragsgegenstand, Eigentumsübergang

Der AN verpflichtet sich, der AG die in der Beauftragung spezifizierte Hardware zu den darin vereinbarten Konditionen zu verkaufen und zu liefern. Das Eigentum an der Hardware geht jeweils zum Zeitpunkt der Lieferung an die AG über. Dies schließt alle Haupt- und Zusatzkomponenten ein, die für die Funktionstüchtigkeit und den vollständigen Betrieb der Hardware erforderlich sind.

3.7.2 Montage/Aufstellung

Sofern nicht anders bestimmt ist, erfolgt die vertraglich vereinbarte Aufstellung der Hardware durch den AN zum vereinbarten Liefertermin.

3.7.3 Gewöhnliche Nutzungsdauer

Der Zeitraum der gewöhnlichen Nutzungsdauer wird mit zumindest sieben (7) Jahren ab dem Datum des Erwerbs der Hardware festgelegt.

3.7.4 Updates

Der AN gewährleistet, dass nach Wahl der AG alle Software-Updates entweder automatisch an die Hardware gesendet und dort installiert oder vom AN jederzeit abgerufen werden können, ohne dass der AG zusätzliche Kosten entstehen.

3.7.5 Upgrades

Der AN informiert die AG rechtzeitig über anstehende wesentliche Upgrades und deren Auswirkungen auf die Nutzung der Hardware.

3.7.6 Funktionsgarantie

Der AN gewährleistet, dass die Updates und Upgrades keine negativen Auswirkungen auf die Leistungsfähigkeit und Funktionalität der Soft- oder Hardware haben.

3.7.7 Rechtsfolgen bei Nichteinhaltung

Erfüllt der AN seine Verpflichtung zur Softwareaktualisierung nicht, kann die AG wählen, ob sie den Kaufpreis mindert, Ersatzvornahme verlangt oder den Vertragsrücktritt erklärt.

3.7.8 Vorinstallation

Ist die Vorinstallation eines Betriebssystems vereinbart, wird diese gemäß den Spezifikationen des jeweiligen Herstellers durchgeführt, sofern keine abweichenden Vereinbarungen getroffen wurden.

3.8 Nachfolgeprodukte

- 3.8.1 Der AN garantiert, dass alle Nachfolgeprodukte, die als Ersatz oder Ergänzung zu den bereits bestellten oder gelieferten IT-Komponenten dienen, mindestens denselben definierten Leistungsumfang und die festgelegten Qualitätskriterien erfüllen. Die Nachfolgeprodukte dürfen zu keiner Kostenerhöhung für die AG führen. Jegliche zusätzliche Kosten, die durch den Einsatz von Nachfolgeprodukten entstehen, trägt der AN.
- 3.8.2 Der AN stellt sicher, dass alle Nachfolgeprodukte vollständig kompatibel mit den bereits an die AG gelieferten IT-Komponenten sind. Der AN ist verpflichtet, alle notwendigen Anpassungen auf eigene Kosten vorzunehmen, um eine nahtlose Integration und Funktionalität der Nachfolgeprodukte mit der bestehenden IT-Infrastruktur der AG zu gewährleisten.
- 3.8.3 Sollte es zu Preisreduktionen bei den Nachfolgeprodukten im Vergleich zu den ursprünglich gelieferten IT-Komponenten kommen, sind diese Reduktionen vollständig und unverzüglich an die AG weiterzugeben.

3.9 Ersatzteile

Der AN garantiert, dass alle für den Vertragsgegenstand benötigten Reserve- oder Ersatzteile für die Dauer von sieben (7) Jahren ab Ablauf der gewöhnlichen Nutzungsdauer des Vertragsgegenstandes geliefert werden können und die Möglichkeit einer Wartung vom AN angeboten wird.

4 Besondere Bedingungen „Wartung“

4.1 Anwendungsbereich

Die nachstehenden „Besonderen Bedingungen“ ergänzen die Allgemeinen Bedingungen der ABV-IT und gelten für die Wartung von Hard- und Software. Im Falle von Widersprüchlichkeiten gehen die „Besonderen Bedingungen“ den Allgemeinen Bedingungen vor.

Die „Besonderen Bedingungen“ für Wartung sind nicht auf die Beseitigung von Mängeln an Hard- oder Software durch den Hersteller, Lieferanten oder einen anderen Überlasser im Rahmen der Gewährleistung, Garantie oder eines laufenden Mietvertrages anwendbar. Die Beseitigung von Mängeln unterliegt den Gewährleistungs- und Garantiebestimmungen sowie den Regelungen des § 1096 ABGB.

4.2 Leistungsumfang, Vertragsgegenstand

- 4.2.1 Der AN übernimmt die laufende Wartung der Hard- und/oder Software der AG im vereinbarten Umfang und schuldet den in der Beauftragung vereinbarten Erfolg. Bei der Wartung wird ausdrücklich festgehalten, dass es sich um eine Gesamtschuld handelt.
- 4.2.2 Der AN verpflichtet sich zur Vollwartung, sofern in der Beauftragung keine abweichenden Vereinbarungen getroffen werden. Der AN hat demnach dafür Sorge zu tragen, dass der Wartungsgegenstand betriebstauglich und störungsfrei bleibt, auftretende Fehler und Systemausfälle ehestmöglich beseitigt werden sowie die Verfügbarkeit des Wartungsgegenstandes optimiert wird. Bei der Vollwartung von Hardware hat der AN für eine entsprechende vorbeugende Instandhaltung zu sorgen, ebenso wie für den Austausch und die Reparatur von Verschleißteilen oder defekten Komponenten des Wartungsgegenstandes.
- 4.2.3 Falls nicht anders vereinbart, gehören zur Vollwartung insbesondere folgende Leistungen:
 - 4.2.3.1 Nachweisbare Abarbeitung des Wartungsplans, sofern vereinbart;
 - 4.2.3.2 Eine regelmäßige, zumindest monatliche, Überprüfung des Wartungsgegenstandes;
 - 4.2.3.3 Instandsetzung des Wartungsgegenstandes bei Störungen und Fehlern, einschließlich Ferndiagnose und Fernwartung;
 - 4.2.3.4 Die Einrichtung einer Wartungshotline;
 - 4.2.3.5 Gewährleistung der Datensicherheit durch entsprechende Vorkehrungen;
 - 4.2.3.6 Berichterstattung an die AG und laufende Aktualisierung der Dokumentation;
 - 4.2.3.7 Beratung und Information der AG über den Einsatz des Wartungsgegenstandes sowie über neuere Versionen oder relevante Nachfolgegeräte;
 - 4.2.3.8 Einschulung von Mitarbeitenden der AG, falls die Wartungsleistung eine solche erforderlich macht;
 - 4.2.3.9 Eine adäquate Entsorgung entsprechend Punkt 1.25 der Allgemeinen Teils dieser AVB-IT.
- 4.2.4 Bei der Vollwartung von Software hat der AN allfällige Updates, Upgrades, Releases und Fehlerverbesserungen kostenlos einzuspielen. Allfällige Software zur Korrektur von Softwarekomponenten ist der AG zeitgerecht zur Verfügung zu stellen. Erwirbt die AG zusätzlich neue Hard- und/oder Software vom AN, hat der AN die Kompatibilität des Wartungsgegenstandes sicherzustellen. Der AN muss in der Lage sein, die zu wartende Software bei Ausfällen oder Störungen wiederherstellen zu können. Zudem muss ein allfälliger hinterlegter Source-Code bei der AG laufend aktualisiert werden.

4.3 Zahlungsbedingungen für Wartungsverträge

- 4.3.1 Die allgemeinen Bedingungen zur Rechnungslegung und zu den Zahlungsbedingungen finden sich in den Allgemeinen Vertragsbedingungen für IT-Leistungen Klausel 1.17.
- 4.3.2 Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, beinhaltet die vereinbarte Wartungsgebühr als Pauschale alle vom AN zugesagten Dienstleistungen. Dies schließt sämtliche Arbeitszeiten, Spesen und Materialkosten – zum Beispiel für Ersatz- und Verschleißteile – sowie ausdrücklich auch die Lizenzgebühren für alle im Rahmen der Wartung durchgeführten Softwareaktualisierungen ein.
- 4.3.3 Werden Wartungsleistungen aufgrund vorheriger ausdrücklicher Vereinbarung nach Aufwand abgerechnet, hat der AN eine Leistungsaufstellung zu führen, aus welcher ersichtlich ist, welche Mitarbeiter über welchen Zeitraum hinweg eingesetzt wurden und welche Leistungen diese für die AG erbracht haben. Diese Leistungsaufstellung ist von der AG gegenzuzeichnen und der Rechnung beizulegen.
- 4.3.4 Eine Vergütung von Wartungsleistungen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten des AN muss gesondert vereinbart werden.
- 4.3.5 Wartungsgebühren sind jeweils im Nachhinein abzurechnen.
- 4.3.6 Die allgemeinen Bedingungen für eine etwaige Preisanpassung finden sich in den Allgemeinen Vertragsbedingungen für IT-Leistungen Klausel 1.19.

4.4 Kommunikationskanäle für Wartungssupport

- 4.4.1 Der AN wird der AG eine Telefonnummer, eine E-Mail-Adresse und/oder einen kostenlosen Zugang zu einem Helpdesk-System bekannt geben, damit die AG Störungen und Probleme mit dem Wartungsgegenstand melden und Auskünfte einholen kann.
- 4.4.2 Ist der Bestand einer Wartungshotline zwischen dem AN und der AG vereinbart, muss der AN eine Telefonnummer sowie eine E-Mail-Adresse zur Verfügung zu stellen. Falls nicht anders vereinbart, muss die Wartungshotline rund um die Uhr besetzt und für die AG erreichbar sein.

4.5 Supportzeiten

- 4.5.1 AG und AN legen einvernehmlich einen Supportzeitraum fest.
- 4.5.2 Sofern in der Beauftragung nicht gesondert festgelegt, erfolgt die Wartung werktags von Montag bis Freitag jeweils von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr.
- 4.5.3 Routinewartungen erfolgen nach der Vorgabe der AG bzw nach gesonderter Vereinbarung, sofern die AG keine Wartungszeiten vorgibt.
- 4.5.4 Bei der Diagnose und Behebung von Fehlern und Störungen am Wartungsgegenstand hat der AN die Reaktions- und Behebungszeiten entsprechend den Fehlerklassen in Punkt 4.6 dieser Vereinbarung einzuhalten. Mangels anderer Vereinbarung ist mit der Diagnose und Behebung während der Supportzeiten unverzüglich zu beginnen, jedoch spätestens während der vereinbarten Reaktionszeit. Bei Überschreitung der nachstehend (Punkt 4.6) angeführten zeitlichen Bedingungen betreffend die Reaktionszeiten und Behebungszeiten werden € 1.000,- Pönalezahlung je Ereignis vereinbart. Pro Jahr sind die definierten Pönalen auf max. 6 Ereignisse anwendbar/begrenzt.

- 4.5.5 Die AG testet die erbrachte Wartungsleistung und nimmt diese ab, sofern keine wesentlichen Mängel vorliegen. Stellt die AG bei der Abnahme Mängel fest, hat sie diese dem AN, unverzüglich schriftlich zu melden.

4.6 Fehlerklassen

- 4.6.1 AN und AG vereinbaren eine einvernehmliche Zuordnung der Fehlerklassen. Um allfällige Nachteile für den AG zu vermeiden, sind im Zweifelsfall vor der einvernehmlichen Vereinbarung Maßnahmen auf Basis der Klassifizierung der AG zu setzen. Es gelten folgende Fehlerklassen:

- 4.6.2 **Fehlerklasse A (höchste Priorität)** umfasst das Fehlen oder die erhebliche Einschränkung der Funktionsfähigkeit wesentlicher Dienste oder des Gesamtsystems sowie das Fehlen von Teilen und Fehlern, die zu unbrauchbaren Endprodukten führen. Dies schließt Fehler ein, die eine sofortige Behebung erfordern, um den regulären Betrieb wiederherzustellen und ernsthafte Betriebsunterbrechungen zu vermeiden. Die Fehlerklasse wird auch angenommen, wenn zumindest 25 Prozent der Anwender oder ein Schaden von mindestens 15.000 Euro pro Tag zu befürchten ist.

- 4.6.3 **Fehlerklasse B (zweithöchste Priorität)** umfasst die Fehlfunktion oder die Beeinträchtigung von Funktionen, wobei das Problem vermeidbar ist oder keine erheblichen Folgen für den regulären Betrieb hat. Die Fehlerklasse wird auch angenommen, wenn zumindest 10 % der Anwender oder ein Schaden von mindestens 5.000 Euro pro Tag zu befürchten ist.

- 4.6.4 **Fehlerklasse C (Standardpriorität)** umfasst kleine Fehler oder Mängel, die eine zweckmäßige Nutzung des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems leicht einschränken, aber nicht behindern. Die Fehlerklasse wird auch angenommen, wenn zumindest einer oder mehrere Anwender oder ein Schaden von weniger als 5.000 Euro pro Tag zu befürchten ist.

- 4.6.5 **Reaktionszeiten, Fehlerbehebungszeiten**

	Reaktionszeit	Behebungszeit
Fehlerklasse A	30 Minuten	2 Stunden
Fehlerklasse B	60 Minuten	8 Stunden
Fehlerklasse C	60 Minuten	24 Stunden

- 4.6.6 **Maßnahmen**

- 4.6.6.1 Bei der Fehlerklasse A (höchste Priorität) beginnt der AN während des Supportzeitraums innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Fehlerbehebung durch qualifiziertes Personal. Der AN stellt unverzüglich mindestens eine Umgehungslösung bereit und korrigiert, sofern möglich, die Fehlerursache in der Behebungszeit. Dies kann den Austausch von Hardwarekomponenten, die Rekonfiguration von Software oder die Behebung von Softwarefehlern durch Patches einschließen.
- 4.6.6.2 Bei der Fehlerklasse B (zweithöchste Priorität) beginnt der AN während des Supportzeitraums innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Fehlerbehebung durch qualifiziertes Personal. Der AN stellt in der Behebungszeit mindestens eine Umgehungslösung bereit und korrigiert, sofern möglich, die Fehlerursache umgehend. Dies kann den Austausch von Hardwarekomponenten, die Rekonfiguration von Software oder die Behebung von Softwarefehlern durch Patches einschließen.
- 4.6.6.3 Bei der Fehlerklasse C (Standardpriorität) beginnt der AN während des Supportzeitraums innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit der Fehlerbehebung durch qualifiziertes Personal. Der AN stellt in der Behebungszeit mindestens eine Umgehungslösung bereit und korrigiert, sofern möglich, die Fehlerursache umgehend. Dies kann den Austausch von Hardwarekomponenten, die Rekonfiguration von Software oder die Behebung von Softwarefehlern durch Patches einschließen.

5 Besondere Bedingungen „Beratung / IT-Dienstleistungen“

5.1 Anwendungsbereich

- 5.1.1 Die nachstehenden Besonderen Bedingungen ergänzen die Allgemeinen Bedingungen der AVB-IT und gelten für die Beratung im Zusammenhang mit IT-Dienstleistungen, insbesondere Beratungsleistungen, Schulung oder Support. Im Falle von Widersprüchlichkeiten gehen die Besonderen Bedingungen den Allgemeinen Bedingungen vor.

5.2 Leistungsumfang, Vertragsgegenstand

- 5.2.1 Die IT-Dienstleistungen werden gemäß der Beauftragung erbracht. Es entsteht kein Arbeits- oder Dienstverhältnis zur AG. Der AN garantiert für die eigenverantwortliche und ordnungsgemäße Erklärung und Abfuhr von Steuern und Sozialversicherungsbeiträgen.
- 5.2.2 Der AN hat im Rahmen seiner Beratungstätigkeit die Interessen der AG bestmöglich zu wahren. Insbesondere hat der AN bei seinen Beratungsleistungen auf eine rasche und kosteneffiziente Umsetzung zu achten. Den AN trifft eine Warnpflicht in Bezug auf Nachteile, die aus dem Verhalten der AG resultieren könnten, und der AN hat die AG auf mögliche Alternativen hinzuweisen. Bei Produktvorschlägen des AN müssen die Interessen der AG bestmöglich berücksichtigt werden.
- 5.2.3 Der AN erbringt seine Beratungsleistungen als Fachmann iSd § 1299 ABGB. Dazu gehört insbesondere die Wahrnehmung seiner Warnverpflichtung, insbesondere im Hinblick auf den Einsatz von Hard- und Softwarelösungen sowie von Prozessabläufen bei der AG, die nicht dem Stand der Technik entsprechen oder mit rechtlichen Anforderungen im Widerspruch stehen.
- 5.2.4 Der AN hat in Bezug auf Beratungsleistungen Offenlegungspflichten nachzukommen. Insbesondere hat der AN die AG darüber zu informieren, falls der AN oder ein beteiligtes Unternehmen des AN Hard- oder Softwareleistungen anbietet, die mit der Beratungsleistung im Zusammenhang stehen.
- 5.2.5 Der AN hat der AG laufenden Bericht über seine Tätigkeit und deren Ergebnisse zu erstatten. Der AN hat jedenfalls zum Vertragsende einen schriftlichen Abschlussbericht zu übermitteln. Alle AG-spezifischen Beratungsergebnisse stehen exklusiv der AG zu.
- 5.2.6 Sofern für die Erbringung der vereinbarten Lieferung oder Leistung der Einsatz von Schlüsselpersonen des AN mit speziellen Kenntnissen vereinbart wird, kann das namhaft gemachte Schlüsselpersonal während der Leistungserbringung nur nach Aufforderung bzw. nur mit Zustimmung der AG abgezogen bzw. ausgetauscht werden. Als Ausnahmen hiervon gelten nur besonders berücksichtigungswürdige Gründe wie insbesondere das Ausscheiden einer Schlüsselperson aus dem Unternehmen/Personalstand des AN (Kündigung, Entlassung, Auflösung, Karenz, etc.) oder ähnliche, nicht in der Sphäre des AN liegende Umstände. Der AN hat die AG unverzüglich ab Bekanntwerden eines derartigen Grundes und des dadurch notwendigen Austauschs einer Schlüsselperson schriftlich eine Ersatzkraft namentlich vorzuschlagen, die zumindest dieselbe fachliche Qualifikation aufweist wie die nicht mehr verfügbare Schlüsselperson.

Die AG ist berechtigt, im Falle eines nicht gerechtfertigten Abzugs bzw. Austauschs von Schlüsselpersonen, eine Pönale in Höhe von € 10.000,- je Schlüsselperson gegenüber dem AN geltend zu machen. Darüber hinausgehende Forderungen, insbesondere aus dem Titel des Schadenersatzes, bleiben davon unberührt und können von der AG gesondert geltend gemacht werden.

5.3 Zahlungsbedingungen für Beratungsverträge

- 5.3.1 Die allgemeinen Bedingungen zur Rechnungslegung und zu den Zahlungsbedingungen finden sich in den Allgemeinen Vertragsbedingungen für IT-Leistungen Klausel 1.17.
- 5.3.2 Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, beinhaltet das vereinbarte Beratungsentgelt als Pauschale alle vom AN zugesagten Dienstleistungen. Dies schließt sämtliche Arbeitszeiten, Spesen und Materialkosten ein.
- 5.3.3 Werden Beratungsleistungen aufgrund vorheriger ausdrücklicher Vereinbarung nach Aufwand abgerechnet, hat der AN eine Leistungsaufstellung zu führen, aus welcher ersichtlich ist, welche Mitarbeiter über welchen Zeitraum hinweg eingesetzt wurden und welche Leistungen diese für die AG erbracht haben. Diese Leistungsaufstellung ist von der AG gegenzuzeichnen und der Rechnung beizulegen.
- 5.3.4 Eine Vergütung von Beratungsleistungen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten des AN muss gesondert vereinbart werden.
- 5.3.5 Beratungsentgelt ist jeweils im Nachhinein abzurechnen.
- 5.3.6 Die allgemeinen Bedingungen für eine etwaige Preisanpassung finden sich in den Allgemeinen Vertragsbedingungen für IT-Leistungen Klausel 1.19.

6 Mustergarantie (Anhang 1)

An: Begünstigter (Firmenname, Firmenbuchnummer, Anschrift)

GARANT

[redacted]

Ort, Datum

[redacted]

GARANTIE-Nr.:

[redacted]

Uns ist bekannt, dass Sie mit [redacted] weiters „unser Auftraggeber“ genannt, am [redacted] einen Vertrag über [redacted] abgeschlossen haben.

Unser Auftraggeber ist nach diesem Vertrag

- 1 verpflichtet, eine Anzahlung mittels abstrakter Garantie zu besichern
- 2 berechtigt, einen vereinbarten Deckungsrücklass durch eine abstrakte Garantie abzulösen
- 3 berechtigt, einen vereinbarten Hafrrücklass durch eine abstrakte Garantie abzulösen
- 4 verpflichtet, eine abstrakte Garantie zur Absicherung der Erfüllung durch ihn beizubringen

Zu diesem Zweck stellen wir diese Garantie aus und wir übernehmen Ihnen und Ihren Rechtsnachfolgern gegenüber unwiderruflich die Garantie, auf Ihre erste schriftliche Aufforderung, unter Verzicht auf jede Einwendung und Einrede sowie ohne Prüfung des zugrunde liegenden Rechtsverhältnisses, den von Ihnen namhaft gemachten Betrag, bis zum Höchstbetrag von

€

[redacted]

(in Worten: EURO [redacted])

unter Ausschluss von Barzahlung innerhalb von 5 Bankarbeitstagen auf ein von Ihnen genanntes Bankkonto zu überweisen.

Diese Garantie ist bis einschließlich [redacted] gültig und erlischt danach automatisch; sie erlischt auch mit Rückgabe des Originals an uns. Die schriftliche Aufforderung zur Zahlung muss bis zum Ablauftag bei uns eingetroffen sein, wobei zur Wahrung der oben angeführten Frist eine Inanspruchnahme mittels Telefax oder E-Mail zulässig ist, wenn das Original-Inanspruchnahme Schreiben am gleichen Tag an uns abgesendet wurde.

Die Garantie kann in Teilen in Anspruch genommen werden, wobei sich gegebenenfalls der Garantiebetrags verringert.

Ausdrücklich festgehalten wird, dass durch die gegenständliche Garantie auch Ansprüche nach §§ 21 und 22 Insolvenzordnung gedeckt sind.

Diese Garantie geht auf einen allfälligen Rechtsnachfolger des Begünstigten über.

Unser Auftraggeber hat uns allfällige Rückforderungsansprüche von aufgrund dieser Garantie geleisteten Zahlungen abgetreten. Sofern daher nach Zahlung durch uns Beträge wieder frei werden, sind diese ausschließlich an uns zurückzuzahlen.

Diese Garantie unterliegt österreichischem Recht mit Ausnahme der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts, wobei das UN-Kaufrecht als Abbedingung gilt. Erfüllungsort ist A-4020 Linz. Gerichtsstand für Streitigkeiten über das Zustandekommen, die Wirksamkeit und sonstige Rechtswirkungen aus dieser Garantie ist das sachlich zuständige Gericht in Linz.

Zeichenerklärung:

[redacted]

= Platzhalter, vom Garanten auszufüllen

[yellow]

= Varianten zum Auswählen, je nach Garantieart

[magenta]

= Wahlmöglichkeit (Option) für den Garanten

7 Geheimhaltung (Anhang 2)

Geheimhaltungserklärung

abgegeben von

.....

im Folgenden als „Partner“ bezeichnet,

gegenüber der

.....

kurz „LINZ AG - Gesellschaft“.

Der Partner verpflichtet sich gegenüber der LINZ AG - Gesellschaft rechtsverbindlich wie folgt:

1. Präambel:

Der Partner beabsichtigt, mit der LINZ AG - Gesellschaft Gespräche über eine mögliche Zusammenarbeit zu führen. Im Zuge dieser Gespräche bzw. der Zusammenarbeit werden dem Partner voraussichtlich vertrauliche Informationen und personenbezogene Daten aus der Sphäre der LINZ AG - Gesellschaft zugänglich, die der Geheimhaltung bedürfen.

2. Definitionen:

- **Vertrauliche Informationen** im Sinne dieser Erklärung sind alle wirtschaftlichen, technischen und sonstigen Daten, Mitteilungen, Schriftstücke, oder Ähnliches einschließlich textlicher, tabellarischer, grafischer, fotografischer, zeichnerischer, elektronischer, mündlicher oder sonstiger Mitteilungen, Computersoft- und Hardware, Know-How und aller sonstigen von der LINZ AG - Gesellschaft dem Partner gegenüber offengelegten Informationen, soweit sie für Dritte von wirtschaftlichem Interesse sein könnten und nicht bereits öffentlich bekannt sind. Dies unabhängig davon, ob sie bereits im Rahmen von Vorgesprächen offenbart wurden oder zukünftig offenbart werden.
- **Personenbezogene Daten** im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) sind alle Daten, die Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse enthalten, wie beispielsweise Name, E-Mail Adresse, Telefonnummer, Beruf, Bankdaten, etc. Personenbezogene Daten sind jedoch nicht nur Daten, die sich konkret einer bestimmten

Person zuordnen lassen, sondern auch Daten, bei denen die Person erst über zusätzliche Informationen bestimmbar gemacht werden kann. Im Zweifel ist davon auszugehen, dass personenbezogene Informationen vorliegen.

- **Dritte** im Sinne dieser Erklärung sind Wettbewerber der Parteien, Behörden oder sonstige Dritte, die nicht mit dem Partner oder der LINZ AG Gesellschaft ident sind. Als Dritte im Sinne dieser Erklärung gelten nicht Angestellte, Subunternehmer, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Rechtsanwälte sowie vergleichbare externe Berater einer der Parteien, soweit diese von Berufswegen zur Verschwiegenheit oder aufgrund einer vollumfänglichen Geheimhaltungserklärung mit einer der Parteien zur strikten Wahrung der Vertraulichkeit verpflichtet sind.

3. Geheimhaltungsverpflichtung:

Der Partner verpflichtet sich, jegliche vertrauliche Informationen, unabhängig davon auf welche Art und Weise und in welcher Form sie ihm zugehen, im Sinne eines Betriebs- und Geschäftsgeheimnisses streng geheim zu halten und alle erforderlichen Maßnahmen zu treffen, um deren Kenntnisnahme und Verwertung durch Dritte zu verhindern.

Soweit möglich und zumutbar, bemüht sich die LINZ AG-Gesellschaft Informationen eindeutig als vertraulich oder als Firmeneigentum zu kennzeichnen. Das Versäumnis, Informationen als vertraulich zu kennzeichnen, bedeutet jedoch keinen Verzicht auf die vereinbarten Vertraulichkeitsbestimmungen, wenn es unter den Umständen oder der Art der Information vernünftigerweise offensichtlich ist, dass die Informationen vertraulicher Natur sind.

Der Partner verpflichtet sich weiters, personenbezogene Daten aus Datenverarbeitungen, die ihm von der LINZ AG - Gesellschaft anvertraut wurden oder ihm sonst im Zuge der Zusammenarbeit zugänglich geworden sind, im Sinne eines Betriebs- und Geschäftsgeheimnisses streng geheim zu halten, soweit kein rechtlich zulässiger Grund für eine Übermittlung der anvertrauten oder zugänglich gewordenen personenbezogenen Daten besteht.

Diese Verpflichtung zur Geheimhaltung der erlangten vertraulichen Informationen und personenbezogenen Daten schließt insbesondere auch die Pflicht ein, vertrauliche Informationen sowie personenbezogene Daten nicht für eigene Zwecke zu nutzen oder zu verwerten.

Der Partner verpflichtet sich, im Falle einer gesetzlich zwingenden Offenlegung der erhaltenen vertraulichen Informationen und personenbezogenen Daten, dies sofort der LINZ AG - Gesellschaft mitzuteilen, sodass diese die entsprechenden Dispositionen zur Wahrung der größtmöglichen Vertraulichkeit derselben treffen kann.

4. Mitarbeiter und Unterauftragnehmer:

Der Partner stellt sicher, dass Mitarbeiter, Berater oder sonstige Erfüllungsgehilfen, derer er sich bei Durchführung der Leistungserbringung für die LINZ AG – Gesellschaft unmittelbar oder mittelbar bedient, diese Pflichten zur Geheimhaltung für sich als verbindlich anerkennen, sofern dies nicht ohnedies durch entsprechende Regelungen (z. B. in Dienst- und Arbeitsverträgen) sichergestellt ist. Allfällige Unterauftragnehmer wird der Partner entsprechend dieser Geheimhaltungsverpflichtung in schriftlicher Form zur Geheimhaltung verpflichtet.

5. Beginn/Dauer:

Der Partner ist an die Verpflichtung zur Geheimhaltung ab Unterzeichnung dieser Erklärung gebunden.

Der Partner erklärt ausdrücklich, dass diese Geheimhaltungserklärung **nach Beendigung** der Tätigkeit des Partners für die LINZ AG – Gesellschaft **fortwirkt** und die eingegangenen Verpflichtungen erst **nach Ablauf von fünf Jahren nach Beendigung der Tätigkeit** des Partners für die LINZ AG-Gesellschaft **enden**.

6. Rückgabe/Vernichtung:

Der Partner verpflichtet sich, bei Beendigung seiner Tätigkeit alle übergebenen oder auf andere Weise in seinen Besitz gelangten vertraulichen Informationen nach Aufforderung und Wahl der LINZ AG - Gesellschaft dieser zurückzugeben oder nachweislich zu vernichten, ohne dass Kopien davon angefertigt werden. Zurückbehaltungsrechte sind ausgeschlossen.

7. Pönale:

Bei Verletzung der Geheimhaltungserklärung schuldet der Partner in jedem einzelnen Fall des Verstoßes eine verschuldensunabhängige Vertragsstrafe (Pönale) in Höhe von **€ 10.000,00** (in Worten: **EURO zehntausend**). Die Einrede des Fortsetzungszusammenhanges wird ausgeschlossen. Die Zahlung der jeweiligen Vertragsstrafe lässt die Geltendmachung von darüber hinaus gehenden Ansprüchen, insbesondere Unterlassungs- und Schadenersatzansprüchen, unberührt. Die Vertragsstrafe wird auf die Höhe des geltend gemachten Schadenersatzes angerechnet.

8. Anwendbares Recht und Gerichtsstand:

Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes und kollisionsrechtlicher Bestimmungen. Für Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dieser Erklärung gilt die örtliche Zuständigkeit des sachlich für 4020 Linz zuständigen Gerichtes.

....., am

Ort

Datum

.....

Unterschrift

8 Sicherheitsanforderung (Anhang 3)

1) Geltungsbereich und Zielsetzung

Als kommunaler Grundversorger bietet die LINZ AG und ihre Konzerngesellschaften Produkte und Dienstleistungen an, die systemerhaltenden Charakter haben und von hoher gesellschaftlicher Bedeutung sind. Dem entsprechend werden hohe Informationssicherheits-Ansprüche an die im Konzern eingesetzten Netz- und Informationssysteme gesetzt.

Auf den folgenden Seiten werden die Mindest-Informationssicherheits-Anforderungen für Lieferanten von Dienstleistungen oder Produkten definiert. Die Anforderungen sind für alle Beschaffungen, Adaptionen (z. B. Updates, Upgrades), Erweiterungen und / oder Dienstleistungen an neuen oder bestehenden Netz- und Informationssystemen oder Komponenten davon anzuwenden.

Als Lieferanten werden in diesem Dokument sowohl IT-/OT-Dienstleister als auch Software- und/oder Hardware-Lieferanten verstanden. Diese sind im Folgenden als Auftragnehmer (kurz „AN“) bezeichnet. Der Betreiber der Netz- und Informationssysteme wird als Auftraggeber (kurz „AG“) bezeichnet.

2) Allgemeine Anforderungen

Einhaltung der Anforderungen

Es wird von allen AN erwartet, dass sie die gelisteten Anforderungen vollständig erfüllen. Zudem müssen die gelisteten Anforderungen vom Lieferanten rechtlich bindend mit seinen Sub-Lieferanten vereinbart werden, sofern diese Teile der Dienstleistung erbringen oder wesentliche Bedeutung für die Erbringung der Dienstleistung haben.

Bei Abweichungen bzw. Nicht-Erfüllung von den gelisteten Anforderungen, ist dies durch den AN an den AG zu melden. Dabei sind geplante bzw. bereits getroffene risikominimierende Maßnahmen aufzulisten. Abhängig vom Ergebnis der beim AG intern durchgeführten Schutzbedarfsanalyse können Anforderungen des vorliegenden Dokuments durch den AG eingeschränkt oder erweitert werden.

Auditrecht

Der AG hat das Recht, unter Einbeziehung des AN und nach vorheriger Ankündigung, Überprüfungen durchzuführen oder von im Einzelfall dem AN vorher namhaft gemachten Prüfer*innen durchführen zu lassen, um sich von der Einhaltung der gelisteten Anforderungen in dessen Geschäftsbetrieb überzeugen zu können. Stichprobenkontrollen sind zulässig.

Der AN ermöglicht dem AG Überprüfungen durch diesen oder einer*innen von ihm beauftragte*n Prüfer*in, wirkt daran uneingeschränkt mit, erteilt Auskünfte und ist damit einverstanden, dass zum Zweck der Überprüfung der Einhaltung dieser Vereinbarung alle relevanten Aufzeichnungen, Prozesse und Systeme geprüft und auditiert werden. Der AN stellt sicher, dass der AG sich von der Einhaltung der Pflichten des AN überzeugen kann.

Der AN stellt sicher, nach dem aktuellen Stand der Technik zu arbeiten sowie bei seinen Produkten bzw. Dienstleistungen Informationssicherheits-Maßnahmen nach dem aktuellen Stand der Technik umzusetzen.

Insbesondere sind die folgenden Anforderungen sicherzustellen:

Organisation der Informationssicherheit

Der AN soll, falls vorhanden, Informationssicherheits-Zertifizierungen (z. B. nach ISO/IEC 27001) oder anderweitige Nachweise bereitstellen und den AG auch bei Änderungen / Aktualisierungen dieser informieren.

Der AN muss Informationssicherheitsmanagementprozesse in Anlehnung an anerkannte Sicherheitsstandards betreiben (z. B. nach ISO/IEC 27001). Die Prozesse sowie für Informationssicherheits-Themen zuständige Personen müssen dokumentiert sein. Diese muss der Belegschaft bekannt sein und regelmäßig aktualisiert werden.

Dokumentation

Der AN stellt sicher, dass er jegliche Dokumentation zur Verfügung stellt, die die Nutzung der angebotenen Produkte bzw. Dienstleistungen erleichtert

Informationspflicht bei Security Incidents

Der AN ist verpflichtet, Security Incidents, die potenziell negative Auswirkung auf den AG haben können, unverzüglich an den AG per E-Mail an securityalerts@linzag.at zu melden.

Der AN stellt sicher, dass Security-Incident-Response-Prozesse sowie zugehörige Rollen und Verantwortlichkeiten etabliert sind und regelmäßige Schulungen und Übungen dazu durchgeführt werden.

Vulnerability Management & Patch Management

Der AN prüft von ihm bereitgestellte oder betreute Netz- und Informationssysteme kontinuierlich auf Schwachstellen und behebt diese. Dies betrifft sowohl Eigenkomponenten als auch Third-Party-Komponenten.

AN, die dem AG Produkte bereitstellen, informieren den AG umgehend schriftlich an informationssicherheit@linzag.at, wenn Schwachstellen bekannt werden.

Asset Management

Der AN stellt sicher, dass alle Assets identifiziert und dokumentiert sind, die einen Bezug zu Netz- und Informationssystemen des AG zum Zweck der Wartung oder Betriebszugang haben können.

Personelle Sicherheit

Der AN stellt sicher, dass alle Personen, die im Auftrag des AN agieren, entfernten oder lokalen Zugriff auf Netz- und Informationssysteme des AG haben, Informationen zu ihren Identitäten bereitstellen. Der AN stellt sicher, dass in seinem Namen keine Zugänge missbraucht werden.

Der AN beauftragt nur Personen, die über entsprechende Kenntnisse und Fähigkeiten bzgl. der vergebenen Leistung verfügen.

Der AN schult seine Mitarbeiter*innen nachweislich zu Informationssicherheits-Themen und passt die Schulungsinhalte regelmäßig an aktuelle Erkenntnisse an.

Auf Verlangen des AGs ist der AN verpflichtet, nur sicherheitsüberprüftes Personal (z. B. § 55 SPG) einzusetzen.

Systemhärtung

Der AN installiert und betreibt ausschließlich jene Systeme und Systemkomponenten, die für die Auftragserfüllung tatsächlich benötigt werden.

Alle nicht benötigten Netzwerkzugänge müssen deaktiviert sein. Zudem müssen die

Systeme und Systemkomponenten entsprechend dem Stand der Technik konfiguriert sein.

Passwörter müssen in allen möglichen Fällen geändert werden können und insbesondere vor- eingestellte Initialpasswörter müssen geändert werden.

Der AN stellt sicher, dass seine Lösungen frei von bekannten „Backdoors“ sind.

Fernwartung

Der AN verwendet ausschließlich die durch den AG bereitgestellten Möglichkeiten zum Fern- wartungszugriff auf AG-Ressourcen.

Penetration Tests

Der AN stellt sicher, dass Testverfahren beim AN die implementierten Sicherheitsmaßnahmen und -funktionen (Verschlüsselung, Zugriffskontrolle, Authentisierung etc.) explizit beinhalten.

Der AN führt Sicherheitsüberprüfungen in seinen Betriebsumgebungen durch (z. B. unabhängige Penetration Tests für die Systeme, die aus den externen bzw. nicht abgesicherten Netzen erreichbar sein sollen) und stellt die diesbezüglichen Berichte auf Anfrage zur Verfügung.

Kryptografie

Der AN stellt sicher, dass keine veralteten und als unsicher bekannte Kryptographie-Lösungen verwendet werden.

3) Zusatz-Anforderungen für IT-/OT-Dienstleister

Business Continuity Management

Der AN muss Notfallpläne für relevante Netz- und Informationssystemen des AG erstellen, dokumentieren und regelmäßig testen.

Zugriffsschutz und Berechtigungsvergabe

Der AN muss Maßnahmen zum Zugriffsschutz und zur Berechtigungsvergabe implementiert haben. Insbesondere ist sicherzustellen, dass

- Berechtigungen nach dem Least-Privilege-Prinzip vergeben werden,
- Freigabeprozesse für Berechtigungen auf Systemen und Informationen dokumentiert werden,
- Zugriffsrechte bei Austritt oder Wechsel zeitnahe gelöscht werden und
- Authentifizierungsmaßnahmen nach dem Stand der Technik gewählt werden.

Datenlöschung

Der AN stellt sicher, dass im Zuge der Datenlöschung / Vernichtung von Datenträgern Standards zur sicheren Löschung / Vernichtung eingehalten werden. Gelöschte Daten dürfen von Dritten unautorisiert nicht wiederhergestellt werden können.

Physische Sicherheit und Zutrittsschutz

Der AN muss angemessene Vorkehrungen zur physischen Sicherheit und zum Zutrittsschutz implementiert haben. Zutritt zu Bereichen mit Informationen oder Systemen müssen auf den autorisierten Personenkreis beschränkt sein.

Netzwerksicherheit und operationelle Sicherheit

Der AN stellt sicher, dass

- Netzwerksegmente mit unterschiedlichen Schutzbedarf und Sicherheitsstufen voneinander getrennt werden (z. B. durch Firewalls) und Firewall-Regeln einen dokumentierten Freigabeprozess durchlaufen.
- Authentifizierungsmerkmale (Passwörter, PINs etc.) nur verschlüsselt über das Netzwerk übermittelt werden.
- aus dem Internet erreichbare administrative Zugänge oder Netzwerk-Ports für den technischen Zugriff abgeschaltet oder angemessen abgesichert (z. B. durch Multifaktor-Authentifizierung) werden.
- Netzwerkverbindungen, Systemzugriffe und administrative Tätigkeiten zur Nachvollziehbarkeit von Angriffen oder Fehlbedienung protokolliert werden. Der AN muss sicherstellen, dass auf Alarmierungen angemessen reagiert und diese behandelt werden.
- ein angemessener Malwareschutz implementiert und aktuell ist.
- Datensicherungs- und Wiederherstellungsprozesse etabliert sind und Datenwiederherstellungstests regelmäßig durchgeführt werden.
- Change-Prozesse für (zumindest) Produktivumgebungen etabliert sind.