

**Offenes Verfahren zum Abschluss einer Rahmenvereinbarung  
betreffend die Erbringung von Wartungsleistungen für die im Einsatz  
befindlichen BPM und SiteScope Lizenzen sowie die Lieferung samt Wartung  
zusätzlicher Lizenzen**

# BRZ



**Ausschreibungsunterlagen  
Teil B – Rahmenvereinbarung samt Anhänge**

**Dieser Teil (Teil B) muss dem Angebot unterschrieben beigelegt werden!**

**Bezeichnung: E2E 2018  
Geschäftszahl: BRZ-7.1.1/0030-K-ER-BE/2018**

# **Rahmenvereinbarung**

zwischen der

**Bundesrechenzentrum GmbH**  
**Hintere Zollamtsstraße 4**  
**1030 Wien**

und

**der im offenen Verfahren**  
**(EZE 2018, BRZ-7.1.1/0030-K-ER-BE/2018)**  
**ermittelten Partei**

## INHALTSVERZEICHNIS

1	ALLGEMEINES UND GRUNDSÄTZE DER RAHMENVEREINBARUNG .....	5
1.1.	Allgemeines .....	5
1.2.	Vertragsbestandteile .....	6
1.3.	Normen und Richtlinien .....	7
2	GEGENSTAND DER RAHMENVEREINBARUNG .....	8
2.1.	Allgemeine Leistungsbeschreibung .....	8
2.2.	Ausgangssituation .....	8
2.3.	Leistungsgegenstand .....	9
2.4.	Voraussichtlicher Bedarf der Lizenzen und Wartungsleistungen für die Laufzeit der Rahmenvereinbarung von drei Jahren sowie für die weiteren Optionsjahre .....	10
2.5.	Wartungsleistungen .....	11
2.5.1.	Allgemeines .....	11
2.5.2.	Dauer der Wartung .....	11
2.5.3.	Kündigung der Wartung .....	<del>12</del> 11
2.5.4.	Wartungsdefinition .....	12
2.5.5.	Technischer Support .....	12
2.5.5.1.	Allgemeines/Leistungszeitraum .....	12
2.5.5.2.	Fehlerannahme/ Fehlerannahmestelle .....	12
2.5.5.3.	Fehleranalyse .....	13
2.5.5.4.	Fehlerbehebung .....	13
2.5.5.5.	Fehlerklassen .....	14
2.5.5.6.	Reaktionszeit .....	15
2.5.5.7.	Fehlerhebungszeiten .....	16
2.5.6.	Bereitstellung und Einspielen von aktuellen Versionen, Releases, Hotfixes, Patches etc. ..	17
2.5.7.	Wartungsbericht/Störungsbericht .....	17
2.5.8.	Informationspflicht .....	17
2.5.9.	Vertragsstrafe .....	18
2.5.10.	Rechtseinräumung .....	19
2.5.11.	Minderung der Lizenzanzahl/Lizenztypen .....	19
2.6.	Lieferung von zusätzlichen Lizenzen .....	19
2.7.	Zusätzliche Dienstleistungen .....	19
3	RECHTLICHE UND KOMMERZIELLE AUFTRAGSBEDINGUNGEN .....	21
3.1.	Einzelauftrag / Abrufauftrag .....	21
3.2.	Vertragsdauer und Optionen .....	22
3.3.	Außerordentliche Kündigung .....	22
3.4.	Erfüllungsort .....	24
3.5.	Leistungsbeginn .....	24

3.6.	Teilbarkeit von Leistungen .....	25
3.7.	Eigentums- und Gefahrenübergang .....	25
3.8.	Zurückbehaltung und Leistungspflicht .....	25
3.9.	Rechtsnachfolge .....	25
3.10.	Einsatz von Subunternehmern / Wechsel von Subunternehmern .....	26
3.11.	Entgelt, Zahlungsbedingungen, Spesen .....	26
3.12.	Rechnungslegung .....	27
3.13.	Mangelhafte Rechnungslegung .....	29
3.14.	Preisanpassungen .....	29
3.14.1.	Preisanpassungen .....	29
3.15.	Überschreitung von Leistungsterminen (Verzug) .....	31
3.16.	Gewährleistung und Garantie .....	32
3.16.1.	Allgemeines .....	32
3.16.2.	Beginn der Gewährleistung und Garantie .....	32
3.16.3.	Mängelrüge .....	33
3.16.4.	Verzicht .....	33
3.16.5.	Mängelbehebung .....	33
3.16.6.	Neue Gewährleistungs- und Garantiefrist .....	33
3.17.	Haftung für Schäden .....	33
3.18.	Sorgfalt .....	34
3.19.	Freiheit von Rechten Dritter .....	34
3.20.	Immaterialgüterrechte .....	35
3.21.	Open-Source-Software oder sonstige Drittsoftware .....	35
3.22.	Einsatz von Personal für die Auftrags Erfüllung .....	36
3.23.	Abwerben von Personal .....	36
3.24.	Datenschutz, Geheimhaltung .....	36
4	<b>SCHLUSSBESTIMMUNGEN</b> .....	37
4.1.	Schriftform und Sprache .....	37
4.2.	Salvatorische Klausel .....	37
4.3.	Anwendbares Recht .....	37
4.4.	Gerichtsstand .....	37
4.5.	Irrtumsanfechtung .....	38
4.6.	Aufrechnungsverbot .....	38

## **1 ALLGEMEINES UND GRUNDSÄTZE DER RAHMENVEREINBARUNG**

### **1.1. Allgemeines**

- 1 Der Auftraggeber hat im Rahmen eines offenen Verfahrens gemäß BVergG 2006 den Auftragnehmer als Partner der Rahmenvereinbarung ausgewählt und schließt mit diesem die gegenständliche Rahmenvereinbarung ab.
- 2 Durch den Abschluss dieser Rahmenvereinbarung erwächst dem Auftragnehmer kein Rechtsanspruch auf die ausschließliche Betrauung mit gegenständlichen Leistungen aus dem Geschäftsbereich des Auftraggebers. Der Abschluss der Rahmenvereinbarung begründet für den Auftraggeber daher keine Pflicht zum Abruf der darin vorgesehenen Leistungen. Der Auftraggeber sichert dem Auftragnehmer weiters weder Exklusivität für die ausgeschriebenen Leistungen noch den Abruf von bestimmten Leistungsvolumina zu. Der Auftraggeber ist jederzeit berechtigt, auch Drittfirmen mit den vertragsgegenständlichen Leistungen zu beauftragen.
- 3 Die Rahmenvereinbarung wird für die Dauer von drei Jahren ab Gegenzeichnung der Rahmenvereinbarung durch den Auftraggeber geschlossen. Darüber hinaus steht dem Auftraggeber das Recht zu, eine Verlängerung von jeweils einem Jahr auf insgesamt höchstens fünf Jahre durch Inanspruchnahme der eingeräumten Optionen gemäß Punkt 3.2 zu beauftragen. Hinsichtlich der Preisgestaltung wird auf Punkt 3.14 verwiesen.
- 4 Die in diesen Ausschreibungsunterlagen verwendeten und im Folgenden genannten Begriffe und Abkürzungen haben die ihnen in der rechten Spalte der nachstehenden Tabelle gegebene Bedeutung, soweit sich aus dem Zusammenhang nichts eindeutig Abweichendes ergibt:

<b>Begriff</b>	<b>Definition</b>
AG	Auftraggeber
AN	Auftragnehmer
AngG	Angestelltengesetz
ANKÖ	Auftragnehmerkataster Österreich
Bieter	Ist auch eine Bietergemeinschaft, sofern sich nicht Anderes aus den Ausschreibungsunterlagen ergibt.
BRZ	Standort Bundesrechenzentrum, Hintere Zollamtsstraße 4, 1030 Wien oder die Bundesrechenzentrum GmbH
BRZ GmbH	Bundesrechenzentrum GmbH
BPM	Business Process Monitor
BVergG	Bundesvergabegesetz (siehe Teil A, Punkt 2.1)
GewO	Gewerbeordnung
idgF	in der geltenden Fassung
iSd	im Sinne des
IT	Informationstechnologie
KSV	KSV1870 Information GmbH
Randziffer (Rz)	Ist eine Randziffer auf dem linken Rand dieser Rahmenvereinbarung.
RUM	Real User Monitor
NDA	Non Disclosure Agreement, Geheimhaltungsvereinbarung
OSI	Operating System Instance
PT	Personentag (1 PT umfasst 8 Arbeitsstunden zu je 60 Minuten)
Rahmenvereinbarung	Darunter ist eine Vereinbarung ohne Abnahmeverpflichtung für den Auftraggeber zu verstehen, die zum Ziel hat, die Bedingungen für Einzelaufträge festzulegen.
UID	Umsatzsteueridentifikationsnummer
UStG	Umsatzsteuergesetz
Wartung	Die Wartung beinhaltet den technischen Support (siehe Punkt 2.5.5) sowie die Bereitstellung und das Einspielen von aktuellen Versionen, Releases, Hotfixes, Patches etc (siehe Punkt 2.5.6).
Werktag	Montag bis einschließlich Freitag, mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage.

Die Hervorhebung einzelner Worte in Fettschrift dient ausschließlich der leichteren Lesbarkeit und Überblickbarkeit der Ausschreibungsunterlagen. Der Hervorhebung einzelner Worte in Fettschrift kann keinesfalls eine inhaltliche Bedeutung beigemessen werden.

## 1.2. Vertragsbestandteile

- 5 Die wechselseitigen Rechte und Pflichten der Vertragspartner ergeben sich aus den nachstehend in der Reihenfolge ihrer Bedeutung angeführten Vertragsbestandteilen, nämlich:
- a) Einzelauftrag des Auftraggebers und gegebenenfalls bezughabende Unterlagen;
  - b) allfälligen Ergänzungen, Erklärungen, Berichtigungen und Rückfragenbeantwortungen zu den einzelnen Teilen der Ausschreibungsunterlagen;
  - c) gegenständliche Rahmenvereinbarung (Teil B) samt Anhang 1 Preisblätter;
  - d) Ausschreibungsunterlage Teil E (NDA) ;

- e) Ausschreibungsunterlagen Teil A (Bestimmungen für das Angebot), Teil C (Angebotsschreiben/Bietererklärung, Formblätter für notwendige Subunternehmer sowie für Bietergemeinschaften, Formblatt zur Fehlerannahmestelle und Muster für eine Bankgarantieerklärung sowie für eine eidesstaatliche Erklärung), Teil D (Formblätter für die technische Leistungsfähigkeit), Teil F (Statistische Informationen);
- f) Angebot zum gegenständlichen Vergabeverfahren des Auftragnehmers;
- ~~g) besondere Bestimmungen für den Einzelfall in technischen ÖNORMEN bzw. Europäischen Normen oder DIN-Normen;~~
- ~~h)g) alle zutreffenden Normen, technischen Richtlinien, Wissensstand der Technik, soweit diese nicht den Ausschreibungsbedingungen widersprechen.~~

6 Im Falle widersprüchlicher oder gegensätzlicher Bestimmungen der gleichen hierarchischen Stufe ist jeweils der Inhalt des Vertragsbestandteils jüngeren Datums maßgeblich. Bei Widersprüchen zwischen den einzelnen Vertragsbestandteilen in der Randziffer 5 hat der jeweils vorgereichte Vertragsbestandteil Vorrang.

7 Die Gültigkeit allfälliger Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers ist und bleibt stets ausgeschlossen. Dies gilt unabhängig davon, ob solche Bedingungen vor Abschluss dieses Vertrages oder in der Folge auf Nachtragsangeboten, Rechnungen und wo sonst immer angeführt sind.

### **1.3. Normen und Richtlinien**

8 Es gelten die zugehörigen technischen ÖNORMEN und Europäischen Normen (EN). In Fällen, in denen keine einschlägigen ÖNORMEN bestehen, gelten die Europäischen Normen in sinngemäßer Anwendung. In Zweifelsfällen gelten grundsätzlich die im Vertrag genannten Normen vorrangig vor den nicht genannten Normen. Dies gilt gleichermaßen für ÖNORMEN und Europäischen Normen.

## 2 GEGENSTAND DER RAHMENVEREINBARUNG

### 2.1. Allgemeine Leistungsbeschreibung

9 Der Auftragnehmer hat die in Punkt 2.3 Leistungsgegenstand beschriebenen Leistungen, für die der Auftragnehmer im Rahmen des offenen Verfahrens E2E 2018, GZ BRZ-7.1.1/0030-K-ER-BE/2018 als Partei der Rahmenvereinbarung ermittelt wurde (siehe Seite 2), gesamtverantwortlich zu erbringen.

### 2.2. Ausgangssituation

10 Der Auftraggeber hat die Software Business Process Monitor (BPM) und Sitescope des Herstellers Microfocus für die End-to-End Vermessung im Einsatz.

11 Die Software BPM ist in einer Transaction Unlimited Locations Ultimate Edition im Einsatz, welche das Service Level Management (SLM) umfasst.

12 Die Software SiteScope gliedert sich wie folgt auf:

- SiteScope Operating System Instance Software (OSI)
- SiteScope URL

13 Die Software BPM und Sitescope laufen auf einer Windows-Server-Plattform. Die Daten werden in einer Oracle Datenbank gespeichert.

14 Es sind derzeit (Stand: April 2018) beim Auftraggeber am Standort BRZ die Softwareprodukte BPM-Version 9.40 sowie SiteScope Version 11.4 mit folgender Gesamtanzahl an Lizenzen im Einsatz:

Software	Anzahl der Lizenzen
<b>Business Process Monitoring (BPM)</b>	
Business Process Monitoring Transaction Unlimited Locations Ultimate Edition (A8B50AAE)	<b>186</b>



<b>HPE SiteScope</b>	
SiteScope Premium Edition 1 – Operating System Instance (OSI) Software (H7W94AAE)	<b>32</b>
SiteScope Premium Edition – Operating System Instance (OSI) Software Comp (H7X14AAE)	<b>227</b>
SiteScope Premium Edition 1 URL (H7W95AAE)	<b>95</b>
SiteScope Premium Edition URL 50 Pack (H7U17AAE)	<b>3 Pakete à 50 Stück</b>

15 Zur Erweiterung der bestehenden Softwarelösung für die End to End Vermessung werden zusätzliche Lizenzen des Herstellers Microfocus benötigt.

### **2.3. Leistungsgegenstand**

16 Die vom Auftragnehmer gesamtheitlich zu erbringenden Leistungen umfassen primär folgende Leistungen:

- Wartung der beim Auftraggeber im Einsatz befindlichen Software BPM und SiteScope in der unter Punkt 2.2 angeführten Lizenzanzahl,
- Lieferung zusätzlicher Lizenzen der Software BPM sowie zugehörige Wartungsleistungen
- Lieferung zusätzlicher Lizenzen der Software SiteScope (OSI und URL) sowie zugehörige Wartungsleistungen
- Lieferung von Lizenzen der Real User Monitor Ultimate Edition (RUM Probe) sowie zugehörige Wartungsleistungen
- Lieferung von Lizenzen der Operations Bridge Suite Premium Edition sowie zugehörige Wartungsleistungen
- Lieferung von Lizenzen der Operations Bridge System Collector Add-on for OSI sowie zugehörige Wartungsleistungen
- Lieferung von Lizenzen der Diagnostics Premium Edition One OS Instance sowie zugehörige Wartungsleistungen
- Zusätzliche Dienstleistungen.

**2.4. Voraussichtlicher Bedarf der Lizenzen und Wartungsleistungen für die Laufzeit der Rahmenvereinbarung von drei Jahren sowie für die weiteren Optionsjahre**

17 Bei den in den folgenden Tabellen angeführten Zahlen handelt es sich um den errechneten Bedarf (Mengengerüst) auf Grundlage von Planungsdaten aus heutiger Sicht für drei Jahre sowie für weitere zwei Optionsjahre, die für die Kalkulation herangezogen werden können.

18 **Dieser voraussichtliche Bedarf versteht sich ausschließlich als unverbindliche Information und stellt keinesfalls eine Verpflichtung des Auftraggebers zur Abnahme in dieser Auftragshöhe dar.**

19 Sollten jedoch über diesen voraussichtlichen geschätzten Bedarf hinaus Lizenzen und Wartungsleistungen benötigt werden, ist der Auftragnehmer verpflichtet, diese zu liefern und die entsprechenden Wartungsleistungen zu erbringen. Der volle geschätzte Bedarf für die gesamte Laufzeit der Rahmenvereinbarung unter Ausnützung der Optionen (also für einen Zeitraum von fünf Jahren) darf zumindest um das 3-fache der angegebenen Mengen überschritten werden.

20 Voraussichtliche Abrufe der Wartung für die bestehenden Lizenzen:

Zeitraum	BPM	Site Scope OSI	Site Scope URL
2018	-	-	-
2019	186	259	245
2020	186	259	245
2021	186	259	245
2022	186	259	245

21 Voraussichtlicher Bedarf an zusätzlichen Lizenzen (Anzahl bezogen auf die jeweilige Einheit gemäß Preisblätter) samt zugehöriger Wartung:

Zeitraum	BPM	Site Scope OSI	Site Scope URL	RUM Probe	Operations Bridge Suite	Operations Bridge System Collector	Diagnostics
2018	26						
2019	26	1 (à 50)		1	2 (à 50)	1 (à 5)	2
2020	26		1 (à 50)		1 (à 50)	1 (à 50)	1
2021	26				1		1
2022	26				1		1

22 Voraussichtlicher Bedarf an zusätzlichen Dienstleistungen:

Voraussichtlicher Zeitraum	Zusätzliche Dienstleistungstage pro Vertragsjahr
2018 – 2022	5

## 2.5. Wartungsleistungen

### 2.5.1. Allgemeines

23 Die Wartung betrifft die in der BRZ GmbH bestehende Software BPM-Version 9.40 sowie SiteScope (OSI und URL) Version 11.4, die derzeit (Stand: April 2018) beim Auftraggeber an dem Standort BRZ mit der in Punkt 2.2 angeführten Lizenzanzahl eingesetzt werden, wobei ein Versionswechsel (höhere Version) seitens des Auftragnehmers in Bezug auf den Leistungsgegenstand zu berücksichtigen ist. Weiters betrifft die Wartung die zusätzlichen Lizenzen gemäß Punkt 2.3, die während der Dauer der Rahmenvereinbarung vom Auftraggeber abgerufen werden können. Die Wartungsleistungen erfolgen grundsätzlich mittels Fernwartung. Es ist kein Remotezugriff vorgesehen.

### 2.5.2. Dauer der Wartung

24 Alle Wartungsleistungen werden vom Auftraggeber mittels eines Abrufauftrages (siehe Punkt 3.1) beauftragt. Die Wartungsleistungen können mittels Abrufauftrag auch für einen längeren Zeitraum abgerufen werden, der über die Dauer der Rahmenvereinbarung hinausgeht (z.B. 10 Jahre oder unbefristet). Der Auftraggeber beabsichtigt die Wartungsleistungen mittels Abrufauftrag auf unbefristete Zeit abzurufen. Eine Wartungsperiode dauert jeweils vom 1. Mai bis 30. April eines Kalenderjahres.

25 Ruft der Auftraggeber zusätzliche Lizenzen gemäß Punkt 3.1 ab, so ist der konkrete Leistungsbeginn der Wartung der Tag der Lieferung der zusätzlichen Lizenzen. Die erste Wartungsperiode läuft 12 Monate. Danach wird die Wartung an die Wartungsperiode (1. Mai bis 30. April) angeglichen und endet somit am nächstfolgenden 30. April. Das diesbezügliche Wartungsentgelt darf nur aliquot für den tatsächlichen Wartungszeitraum verrechnet werden. endet jedenfalls am nächstfolgenden 30. April. Das Entgelt für die Wartungsleistung dieser neuen Lizenzen darf nur aliquot für den tatsächlichen Wartungszeitraum beginnend mit dem 1. des Folgemonats der Lieferung (bis zum Ende der Wartungsperiode am nächstfolgenden 30. April) verrechnet werden.

### 2.5.3. Kündigung der Wartung

26 Der Auftraggeber kann die Wartung unter Einhaltung einer zwei monatigen Kündigungsfrist mit Wirkung zum 30.04. eines jeden Kalenderjahres schriftlich aufkündigen.

27 Der Auftragnehmer kann die Wartung unter Einhaltung einer sechs monatigen Kündigungsfrist mit Wirkung zum 30.04. eines jeden Kalenderjahres schriftlich aufkündigen. Ein allfälliges Kündigungsschreiben ist an den Auftraggeber, Kompetenzzentrum Beschaffung (K-ER-BE), zu richten.

28 Unbeschadet der Bestimmung in RZ 26 kann der Auftraggeber die Wartungsleistung für einzelne Lizenzstückzahlen und/oder die Wartungsleistung für eine gewisse Lizenzanzahl innerhalb einer Wartungsperiode unter Einhaltung einer zwei monatigen Kündigungsfrist mit Wirkung zum 30.04. eines jeden Kalenderjahres schriftlich aufkündigen (Teilkündigung). Ein solches Teilkündigungsrecht steht dem Auftragnehmer nicht zu.

### 2.5.4. Wartungsdefinition

29 Die Wartung unterteilt sich grundsätzlich in folgende Bereiche:

- a) Technischer Support; siehe Punkt 2.5.5
- b) Bereitstellung und Einspielen von aktuellen Versionen, Releases, Hotfixes, Patches etc; siehe Punkt 2.5.6

### 2.5.5. Technischer Support

#### 2.5.5.1. Allgemeines/Leistungszeitraum

30 Der technische Support umfasst die Unterstützung des Auftraggebers bei der Analyse von Fehlern in der Software-Umgebung sowie bei der Formulierung von Hypothesen zu möglichen Fehlerursachen, die Fehlerbehebung und die Beantwortung allgemeiner Fragen zum Betrieb und zur Anwendung der vertragsgegenständlichen Standardsoftware.

31 Der Leistungszeitraum für den technischen Support ist zumindest an Werktagen von Montag bis Freitag, zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr. Das Ticketsystem des Auftragnehmers muss für die Meldung von Fehlern der Fehlerklasse 1 und 2 sieben Tage die Woche und 24 Stunden täglich zur Verfügung stehen. Das bedeutet, dass Tickets hinsichtlich Fehler der Fehlerklassen 1 und 2 jederzeit beim Bieter dokumentiert einmeldbar sein müssen; bearbeitet werden müssen diese Tickets aber erst im Leistungszeitraum (an Werktagen von Montag bis Freitag, zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr).

#### 2.5.5.2. Fehlerannahme/ Fehlerannahmestelle

32 Der Auftragnehmer hat eine während des Leistungszeitraumes (siehe Punkt 2.5.5.1) besetzte Fehlerannahmestelle zu betreiben.

33 An diese Fehlerannahmestelle (die im Formblatt 6 im Teil C genannt wurde) können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Auftraggebers aufgetretene Fehler und Probleme melden sowie allgemeine Fragen zum Betrieb und zur Anwendung der vertragsgegenständlichen Software stellen.

34 Die Fehlerannahmestelle des Auftragnehmers muss im Leistungszeitraum (siehe Rz 31) elektronisch z.B. via E-Mail oder über ein WEB-Portal und per Telefon erreichbar sein. Eine konkrete Meldung bzw Anfrage muss jedenfalls entweder elektronisch z.B. via E-Mail oder über ein WEB-Portal oder per Telefon möglich sein. Der Auftragnehmer hat Sorge zu tragen, dass die Fehlerannahmestelle von fachkundigem Personal besetzt ist und alle nötigen Schritte eingeleitet und diese mit dem Auftraggeber koordiniert werden.

35 Der Ruf muss zu einer unter Standard-Telefontarifen (d.h. keine Mehrwert Rufnummer) erreichbaren Inlandsrufnummer des Auftragnehmers erfolgen können. Die Kommunikation erfolgt jedenfalls in deutscher oder englischer Sprache.

36 Bei Übermittlung einer Fehlermeldung per E-Mail oder Telefon ist der Auftragnehmer verpflichtet, die Annahme der Fehlermeldung dem Auftraggeber per E-Mail zu bestätigen. Im Falle einer Fehlermeldung hat ein Spezialist des Auftragnehmers innerhalb der unter Punkt 2.5.5.6 angegebenen Reaktionszeit zu reagieren (durch Rückruf oder auf elektronischem Wege).

#### 2.5.5.3. Fehleranalyse

37 Die Fehleranalyse wird grundsätzlich vom Auftraggeber durchgeführt. Der Auftragnehmer ist jedoch verpflichtet, die Fehleranalyse hinsichtlich der vertragsgegenständlichen Software zu unterstützen.

#### 2.5.5.4. Fehlerbehebung

38 Das Ziel der Fehlerbehebung besteht darin, den fehlerfreien Betrieb der vertragsgegenständlichen Software sowie die vertraglich vereinbarte Funktionalität wieder herzustellen. Arbeiten, die aus sachlichen Gründen eine Mitwirkung des Auftraggebers benötigen, werden vom Auftraggeber und dem Auftragnehmer gemeinsam durchgeführt. Arbeiten, die vom Auftraggeber aus sachlichen Gründen nicht durchgeführt werden können, weil sie Kenntnisse über die Software erfordern, die ein Anwender üblicherweise nicht hat, sind vom Auftragnehmer eigenständig zu erbringen.

39 Die Fehlerbehebung erfolgt durch die Lieferung neuer oder verbesserter Programmteile (zB. Patches, Hotfixes etc). Die Installation und Inbetriebnahme neuer oder verbesserter Programmteile erfolgt durch den Auftraggeber. Der Auftraggeber kann jedoch den Auftragnehmer mit der Installation und Inbetriebnahme neuer oder verbesserter Programmteile zum Stundensatz für zusätzliche Dienstleistungen gemäß Punkt 2.7 dieses Vertrags beauftragen. Voraussetzung hierfür ist eine schriftliche Beauftragung des Auftragnehmers durch den Auftraggeber.

40 Der Auftragnehmer kann bis zur endgültigen Behebung auch einen Workaround zur Umgehung eines Fehlers anbieten, sofern dadurch keine wesentlichen Beeinträchtigungen des Betriebes der Auftraggeber entstehen. Nach Einrichtung eines Workaround ist der Auftragnehmer grundsätzlich verpflichtet, unverzüglich mit der endgültigen Fehlerbehebung zu beginnen und diese so schnell wie möglich durchzuführen (siehe dazu Punkt 2.5.5.7).

#### 2.5.5.5. Fehlerklassen

41 Der Auftraggeber und der Auftragnehmer vereinbaren für die Zuordnung von Fehlern der vertragsgegenständlichen Standardsoftware einvernehmlich die nachstehenden Fehlerklassen:

- a. Fehlerklasse 1 „kritisch“: Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit. Das sind vor allem Fehler, die eine weitere Verarbeitung ausschließen.

Funktionsbezogene Beispiele: Systemstillstand ohne Wiederanlauf, Datenverlust / Datenzerstörung, falsche Ergebnisse bei zeitkritischer Massenverarbeitung von Daten (SLA-Auswertungen).

- b. Fehlerklasse 2 „schwer“: Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit, lässt aber eine Weiterarbeit zu.

Funktionsbezogene Beispiele: falsche oder inkonsistente Verarbeitung, spürbare Unterschreitung der vereinbarten Leistungsdaten der E2E-Software, Häufung von kurzfristigen Störungen der SLA-Messungen.

- c. Fehlerklasse 3 „leicht“: Die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit, lässt jedoch eine weitere Verarbeitung uneingeschränkt zu.

Funktionsbezogene Beispiele: falsche Fehlermeldung.

- d. Fehlerklasse 4 "trivial": Die zweckmäßige Nutzung des IT-Systems oder des IT-Gesamtsystems ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur geringfügigen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung oder Sicherheit. Das sind vor Allem Schönheitsfehler oder Fehler, die von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Auftraggebers selbst umgangen werden können.

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

- 42 Die Zuordnung eines Fehlers zu den vertraglich definierten Fehlerklassen erfolgt primär durch den Auftraggeber. Bei Eröffnung des Support-Cases kann der Auftraggeber eine Fehlerklassenzuordnung treffen und im Support-System (Web Portal) bekanntgeben. Die finale Zuordnung erfolgt durch eine einvernehmliche Übereinkunft zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer, nachdem die Auswirkungen auf den laufenden Betrieb im Detail erörtert werden. Wenn keine einvernehmlich Übereinkunft zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber zu Stande kommt, ist der Auftraggeber berechtigt, die Fehlerklassen nach Maßgabe der Auswirkungen auf den laufenden Betrieb festzulegen. Unstimmigkeiten der Vertragsparteien hinsichtlich der Fehlerklassenzuordnung unterbrechen die Reaktionszeit.

#### 2.5.5.6. Reaktionszeit

- 43 Die Reaktionszeit umfasst den Zeitraum von der Absetzung der Fehlermeldung (protokolliert durch Anruflisten, Logfiles am letzten Mailserver des Auftraggebers bzw. sog. „Time-Stamps“ bei einer elektronischen Fehlermeldung) durch den Auftraggeber bis zur Reaktion (elektronisch oder per Telefon) des Spezialisten des Auftragnehmers für notwendige Rückfragen bzw. für erste Lösungsvorschläge.

- 44 Erfolgt die Fehlermeldung des Auftraggebers außerhalb des Leistungszeitraumes, so beginnt die Reaktionszeit mit Beginn des nächstfolgenden Leistungszeitraumes zu laufen. Klargestellt wird, dass die Reaktionszeit mit Ablauf des Leistungszeitraumes unterbrochen wird und mit Beginn des nächstfolgenden Leistungszeitraumes weiter läuft.

Für die Fehlerklassen 1 bis 4 gelten die nachstehenden Reaktionszeiten:

- a. Reaktionszeit Fehlerklasse 1: 2 Stunden
- b. Reaktionszeit Fehlerklasse 2: 4 Stunden
- c. Reaktionszeit Fehlerklasse 3: 24 Stunden
- d. Reaktionszeit Fehlerklasse 4: 24 Stunden

### 2.5.5.7. Fehlerbehebungszeiten

45 Für Fehler der Fehlerklasse 1 beträgt die Fehlerbehebungszeit 36 Stunden, für Fehler der Fehlerklasse 2 beträgt die Fehlerbehebungszeit 48 Stunden. Die Fehlerbehebungszeit umfasst den Zeitraum vom Absetzen der Fehlermeldung bis zur Behebung des Fehlers durch den Auftragnehmer.

46 Klargestellt wird, dass die Fehlerbehebungszeit mit Ablauf des Leistungszeitraumes unterbrochen wird und mit Beginn des nächstfolgenden Leistungszeitraumes weiter läuft.

47 Der Auftragnehmer kann bis zur endgültigen Behebung auch einen vorübergehenden Workaround zur Umgehung eines Fehler anbieten, sofern dadurch keine wesentlichen Beeinträchtigungen des Betriebes des Auftraggebers entstehen. Nach Einrichtung eines vorübergehenden Workarounds ist der Auftragnehmer verpflichtet, unverzüglich mit der endgültigen Fehlerbehebung zu beginnen und diese so schnell wie möglich durchzuführen.

48 Zudem ist auch die Einrichtung eines permanenten Workarounds zulässig, sofern dadurch keine Beeinträchtigungen des Betriebes des Auftraggebers entstehen und der Auftragnehmer für den Fall, dass bei einem Releasewechsel der permanente Workaround weiterhin benötigt wird, sicherstellt, dass dieser auch mit dem neuen Release ohne Beeinträchtigungen funktioniert.

Beispiel:

<b>Fehlermeldung von Fehlern der Fehlerklasse 1</b>	<b>Ende der Fehlerbehebungszeit</b>
Montag, 17:00	am darauffolgenden Montag, 13:00
Freitag, 9:00	Donnerstag, 13:00
Mittwoch, 18:00	am darauffolgenden Mittwoch, 13:00
<b>Fehlermeldung von Fehlern der Fehlerklasse 2</b>	<b>Ende der Fehlerbehebungszeit</b>
Montag, 17:00	am darauffolgenden Dienstag, 17:00
Freitag, 9:00	Freitag, 17:00
Mittwoch, 18:00	am darauffolgenden Donnerstag, 17:00

49 Für Fehler der Fehlerklasse 3 und 4 ist keine Fehlerbehebungszeit vereinbart. Fehler der Fehlerklasse 3 und 4 sind nach Maßgabe der Möglichkeiten (zB. in einer der nächsten Releases) zu beheben. Dem Auftraggeber ist in regelmäßigen Abständen ein Statusbericht über die Fehlerbehebungen zu übermitteln.



#### **2.5.6. Bereitstellung und Einspielen von aktuellen Versionen, Releases, Hotfixes, Patches etc.**

50 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die beim Auftraggeber eingesetzten Softwareprodukte laufend unter Sicherstellung der Funktionsfähigkeit zu aktualisieren (d.h. fort- und weiterzuentwickeln). Der Auftragnehmer ist daher verpflichtet, den Auftraggeber über das Erscheinen von aktuellen Versionen, Releases, Hotfixes, Patches etc. umgehend zu informieren. Der Auftraggeber hat Anspruch auf Übergabe dieser Softwareaktualisierung und der Dokumentationen durch den Auftragnehmer.

51 Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber jeweils ohne zusätzliche Kosten Patches, Hotfixes, minor und major Releases sowie allgemein erhältliche neue Versionen (Upgrades) für die erfassten Programme mit einer Kopie der entsprechenden Dokumentation per Download zur Verfügung.

52 Sobald der Auftraggeber eine neue Version (Upgrade) eines erfassten Programms erfolgreich eingeführt hat, ist er verpflichtet, die Nutzung der älteren Version dieses Programms einzustellen.

53 Zudem ist der Auftragnehmer zur Aktualisierung und Überprüfung der Daten, die durch die eingesetzten Softwareprodukte abgelegt werden, sowie zur laufenden Aktualisierung der Dokumentation verpflichtet. Werden zu Standardkomponenten aktuellere Handbücher und/oder Online-Hilfen verfügbar, sind diese unaufgefordert und ohne gesonderte Berechnung vom Auftragnehmer zu liefern.

#### **2.5.7. Wartungsbericht/Störungsbericht**

54 Nach Ausführung der Wartungsleistung ist vom Auftragnehmer dem Auftraggeber ein Wartungsbericht zu übergeben. Der Auftragnehmer hat nach jedem Einsatz die Art und den Umfang der ausgeführten Leistungen in den Wartungsbericht einzutragen.

55 Auf Wunsch des Auftraggebers hat der Auftragnehmer zusätzlich zum Wartungsbericht auch einen ausführlichen Störungsbericht über die aufgetretenen Fehler zu übergeben.

#### **2.5.8. Informationspflicht**

56 Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber unverzüglich über Tatsachen oder Umstände zu informieren, welche die Erbringung der Wartungsleistungen in Frage stellen.

### 2.5.9. Vertragsstrafe

- 57 Der Auftragnehmer hat die vorgegebenen Reaktions- und Fehlerbehebungszeiten einzuhalten. Falls der Auftragnehmer die in den vorgenannten Punkten vorgegebenen Zeiten aus welchem Grunde auch immer nicht einhält **und um 100%** (bezogen auf den Leistungszeitraum, siehe Rz 46) überschreitet, wird eine vom Nachweis eines Schadens unabhängige Vertragsstrafe (siehe Rz 59) fällig, sofern der Auftragnehmer nicht nachweisen kann, dass er den Verzug nicht zu vertreten hat.
- 58 Weitergehende Rechte des Auftraggebers bleiben durch die Geltendmachung dieser Vertragsstrafen unberührt. Dem Auftraggeber ist insbesondere die Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen, die die Vertragsstrafe übersteigen, vorbehalten. Dazu zählt insbesondere auch die Geltendmachung jener Schäden, die dem Auftraggeber dadurch entstehen, dass sie infolge der Nichteinhaltung der Wartungsleistungen (Funktionalitäten und Verfügbarkeiten) durch den Auftragnehmer für Pönalezahlungen und sonstige Schadenersatzansprüche durch seine Kunden in Anspruch genommen wird.
- 59 Bei Überschreitung der Reaktions- und/oder Behebungszeit gemäß Punkt 2.5.5.6 und 2.5.5.7 beträgt die Vertragsstrafe Euro 100,- pro Stunde Verzug. Die Vertragsstrafe ist pro Fall der Überschreitung der Reaktions- bzw. Behebungszeit mit 1% des im Angebot ausgewiesenen Pauschalpreises des jeweiligen Wartungsjahres gedeckelt. Alle in einem Wartungsjahr angefallenen Vertragsstrafen aufgrund der Überschreitung der Fehlerbehebungs- bzw. Reaktionszeiten sind insgesamt mit 20% des im Angebot ausgewiesenen Pauschalpreises des jeweiligen Wartungsjahres begrenzt.

#### Beispiel:

Fehlermeldung Fehlerklasse 1	Ende der Fehler- behebungszeit	Beginn der Vertragsstrafe	Tatsächliche Fehlerbehebung	Vertragsstrafe
Montag, 24.6.2019, 17:00	Montag, 01.07.2019, 13:00	Montag, 08.07.2019, 09:00	Freitag, 12.07.2019, 12:00	€ 3.500,-
Mittwoch, 09.10.2019, 18:00	Mittwoch, 16.10.2019, 13:00	Mittwoch, 23.10.2019, 09:00	Donnerstag, 24.10.2019, 10:00	€ 900,-

Fehlermeldung Fehlerklasse 2	Ende der Fehler- behebungszeit	Beginn der Vertragsstrafe	Tatsächliche Fehlerbehebung	Vertragsstrafe
Freitag, 09.08.2019, 9:00	Freitag, 16.08.2019, 17:00	Dienstag 27.08.2019, 09:00	Freitag, 30.08.2019, 13:00	€ 2:800,-
Montag, 11.11.2019, 17:00	Dienstag, 19.11.2019 17:00	Donnerstag, 28.11.2019, 09:00	Donnerstag, 28.11.2019, 12:00	€ 300,-

60 Jede einzelne der im Beispiel angeführten Vertragsstrafe ist mit 1% des im Angebot ausgewiesenen Pauschalpreises des jeweiligen Wartungsjahres gedeckelt. Alle in einem Wartungsjahr angefallenen Vertragsstrafen sind insgesamt mit 20% des im Angebot ausgewiesenen Pauschalpreises des jeweiligen Wartungsjahres begrenzt.

#### **2.5.10. Rechtseinräumung**

61 Der Auftragnehmer räumt dem Auftraggeber an der Software, die im Rahmen der Wartungsleistung geliefert wird (insbesondere Aktualisierungen, Hotfixes und Patches), das Recht gemäß Punkt 3.20 ein.

#### **2.5.11. Minderung der Lizenzanzahl/Lizenztypen**

62 Sollte der Auftraggeber keine Wartungsleistungen mehr in Bezug auf Einzellizenzen für bestimmte Softwareprodukte benötigen oder sollen sich die Wartungsleistungen nicht mehr auf die gesamte Lizenzanzahl erstrecken, so erfolgt eine Teilkündigung gemäß Punkt 2.5.3.

#### **2.6. Lieferung von zusätzlichen Lizenzen**

63 Vertragsgegenstand ist weiters die Lieferung zusätzlicher Lizenzen, die in den Preisblättern (Anhang 1) im Registerblatt „zusätzliche Lizenzen“ angeführt sind.

Der Auftraggeber ruft zusätzliche Lizenzen je nach Bedarf gemäß den jeweiligen in den Preisblättern (Registerblatt „zusätzliche Lizenzen“) angeführten Einheiten oder Staffellungen ab. Mit dem Abruf der Lizenzen erfolgt gleichzeitig der Abruf der zugehörigen Wartungspauschale gemäß Preisblätter, Registerblatt Wartung zusätzlicher Lizenzen (siehe Rz 25).

Der Auftragnehmer ist verpflichtet sicherzustellen, dass sämtliche derzeit beim Auftraggeber im Einsatz befindlichen Lizenzen (siehe Punkt 2.2) sowie jene Lizenzen, die zusätzlich beschafft werden, gewartet werden.

#### **2.7. Zusätzliche Dienstleistungen**

64 Für zusätzliche Dienstleistungen, die nicht von den Wartungsleistungen gemäß Punkt 2.5 umfasst sind (Unterstützung vor Ort, zusätzlich benötigte Dienstleistungen im Consultingbereich), sind Personentage für einen flexiblen Leistungsabruf innerhalb der Laufzeit der Rahmenvereinbarung anzubieten. Diese Dienstleistungen können vom Auftraggeber tageweise beauftragt werden. Der Auftraggeber ist verpflichtet für die Erbringung dieser Dienstleistungen einen qualifizierten Mitarbeiter (Techniker) einzusetzen, der die Leistungen vor Ort beim Auftraggeber durchführt. Der jeweils angebotene

Pauschaltagesatz hat sämtliche Nebenkosten und Spesen zu inkludieren (z.B. An- und Abfahrt des Personals, Fahrzeugkosten).

65 Der voraussichtliche Bedarf an Personentagen versteht sich ausschließlich als unverbindliche Information und stellt keinesfalls eine Verpflichtung des Auftraggebers zur Abnahme der Personentage in diesem Umfang dar.

66 Unter zusätzliche Dienstleistungen werden im gegenständlichen Vertrag insbesondere folgende Tätigkeiten verstanden:

- Einspielen von Patches, minor und major Releases, Hotfixes neuer Versionen (Upgrades) beim Auftraggeber;
- Nachträgliche Konfigurationsänderungen und Anpassungen bei Releasewechsel;
- Integration von neuen zu vermessenden Applikationstypen;
- Fehlerbehebung vor Ort, welche nicht von den Wartungsleistungen umfasst ist;
- Softwaremigration im Zuge von Plattformänderungen.

Ein Abruf derartiger Leistungen mittels Abrufauftrag gem. Pkt. 3.1 erfolgt mit einer Mindestvorankündigungsfrist von 5 Werktagen. Ein Personentag beginnt um 9.00 Uhr und endet um 17.00 Uhr, von Montag bis Freitag (ausschließlich gesetzlicher Feiertage). Zusätzliche Reisezeiten gelten nicht als Arbeitszeit. Die kleinste Abrufeinheit beträgt einen Personentag. Die Verrechnung der Leistungen erfolgt nach Aufwand. Für diese zusätzlichen Dienstleistungen sind jene Preise maßgeblich, die der Auftragnehmer als Bieter in Form eines Pauschaltagesatzes (insbesondere inklusive sämtlicher Steuern, Abgaben und Spesen), ausgehend von einer Arbeitszeit von 8 Stunden à 60 Minuten in Bezug auf einen, für die konkret vorzunehmende Leistung qualifizierten, Mitarbeiter (Techniker), angeboten hat.

Der Auftragnehmer darf, soweit dies zur Erbringung der durchzuführenden Arbeiten erforderlich ist, in angemessenem Umfang die betreffenden Betriebsanlagen des Auftraggebers nutzen, einschließlich sämtlicher Soft- und Hardware, des Fachpersonals oder sonstiger für die Ausführung der vereinbarten Arbeiten benötigten Gegenstände. Darüber hinaus wird vom Auftraggeber im angemessenen Umfang Arbeitsplatz zur Verfügung gestellt. In den Geschäftsräumen des Auftraggebers beachtet der Auftragnehmer die Arbeits- und Sicherheitsvorschriften des Auftraggebers, über die der Auftragnehmer im Voraus schriftlich vom Auftraggeber informiert wurde.

### **3 RECHTLICHE UND KOMMERZIELLE AUFTRAGSBEDINGUNGEN**

#### **3.1. Einzelauftrag / Abrufauftrag**

67 Abrufaufträge (= Bestellungen) für einen Einzelauftrag gelten dann als rechtsgültig erteilt, wenn der Abrufauftrag für einen Einzelauftrag seitens des Auftraggebers vom Kompetenzzentrum Beschaffung (K-ER-BE) oder firmenmäßig unterfertigt ist.

68 Für Leistungen, die der Auftragnehmer erbringt und die nicht beauftragt wurden, besteht weder ein Entgeltanspruch noch ein Anspruch auf Aufwandsersatz gegen den Auftraggeber. Der Auftraggeber hat vielmehr das Recht, die unverzügliche und unentgeltliche Beseitigung der Leistung und Wiederherstellung des vorigen Zustandes zu verlangen.

69 Der Auftraggeber definiert im Einzelauftrag insbesondere die vom Auftragnehmer zu erbringenden Leistungen unter Angabe des Leistungsbeginns, Leistungsumfanges, allfälliger besonderen Spezifikationen, des für die Auftragsabwicklung in Aussicht genommenen Zeithorizontes sowie unter konkreten Angaben zur Anlieferung.

70 Erachtet der Auftraggeber die Stornierung eines erteilten Einzelauftrages für zusätzliche Dienstleistungstage für unumgänglich, kann er diesen unter Einhaltung einer einmonatigen Kündigungsfrist stornieren. Die Verrechnung von Stornogebühren durch den Auftragnehmer ist dabei nicht zulässig. Die bis dahin geleisteten Aufwendungen werden vom Auftragnehmer nur in dem Ausmaß in Rechnung gestellt, in dem die erbrachte Leistung einen Nutzen im Sinne der vertraglich vereinbarten Leistung bringt.

71 Vom Auftraggeber wird eine Person nominiert, die befugt ist, gegenüber dem Auftragnehmer die Art und Weise der Auftragserfüllung anzuordnen, Termine zu vereinbaren, Leistungsnachweise als Grundlage für die Verrechnung zu genehmigen, die Auftragserfüllung begleitend zu kontrollieren, gegebenenfalls die Erbringung der Dienstleistung durch eine andere Fachkraft des Auftragnehmers zu fordern, wenn die eingesetzte Fachkraft nicht die für die Erfüllung des Einzelauftrages erforderliche Qualifikation aufweist.

72 Ist die Leistung des Auftragnehmers nicht entsprechend, kann der jeweilige Einzelauftrag vom Auftraggeber jederzeit, ohne Angabe spezifischer Gründe, abgebrochen werden. Die bis dahin geleisteten Aufwendungen werden dem Auftragnehmer nur in dem Ausmaß vergütet, in dem die erbrachte Leistung einen Nutzen im Sinne der vertraglich vereinbarten Leistung bringt.

73 Der Auftragnehmer ist für die ordnungsgemäße, dem Stand der Technik entsprechende, Erfüllung aller im Einzelauftrag definierten Leistungen verantwortlich.

74 Eine (Netto-)Arbeitsstunde beträgt jeweils sechzig Minuten. Anreisewege, Fahrten innerhalb Wiens, Pausen und Dienstverhinderungen werden in diese Arbeitsstunden nicht eingerechnet und werden daher auch nicht gesondert vergütet.

### **3.2. Vertragsdauer und Optionen**

75 Diese Rahmenvereinbarung erwächst mit der Gegenzeichnung durch den Auftraggeber in Rechtskraft und endet – ohne Berücksichtigung der Optionen – nach 3 Jahren. Bei Inanspruchnahme der Optionen verlängert sich die Dauer der Rahmenvereinbarung jeweils um ein weiteres Jahr, höchstens jedoch auf insgesamt 5 Jahre. Der Auftraggeber gibt dem Auftragnehmer jeweils spätestens ein Monat vor Ende der Laufzeit der Rahmenvereinbarung schriftlich via postalischem Schreiben oder E-Mail bekannt, ob er vom Recht, die Verlängerungsoption zu ziehen, Gebrauch macht. Der Auftraggeber wird von der Option Gebrauch machen, wenn dies aus seiner Sicht zur Wahrung der Kontinuität der Leistungserbringung erforderlich ist.

76 Bezüglich der Vertragsdauer für die Wartung wird auf Punkt 2.5.2 verwiesen.

### **3.3. Außerordentliche Kündigung**

77 Der Auftraggeber ist berechtigt, die gesamte Rahmenvereinbarung oder das Vertragsverhältnis nur hinsichtlich der beauftragten Wartungsleistungen bei Vorliegen eines wichtigen Grundes einseitig ohne Setzung einer Nachfrist durch schriftliche Erklärung mit sofortiger Wirkung aufzulösen.

78 Als wichtige Gründe für den Auftraggeber gelten insbesondere:

- das wiederholte erhebliche Überschreiten von Fehlerbehebungszeiten trotz Abmahnung durch den Auftraggeber;
- die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Auftragnehmers oder die Abweisung eines Insolvenzverfahrens mangels kostendeckenden Vermögens;
- das Vorliegen von Umständen, die eine zeitgerechte bzw. weitere Erfüllung wesentlicher Teile des Vertrages offensichtlich unmöglich machen, sofern diese nicht der Auftraggeber selbst zu vertreten hat;

- wenn der Auftragnehmer oder ihm zurechenbare Personen gegen die gesetzlichen Antikorruptionsbestimmungen verstoßen und/oder im Fall des unmittelbaren oder mittelbaren Versprechens oder Gewährens eines Vermögensvorteils an Personen des Auftraggebers durch den Auftragnehmer oder einen Subunternehmer des Auftragnehmers;
- wenn der Auftragnehmer oder ihm zurechenbare Personen dem Personal des Auftraggebers oder sonstigen vom Auftraggeber zurechenbaren Personen nicht bloß geringfügige Geschenke, Einladungen oder Zuwendungen welcher Art auch immer gewähren oder sich mit Personal des Auftraggebers oder mit sonstigen des Auftraggebers zurechenbaren Personen inoffiziell zu laufenden Vergabeverfahren des Auftraggebers trifft;
- eine Beschränkung oder unlautere Beeinflussung des freien Wettbewerbs durch den Auftragnehmer, ein mit diesem verbundenes Unternehmen oder einen Subunternehmer des Auftragnehmers in dem, dem Vertragsabschluss vorangegangenen Vergabeverfahren;
- der Einsatz einer vom Auftraggeber nicht genehmigten ausgetauschten Fachkraft und/oder eines nicht genehmigten Subunternehmers durch den Auftragnehmer;
- die Weigerung des Auftragnehmers, eingesetztes Personal seines Unternehmens beim Auftraggeber auszutauschen, wenn dies der Auftraggeber fordert;
- wenn eine Verurteilung des Auftragnehmers oder eines vom Auftragnehmer eingesetzten Subunternehmers gegen die Bestimmungen des Ausländerbeschäftigungsgesetzes oder analoger Normen vorliegt;
- Verlust oder Einstellung der Gewerbeberechtigung;
- eine falsche Erklärung im erheblichen Ausmaß des Auftragnehmers im Angebot oder im Zuge eines Abrufauftrages;
- das Vorliegen einer wesentlichen Vertragsverletzung; eine solche ist insbesondere jede Verletzung der vertraglichen Verpflichtungen, wenn sie nachteilig und trotz schriftlicher Abmahnung wiederholt erfolgt;
- wenn der Auftragnehmer Sozialversicherungsbeiträge oder sonstige Abgaben hinterzieht,
- wenn der Auftragnehmer oder eine von ihm zur Auftragserfüllung herangezogene Person gegen die Bestimmungen der Geheimhaltungsvereinbarung (Teil E) oder gegen Punkt 3.24 (Geheimhaltung, Datenschutz) bzw. sonst gegen datenschutzrechtliche Bestimmungen verstößt.

79 Erklärt der Auftraggeber nach Punkt 3.3 / Rz 77 die sofortige Beendigung des Vertragsverhältnisses, verliert der Auftragnehmer jeden Anspruch auf das Entgelt, soweit er nicht bereits eine für den Auftraggeber nach deren Anforderungen verwertbare Teilleistung erbracht hat. Soweit ein Anspruch auf das Auftragsentgelt nicht besteht, hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber allenfalls bereits geleistete Zahlungen zuzüglich einer Verzinsung von 4 vH über dem jeweiligen geltenden Basiszinssatz p.a. (ab dem Tag des Empfangs der Beträge an gerechnet) unverzüglich rück zu erstatten. Im Falle der sofortigen Beendigung des Vertragsverhältnisses hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber, unabhängig von weiteren Schadenersatzansprüchen, auch die durch eine allfällige Weitergabe des Auftrags an einen Dritten erwachsenden Mehrkosten (= Ersatzvornahme) einschließlich der Kosten für die Durchführung eines Vergabeverfahrens, zu ersetzen.

80 Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber ohne Verzug vorab darüber zu informieren, wenn der Auftragnehmer ein Verfahren zur Auflösung und Liquidierung seiner Gesellschaft einleitet oder eine Insolvenz droht, durch Wechsel der Beteiligungsverhältnisse unter einen neuen beherrschenden Einfluss gerät oder den die vertragsgegenständlichen Leistungen betreffenden Geschäftsbereich einzustellen oder dessen Übertragung an einen Dritten oder den Zusammenschluss mit dem Unternehmen eines Dritten beabsichtigt. Im Falle einer Übertragung des die vertragsgegenständlichen Leistungen betreffenden Geschäftsbereichs vom Auftragnehmer an einen Dritten oder des Zusammenschlusses des Geschäftsbereiches mit dem Unternehmen eines Dritten hat der Auftraggeber das Recht, zu verlangen, dass der Auftragnehmer für die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertragsverhältnisses durch den Dritten ausdrücklich zusätzlich zu dem Dritten Gewähr leistet oder, sollte eine solche Erklärung vom Auftragnehmer nicht abgegeben werden, vom Vertrag zurück zu treten.

#### **3.4. Erfüllungsort**

81 Erfüllungsorte sind die jeweiligen Räumlichkeiten des Auftragnehmers bzw. sofern eine Leistung vor Ort zu erbringen ist die Räumlichkeiten des Auftraggebers am Standort BRZ (Hintere Zollamtsstraße 4, 1030 Wien).

#### **3.5. Leistungsbeginn**

82 Sofern im Abrufauftrag für einen Einzelauftrag (siehe Punkt 3.1) nichts Gegenteiliges festgelegt wird, sind die Leistungen innerhalb folgender Fristen ab Zugang des Abrufauftrags zu erbringen (= Leistungsbeginn):



- Lieferung von zusätzlichen Lizenzen: 10 Werktage
- Wartung zusätzlicher Lizenzen: mit erfolgter der Tag der Lieferung der zusätzlichen Lizenzen
- zusätzliche Dienstleistungen (gem. Punkt 2.7): 5 Werktage nach Vorankündigung bzw. Abrufauftrag

83 Der genaue Zeitpunkt des Leistungsbeginns (z.B. Lieferzeitpunkt, Beginn der Wartungsleistungen) wird im jeweiligen Abrufauftrag für einen Einzelauftrag (siehe Punkt 3.1) spezifiziert.

### **3.6. Teilbarkeit von Leistungen**

84 Sämtliche vom Auftragnehmer zur Erfüllung des Vertrages übernommene Pflichten sind Hauptleistungspflichten und bilden eine unteilbare Leistung. Es bleibt dem Auftraggeber unbenommen, dessen ungeachtet einzelne Leistungen des Auftragnehmers als teilbar zu behandeln, sofern sie für den Auftraggeber nach dessen Anforderungen selbständig verwertbar sind.

### **3.7. Eigentums- und Gefahrenübergang**

85 Das Eigentumsrecht und der Gefahrenübergang an den zusätzlichen zu liefernden Lizenzen gehen mit deren Übergabe an den Auftraggeber über. Die Gewährleistungs- und Garantiefrist beginnt mit der Übergabe (Zurverfügungstellung) an den Auftraggeber zu laufen.

### **3.8. Zurückbehaltung und Leistungspflicht**

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

### **3.9. Rechtsnachfolge**

87 Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag seitens des Auftragnehmers bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers.

88 Der Auftraggeber ist berechtigt, sämtliche Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag – auch ohne vorherige Zustimmung des Auftragnehmers – auf Gesamtrechtsnachfolger oder Einzelrechtsnachfolger zu übertragen.

### **3.10. Einsatz von Subunternehmern / Wechsel von Subunternehmern**

89 Der Auftragnehmer ist nicht berechtigt, sich ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Auftraggebers anderer bzw. weiterer als der im Angebot genannten Subunternehmer zu bedienen. Beabsichtigt der Auftragnehmer einen anderen als im Angebot genannten oder einen weiteren Subunternehmer, so hat er dies dem Auftraggeber schriftlich vor deren Einsatz bekannt zu geben.

90 Der Auftraggeber wird seine diesbezügliche Entscheidung binnen einer Frist von zwei Wochen ab Erhalt der nachweisenden Unterlagen (für die Leistungsfähigkeit des Subunternehmers) treffen und einen Wechsel von Subunternehmern nur aus wichtigen Gründen ablehnen. Die Zustimmungsfiktion des § 83 Abs 5 BVergG gilt nicht.

### **3.11. Entgelt, Zahlungsbedingungen, Spesen**

91 Das vom Auftraggeber für die vom Auftragnehmer erbrachten Leistungen zu leistende Entgelt ist - unbeschadet der Bestimmungen über die Preisanpassungen gemäß Punkt 3.14 – in den Preisblättern (Anhang 1) des Auftragnehmers, die der Auftraggeber durch rechtswirksamen Abschluss der Rahmenvereinbarung angenommen hat, ausgewiesen. Die Angebote sind so zu kalkulieren und zu erstellen, dass in den Preisblättern die zusätzlichen Lizenzen und das diesbezügliche Wartungsentgelt gesondert angegeben sind.

92 Leistungen durch den Auftragnehmer werden nur dann vergütet, wenn diese durch den Auftraggeber vor deren Erbringung gemäß Punkt 3.1 beauftragt werden. Diese werden gemäß den entsprechenden Positionen der Preisblätter abgerechnet. Der Auftragnehmer hat über die zusätzlichen Dienstleistungen Aufzeichnungen (Datum, Angabe von Dauer, eingesetztes Personal in Stunden mit Funktionsangabe, Art der Leistung, ausreichend detaillierte Tätigkeitsbeschreibung etc.) zu führen, die er sich unmittelbar nach Leistungserbringung durch den Auftraggeber (oder seinen Bevollmächtigten), jedenfalls jedoch wöchentlich, unterzeichnen lassen muss.

93 Mit dem angebotenen Wartungsentgelt (Wartungspauschale) sind alle vom Auftragnehmer zu erbringenden Wartungsleistungen abgegolten.

94 Sämtliche Preise sind Festpreise für die Dauer der Festpreisperiode, welche bis 31. Dezember 2019 andauert.

95 Sämtliche Preise sind Pauschalpreise. Diese umfassen insbesondere alle Nebenleistungen und sonstigen Leistungen, welche zur Herbeiführung des jeweiligen Leistungserfolges notwendig sind, auch wenn diese in den Ausschreibungsunterlagen nicht ausdrücklich angeführt waren.

- 96 Die Pauschalpreise umfassen insbesondere auch:
- Reisespesen und sonstige Diäten;
  - Transport- und Anfahrtkosten (z.B. Mautkosten);
  - Lager- und Arbeitsplatzkosten;
  - alle für die Durchführung der Wartung erforderlichen Leistungen.
- 97 Alle sich aus diesem Vertragsverhältnis oder der damit verbundenen Tätigkeit des Auftragnehmers ergebenden Steuern (mit Ausnahme der Umsatzsteuer) Gebühren, Zölle, Urheberrechtsabgaben, Entsorgungsbeiträge, trägt der Auftragnehmer. Wird der Auftraggeber für solche Abgaben in Anspruch genommen, wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber hierfür schad- und klaglos halten. Der Auftraggeber ist berechtigt, Forderungen aus dieser Schad- und Klagloshaltungsbestimmung von dem an den Auftragnehmer zu leistenden Entgelt in Abzug zu bringen und einzubehalten.
- 3.12. Rechnungslegung**
- 98 Die Rechnungslegung für die jährliche Wartungspauschale erfolgt jährlich im Vorhinein zu Beginn einer jeden Wartungsperiode. Die erstmalige Rechnungslegung für die jährliche Wartungspauschale darf erstmals nach Beauftragung gemäß Punkt 3.1 erfolgen.
- 99 Die Rechnungslegung für die zusätzlichen Lizenzen darf erst unmittelbar nach Übergabe der Lizenzen an den Auftraggeber erfolgen. Die Rechnungslegung für die Wartung der zusätzlichen Lizenzen erfolgt jährlich im Vorhinein; die erste Wartungsperiode wird aliquot auf den tatsächlichen Wartungszeitraum beginnend mit dem 1. des Folgemonats der Lieferung bis zum Ende der Wartungsperiode am nächstfolgenden 30. April verrechnet.
- 100 Die Rechnungslegung für die zusätzlichen Dienstleistungen muss monatlich, binnen 14 Kalendertagen nach Ablauf des Monats in dem die jeweiligen Leistungen erbracht wurden, erfolgen. Grundlage für die Rechnungslegung sind die von der vom Auftraggeber nominierten Person (siehe RZ 71) bestätigten Leistungsnachweise. Den Leistungsnachweisen haben ausreichend detaillierte Tätigkeitsbeschreibungen zugrunde zu liegen, sodass eine Nachvollziehbarkeit der erbrachten Leistungen gegeben ist. Für jene bestätigten zusätzlichen Dienstleistungen, für die nicht binnen 14 Kalendertagen nach Ablauf des Monats, in dem die Leistungen erbracht wurden, Rechnung gelegt wurde, besteht ein Entgeltanspruch erst im nächstfolgenden Monat.
- 101 Abweichungen vom oben beschriebenen Verrechnungsmodus für Einzelaufträge sind möglich, doch müssen solche Abweichungen im Abrufauftrag ausdrücklich vereinbart werden.

Die vom Auftragnehmer gelegten Abrechnungen haben den gesetzlichen Vorschriften des österreichischen Umsatzsteuergesetzes (UStG) in der jeweils geltenden Fassung (insbesondere des § 11 UStG) zu entsprechen und sind an die Abteilung Finanz- und Rechnungswesen der Bundesrechenzentrum GmbH zu richten. Sie haben überdies folgende Informationen zu beinhalten:

- Nummer des Abrufauftrages (SAP-Bestellscheinnummer des Auftraggebers);
- Name und Anschrift des liefernden oder leistenden Unternehmers;
- Name und Anschrift des Auftraggebers;
- Menge und handelsübliche Bezeichnung der Gegenstände bzw. Art und Umfang der Leistungen;
- Tag/Zeitraum der Lieferung oder sonstigen Leistung;
- Entgelt für die Lieferung/sonstige Leistung und der anzuwendende Steuersatz bzw. bei Steuerbefreiung einen Hinweis auf diese; die Preise sind prüfbar und detailliert gemäß den Positionen des Abrufauftrages und gegliedert nach Erfüllungsort, an dem die Leistung erbracht wurde, darzustellen;
- den auf das Entgelt entfallenden Steuerbetrag;
- Ausstellungsdatum (wenn dieses gleich ist mit dem Tag der Lieferung oder sonstigen Leistung, genügt der Vermerk "Rechnungsdatum ist gleich Liefer- bzw. Leistungsdatum");
- Fortlaufende Nummer;
- Umsatzsteueridentifikationsnummer (UID-Nummer) des Auftragnehmers;
- UID-Nummer des Auftraggebers (auf Rechnungen mit einem Gesamtbetrag über EUR 10.000,-- inkl. USt, weiters wenn die Steuerschuld auf den Leistungsempfänger übergeht - Reverse Charge);
- bei Anwendung der Differenzbesteuerung hat ein Hinweis auf diese zu erfolgen;
- Wird die Rechnung in einer anderen Währung als Euro ausgestellt, ist der Steuerbetrag zusätzlich in Euro anzugeben;
- den allfälligen Abnahmenachweis;
- alle sonstigen zur Überprüfung erforderlichen Unterlagen;
- den Summenpreis und die Umsatzsteuer.

103 Rechnungen sind in deutscher Sprache zu legen und dürfen keine nicht allgemein üblichen und verständlichen Abkürzungen enthalten.

104 Der Auftraggeber wird die ordnungsgemäß gelegten Rechnungen innerhalb von 30 Tagen netto begleichen. Die Zahlungsfrist von 30 Tagen beginnt - vertragsgemäße Leistungserbringung und ordnungsgemäße Rechnungslegung vorausgesetzt - am Tag nach dem Eingang der betroffenen Rechnung beim Auftraggeber zu laufen. Für Zahlungen innerhalb von 21 Kalendertagen ab Beginn der Zahlungsfrist ist dem Auftraggeber ein Skonto von 3 % zu gewähren. Für die Einhaltung der Zahlungsfrist ist die Anweisung der Bank des Auftraggebers durch diese am letzten Tag der Frist rechtzeitig. Alle Zahlungen sind auf ein vom Auftragnehmer schriftlich bekannt zu gebendes Bankkonto zu leisten.

105 Für den Fall des Zahlungsverzugs schuldet der Auftraggeber Verzugszinsen von 9,2 % über dem von der österreichischen Nationalbank verlautbarten Basiszinssatz.

### **3.13. Mangelhafte Rechnungslegung**

106 Ist eine Rechnung formwidrig, mangelhaft oder ohne die erforderlichen Belege gelegt oder ist die Rechnungslegung gemäß den Bestimmungen über die Rechnungslegung noch nicht zulässig, so wird die Rechnung dem Auftragnehmer binnen 14 Tagen ab Eingang der Rechnung beim Auftraggeber zur Verbesserung zurückgestellt.

107 Der Auftragnehmer hat die korrigierte Rechnung mit entsprechend neuem Ausstellungsdatum binnen 14 Tagen bzw. zum zulässigen Zeitpunkt dem Auftraggeber neu vorzulegen. Die Zahlungsfrist (30 Tage netto) beginnt mit Einlangen der korrigierten und ordnungsgemäß gelegten Rechnung beim Auftraggeber neu zu laufen.

108 Im Falle der Zurückstellung der Rechnung gemäß Punkt 3.13 / Rz 106 beginnt die Frist für die Skontogewährung gemäß Punkt 3.12 / Rz 104 mit ordnungsgemäßer Rechnungslegung neu zu laufen.

### **3.14. Preisanpassungen**

#### **3.14.1. Preisanpassungen**

109 Für die im Preisblatt (Anhang 1) angegebenen Preise gilt folgende Preisanpassung (Indexierung) als vereinbart.

- 110 Für die im Teil C, Preisblätter, angegebenen **Preise für Wartungsleistungen und zusätzliche Dienstleistungen** kann eine erste Preisanpassung frühestens nach Ablauf des Kalenderjahres 2019 erfolgen (Fixpreisperiode), eine Preisanpassung kann ausschließlich jeweils jährlich immer zu Beginn einer Wartungsperiode wirksam werden. Als Basis zur Berechnung der Indexierung dient der VPI 2015 der seitens der Statistik Austria monatlich verlautbart wird oder ein an seine Stelle tretender Index.
- 111 Die angegebenen Preise für Wartungsleistungen und zusätzliche Dienstleistungen gemäß den Preisblättern dürfen sich maximal um die durchschnittliche Jahresinflationsrate (in Prozent), die im Jahr vor dem Jahr, in dem die Fixpreisperiode abgelaufen ist, verlautbart wurde, erhöht werden, sofern die durchschnittliche Jahresinflationsrate mehr als 1,99% beträgt. Etwaige Preisanpassungen in den weiteren Kalenderjahren können entsprechend erfolgen. Beispiel für die Berechnung der durchschnittlichen Jahresinflationsrate für die erstmals mögliche Preisanpassung: Die Fixpreisperiode endet am 31. Dezember 2019. Die angegebenen Preise gemäß den Preisblättern dürfen sich für das darauf folgende Kalenderjahr 2020 um die durchschnittliche Jahresinflationsrate des Jahres 2018 erhöhen, sofern die durchschnittliche Jahresinflationsrate des Jahres 2018 mehr als 1,99% beträgt. Für das darauf folgende Kalenderjahr dürfen sich die angegebenen Preise gemäß den Preisblättern samt Preiserhöhung maximal um die durchschnittliche Jahresinflationsrate des Jahres 2019 erhöhen, sofern die durchschnittliche Jahresinflationsrate des Jahres 2019 mehr als 1,99% beträgt.
- 112 Verlautbarte Prozentsätze die unter 2 % liegen, bleiben vorerst unberücksichtigt und werden erst gemeinsam mit dem Prozentsatz für das folgende Kalenderjahr berücksichtigt, sofern die Prozentsätze gemeinsam 2 % übersteigen.
- 113 Der Auftragnehmer hat das Kompetenzzentrum Beschaffung (K-ER-BE) des Auftraggebers jeweils bis spätestens Ende August eines Kalenderjahres schriftlich über eine allfällige Preiserhöhung in Kenntnis zu setzen, damit die Preiserhöhung für das folgende Kalenderjahr zu Beginn einer Wartungsperiode wirksam werden kann.
- 114 Klargestellt wird, dass eine nachträgliche Berücksichtigung einer Erhöhung gemäß der durchschnittlichen Jahresinflationsrate, die nicht rechtzeitig angezeigt wurde, ausgeschlossen ist. Für bereits erteilte Einzelaufträge sind Preisanpassungen ausgeschlossen.
- 115 **Für die angebotenen Preise der zusätzlichen Lizenzen gilt folgende Preisanpassung als vereinbart:**

116 Eine erste Preisanpassung kann frühestens nach Ablauf des Kalenderjahres 2019 erfolgen.  
Nach Ablauf des Kalenderjahres 2019 können die angebotenen Preise der zusätzlichen  
Lizenzen um die jeweiligen Rabattsätze, die der Auftragnehmer dem Auftraggeber offen zu  
legen und auf Verlangen des Auftraggebers nachzuweisen hat, auf die jeweils aktuell gültige  
Preisliste für zusätzliche Lizenzen erhöht bzw. gesenkt werden.

117 Der Auftragnehmer hat das Kompetenzzentrum Beschaffung (K-ER-BE) des Auftraggebers  
unverzüglich schriftlich über eine allfällige Preisanpassung in Kenntnis zu setzen, damit eine  
Preisanpassung wirksam werden kann.

118 Für bereits erteilte Einzelaufträge sind Preisanpassungen ausgeschlossen.

119 Im Falle der Beauftragung zusätzlicher Lizenzen gemäß Punkt 2.6 ist der Auftragnehmer  
berechtigt, die Wartungspauschale in der nächst folgenden Wartungsperiode (1. Mai bis  
30. April eines Kalenderjahres) um die Anzahl der neu eingesetzten Lizenzen gemäß dem  
angebotenen Wartungsentgelt zu erhöhen. Bis die Erhöhung im Wartungsentgelt Niederschlag  
findet, kommt die Regelung des Punktes 2.5.2 zur Anwendung. Es gelten die Bestimmungen  
der Rechnungslegung (Punkt 3.12).

### **3.15. Überschreitung von Leistungsterminen (Verzug)**

120 Für den Fall der Überschreitung von zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer  
vereinbarten Leistungsterminen, insbesondere im Zusammenhang mit Einzelaufträgen gemäß  
Punkt 3.1 in Verbindung mit Punkt 3.5 oder bei Nichterreichen der Frist zur Behebung von  
Mängeln gemäß Punkt 3.16.5 2.5.5.7 gilt folgende Regelung:

121 Verzögert sich aus Gründen, die der Auftragnehmer zu vertreten hat, die Erbringung einer  
Leistung, die Abnahme oder gerät der Auftragnehmer aus Gründen, die er zu vertreten hat,  
dadurch in Verzug, dass er die geschuldete Leistung gar nicht, nicht am gehörigen Ort, nicht  
auf die vereinbarte Weise, nicht in der vereinbarten Menge bereitstellt, oder nicht zum  
festgelegten jeweiligen Leistungstermin erbringt, so ist der Auftraggeber nach seiner Wahl  
berechtigt,

- auf Erfüllung zu bestehen sowie Schadenersatz zu fordern,  
oder
- unbeschadet des Rechtes auf Geltendmachung von Schadenersatz unter Setzung einer  
angemessenen Nachfrist vom jeweiligen Abrufauftrag und/oder der Rahmenvereinbarung  
(Teil B) zurückzutreten und einen Dritten auf Kosten des Auftragnehmers mit der  
Ersatzvornahme der vertragsgegenständlichen Leistungen zu beauftragen. Der dem

Auftraggeber zustehende Schadenersatz umfasst neben den Kosten für die Ersatzvornahme unter anderem auch die Kosten einer neuerlichen Ausschreibung.

122 Verzögerungen bei Erreichung von vereinbarten Leistungsterminen, die auf höhere Gewalt am Erfüllungsort zurückzuführen sind (z.B. Elementarereignisse), werden für die Zeit des Andauerns des Ausnahmezustandes nicht als Verzug gewertet. Blitzschlag und Überspannung gelten in diesem Zusammenhang als höhere Gewalt.

123 Das dem Auftraggeber zustehende Rücktrittsrecht gem. Rz 121 bezieht sich nach Wahl des Auftraggebers entweder auf jene Leistung(en), mit der/denen sich der Auftragnehmer in Verzug befindet oder auf alle Leistungen des Auftragnehmers.

124 Für die Überschreitung von Reaktions- und Behebungszeiten sowie für sonstige Verletzungen von Pflichten aus der Wartung gelten jene Vertragsstrafen, die in den die Wartung betreffenden Vertragsteilen vorgesehen sind (siehe Punkt 2.5.9).

125 Die Geltendmachung darüber hinausgehender Schadenersatzansprüche des Auftragnehmers bleibt dem Auftraggeber vorbehalten.

### 3.16. Gewährleistung und Garantie

#### 3.16.1. Allgemeines

126 ~~Die gesetzliche Gewährleistung wird durch eine zweijährige Garantie erweitert, die auch Mängel umfasst, die nach der Lieferung entstehen. Der Auftragnehmer leistet ab~~ Lieferung ~~Gewähr~~ garantiert der Auftragnehmer, dass seine Leistungen die ausdrücklich bedungenen und die gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften aufweisen und dem aktuellen Stand der Technik entsprechen.

127 Bezüglich der Dienstleistungen (z.B. Wartungsleistungen, zusätzliche Dienstleistungen) gelten die Bestimmungen der Punkte 3.16.2 bis 3.16.6 sinngemäß. Der Auftragnehmer ~~garantiert die vertrags- und insbesondere termingerechte Durchführung und~~ leistet Gewähr für die ordnungsgemäße dem aktuellen Stand der Technik entsprechende Umsetzung des Abrufauftrages.

#### 3.16.2. Beginn der Gewährleistung und Garantie

128 Der Beginn der ~~Garantie- und~~ Gewährleistungsfrist für die Dauer von jeweils 2 Jahren wird bezüglich der Beschaffung von zusätzlichen Lizenzen an die Lieferung des Auftragnehmers geknüpft.



### 3.16.3. Mängelrüge

129 Die Anwendung der §§ 377f UGB ist ausgeschlossen. Der Auftraggeber ist daher weder zur sofortigen Untersuchung noch zur unverzüglichen Mängelrüge verpflichtet.

### 3.16.4. Verzicht

130 Erfolgte Zahlungen des Auftraggebers gelten nicht als Verzicht auf die Geltendmachung von aus der Mangelhaftigkeit resultierenden Ansprüchen.

### 3.16.5. Mängelbehebung

131 Kann der Auftragnehmer Mängel innerhalb angemessener Zeit nicht beheben, kann der Auftraggeber nach seiner Wahl die Mängel auf Kosten des Auftragnehmers durch einen Dritten beheben lassen (Ersatzvornahme), Preisminderung begehren oder bei nicht geringfügigen Mängeln hinsichtlich der von den Mängeln betroffenen Leistungsteile vom Abrufauftrag und/oder vom gegenständlichen Vertrag zurücktreten. Nicht geringfügige Mängel sind jedenfalls schwere und kritische Fehler gemäß Punkt 2.5.5.5.

### 3.16.6. Neue Gewährleistungsfrist ~~und Garantiefrist~~

132 Leistungen aufgrund von Ansprüchen aus der Gewährleistung ~~und Garantie~~ setzen für den betroffenen Teil die Gewährleistungsfrist ~~und Garantiefrist~~ neu in Gang.

### 3.17. Haftung für Schäden

133 Für vorsätzliche oder grob fahrlässig verursachte Schäden (Sach- und Vermögensschäden) haftet der Auftragnehmer unbeschränkt im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen.

134 Im Falle der leichten Fahrlässigkeit – wobei die Beweislast hinsichtlich des Verschuldensgrades beim Auftragnehmer liegt – ist die Haftung mit dem im Bezug habenden Abrufauftrag festgesetzten Auftragsvolumen begrenzt.

135 Die Haftungsbegrenzung gemäß Punkt 3.17 / Randziffer 134 gilt nicht für Ansprüche des Auftraggebers aus dem Titel der Gewährleistung gemäß Punkt 3.16 (Ansprüche aus der Gewährleistung), für Ansprüche gemäß Punkt 3.18 (Sorgfalt) und Punkt 3.19 (Ansprüche im Zusammenhang mit der Freiheit von Rechten Dritter) und für Ansprüche gemäß Punkt 3.20 / Randziffer 143 (Ansprüche im Zusammenhang mit Immaterialgüterrechten), für Ansprüche gemäß Punkt 3.24 / Randziffer 156 in Verbindung mit Teil E (NDA) (Ansprüche im Zusammenhang mit Datenschutz und Geheimhaltung) sowie für Ansprüche gemäß Punkt 3.3 / Randziffer 79 (Ansprüche aus im Zusammenhang mit einer außerordentlichen Kündigung).

### **3.18. Sorgfalt**

- 136 Sofern der Auftraggeber dem Auftragnehmer und/oder dessen Personal (eigenes Personal des Auftragnehmers bzw. sonstige Erfüllungsgehilfen) im Zuge der Leistungserbringung Sachen anvertraut, ist der Auftragnehmer verpflichtet, alle dem Auftraggeber aus Beschädigung, Verlust, Diebstahl etc. dieser Sachen resultierenden Schäden, unabhängig von einem Verschulden, unverzüglich nach der ersten Aufforderung zu ersetzen.
- 137 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Unterlagen spätestens unverzüglich nach Erfüllung, im Falle der vorzeitigen Beendigung des Rechtsverhältnisses, unverzüglich nach dem Beendigungszeitpunkt in ordnungsgemäßem Zustand zurückzustellen.

### **3.19. Freiheit von Rechten Dritter**

- 138 Der Auftragnehmer garantiert, dass seine Leistungen frei von Schutzrechten Dritter (z.B. Patente, Urheberrechte, bekannt gemachte Patentanmeldungen, eingetragene Warenzeichen, Gebrauchsmuster) sind, die ihre Nutzung ausschließen bzw. einschränken. Das Gleiche gilt für nicht bekannt gemachte Patentanmeldungen, von denen der Auftragnehmer Kenntnis hat.
- 139 Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber für Schäden und Aufwendungen wegen Verletzung von Schutzrechten Dritter durch die vertragsgegenständlichen Leistungen schad- und klaglos zu halten.
- 140 Wird der Auftraggeber wegen der Verletzung von Rechten Dritter auf Grund der Nutzung der Lizenzen in Anspruch genommen oder droht in Anspruch genommen zu werden, wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber oder dem Nutzer alle damit in Zusammenhang stehenden Kosten (z.B. Schadenersatzzahlungen) ersetzen und auf Verlangen des Auftraggebers als Nebenintervenient im Falle einer gerichtlichen Auseinandersetzung zur Seite stehen. In diesen Kosten sind insbesondere auch alle Zahlungen enthalten, die der Auftraggeber oder ein Nutzer nach pflichtgemäßem Ermessen (mit und ohne Hilfe durch den Auftragnehmer) zur gerichtlichen oder außergerichtlichen Streitbeilegung aufzuwenden hat, ferner die Kosten der für die Streitbeilegung beim Auftraggeber bzw. beim Nutzer aufgewendeten Arbeitszeit sowie die Kosten der anwaltlichen und technischen Beratung und Vertretung.
- 141 Bei Bestehen eines die Nutzung der Lizenzen betreffenden rechtskräftigen Unterlassungsanspruchs wegen Verletzung von Rechten Dritter ist der Auftragnehmer verpflichtet, für den Auftraggeber entweder auf eigene Kosten das Recht der Weiterbenutzung der von den verletzten Rechten erfassten Lizenzen zu erlangen oder die

jeweiligen Lizenzen so zu modifizieren und zu ersetzen, dass keine Rechtsverletzungen mehr vorliegen oder, wenn dies nicht realisierbar ist, die jeweiligen Lizenzen zurückzunehmen und dem Auftraggeber das bezahlte Entgelt abzüglich 10% pro vollendetem Benützungsjahr bei Zahlung eines Einmalbetrages zurückzuerstatten. Darüber hinausgehende Ansprüche des Auftraggebers bleiben unberührt.

142 Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Auftragnehmer unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, wenn gegen sie Ansprüche wegen Verletzung von Rechten Dritter geltend gemacht werden.

### **3.20. Immaterialgüterrechte**

143 Der Auftragnehmer garantiert hinsichtlich der eingebrachten Leistungen oder Teile derselben, insbesondere Werke (Software, Konzepte, Hilfsmittel, Vorlagen etc.), dass er bzw. seine Subunternehmer/Lieferanten über sämtliche erforderlichen Rechte, insbesondere Schutzrechte, für die Erbringung seiner Leistungen verfügt. Zudem räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber für alle zur vertragsgemäßen Nutzung erforderlichen Verwertungsrechte im Sinne der §§ 14 bis 18a Urheberrechtsgesetzes (UrhG) in der jeweils geltenden Fassung eine übertragbare, zeitlich und räumlich unbeschränkte Werknutzungsbewilligung ein oder trägt für diese Rechtseinräumung Sorge. Der Auftraggeber ist auch berechtigt, die eingebrachten Leistungen oder Teile derselben, insbesondere Werke, zu bearbeiten und diese bearbeiteten oder geänderten Fassungen zu verwerten.

144 Die Nutzung der eingebrachten erbrachten Leistungen ist nicht auf interne Zwecke des Auftraggebers und nicht auf die ADV-Anlagen des Auftraggebers eingeschränkt.

145 Alle Rechte an erstellten Ausarbeitungen des Auftraggebers bleiben ausschließlich beim Auftraggeber.

146 Ansonsten gelten die Nutzungsrechte gemäß den auf die jeweilige Software anwendbaren Lizenzbestimmungen, wobei bei Widersprüchen die Bestimmungen der gegenständlichen Rahmenvereinbarung vorgehen. Diese Lizenzbestimmungen sind dem Auftraggeber jeweils vor den Abrufen aus der Rahmenvereinbarung vollständig offen zu legen. Der Auftragnehmer haftet für alle nachteiligen Folgen, die sich aus einer Nichtoffenlegung aller anwendbaren Lizenzbestimmungen ergeben.

### **3.21. Open-Source-Software oder sonstige Drittsoftware**

147 Sofern in den angebotenen Softwarekomponenten auch Open-Source-Software (OSS) und/oder sonstige Drittsoftware enthalten ist, gelten sämtliche Bestimmungen, die auch für

---

Standard-Software gelten, sofern die OSS und/oder sonstige Drittsoftware nicht ohnehin mehr Rechte einräumen als die Standard-Software Bestimmungen, mit folgenden Modifikationen:

148 Für nichts, was im Rahmen der gegenständlichen Software eingesetzt, programmiert, entwickelt, bearbeitet oder gewartet wird bzw. wurde, darf eine Pflicht zur Veröffentlichung bestehen (kein viraler Effekt).

149 Bei Einsatz von OSS und/oder sonstiger Drittsoftware muss der Auftragnehmer eine vollständige Wartung inklusive Fehlerbehebung durchführen, ohne dass während laufender Wartungsverpflichtung ein Mehraufwand für den Auftraggeber entsteht.

150 Soweit Wartungsarbeiten für OSS und/oder sonstige Drittsoftware erforderlich sind, werden diese auch vom Auftragnehmer ohne gesonderte Vergütung unter Einhaltung der vorgenannten Punkte durchgeführt.

151 Den Auftraggeber werden durch die Verwendung von OSS und/oder sonstiger Drittsoftware keinerlei Verpflichtungen überbunden.

152 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Lizenzbedingungen der Open-Source-Software und/oder der sonstigen Drittsoftware unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen des gegenständlichen Vertrages einzuhalten. Im Falle eines Lizenzverstoßes hat der Auftragnehmer den Auftraggeber schad- und klaglos zu halten.

### **3.22. Einsatz von Personal für die Auftragserfüllung**

153 Für die Auftragserfüllung schuldet der Auftragnehmer die Bereitstellung von ausreichend qualifiziertem Personal in einem für die ordnungsgemäße Erfüllung der vertraglichen Pflichten ausreichenden Maß.

154 Der Auftragnehmer wird der fachlichen Weiterbildung seines Personals besondere Aufmerksamkeit widmen, damit das Wissen seines Personals stets dem Stand der Technik entspricht. Den Aufwand für eine berufsmäßige Aus- und Fortbildung trägt der Auftragnehmer. Ausbildungszeiten gelten nicht als Arbeitszeit.

### **3.23. Abwerben von Personal**

155 Das Abwerben von Personal des Auftraggebers durch den Auftragnehmer ist während des aufrechten Bestehens dieses Vertragsverhältnisses unzulässig.

### **3.24. Datenschutz, Geheimhaltung**

156 Es gelten die Bestimmungen des Anhangs 2 Auftragsverarbeitervertrag (AVV-Vertrag).

## **4 SCHLUSSBESTIMMUNGEN**

### **4.1. Schriftform und Sprache**

157 Die Kommunikation zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber hat grundsätzlich schriftlich zu erfolgen und ist, sofern im Vorstehenden nicht Anderes geregelt ist, in elektronischer Form per E-Mail zu führen.

158 Änderungen und Ergänzungen der Vertragsbestandteile einschließlich des Formvorbehalts der Schriftlichkeit bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Diesbezügliche vertragsrelevante Schriftstücke sind rechtsgültig zu unterfertigen und an den jeweiligen Vertragspartner zu übersenden.

159 Sämtliche Kommunikation (in Wort und Schrift) zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber hat generell in deutscher Sprache zu erfolgen. Das heißt unter anderem, dass das vom Auftragnehmer im Rahmen der Wartung (insbesondere auch der Hotline) eingesetzte Personal der deutschen Sprache wie als Muttersprache in Wort und Schrift mächtig sein müssen. Diese Kenntnisse sind dem Auftraggeber auf Nachfrage in geeigneter Form nachzuweisen.

### **4.2. Salvatorische Klausel**

160 Ist eine Bestimmung des Vertrages unwirksam, so wird sie durch diejenige wirksame Bestimmung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Sollten einzelne oder mehrere Bestimmungen des Vertrages unwirksam sein, wird dadurch die Gültigkeit des Vertrages nicht beeinträchtigt.

### **4.3. Anwendbares Recht**

161 Dieser Vertrag unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (UN-Kaufrechtsübereinkommen idgF.) und der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts.

### **4.4. Gerichtsstand**

162 Für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag gilt die örtliche Zuständigkeit des für 1010 Wien sachlich zuständigen Gerichts als vereinbart. Der Auftraggeber ist berechtigt, Ansprüche gegen den Auftragnehmer auch vor dem für dessen Sitz zuständigen Gericht geltend zu machen.

**4.5. Irrtumsanfechtung**

163 Der Auftragnehmer hatte vor Abgabe seines Angebots ausreichend Möglichkeit, Fragen zum Inhalt des Vertrages zu stellen. Der Auftragnehmer verzichtet auf das Recht, den abgeschlossenen Vertrag wegen Irrtums anzufechten oder anzupassen.

**4.6. Aufrechnungsverbot**

164 Der Auftragnehmer ist, im Gegensatz zum Auftraggeber, nicht berechtigt, seine Forderungen gegen Forderungen dem Auftraggeber aufzurechnen, außer die Forderung des Auftragnehmers wurde vom Auftraggeber anerkannt oder rechtskräftig gerichtlich geregelt.

<b>Ort, Datum:</b> Wien,	<b>Ort, Datum:</b>
<b>Name und Anschrift des Auftraggebers:</b> Bundesrechenzentrum GmbH Hintere Zollamtsstraße 4 1030 Wien	<b>Name und Anschrift des Auftragnehmers<sup>1</sup>:</b>
<b>Rechtsgültige Unterschriften samt Namen:</b>	<b>Rechtsgültige Unterschrift(en)<sup>1</sup> samt Name(n)<sup>2</sup>:</b>

<sup>1</sup> im Falle einer Bietergemeinschaft von allen Mitgliedern dieser Bietergemeinschaft

<sup>2</sup> auch in Blockbuchstaben

Anhang 1: Preisblätter

Anhang 2: Auftragsverarbeitervertrag