

AGB/IT

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Gesellschaften der Austrian Airlines Group

für den Bezug von IT-Leistungen

im folgenden kurz
AGB/IT
genannt

(gültig ab 15.10.2023)

Inhaltsverzeichnis

1.	Geltungsbereich und Gegenstand	3
2.	Vertragsstruktur.....	3
3.	Angebot und Vertragsabschluss	4
4.	Entgeltfestsetzung und Leistungseinschlüsse	5
5.	Informationspflicht des Auftragnehmers und Mitwirkungspflicht des Auftraggebers	6
6.	Pflichtenheft.....	6
7.	Änderungen des Leistungsumfangs.....	7
8.	Grundsätze der Leistungserbringung.....	8
9.	Integrität	8
10.	Menschenrechts- und umweltbezogene Pflichten gemäß UN Global Compact und Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz („LkSG“), Grundprinzipien der ILO	9
11.	Übertragung vertraglicher Verpflichtungen auf Dritte und rechtliche Stellung von Zulieferanten	11
12.	Geheimhaltung, Datenschutz, Datenhoheit und PCI DSS.....	11
13.	Loyalität	13
14.	Lieferung oder Gebrauchsüberlassung von Hardware	13
15.	Wartung von Hardware	14
16.	Lieferung oder Bereitstellung von Software	15
17.	Übergabe von Programmen und Dokumentation	16
18.	Source-Code-Hinterlegung	17
19.	Freiheit von Rechten Dritter	18
20.	Wartung von Software.....	19
21.	Schulung	20
22.	Service Levels	20
23.	Datensicherung	21
24.	Abnahme	21
25.	Gewährleistung	23
26.	Pönale	25
27.	Haftungsbeschränkungen	25
28.	Fakturierung, Zahlung und Zahlungsverzug	25
29.	Abtretung von Forderungen	26
30.	Eigentumsvorbehalt.....	26
31.	Vertragsdauer und ordentliche Kündigung	27
32.	Außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund.....	27
33.	Pflichten der Parteien bei Beendigung einer PV über ein Dauerschuldverhältnis	27
34.	Rechtsnachfolge.....	29
35.	Revisionsrecht.....	29
36.	Schriftform und salvatorische Klausel	29
37.	Streitbeilegung und Schiedsgerichtsvereinbarung.....	30

1. Geltungsbereich und Gegenstand

- 1.1. Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Bezug von IT-Leistungen (in der Folge als „AGB/IT“ bezeichnet) gelten für die Anbahnung von und ergänzend zu Verträgen aller Art über die Erbringung von IT-Leistungen für die Austrian Airlines AG (im Folgenden als „Auftraggeber“ bezeichnet) wie beispielsweise:
- Erstellung und Wartung von Anwendungssoftware;
 - Überlassung von Software;
 - Rechenzentrumsbetrieb;
 - Support und Beratung;
 - Erstellung von Konzepten;
 - Überlassung, Installation und Wartung von Hardware;
 - Kommunikationsdienste.
- 1.2. Die AGB/IT sind für den gesamten gegenwärtigen und zukünftigen Geschäftsverkehr zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer verbindlich, auch wenn darauf – beispielsweise bei mündlichen und telefonischen Bestellungen – nicht ausdrücklich Bezug genommen wird. Der Auftragnehmer akzeptiert diese Bedingungen – wenn nicht auf andere Weise – so durch Lieferung der Ware oder Erbringung der Leistung.
- 1.3. Auftraggeber und Auftragnehmer stimmen darin überein, dass die Lieferungen und Leistungen vom Auftragnehmer nicht nur zum Zwecke der Nutzung in der eigenen Gesellschaft des Auftraggebers, sondern auch im gleichen Umfang und zu gleichen Konditionen den mit dem Auftraggeber gemäß § 189a Z8 UGB verbundenen Unternehmen und der Deutschen Lufthansa AG, als Mutterunternehmen des Auftraggebers, weiters den mit der Deutschen Lufthansa AG verbundenen Unternehmen gemäß § 15 deutsches AktG sowie der SunExpress Güneş Ekspres Havacılık A.Ş und der SunExpress Deutschland GmbH erworben werden.

2. Vertragsstruktur

- 2.1. Verträge über IT-Leistungen werden entweder als Produkt-Vereinbarungen (in der Folge als „PV“ bezeichnet) zu diesen AGB/IT abgeschlossen, oder es erfolgt eine Bestellung („SAP-Bestellung“) auf Basis eines verbindlichen Angebots des Auftragnehmers.
- 2.2. Grundsätzlich ist über jede Einzelleistung eine schriftliche PV abzuschließen, welche die Spezifika dieser Leistung regelt. Je nach Art der Leistung hat die PV zumindest folgende Punkte zu enthalten:
- *Präambel*
Kurzbeschreibung des Inhalts (vgl. Punkt 1 dieser AGB/IT)
 - *Parteien*
 - *Projekt-Organisation (bzw. Betriebs-Organisation)*
Verantwortliche/Ansprechpartner, einschließlich Terminplan

- *Leistungsbeschreibung*
Art der Leistung (Lizenzvertrag, individuelle Auftragsarbeit etc.), Leistungsumfang (Umfang von Nutzungsrechten), technische Spezifikationen, Verpflichtung zur Erstellung eines Pflichtenheftes, Wartungs- und Pflegeleistungen, konkretisiert die abstrakten Regelungen dieser AGB/IT, Art der zu liefernden oder bereitzustellenden Software (vgl. Punkt 16.1 dieser AGB/IT)
 - *Service Levels* (vgl. Punkt 22 dieser AGB/IT)
 - *Mitwirkungspflichten und Systemvoraussetzungen*
 - *Abnahme*
Ort und Termin(e) (vgl. Punkt 24 dieser AGB/IT)
 - *Change-Management*
Optional; projektbezogene Change Request-Formulare (als Anlage beizufügen); (vgl. Punkt 7 dieser AGB/IT)
 - *Vergütung*
(vgl. Punkt 26 und 28 dieser AGB/IT)
 - *Vertragsdauer*
Vertragsdauer; konkrete Regelung der ordentlichen Kündigung und eventueller leistungsbezogener Sonderkündigungsrechte (vgl. Punkt 31 bis Punkt 3333 dieser AGB/IT)
- 2.3. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB/IT und einer schriftlichen PV einander widersprechen, gehen die Bestimmungen der PV vor. Ebenso ist der Inhalt einer Bestellung im Verhältnis zu diesen AGB/IT vorrangig.
- 2.4. Sofern trotz PV eine Beauftragung des Auftragnehmers durch eine sog. „SAP-Bestellung“ erfolgt, kann es sein, dass in der Bestellung von der PV abweichende Bestimmungen aufgrund der Erfordernisse des SAP-Systems enthalten sein (z.B. hinsichtlich des Liefertermins). Im Falle eines Widerspruchs sind diese Angaben auf der SAP-Bestellung im Verhältnis zur PV jedenfalls nachrangig.
- 2.5 Wird in diesen AGB/IT oder in einer PV eine Frist nach Werktagen bemessen, ist für deren Einhaltung bei unterschiedlichen nationalen Regelungen die Feiertagsordnung des dafür in Frage kommenden Staates bzw. Landes ausschlaggebend, aus der sich für den relevanten Zeitraum die geringste Zahl an Werktagen ergibt. Samstag und Sonntag gelten nicht als Werktage.

3. Angebot und Vertragsabschluss

- 3.1. Für zu erbringende Lieferungen und Leistungen unterbreitet der (künftige) Auftragnehmer dem (künftigen) Auftraggeber ein firmenmäßig unterfertigtes, d.h. von einem dazu Bevollmächtigten unterzeichnetes, Angebot in Form einer PV entsprechend Punkt 2.2 dieser AGB/IT. Das Angebot hat der Anfrage des (künftigen) Auftraggebers zu entsprechen und ist für diesen kostenlos und unverbindlich. Die Annahme eines solchen Angebots erfolgt durch Retournierung der vom Auftraggeber ebenfalls firmenmäßig unterfertigten PV.
- 3.2. Nicht in der PV enthaltene Lieferungen und Leistungen begründen keine Zahlungsansprüche des Auftragnehmers.

4. Entgeltfestsetzung und Leistungseinschlüsse

- 4.1. Das Entgelt für eine Leistung wird in der jeweiligen PV festgelegt. Die Preise für regelmäßig wiederkehrende Leistungen werden in eine PV-Preisliste (unter konkretem Bezug auf die betroffenen PV) aufgenommen.
- 4.2. Die Preise sind, falls nicht anders vereinbart, Festpreise.
- 4.3. Falls nicht anders vereinbart, verstehen sich sämtliche Preisangaben als Netto-Beträge in Euro exklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer und, soweit anwendbar, exklusive der Rechtsgeschäftsgebühr, etwaiger Zölle oder sonstiger staatlicher Gebühren. Diese Gebühren sind aber vollständig gesondert auszuweisen.
- 4.4. In jedem Fall schließen die Preise alles ein, was der Auftragnehmer zur Erfüllung seiner Liefer- und Leistungspflicht an dem vereinbarten Leistungsort zu bewirken hat, einschließlich Verpackung und Fracht. Sofern möglich hat eine gesonderte Ausweisung von Verpackung und Fracht zu erfolgen.
- 4.5. Zusätzliche, d.h. nicht in der ursprünglichen PV vereinbarte Leistungen können nur dann in Rechnung gestellt werden, wenn diesen Zusatzleistungen eine gesonderte schriftliche Vereinbarung zugrunde liegt. In jedem Fall ist darin der Umfang der zusätzlichen Leistungen zu definieren. Auch in der Faktura ist auf diese Zusatzbeauftragung besonders zu verweisen.
- 4.6. Fahrtkosten und Reisespesen sind vom Auftraggeber, sofern nichts anderes vereinbart wurde, wie folgt zu vergüten, wenn ein Mitarbeiter oder Beauftragter des Auftragnehmers über Auftrag des Auftraggebers seinen Dienort vorübergehend verlässt. Ortswechsel innerhalb von Wien bzw. innerhalb eines Radius von 25 km werden nicht vergütet. Davon abgesehen werden, sofern nachfolgend nicht abweichend geregelt, lediglich die tatsächlich entstandenen Fahrtkosten vergütet. Bei Möglichkeit der Benützung verschiedener Verkehrsmittel ist unter Ausnützung der möglichen Tarifiermäßigungen jeweils das Billigste zu wählen. Bei Bahnfahrten ist grundsätzlich die 2. Klasse zu benutzen. Flugtickets werden grundsätzlich vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt. Bei Flugreisen ist die Economy Class zu benutzen. Auf Langstreckenflügen des Auftraggebers erfolgt nach Maßgabe verfügbarer Plätze und nach Maßgabe der Regelung über die Reihenfolge für das „Upgrading“ ein „Upgrading“ in die Business Class. Für die Benutzung der Business Class auf Langstreckenflügen anderer Airlines gilt die diesbezügliche Regelung der jeweiligen Airline. Sind Massentransportmittel nicht vorhanden oder zumutbar, kann die Beförderung mittels Taxi erfolgen.

Sollte das eigene Fahrzeug benützt werden, besteht kein Anspruch auf Ersatz des km-Geldes, sondern lediglich Anspruch auf Ersatz der Kosten eines öffentlichen Verkehrsmittels, es sei denn, die Verwendung des eigenen Fahrzeuges erfolgt mit ausdrücklicher Bewilligung der Auftraggebers. In diesem Fall kommt der zum Zeitpunkt der Fahrt gültige Satz des amtlichen km-Geldes zur Anwendung.

Sollte eine Übernachtung notwendig werden, ersetzt der Auftraggeber die angemessenen Hotelkosten. Es sind vorzugsweise Vertragshotels des Auftraggebers zu benutzen und mit dem Auftraggeber abzustimmen. Mehraufwand für Verpflegung und andere Aufwendungen werden nicht erstattet.

- 4.7. Sämtliche Ausgaben müssen entsprechend dokumentiert sein, und diese Dokumentationen müssen dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt werden. Wenn eine Dienstreise des Auftragnehmers auch im Interesse eines anderen Vertragspartners unternommen wurde, sind die Reisespesen anteilig auf die jeweiligen Vertragspartner des Auftragnehmers, in deren Interesse die Dienstreise erfolgte, aufzuteilen. Das Entgelt für einen eventuell der Entwicklung und/oder Überlassung von Individualsoftware (-Komponenten) (vgl. Punkt 16.1 dieser AGB/IT) nachfolgenden Wartungs- oder Pflegevertrag lehnt sich wie folgt an das Einmalentgelt für die Entwicklung bzw. Überlassung an:
- Während der Gewährleistungs- oder Garantiefrist hat die Behebung von Fehlern und sonstigen Mängeln unentgeltlich zu erfolgen.
 - Das Entgelt für einen Wartungsvertrag, der nur die Fehlerbehebung nach Ablauf der gesetzlichen bzw. vertraglichen Gewährleistungs- oder Garantiefrist umfasst, ist auf jährlich maximal fünf (5) Prozent des genannten Einmalentgelts bzw. der dreifachen Jahresgebühr beschränkt.
 - Inkludiert der Wartungs-(Pflege-)vertrag auch alle Formen von regelmäßig zu liefernden Releases, so liegt die Entgeltobergrenze bei jährlich 15 Prozent des Einmalentgelts bzw. der dreifachen Jahresgebühr, während der Gewährleistungs- oder Garantiefrist jedoch bei zehn (10) Prozent.

5. Informationspflicht des Auftragnehmers und Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

- 5.1. Der Auftragnehmer hat sich über alle Einzelheiten des Auftrags und der vorgesehenen Arbeiten unter eigener Verantwortung Klarheit zu verschaffen. Er hat sich alle für die Ausführung erforderlichen Unterlagen und Informationen beim Auftraggeber zu besorgen, der diese auf Anforderung rechtzeitig zur Verfügung stellen wird.
- 5.2. Fehler, die sich als Folge der Vernachlässigung dieser Pflichten darstellen, gehen zu Lasten des Auftragnehmers.
- 5.3. Bei der Erstellung von Software individuell für den Auftraggeber wird dieser sicherstellen, dass zum Zweck des Testens der Software auf Anforderung des Auftragnehmers Testdaten kostenlos zur Verfügung stehen. In der Anforderung werden die Testdaten, ihr Umfang und der Zeitpunkt, zu dem sie beigestellt werden müssen, genauer spezifiziert.

6. Pflichtenheft

- 6.1. Projekte sind entsprechend den AAG-Projektmanagementrichtlinien durchzuführen.
- 6.2. Auf Basis der beim Auftraggeber besorgten Informationen, insbesondere hinsichtlich dessen betrieblicher Abläufe und Anforderungen, hat der Auftragnehmer zunächst bis zu dem in der PV festgelegten Termin ein Pflichtenheft zu erstellen und dem Auftraggeber zu übergeben. Darin sind die Leistungsinhalte und deren technische Realisierung dadurch zu konkretisieren, dass detailliert festgelegt wird, welche Funktionen bzw. Einzelleistungen durch die zu überlassende oder bereitzustellende Software bzw. durch das zu entwickelnde System mit welchen Mitteln, unter welchen Voraussetzungen und mit welchen Vorgaben zu erbringen sind.
- 6.3. Gerät der Auftragnehmer mit der Übergabe des Pflichtenhefts in Verzug oder weicht das Pflichtenheft in für den Auftraggeber wesentlichen Punkten vom Angebot bzw. vom Stand der Technik ab, kann der Auftraggeber unter Setzung einer zweiwöchigen Nach-

frist vom Vertrag zurücktreten und den Ersatz des dadurch verursachten Schadens begehren.

7. Änderungen des Leistungsumfangs

- 7.1. Änderungen und Berichtigungen im Leistungsumfang und in der Ausführungsart, insbesondere solche, die vom Auftraggeber aus Gründen des technischen Fortschritts gewünscht werden, sind im Preis eingeschlossen, soweit sie ohne nennenswerte Kosten durch den Auftragnehmer durchgeführt werden können.
- 7.2. Im Übrigen sind – solange keine wesentliche Veränderung des Bestellumfangs vorliegt und inzwischen keine wesentliche Änderung der Marktlage eingetreten ist – Änderungen und Ergänzungen der bestellten Lieferungen oder Leistungen, soweit sie mit dem Auftragsgegenstand in einem seiner Zweckbestimmung entsprechenden Zusammenhang stehen, auf Verlangen des Auftraggebers zu gleichen Bedingungen und auf gleicher Preisgrundlage auszuführen. Ermöglichen solche Zusatzbestellungen oder sonstige Änderungen eine Preissenkung, hat der Auftraggeber Anspruch darauf. Die Lieferzeit ist in solchen Fällen neu zu vereinbaren.
- 7.3. Solange der Auftragnehmer von ihm zu erstellende Individual-Software, Individual-Software-Komponenten oder individuelle Software-Anpassungen noch nicht geliefert hat, kann der Auftraggeber jederzeit schriftlich Änderungen gegenüber der PV, dem Pflichtenheft, der Programmbeschreibung oder den auf die Programmbeschreibung folgenden Entwicklungsstufen verlangen. Der Auftragnehmer wird dem Änderungsbegehren Rechnung tragen, soweit ihm dies im Rahmen seiner betrieblichen Leistungsfähigkeit zumutbar ist.
- 7.4. Wenn die Prüfung der Änderungsmöglichkeiten oder die tatsächliche Durchführung der Änderung Auswirkungen auf das vertragliche Leistungsgefüge (Entgelt, Fristen, Abnahmemodalitäten etc.) haben, nehmen Auftraggeber und Auftragnehmer einvernehmlich und unverzüglich eine schriftliche Anpassung der vertraglichen Regelungen vor. Insbesondere ist dabei Einigung über die Anpassung von Terminen und Entgelten zu erzielen. Soweit eine Einigung innerhalb zweier Kalenderwochen ab Zugang des Änderungsverlangens beim Auftragnehmer nicht erzielt wurde, ist das nächsthöhere Kontrollgremium bzw. die Geschäftsleitung beider Vertragspartner mit der Angelegenheit zu befassen. Während der Verhandlungen über die Änderungswünsche, d.h. bis zum Abschluss der schriftlichen Vereinbarung über die Anpassung der vertraglichen Regelung über die Änderungswünsche des Auftraggebers, werden die Arbeiten in dem bisherig vereinbartem Umfang weitergeführt. Nach Möglichkeit werden die Leistungsteile, die von den Änderungswünschen betroffen sind, zurückgestellt, bis die Verhandlungen über das Änderungsverlangen abgeschlossen sind.
- 7.5. Wenn der Auftraggeber eine vollständige Unterbrechung der Arbeiten wünscht oder der Auftragnehmer der Auffassung ist, dass das Änderungsverlangen des Auftraggebers so große Auswirkungen hat, dass eine Unterbrechung der Arbeiten sinnvoll ist (darüber informiert er den Auftraggeber unverzüglich schriftlich), ist von beiden Parteien das nächsthöhere Kontrollgremium bzw. die jeweilige Geschäftsleitung zu verständigen. Der Auftraggeber trägt die durch die Unterbrechung oder die von ihm ausdrücklich gewünschte Weiterführung zusätzlich entstehenden Kosten.
- 7.6. Kommt eine Anpassung der vertraglichen Regelungen (vgl. Punkt 7.4 dieser AGB/IT) nicht innerhalb von 30 Kalendertagen zu Stande, nachdem der Auftraggeber die Erforderlichkeit einer Anpassung geltend gemacht hat, so werden die Arbeiten ohne Berücksichtigung des Änderungsbegehrens fortgesetzt, falls der Auftraggeber nicht bin-

nen weiterer sieben (7) Werktagen von der PV zurücktritt. Im Fall eines Rücktritts durch den Auftraggeber ist der Auftragnehmer berechtigt, das vereinbarte Entgelt zu verlangen; er muss sich jedoch dasjenige anrechnen lassen, was er infolge des Wegfalls des Auftrags an Aufwendungen erspart oder durch anderweitige Verwendung der dafür vorgesehenen Arbeitskapazität erwirbt oder schuldhaft zu erwerben unterlässt. Falls der Auftragnehmer die Berücksichtigung des Änderungsbegehrens oder die Anpassung der PV ohne sachlich gerechtfertigten Grund verweigert, hat er jedoch nur Anspruch auf Vergütung des bis zum Rücktrittszeitpunkt entstandenen Aufwands.

- 7.7. Alle Ausführungsfristen verlängern sich um jenen Zeitraum, in dem infolge des Änderungsbegehrens die Arbeiten unterbrochen oder zurückgestellt waren, und um jenen Zeitraum, der für das Änderungsbegehren aufgewendet werden muss.

8. Grundsätze der Leistungserbringung

- 8.1. Sämtliche Leistungen sind sorgfältig und gemäß dem letzten Stand der Technik und Fachkunde durchzuführen.
- 8.2. Der Auftragnehmer wird alle zur Verfügung stehenden Mittel daran setzen, die übertragenen Arbeiten zufriedenstellend und termingerecht zu erledigen. Bei Lieferung von Waren ist diese handelsüblich, zweckmäßig und einwandfrei zu verpacken. Die Paketgröße hat sich nach DIN EN 13698-1 („Europalette“) zu richten, und die maximale Höhe darf 2 Meter nicht überschreiten, außer dies ist durch die Beschaffenheit der Ware begründet. Die Rücksendung von Emballagen erfolgt auf Gefahr und zu Lasten des Auftragnehmers.
- 8.3. Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten umfassen, ist der Auftragnehmer nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftraggebers berechtigt, Teillieferungen durchzuführen und Teilrechnungen zu legen.
- 8.4. Der Auftragnehmer benennt vor Beginn der Werkerbringung einen Koordinator, welcher dem Auftraggeber als ständiger Gesprächspartner zur Verfügung steht und die für die Erstellung des Werkes erforderlichen Informationen des Auftragnehmers beschafft sowie die erforderlichen Entscheidungen beim Auftragnehmer herbeiführt.
- 8.5. Sofern der Auftraggeber berechtigte Zweifel an der Qualifikation, Eignung oder Leistungsbereitschaft eines vom Auftragnehmer im Rahmen des Projektes eingesetzten Mitarbeiters hat, wird er dies dem Auftragnehmer unverzüglich begründet und schriftlich mitteilen. Der Auftragnehmer wird umgehend erforderliche Maßnahmen ergreifen, um die angesprochenen Missstände zu beseitigen oder auf Verlangen für Ersatz durch einen qualifizierten, geeigneten und leistungsbereiten Mitarbeiter des Auftragnehmers zu sorgen. Sollte ein Mitarbeiter des Auftragnehmers verhindert sein, steht dem Auftraggeber auf Verlangen der Ersatz durch einen qualifizierten, geeigneten und leistungsbereiten Mitarbeiter des Auftragnehmers zu.
- 8.6. Der Auftraggeber wird ebenfalls einen für die jeweilige PV bzw. die in deren Rahmen zu erbringenden Lieferungen und Leistungen Beauftragten bzw. einen entsprechenden Ansprechpartner für den Auftragnehmer benennen.

9. Integrität

- 9.1. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die gesetzlichen Vorschriften zur Bekämpfung der Korruption zu beachten. Insbesondere versichert er, dass er Amts- oder Mandatsträgern oder sonstigen Dritten einschließlich Mitarbeitern des Auftraggebers oder diesen

nahestehenden Personen keine unzulässigen Vorteile (beispielsweise Bestechungsgelder, Schmiergelder, Wertgegenstände oder sonstige Leistungen) zum Zwecke der Anbahnung oder Fortsetzung von Geschäften, der Erwirkung anderweitiger günstiger Geschäftsentscheidungen oder um sonstige unrechtmäßige Vorteile zu erlangen, die jeweils in Zusammenhang mit dem Auftraggeber stehen, anbietet, verspricht oder gewährt. Gleiches Verbot gilt für Mitarbeiter des Auftragnehmers, Erfüllungsgehilfen und sonstige Dritte, die nach Weisung des Auftragnehmers handeln.

10. Menschenrechts- und umweltbezogene Pflichten gemäß UN Global Compact und Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz („LkSG“), Grundprinzipien der ILO

10.1. Die Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft ist durch das Gesetz über die unternehmerischen Sorgfaltspflichten in Lieferketten (Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz - „LkSG“) verpflichtet, in ihren Lieferketten menschenrechtliche und umweltbezogene Sorgfaltspflichten in angemessener Weise einzuhalten mit dem Ziel,

- geschützte Rechtspositionen zu schützen,
- menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken zu identifizieren, aufzudecken und zu verhindern,
- Verletzungen menschenrechts- und umweltbezogener Pflichten aufzudecken und zu beenden und
- sicherzustellen, dass ihre Tochtergesellschaften, einschließlich der Austrian Airlines AG, diese Sorgfaltspflichten gleichermaßen einhalten.

10.2. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die zehn Prinzipien des UN Global Compact, die fünf Grundprinzipien der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) sowie die folgenden Ver- und Gebote einzuhalten: Verbot von Kinderarbeit; Verbot von Zwangsarbeit und allen Formen der Sklaverei, Ausbeutung, Erniedrigung und des Missbrauchs; Verbot der Missachtung des Arbeitsschutzes und Schutz vor arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren; Verbot der Missachtung der Koalitionsfreiheit, Vereinigungsfreiheit und des Rechts auf Kollektivverhandlungen; Verbot der Ungleichbehandlung in Beschäftigung; Verbot des Vorenthaltens eines angemessenen Lohns; Verbot der Zerstörung der natürlichen Lebensgrundlagen durch Umweltverunreinigungen; Verbot der widerrechtlichen Verletzung von Landrechten; Verbot der Beauftragung oder Nutzung privater oder öffentlicher Sicherheitskräfte, die aufgrund mangelnder Unterweisung oder Kontrolle zu Beeinträchtigungen von Leib und Leben, führen können; Verbot eines über das Vorstehende hinausgehenden Tuns oder pflichtwidrigen Unterlassens, das unmittelbar geeignet ist, in besonders schwerwiegender Weise eine geschützte Rechtsposition i. S. d. § 2 Abs. 1 LkSG zu beeinträchtigen und dessen Rechtswidrigkeit bei verständiger Würdigung aller in Betracht kommenden Umstände offensichtlich ist; Verbot der Herstellung, des Einsatzes und/oder der Entsorgung von Quecksilber gemäß Minamata Übereinkommen; Verbot der Produktion und/oder Verwendung von Stoffen im Anwendungsbereich des Stockholmer Übereinkommens (persistente organische Schadstoffe - POP) sowie des nicht umweltgerechten Umgangs mit POP-haltigen Abfällen; Verbot der Ein- oder Ausfuhr gefährlicher Abfälle im Sinne des Basler Übereinkommens.

10.3. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, menschenrechts- oder umweltbezogene Schulungen von solchen Mitarbeitenden sicherzustellen, die für die Minimierung der betreffenden Risiken bei ihm verantwortlich oder diesen ausgesetzt sind. Der Auftraggeber kann vom Auftragnehmer verlangen, die Durchführung und Teilnahme an entsprechenden Schulungen nachzuweisen oder sicherzustellen, dass die betreffenden Mitarbeitenden

des Auftragnehmers an etwaigen seitens des Auftraggebers angebotenen einschlägigen Schulungen teilnehmen.

- 10.4. Wenn der Auftraggeber im Rahmen seiner gemäß LkSG durchzuführenden Risikoanalysen Informationen vom Auftragnehmer anfordert, um menschenrechts- oder umweltbezogene Risiken zu identifizieren oder zu bewerten, stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die erforderlichen Informationen in ausreichendem Umfang zur Verfügung, soweit geltendes Recht oder vertragliche Vereinbarungen dies zulassen. Der Lieferant stimmt zu, dass der Auftraggeber für die Zwecke der Risikoanalyse relevante Informationen über die Vertragsbeziehung mit dem Auftragnehmer an einen auf Risikoanalysen spezialisierten Dienstleister übermittelt und dort zum Zwecke der Risikoanalyse im eigenen Auftrag verarbeiten lässt.
- 10.5. Stellt der Auftragnehmer eine potenzielle Verletzung menschenrechts- oder umweltbezogener Pflichten in Bezug auf die Leistungserbringung gegenüber dem Auftraggeber im eigenen Geschäftsbetrieb fest oder erlangt er auf andere Weise Kenntnis davon, ist er verpflichtet, dem Auftraggeber hierüber und seine daraufhin ergriffenen Maßnahmen zu informieren.
- 10.6. Der Auftragnehmer kooperiert mit dem Auftraggeber und unterstützt dem Auftraggeber bestmöglich bei den vom LkSG geforderten Maßnahmen mit Blick auf die Beendigung, Vermeidung und Minimierung menschenrechts- und umweltbezogener Risiken und Verletzungen, insbesondere bei der Durchführung gebotener Präventions- und Abhilfemaßnahmen.
- 10.7. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, auf Aufforderung seitens des Auftraggebers, seine Mitarbeitenden über die Möglichkeit der Nutzung des Beschwerdeverfahrens des Auftraggebers zu informieren. Informationen über das Beschwerdeverfahren finden sich unter <https://www.austrian.com/at/de/ombudssystem>.
- 10.8. Einmal im Jahr oder anlassbezogen ist der Auftraggeber berechtigt, eine Prüfung in den Geschäftsräumen und Betriebsstätten des Auftragnehmers durchzuführen, um menschenrechts- und umweltbezogene Risiken oder Verletzungen in ihrer Lieferkette zu identifizieren oder zu bewerten und um festzustellen, ob der Auftragnehmer seinen Verpflichtungen gemäß dieser Ziffer 10 nachkommt („Audit“), wobei der Auftraggeber das Audit durch einen Dritten während der regulären Geschäftszeiten des Auftragnehmers durchführen lassen kann, der vertraglich oder aus beruflichen Gründen zu Objektivität und Verschwiegenheit verpflichtet ist. Der Auftraggeber kündigt dem Auftragnehmer das Audit schriftlich mit einer Frist von zwei Wochen im Voraus an. Der Auftragnehmer ist berechtigt, geeignete Maßnahmen zum Schutz seiner Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und zum Schutz personenbezogener Daten, insbesondere Kundendaten, zu treffen. Der Auftragnehmer trägt die Kosten des Audits, es sei denn, er weist nach, dass ein menschenrechts- oder umweltbezogenes Risiko oder eine Verletzung menschenrechts- oder umweltbezogener Pflichten nicht besteht.
- 10.9. Der Auftragnehmer sichert zu, die Erwartungen der Lufthansa Group, die in ihrem Supplier Code of Conduct (<https://www.lufthansagroup.com/de/lieferanten.html>) Ausdruck finden, einzuhalten.
- 10.10. Der Auftragnehmer verpflichtet sich ferner, bestmögliche Anstrengungen zu unternehmen, die Verpflichtungen dieser Ziffer 10 an seine Lieferanten weiterzugeben.
- 10.11. Stellt der Auftraggeber fest, dass der Auftragnehmer gegen eine der in den Ziffern 9 bis 10.10 aufgeführten Pflichten verstößt, behält sich der Auftraggeber das Recht vor, den mit diesem Auftragnehmer geschlossenen Vertrag temporär auszusetzen oder – gegebenenfalls auch außerordentlich – aus wichtigem Grund zu kündigen.
- 10.12. Änderungsvorbehalt: Die vom Auftragnehmer einzuhaltenden Verpflichtungen nach dieser Ziffer 9 können abhängig von den Ergebnissen der von der Lufthansa Group fortlaufend durchgeführten Risikoanalysen jederzeit angepasst werden. Der Auftrag-

nehmer wird vom Auftraggeber hierzu einen (1) Monat vor Inkrafttreten einer etwaigen Anpassung in Kenntnis gesetzt und hat die Möglichkeit dieser binnen zwei (2) Wochen ab Kenntnis zu widersprechen, worauf der Auftraggeber den Auftragnehmer im Einzelfall nochmal gesondert hinweist.

11. Übertragung vertraglicher Verpflichtungen auf Dritte und rechtliche Stellung von Zulieferanten

- 11.1. Die Weitergabe des gesamten Auftrages ist unzulässig.
- 11.2. Der Auftragnehmer hat die vertragliche Leistung unter seiner Verantwortung auszuführen. Der Auftragnehmer hat allfälligen Subunternehmern die Beachtung aller ihm selbst vorgeschriebener Vorschriften dieser AGB/IT – zu überbinden und ist dafür dem Auftraggeber verantwortlich.
- 11.3. Der Auftragnehmer hat wesentliche Teile jener Arbeiten, die in seine Befugnis fallen, selbst auszuführen. Die Weitergabe von Teilen der Leistung ist nur insoweit zulässig, als der Subunternehmer die für die Ausführung seines Teiles erforderliche Befugnis, technische Leistungsfähigkeit sowie Kenntnisse besitzt. Der Auftragnehmer hat eine allfällige Weitergabe von Teilen der Lieferung oder Leistung dem Auftraggeber unter Nennung des Firmenwortlauts und der Adresse sowie der zuständigen Kontaktperson des Subunternehmers mitzuteilen. Die Verrechnung hat in jedem Fall über den Auftragnehmer zu erfolgen.

12. Geheimhaltung, Datenschutz, Datenhoheit und PCI DSS

- 12.1. Alle für den Auftraggeber erstellten Daten und Informationen unterliegen dessen ausschließlicher Verfügungsbefugnis (Datenhoheit).
- 12.2. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, Daten und Verarbeitungsergebnisse ausschließlich im Rahmen der Aufträge des Auftraggebers zu verwenden und ausschließlich dem Auftraggeber zurückzugeben oder nur nach dessen schriftlichem Auftrag zu übermitteln. Desgleichen bedarf eine Verwendung der überlassenen Daten für eigene Zwecke des Auftragnehmers eines derartigen schriftlichen Auftrages.
- 12.3. Auf Anforderung seitens des Auftraggebers sind ihm Daten, die für ihn durch den Auftragnehmer bzw. mittels von diesem entwickelter oder betriebener Systeme oder Software-Komponenten erstellt, gespeichert oder verarbeitet wurden, unverzüglich im vorliegenden oder vereinbarten Format und auf einem üblichen Standarddatenträger zur Verfügung zu stellen. Kosten für Konvertierungen oder andere als beim Auftragnehmer für diesen Prozess übliche Datenträger (abweichende Datenträger) werden vom Auftraggeber ersetzt.
- 12.4. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, sämtliche von der anderen Partei erhaltenen personenbezogenen Daten sowie Informationen, die als „vertraulich“, „intern“ o.ä. bezeichnet werden oder nach sonstigen Umständen als Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse erkennbar sind, unbefristet (auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses) geheim zu halten und – soweit dies nicht zur Erreichung des Vertragszwecks geboten ist – weder aufzuzeichnen noch weiterzugeben oder zu verwerten. Zu den geheim zu haltenden Informationen gehören auch in Computersysteme eingegebene und gespeicherte Daten sowie technische, operationelle und kommerzielle Angaben.
- 12.5. Durch geeignete vertragliche Abreden der Vertragsparteien mit den für sie tätigen Arbeitnehmern und Beauftragten ist sicher zu stellen, dass auch diese unbefristet und

auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit bzw. ihrer vertraglichen Beziehung zum Auftragnehmer jede eigene Verwertung, Weitergabe oder unbefugte Aufzeichnung der unter Punkt 12.4 dieser AGB/IT bezeichneten Informationen unterlassen.

- 12.6. Von der Geheimhaltungsvereinbarung ausgeschlossen sind Informationen, die
- öffentlich zugänglich sind, den Parteien bereits bekannt waren oder später von der weitergebenden Partei veröffentlicht wurden,
 - unabhängig und selbständig von einer Partei entwickelt wurden, ohne gleichartige Informationen der anderen Partei gekannt oder verwendet zu haben,
 - von einem Dritten offenbart wurden, der Berechtigter ist und keiner Geheimhaltungsverpflichtung unterliegt, oder
 - auf Grund gesetzlicher Bestimmungen oder Verfügungen staatlicher Organe offen gelegt werden müssen; jedoch nur, soweit der Sachverhalt der anderen Partei vor der Offenlegung schriftlich angezeigt wurde.
- 12.7. Die Geheimhaltungspflicht des Auftraggebers gegenüber deren verbundenen Unternehmen gemäß § 189a Z 8 UGB, weiters gegenüber der Deutschen Lufthansa AG, als Mutterunternehmen, und deren verbundenen Unternehmen im Sinne des § 15 deutsches AktG sowie der SunExpress Güneş Ekspres Havacılık A.Ş und der SunExpress Deutschland GmbH ist ausdrücklich ausgeschlossen.
- 12.8. Ist der Auftragnehmer für den Auftraggeber Dienstleister i.S.d. des österreichischen Datenschutzgesetzes (= DSG 2000; BGBl. I Nr. 165/1999) hat er gem. dessen § 14 ausreichende Sicherheitsmaßnahmen zu ergreifen, um zu verhindern, dass Daten ordnungswidrig verwendet oder Dritten unbefugt zugänglich werden.
- 12.9. Gem. § 15 DSG 2000 dürfen Mitarbeiter Daten nur auf Grund einer ausdrücklichen Anordnung ihres Arbeitgebers übermitteln. Auftraggeber (i.S.d. DSG 2000) und Dienstleister haben, sofern eine solche Verpflichtung ihrer Mitarbeiter nicht schon kraft Gesetzes besteht, diese vor Aufnahme der Tätigkeit vertraglich zu verpflichten, dass sie Daten aus Datenanwendungen nur auf Grund von Anordnungen übermitteln und das Datengeheimnis auch nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses zum Auftraggeber oder Dienstleister einhalten werden. Überdies haben nach dieser Bestimmung Auftraggeber und Dienstleister die von der Anordnung betroffenen Mitarbeiter über die für sie geltenden Übermittlungsanordnungen und über die Folgen einer Verletzung des Datengeheimnisses zu belehren.
- 12.10. Der Dienstleister kann ein anderes Unternehmen nur dann mit der Durchführung von Verarbeitungen betrauen, wenn der Auftraggeber zustimmt. Er muss jedoch mit dem Subverarbeiter einen Vertrag i.S.d. §§ 10 und 11 DSG 2000 abschließen. In diesem Vertrag hat der Dienstleister sicherzustellen, dass der Subverarbeiter dieselben Verpflichtungen eingeht, die dem Dienstleister auf Grund dieser Vereinbarung obliegen.
- 12.11. Der Dienstleister trägt für die technischen und organisatorischen Voraussetzungen Sorge, dass der Auftraggeber die Bestimmungen der § 26 (Auskunftsrecht) und § 27 (Recht auf Richtigstellung oder Löschung) DSG 2000 gegenüber dem Betroffenen innerhalb der gesetzlichen Fristen jederzeit erfüllen kann, und überlässt dem Auftraggeber alle dafür notwendigen Informationen.
- 12.12. Der Dienstleister ist nach Beendigung der Dienstleistung verpflichtet, alle Verarbeitungsergebnisse und Unterlagen, die Daten enthalten, dem Auftraggeber zu übergeben bzw. in dessen Auftrag für ihn weiter vor unbefugter Einsicht gesichert aufzubewahren oder auftragsgemäß zu vernichten.

- 12.13. Dem Auftraggeber wird hinsichtlich der Verarbeitung der von ihm überlassenen Daten das Recht jederzeitiger Einsichtnahme und Kontrolle der Datenverarbeitungseinrichtungen eingeräumt. Der Dienstleister verpflichtet sich, dem Auftraggeber jene Informationen zur Verfügung zu stellen, die zur Kontrolle der Einhaltung der in diesem Punkt 12 genannten Verpflichtungen notwendig sind.
- 12.14. Für die Verarbeitung von Kreditkarteninformationen gilt: Kreditkarten werden ausschließlich durch ein PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) zertifizierte System verarbeitet oder übermittelt. Eine Kopie des Nachweises der PCI DSS Compliance ist jährlich dem Auftraggeber vorzulegen.

13. Loyalität

- 13.1. Die Vertragspartner sind zur gegenseitigen Loyalität verpflichtet.
- 13.2. Sie werden jede Abwerbung und Beschäftigung – auch über Dritte – von solchen Mitarbeitern des anderen Vertragspartners, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, während der Dauer der jeweiligen PV und zwölf (12) Monate nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unterlassen.
- 13.3. Der gegen Punkt 13.2 verstoßende Vertragspartner ist verpflichtet, dem anderen Vertragspartner pauschalierten Schadenersatz in der Höhe des aktuellen Brutto-Jahresgehalts des betreffenden Mitarbeiters zu zahlen.

14. Lieferung oder Gebrauchsüberlassung von Hardware

- 14.1. Hardware-Komponenten (ggf. einschließlich der gemäß der PV zu liefernden Software) sind vom Auftragnehmer in Abstimmung mit dem Auftraggeber spätestens zu den in der jeweiligen PV angeführten Terminen an den Aufstellungsort einschließlich Haustransport zu liefern, in betriebsbereiten Zustand zu versetzen (Erstinstallation) und dem vom Auftraggeber bezeichneten Benutzer so zu übergeben, dass diesem alle zugesicherten Leistungsmerkmale ohne Arbeitsaufwand des Auftraggebers zur Verfügung stehen.
- 14.2. Der Lieferung ist ein Packzettel oder Lieferschein beizufügen, auf dem die Bestellnummer des Auftraggebers anzuführen ist. Dieser Lieferschein ist bei Annahme durch den Auftraggeber zu unterzeichnen. Bei Nichtbeachtung dieser Vorschrift gehen alle daraus entstehenden Schäden und Kosten zu Lasten des Auftragnehmers. Die Übernahme der Ware durch den Auftraggeber erfolgt ausnahmslos unter dem Vorbehalt, dass die Hardware der Bestellung entspricht.
- 14.3. Die Gefahr geht erst mit Übernahme – auch unter Vorbehalt – am Bestimmungsort auf den Auftraggeber über.
- 14.4. Der Auftraggeber behält sich das Recht vor, alle oder einzelne Komponenten in Abstimmung mit dem Auftragnehmer erst zu einem späteren Zeitpunkt abzurufen. Komponenten i.S.d. vorstehenden Satzes meint in sich abgeschlossene Hardware, z.B. einen vollständigen Computer. Die Lieferung kann für maximal 90 Kalendertage nach dem ursprünglich vereinbarten Zeitpunkt hinausgezögert werden.
- 14.5. Wurden keine Liefertermine vereinbart, werden die Parteien einvernehmlich Kalendertage vereinbaren, zu denen die Lieferung erfolgen soll.

15. Wartung von Hardware

- 15.1. Wird in einer PV die Wartung von Hardware vereinbart, beinhaltet diese die vorbeugende regelmäßige Inspektion der Hardware mit dem Ziel der Erhaltung der Betriebsbereitschaft (Instandhaltung) und die Störungsbeseitigung auf Anforderung des Auftraggebers (Instandsetzung).
- 15.2. Der Auftragnehmer garantiert, dass die im Hinblick auf die Wartung von Hardware vereinbarten Leistungen zum Erhalt der Betriebsfähigkeit der betroffenen Komponenten bzw. des betroffenen Systems ausreichen, und wird etwa fehlende Leistungen ohne gesonderte Berechnung erbringen.
- 15.3. Die Instandsetzung erfolgt durch Hotline-Service und Remote-Support sowie erforderlichenfalls durch Reparatur bzw. Austausch schadhafter Komponenten oder sonstige Störungsbeseitigungsmaßnahmen am Aufstellungsort, wobei der Auftragnehmer alle mit Entsendung, Einsatz und Unterbringung seines Personals und alle mit Reparatur oder Austausch von Teilen verbundenen Kosten trägt, soweit die Störungen im Rahmen einer ordnungsgemäßen Nutzung der Hardware aufgetreten sind.
- 15.4. Kann eine Hardware-Komponente nicht innerhalb angemessener Zeit funktionstüchtig gemacht werden, installiert der Auftragnehmer ohne Berechnung bis zur Inbetriebnahme eines Ersatzgerätes ein Leihgerät.
- 15.5. Werden bei einer vorbeugenden Inspektion bzw. durch entsprechende Monitoring-Software Komponenten festgestellt, die beim ordnungsgemäßen Betrieb schadhaft zu werden drohen, sind diese durch den Auftragnehmer vorsorglich und ohne Berechnung zu ersetzen.
- 15.6. Allgemein bei Komponenten dieser Type übliche technische Änderungen werden mit Zustimmung des Auftraggebers durch den Auftragnehmer ohne Berechnung eingebaut. Soweit solche Änderungen mit Folgekosten für den Auftraggeber verbunden sind, ist der Auftraggeber vor Vornahme des Einbaus darüber aufzuklären.
- 15.7. Änderungen des Aufstellungsorts sind dem Auftragnehmer mitzuteilen. Eine Fortsetzung der Wartung am neuen Aufstellungsort kann der Auftragnehmer nur aus wichtigem Grund verweigern. Zusätzliche Kosten, die bei Ausführung der Wartung durch die Änderung des Aufstellungsorts entstehen, gehen zu Lasten des Auftraggebers.
- 15.8. Das im System des Auftraggebers vorhandene Sicherheitsniveau (Backup, Verschlüsselung, Firewalls, Viren- und Intrusion-Detection-Systeme etc.) darf durch Wartungsmaßnahmen auch vorübergehend nicht herabgesetzt werden.
- 15.9. Wartungsleistungen werden vom Auftragnehmer im branchenüblichen Umfang dokumentiert.
- 15.10. Hinsichtlich Störungsmeldung, Störungsdiagnose, Störungsbehebung usw. gelten die Punkte 25.2 bis 25.6 dieser AGB/IT sinngemäß. Reaktionszeiten, Problemlösungszeiten, Verfügbarkeiten etc. können in der PV in Form von Service-Level-Agreements (vgl. Punkt 22 dieser AGB/IT) besonders geregelt werden.

16. Lieferung oder Bereitstellung von Software

- 16.1. Hinsichtlich zu liefernder oder bereitzustellender Software werden für Zwecke dieser AGB/IT folgende (beliebig kombinierbare) Formen unterschieden:
- **Standardsoftware** des Auftragnehmers oder Dritter einschließlich deren Weiterentwicklungen, d.h. nicht im Auftrag des Auftraggebers entwickelte Software, Software, die nicht als Individualsoftware im Sinn der folgenden Definition anzusehen ist.
 - **Individualsoftware** ist Software, die vom Auftragnehmer im Auftrag des Auftraggebers und gegen Vergütung der Entwicklungsleistung entwickelt wurde (Auftragsentwicklung).
 - **Individualsoftware-Komponenten** sind Auftragsentwicklungen, die keine selbständigen Programme / Systeme darstellen, sondern an Standard- oder Individualsoftware (-Systeme) angebunden oder in diese eingebunden sind bzw. mit dieser (diesen) interagieren. Bei Individualsoftware-Komponenten ist zwischen eigenständigen und nicht-eigenständigen Komponenten zu differenzieren.
 - **Eigenständige Individualsoftware-Komponenten** sind in sich geschlossene Module (Programmdateien), d.h. es findet keine Mischung von individuell erstelltem Programmcode mit Standard-Code statt. Der Individual-Code ist physisch abgetrennt.
 - **Nicht-eigenständige Individualsoftware-Komponenten** sind Mischungen von individuell erstelltem Programmcode mit Standard-Code (in einer Datei), z. B. bei Anpassung (Modifikationen) von Standard-Code. Der Individual-Code ist physisch nicht abgetrennt.
 - **Gemeinsam entwickelte Software** ist Software, die von Mitarbeitern beider Parteien in dem Sinne gemeinsam erstellt wurde, dass beide Seiten dazu wesentliche Beiträge leisteten.
 - **Bereitgestellte Software** ist Software, die vom Auftragnehmer zur Erbringung von (Rechenzentrums-) Dienstleistungen (im Rahmen des Betriebs von Systemen) für den Auftraggeber eingesetzt wird. Hierunter ist z.B. Software auf Host-Rechnern zu verstehen, die zur Auftragsdatenverarbeitung oder per reinem Remote-Zugriff eingesetzt wird.
- 16.2. Im Zweifel gilt überlassene Software als Individualsoftware.
- 16.3. Wird in der jeweiligen PV nichts anderes festgelegt, gelten im Fall der Überlassung von Software die daran eingeräumten Rechte sowohl für den Auftraggeber als auch für sämtliche Mitglieder des Austrian Airlines Konzerns.
- 16.4. Bei Standard-Software ergibt sich der Umfang der eingeräumten Rechte aus der jeweiligen PV.
- 16.5. Für Standard-Software, die dritte Anbieter erstellt haben, gelten darüber hinaus die Bedingungen dieser Anbieter, soweit auch der Auftragnehmer daran gebunden ist. Diese Bedingungen sind dem (künftigen) Auftraggeber vom (künftigen) Auftragnehmer spätestens zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses zur Verfügung zu stellen.
- 16.6. Für Standard-Software und Standard-Software-Komponenten, die der Auftragnehmer erstellt hat, gilt darüber hinaus:

- Der Auftraggeber erwirbt das nicht ausschließliche Recht, den Object-Code – im Fall befristeter Überlassung während der vereinbarten Frist – auf allen seinen jetzigen und zukünftigen Anlagen und im Katastrophenfall auf einem Ausweichsystem zu nutzen und die dafür sowie für Sicherungszwecke nötigen Vervielfältigungen vorzunehmen.
- 16.7. Für vom Auftragnehmer für den Auftraggeber erstellte Individual-Software-Komponenten und individuell erstellte Software-Anpassungen gilt:
- Der Auftraggeber erwirbt ein unbeschränktes, ausschließliches Werknutzungsrecht (einschließlich des Bearbeitungsrechts und des Rechts der Weitergabe an Dritte) am Object-Code und am Source-Code. Dieses Nutzungsrecht kann in der jeweiligen PV zeitlich beschränkt werden.
 - An nicht-eigenständigen Individualsoftwarekomponenten erwirbt der Auftraggeber ein örtlich nicht beschränktes, ausschließliches Werknutzungsrecht am Object-Code. Rechte am Source-Code werden nicht übertragen. Dieses Nutzungsrecht kann in der jeweiligen PV zeitlich beschränkt werden. Die ausschließlichen Rechte betreffen nur den für den Auftraggeber angepassten (modifizierten) Teil der Software.
 - Bei der Durchführung von Software-Aufträgen für Dritte wird der Auftragnehmer die auf Basis dieser AGB/IT geschaffenen Individual-Software-Komponenten weder ganz noch teilweise kopieren.
- 16.8. Für Individual-Software (-Komponenten) gilt darüber hinaus:
- Dem Auftraggeber steht das Recht zu, Programme und Dokumentation zu bearbeiten und die hierdurch geschaffenen Leistungsergebnisse in der gleichen Weise wie die ursprünglichen Fassungen der Programme und der Dokumentation zu nutzen. Der Auftraggeber ist bei Ausübung dieses Rechts verpflichtet, alle Verpflichtungen zur Dokumentation und Einhaltung von Standards nach diesen AGB/IT und den entsprechenden PVen einzuhalten und zu führen.
- 16.9. Für gemeinsam entwickelte Software gilt:
- In Ermangelung anders lautender Vereinbarungen haben beide Vertragsparteien selbständige Nutzungsrechte am Source-Code und am Object-Code für eigene Zwecke, nicht jedoch für die Vermarktung der Software.
 - In der PV ist zu regeln, welche Vertragspartei darüber hinaus das Recht zur Vergabe von Sublizenzen (Vertriebsrecht) hat bzw. ob dieses Recht beiden Vertragsparteien zustehen soll und in welchem Umfang (Verhältnis) eine Beteiligung an erzielten Lizenzgebühren zu erfolgen hat.
 - Sofern beiden Vertragsparteien Vertriebsrechte eingeräumt werden, ist vor Aufnahme von Vertriebsaktivitäten eine Vereinbarung über die Vertriebsstrategie (insbesondere Preisgestaltung, auch hinsichtlich Wartungsleistungen und Marktauftritt) zu treffen.
- 16.10. Für bereitgestellte Software gilt:
- Dem Auftraggeber werden keine über die Remote-Nutzung des Systems hinausgehenden Rechte übertragen.

17. Übergabe von Programmen und Dokumentation

- 17.1. Mit der Mitteilung der Funktionsfähigkeit von Programmen stellt der Auftragnehmer dem Auftraggeber diese in maschinenlesbarer Form (Object-Code) und bei Individual-

software sowie eigenständigen Individualsoftware-Komponenten auch in Form des entsprechend dem Stand der Technik kommentierten Source-Codes zur Verfügung.

- 17.2. Der Auftragnehmer liefert eine ausführliche Dokumentation der Programmanwendung (Nutzerdokumentation).
- 17.3. Der Auftraggeber ist berechtigt, die Nutzerdokumentation in der für seinen eigenen Bedarf zur Benutzung der Programme erforderlichen Zahl zu vervielfältigen.
- 17.4. Jegliche Dokumentation darf nur für Zwecke des Auftraggebers und der übrigen Mitglieder der unter Punkt 1.1 dieser AGB/IT genannten Firmengruppe genutzt werden. Eine Nutzung für oder durch Dritte ist nur zulässig, soweit dies ausdrücklich in der PV geregelt ist (Auftragsdatenverarbeitung).
- 17.5. Bis zum Ende der Gewährleistungsfrist bzw. bis zum Ende der Laufzeit eines etwaigen Wartungsvertrags nimmt der Auftragnehmer bei von ihm erstellter Individualsoftware die erforderlichen Anpassungen der Dokumentation an eventuell noch erfolgte Programmänderungen vor; soweit die Programmänderungen zur Fehlerbeseitigung bzw. im Rahmen der vertraglich geschuldeten Überlassung neuer Releases erfolgt sind, geschieht dies unentgeltlich.
- 17.6. Der Auftragnehmer wird die Dokumentationen soweit verfügbar in deutscher, oder andernfalls in englischer Sprache liefern.

18. Source-Code-Hinterlegung

- 18.1. Auf Anforderung des Auftraggebers wird der Auftragnehmer den Source-Code von ihm erstellter Standard-Software (-Komponenten) hinterlegen. Eine Hinterlegung von Source-Codes Dritter kann verlangt werden, wenn eine explizite Vereinbarung hierzu erfolgt ist.
- 18.2. Die Hinterlegung erfolgt bei einem Notar oder einem Hinterlegungsunternehmen, das vom Auftraggeber ausgewählt wird. Der Auftragnehmer kann dieser Auswahl nur aus wichtigem Grund (z. B. Unzuverlässigkeit, Hinterlegungsstelle richtet sich nicht nach branchenüblichen Standards oder mögliche Interessenkollision wegen bereits erfolgter Hinterlegung in anderer Sache) widersprechen.
- 18.3. Sämtliche Kosten der Hinterlegung einschließlich der Kosten des Auftragnehmers trägt der Auftraggeber.
- 18.4. Die Konditionen der Hinterlegungsvereinbarung, insbesondere die Voraussetzungen einer Herausgabe des hinterlegten Source-Codes, richten sich nach den branchenüblichen Bedingungen. Ein Anspruch auf Herausgabe besteht, wenn
 - der Auftragnehmer sich trotz schriftlicher Mahnung durch den Auftraggeber weigert, seinen vertraglichen Verpflichtungen auf Mängelbeseitigung (Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit) in angemessener Frist nachzukommen;
 - der Auftragnehmer den Auftraggeber durch Verletzung vertraglicher Verpflichtungen in erheblichem Ausmaß an der Nutzung der betreffenden Software hindert und trotz schriftlicher Mahnung nicht innerhalb angemessener Frist Abhilfe schafft;
 - beim Auftragnehmer Handlungsunfähigkeit eintritt, insbesondere wenn ein Liquidations-, Insolvenz-, Konkurs- oder Vergleichsverfahren über sein Vermögen eröffnet wird, er liquidiert wird oder seinen Geschäftsbetrieb einstellt und kein Rechtsnachfolger in die bestehenden Rechte und Pflichten aus dem Vertrag eintritt;

- die Herausgabe durch die Hinterlegungsstelle oder den Auftragnehmer an den Auftraggeber in einem vollstreckbaren Urteil, einer entsprechenden Verfügung oder einem entsprechenden Beschluss in einem Gerichts- oder Schiedsverfahren angeordnet wurde.
- 18.5. Die Herausgabe des hinterlegten Materials an den Auftraggeber bewirkt keine zusätzliche Übertragung oder Erschöpfung von Immaterialgüterrechten am Material.
- 18.6. Das Material bleibt ein Geschäftsgeheimnis und vertrauliches Know-how des Auftragnehmers. Der Auftraggeber verpflichtet sich – vorbehaltlich entgegenstehender Regelungen in der PV – das Material ausschließlich für sich zum Zwecke des Verständnisses, der Wartung und der Beseitigung von Fehlern der Software zu nutzen. Er darf das Material nur zur Erhaltung oder Unterstützung der nach der PV zulässigen Nutzung der betreffenden Software verwenden.

19. Freiheit von Rechten Dritter

- 19.1. Der Auftragnehmer steht dafür ein, dass die auf Basis dieser AGB/IT überlassene Software frei von Schutzrechten Dritter ist und dass auch keine sonstigen Rechte bestehen, die eine Nutzung seitens des Auftraggebers einschränken oder ausschließen.
- 19.2. Der Auftragnehmer stellt insbesondere durch entsprechende Vereinbarungen mit seinen Arbeitnehmern und Beauftragten sicher, dass der dem Auftraggeber zustehende Nutzungsumfang nicht durch eventuelle Miturheber- oder sonstige Rechte beeinträchtigt wird.
- 19.3. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber gegen Ansprüche verteidigen, die im Zusammenhang mit den erbrachten Lieferungen und Leistungen wegen angeblicher Verletzung von Schutzrechten erhoben werden, und hierbei alle Kosten eines Rechtsstreits oder außergerichtlichen Vergleichs, erforderliche Sicherungsleistungen sowie rechtskräftig festgestellte Schadensersatzverpflichtungen oder vereinbarte Vergleichszahlungen übernehmen. Der Auftraggeber wird im Gegenzug etwa erlangte Erstattungsleistungen des Gegners an den Auftragnehmer ohne Abzug durchreichen.
- 19.4. Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer unverzüglich nach Kenntniserlangung von geltend gemachten Ansprüchen schriftlich benachrichtigen und bei der Abwehr oder Beilegung des Anspruchs durch angemessene Hilfestellung und Informationen unterstützen.
- 19.5. Dem Auftragnehmer bleiben alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten.
- 19.6. Eventuell von dem Auftraggeber zu führende Prozesse oder Vergleichsverhandlungen werden nach Weisung des Auftragnehmers geführt. Unterbleibt eine derartige Weisung, wird der Auftraggeber nach pflichtgemäßem Ermessen tätig werden.
- 19.7. Wenn die Nutzung von Lieferungen und Leistungen durch eine gerichtliche Entscheidung untersagt ist oder eine derartige Maßnahme droht, kann der Auftragnehmer in Abstimmung mit dem Auftraggeber wahlweise Folgendes unternehmen:
- dem Auftraggeber das Recht verschaffen, die Lieferungen und Leistungen weiter zu nutzen;
 - den Leistungsgegenstand bei unverändert Funktionalität so ändern, dass keine Schutzrechte verletzt werden;

- den Leistungsgegenstand durch einen anderen ersetzen, der keine Schutzrechte verletzt und den Anforderungen des Auftraggebers entspricht und funktional mit dem ersetzten Vertragsgegenstand gleichwertig ist.

20. **Wartung von Software**

20.1. Wird in einer PV die Wartung (Pflege) von Software vereinbart (s. hinsichtlich der Festsetzung des Entgelts Punkt 4.7 dieser AGB/IT), umfasst diese – falls sich die Vereinbarung nicht ausdrücklich lediglich auf bloße Fehlerbehebung erstreckt – die Überlassung der jeweils neuesten und dem Stand der Technik entsprechend getesteten Releases bzw. Versionen. Dazu zählt auch die Installation derselben, sofern sich diese schwieriger gestaltet als das bloße menügesteuerte Übertragen des Programmcodes auf einen Massenspeicher in der Hardware des Auftraggebers. Es ist sicherzustellen, dass in der neu installierten Release bzw. Version sämtliche Funktionen der jeweiligen Vorgänger-Release bzw. -Version auf mindestens gleich hohem Qualitätsniveau enthalten sind. Im Rahmen der Wartung der Software muss gewährleistet werden, dass innerhalb von 6 Monaten nach Erscheinen von neuen Releases/Versionen und Service Packs der beim Auftraggeber eingesetzten Basissysteme wie z.B. Betriebssysteme, Subsysteme, Datenbanksysteme etc., das vom Auftraggeber erhaltene Produkt den Status „Ready“ erhält und somit einen reibungslosen Betrieb ermöglicht. Kommt es nach Sicherheits-Updates zu Störungen, so müssen diese in der in der SLA vereinbarten Wiederherstellungszeit behoben werden.

Von der Wartung umfasst ist die Anpassung der Software an geänderte gesetzliche oder allgemein behördlich vorgeschriebene Vorgaben.

- 20.2. Weiters umfasst die Wartung Leistungen des Auftragnehmers zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft dieser Software beim Auftraggeber und zur Beseitigung von Mängeln der Software und/oder der dazugehörigen Dokumentation nach Ablauf der Gewährleistungs- bzw. Garantiefrist.
- 20.3. Zur Wartung von Software gehört auch die ohne zusätzliche Kosten für den Auftraggeber erfolgende Installation von Fehlerkorrekturen. Die Installation erfolgt im Regelfall nach Übermittlung einer Bug-fix-Version oder eines Patches durch den Auftraggeber oder „remote“ durch den Auftragnehmer.
- 20.4. Die Wartung von Software beinhaltet auch die Unterrichtung des vom Auftraggeber als zuständig benannten Personals (in Ermangelung einer Benennung: des Projektleiters) über Art und Umfang der durchgeführten Arbeiten.
- 20.5. Zu warten sind die Installationen der betreffenden Software auf den in der PV angeführten Hardware-Einheiten. Änderungen der Installationen der Software und des Installationsorts der Hardware-Einheiten sind dem Auftragnehmer mitzuteilen. Eine Fortsetzung der Wartung am neuen Installationsort kann der Auftragnehmer nur aus wichtigem Grund verweigern. Zusätzliche Kosten, die bei Ausführung der Wartung durch die Änderung des Installationsorts entstehen, gehen zu Lasten des Auftraggebers.
- 20.6. Hinsichtlich Mängelmeldung, Mängeldiagnose, Mängelbehebung usw. gilt Punkt 24 dieser AGB/IT sinngemäß. Reaktionszeiten, Problemlösungszeiten, Verfügbarkeiten etc. können in der PV in Form von Service-Level-Agreements (vgl. Punkt 222 dieser AGB/IT) besonders geregelt werden.

21. Schulung

- 21.1. Aus der PV ergibt sich Art, Dauer und Zeitraum der Initialschulung.
- 21.2. Bei Einführung von Individual-Software oder Multihosting-Anwendungen schult der Auftragnehmer das vom Auftraggeber für die Nutzung der Programme vorgesehene Personal in der Anwendung der Programme und der Handhabung der dazugehörigen Arbeitsmittel.
- 21.3. Die Schulung erfolgt primär im Haus des Auftraggebers; sie wird im Haus des Auftragnehmers oder an anderer zwischen den Parteien abzustimmender Stelle vorgenommen, soweit dies dort sachgerechter geschehen kann.
- 21.4. Bis zu der in der PV festgelegten Gesamtdauer erfolgt die Schulung für die dort genannte Anzahl von Mitarbeitern im Rahmen des für das Produkt vereinbarten Entgelts. Vom Auftraggeber zusätzlich gewünschte Schulungsmaßnahmen werden zu den dafür vereinbarten Sätzen verrechnet.

22. Service Levels

- 22.1. Die Parteien können in einzelnen PVen sog. "Service Level Agreements" (einzuhalten- de Leistungsstandards) vereinbaren. Dies kann insbesondere zu folgenden Punkten geschehen:
 - Verfügbarkeit;
 - Systemreaktionszeit;
 - Netzwerk-Performance;
 - Help Desk;
 - Problem Management;
 - 2nd Level Support;
 - Change Management.
- 22.2. Service Level Agreements werden – soweit enthalten – Teil der jeweiligen PV und beschreiben, welche Leistungsversprechen der Auftragnehmer bzgl. eines konkreten Leistungsgegenstands eingeht. Die Service Levels definieren im Weiteren, welche Ansprüche der Auftraggeber hat, wenn ein bestimmter Service Level nicht eingehalten wird.
- 22.3. Die Parameter, die den Service Levels zugrunde liegen, sind laufend vom Auftragnehmer zu messen und zu protokollieren. Messprotokolle sind dem Auftraggeber auf Anforderung unverzüglich zur Verfügung zu stellen.
- 22.4. Im Zweifel beträgt der Beobachtungszeitraum für die Einhaltung von Service Levels einen Monat.
- 22.5. Unbeschadet weitergehender Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche reduziert sich im Fall der Nichterfüllung eines vereinbarten Service Levels das vereinbarte Entgelt – sofern in der entsprechenden PV nicht anderes festgelegt wurde – um 30 Prozent jenes Betrags, der bei Einhaltung des Service Levels in derjenigen Zeitspanne angefallen wäre, auf die sich der betreffende Service Level bezieht. Als Berechnungsbasis wird das letzte Vertragsjahr herangezogen. Vor Ablauf des ersten Ver-

tragsjahres erfolgt die Berechnung basierend auf Schätzwerten, am Ende des ersten Vertragsjahres eine Verrechnung anhand der tatsächlichen Werte.

23. Datensicherung

- 23.1. Der Auftragnehmer, der Daten des Auftraggebers verarbeitet, ist verpflichtet, diese täglich zu sichern. Technische Details regelt die jeweilige PV.
- 23.2. Der Auftragnehmer garantiert die Möglichkeit der jederzeitigen Rekonstruktion – soweit dies maschinell möglich ist – dieser Daten und hat dem Auftraggeber auf Wunsch unverzüglich einen Datenträger mit der aktuellen vollständigen Datensicherung und den seither vorgenommenen inkrementellen Datensicherungen auszuhändigen oder zu übermitteln.

24. Abnahme

- 24.1. Im Fall der Erbringung von Werkleistungen und/oder Lieferungen zeigt der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Abnahmebereitschaft an.
- 24.2. Soweit die Abnahmekriterien erfüllt sind, erklärt der Auftraggeber innerhalb eines angemessenen Zeitraumes die Abnahme.
- 24.3. Die Abnahmekriterien sind erfüllt, wenn die Leistung im Wesentlichen, d.h. bis auf unerhebliche Abweichungen mit der Leistungsbeschreibung der PV und dem Pflichtenheft (s. Punkt 6 dieser AGB/IT) übereinstimmt und die ausdrücklich bedungenen sowie – falls die Leistungsbeschreibung diesbezüglich nichts spezifiziert – die gewöhnlich vorausgesetzten Eigenschaften aufweist. Zur Abnahmeverweigerung berechtigt das Vorliegen von Fehlern der Kategorie 1. Als unerhebliche Fehler (kein Recht zur Verweigerung der Abnahme) gelten die Fehler der Kategorie 2.

Kategorie	Fehlerbeschreibung
1	<p>Erhebliche / abnahmeverhindernde Fehler</p> <p>Die zweckmäßige (wirtschaftlich sinnvolle) Nutzung des Gesamtsystems ist nur mit Einschränkungen möglich. Der Fehler hat Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder die Sicherheit. Der Fehler geht über den Bereich der sog. „Schönheitsfehler“ (falsche Farben oder Schriftgrößen, Tipp- und Rechtschreibfehler in Bildschirmdarstellungen und Ausdrucken etc.) hinaus und kann nicht ohne weiteres und ohne Beeinträchtigung des Arbeitsflusses von den das System nutzenden Mitarbeitern des Auftraggebers umgangen werden (z.B. durch Doppelklick statt einfachem Mausklick oder durch einen zusätzlichen "Screen-Change").</p>
2	<p>Unerhebliche / nicht abnahmeverhindernde Fehler</p> <p>Alle übrigen Fehler.</p>

- 24.4. Allfällige Fehler und Abweichungen von der Leistungsbeschreibung respektive den vereinbarten Abnahmekriterien und das Fehlen ausdrücklich bedingener sowie gewöhnlich vorausgesetzter Eigenschaften werden im Abnahmeprotokoll festgehalten. Aus dem Abnahmeprotokoll ergibt sich, welche Leistungen abgenommen werden und ob die Abnahmekriterien erfüllt sind.
- 24.5. Der Auftraggeber übersendet dem Auftragnehmer unverzüglich nach Abschluss der Abnahmetests die firmenmäßig gezeichnete Abnahmeerklärung und/oder ein Fehlerprotokoll, aus dem sich für den Auftragnehmer nachvollziehbar und rekonstruierbar ergibt, welche Fehler bzw. Mängel aufgetreten sind. Werden vom Auftragnehmer sämtliche darin beschriebene Fehler bzw. Mängel anerkannt, retourniert er zur Bestätigung das von ihm ebenfalls firmenmäßig gegengezeichnete Fehlerprotokoll. Damit erklärt er den Verzicht auf ein Bestreiten des Vorliegens der dokumentierten Fehler bzw. Mängel. Soweit diese nur zum Teil anerkannt werden, ist dies vom Auftragnehmer im zu retournierenden Fehlerprotokoll schriftlich festzuhalten. Die strittigen Punkte sind von den im Rahmen der Projektorganisation dafür zuständigen Gremien zu klären.
- 24.6. Gewährleistungs- und Garantiefristen beginnen mit dem Zugang der Abnahmeerklärung zu laufen, im Fall von Teillieferungen mit dem Zugang der Erklärung der Gesamtabnahme.
- 24.7. Im Fall nicht rekonstruierbarer Fehler, die mehrmals pro Woche auftreten, ist der Auftragnehmer verpflichtet, angemessene Unterstützung bei der Suche nach deren Ursache zu leisten. Stellt sich heraus, dass der Fehler nicht von vertragsgegenständlichen Produkten verursacht wurde, gehen die mit der Fehlersuche verbundenen Kosten zu Lasten des Auftraggebers.
- 24.8. Der Auftraggeber hat – unbeschadet sonstiger vertraglicher Ansprüche – das Recht, einen dem Fehler angemessenen Entgeltteil bis zur Fehlerbehebung zurückzubehalten.

- 24.9. Falls die Abnahme wegen Fehlern der Kategorie 1 verweigert wird, geschieht dies schriftlich zusammen mit dem Fehlerprotokoll. Der Auftragnehmer beginnt mit der Fehlerbehebung dieser Abweichungen am folgenden Werktag. Nach Abschluss der Fehlerbehebung erfolgt innerhalb angemessener Frist, spätestens aber innerhalb von 30 Kalendertagen ein erneuter Abnahmetest. Hat der behobene Fehler offensichtlich keine Auswirkung auf das Gesamtsystem, bezieht sich der neuerliche Abnahmetest nur auf das betroffene Teilsystem. Soweit möglich wird dabei eine Teilabnahme jener Komponenten durchgeführt, die noch nicht abgenommen sind.
- 24.10. Fehler der Kategorie 2 beseitigt der Auftragnehmer innerhalb angemessener Frist.
- 24.11. Teilleistungen und Teillieferungen können auch getrennt abgenommen werden. Nach der letzten Teilleistung oder Teillieferung erfolgt ein abschließender Integrationstest und – falls sich dabei keine abnahmeverhindernden Fehler zeigen – die Erklärung der Gesamtabnahme.
- 24.12. Verzögerungen der Abnahme durch den Auftraggeber werden von diesem verantwortet. Entsprechende Mehraufwände sind von ihm zu tragen. Soweit die Reduzierung der Gegenleistung, eine Vertragsstrafe oder sonstiges bei Nichteinhaltung von (Teil-) Abnahmeterminen durch den Auftragnehmer vereinbart ist, entfallen diese Ansprüche für die Zeit der Verzögerung, soweit sie vom Auftraggeber zu vertreten ist.
- 24.13. Die Lieferung oder Leistung gilt als abgenommen, sofern der Auftraggeber die Lieferung oder Leistung aufgrund von Umständen, die nicht im Verantwortungsbereich des Auftragnehmers liegen, nicht innerhalb von 30 Kalendertagen abnimmt. Diese Frist verlängert sich um maximal 30 weitere Kalendertage, falls der Auftraggeber glaubhaft darlegt, dass die Verzögerung auf vorübergehende Personalengpässe (z.B. Urlaub, Krankheit etc.) zurückzuführen ist, die in Folge eines vom Auftragnehmer zu verantwortenden Lieferverzugs entstanden sind.
- 24.14. Erfolgt die Lieferung oder Abnahmebereitschaftserklärung nicht zu dem dazu vereinbarten oder nach den Regelungen dieses Abschnitts berechenbaren Datum, gilt dies als wesentlicher Grund, der den Auftraggeber nach Setzung einer angemessenen Nachfrist unter Androhung des Rücktritts dazu berechtigt, bezüglich der jeweiligen PV den Rücktritt zu erklären. Die PV kann eine Konkretisierung der angemessenen Frist enthalten. Die Regelung dieses Absatzes greift nicht ein, wenn die PV eine Klausel enthält, die Verzugsfolgen für den hier beschriebenen Fall anders regelt.
- 24.15. Der Auftragnehmer verzichtet auf den Einwand der nicht erhobenen oder verspäteten Mängelrüge und der Auftraggeber behält auch bei Unterlassung der Mängelrüge den Anspruch auf Gewährleistung, Schadenersatz und Erfüllung sowie auf Irrtumsanfechtung.

25. Gewährleistung

- 25.1. Falls in der PV nichts anderes vorgesehen ist, leistet der Auftragnehmer während zwei (2) Kalenderjahren nach erfolgter Abnahme dafür Gewähr, dass die von ihm gelieferten Produkte alle gewöhnlich vorausgesetzten sowie die in der PV (einschließlich aller darin erwähnten Beilagen, Ergänzungen und sonstiger Anlagen) oder in anderen von ihm bzw. vom jeweiligen Hersteller zur Verfügung gestellten bzw. veröffentlichten Unterlagen und Informationsquellen zugesagten Funktionen und Eigenschaften aufweisen und in der Leistungsfähigkeit zumindest den zugesicherten Werten entsprechen. Während dieser Zeit wird die Behebung von Störungen, Beeinträchtigungen der Produkte und dergleichen – außer wenn diese vom Auftraggeber oder von nicht im Auftrag des Auftragnehmers handelnden Dritten durch unsachgemäße Bedienung verschuldet wurden

- einschließlich der Bereitstellung der Ersatzteile seitens des Auftragnehmers kostenlos erbracht.
- 25.2. Zur Koordination aller laufenden Dienstleistungen und zur Beantwortung von Fragen zur Nutzung der vertragsgegenständlichen Komponenten wird der Auftragnehmer eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse angeben, bei der durch den Auftraggeber Störungen und Probleme der Komponenten gemeldet und Auskünfte eingeholt werden können.
- 25.3. Der Auftragnehmer nimmt die Arbeiten zur Beseitigung von Fehlern der Kategorie 1 (siehe Punkt 24.3 dieser AGB/IT) an dem der Mängelmeldung folgenden Tag (Montag bis Sonntag 9 bis 17 Uhr, vgl. Punkt 2.5 dieser AGB/IT) auf. Die Beseitigung von Fehlern der Kategorie 2 wird in der der Mängelmeldung folgenden Kalenderwoche (Montag bis Freitag) aufgenommen.
- 25.4. Kann der Auftragnehmer während der Gewährleistungsfrist Fehler innerhalb angemessener Frist nicht beheben, ist der Auftraggeber berechtigt, nach seiner Wahl die Fehler auf Kosten des Auftragnehmers beheben zu lassen, Preisminderung zu begehren oder – bei nicht bloß unerheblichen Fehlern – vom Vertrag zurückzutreten.
- 25.5. Im Fall von Störungen oder nicht geplanten Betriebsunterbrechungen der Fehlerkategorie 1 ist der Auftragnehmer verpflichtet, alles zu unternehmen, um die vertragsgemäßen Systemfunktionen unverzüglich wieder herzustellen.
- 25.6. Soweit sich die Parteien nicht einigen können, ob in einem speziellen Fall ein Fehler vorliegt oder nicht oder in welchem Umfang Mängel vorliegen, können sie einvernehmlich einen Sachverständigen zur Fehlerfeststellung bestimmen. Allfällige Kosten dieser Fehlerfeststellung trägt der Auftragnehmer, soweit sich herausstellt, dass der Fehler von ihm zu vertreten ist.
- 25.7. Mit Abschluss einer erfolgreichen Fehlerbehebung beginnt die Gewährleistungsfrist für das betroffene Produkt bzw. das selbständige (funktional unabhängige) Teilprodukt neu zu laufen.
- 25.8. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Falle einer Störung oder Beeinträchtigung der von ihm erstellten oder überlassenen Produkte auf Wunsch dem Auftraggeber kostenlos einen schriftlichen Befund über die Art und die Ursachen der Störung bzw. Beeinträchtigung sowie die von ihm zu deren Behebung ergriffenen Maßnahmen anzufertigen und diesen Befund dem Auftraggeber auszuhändigen. Sofern die Störung bzw. Beeinträchtigung nicht von vertragsgegenständlichen Produkten verursacht wurde, gehen die mit der Anfertigung des Befunds verbundenen Kosten zu Lasten des Auftraggebers.
- 25.9. Darüber hinaus garantiert der Auftragnehmer – auch nach Ablauf der o.a. Gewährleistungsfrist – die jederzeitige Verfügbarkeit von Wartungsleistungen einschließlich von Ersatzteilen auf die Dauer von mindestens fünf (5) Jahren, um die Produkte in einem guten, gebrauchsfähigen Zustand zu halten, auch wenn kein Wartungsvertrag besteht. Die Verpflichtung besteht nicht, wenn diese Verfügbarkeitszusage aus Gründen, die nicht vom Auftragnehmer zu vertreten sind, von diesem nicht eingehalten werden kann. Die Erbringung der genannten Leistungen erfolgt außerhalb der Gewährleistungsfrist zu angemessenen Bedingungen und in angemessener Zeit.

26. Pönale

- 26.1. Nach erfolglosem Verstreichen einer angemessenen Nachfrist nach Nichteinhaltung eines vereinbarten Abnahmetermins aus Gründen, die der Auftragnehmer zu vertreten hat, ist der Auftraggeber berechtigt, ein Pönale (pauschalierter Schadensersatz) in der Höhe von fünf (5) Prozent des vereinbarten Einmalentgelts oder der dreifachen Jahresgebühr pro angefangener Kalenderwoche des Verzugs (Verzugswoche) in Rechnung zu stellen.
- 26.2. Trifft den Auftraggeber ein nicht bloß geringfügiges Mitverschulden, wird das Pönale anteilig reduziert.
- 26.3. Unbeschadet eventueller Rechte auf Entgeltminderung oder Rückbehalt von Zahlungen bestehen weitere Ansprüche, insbesondere auf darüber hinausgehenden Schadenersatz, Rücktrittsrechte etc., erst ab Beginn der vierten (4.) Verzugswoche. Geltend gemachte Pönalen sind auf eventuelle Schadenersatzansprüche anzurechnen.

27. Haftungsbeschränkungen

- 27.1. Eine über den Anspruch auf Pönale (pauschalierter Schadensersatz) hinausgehende Haftung für Schadenersatz tritt nur ein, wenn der Schaden vorsätzlich oder fahrlässig verursacht worden ist. Der zu ersetzende Schaden umfasst auch den entgangenen Gewinn, und zwar unabhängig davon, ob es sich beim Auftragnehmer um einen Unternehmer handelt oder nicht.
- 27.2. Für leicht fahrlässig verursachte Schäden haftet der Auftragnehmer – sofern er nicht eine Pflicht verletzt hat, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist („Kardinalspflicht“) – nur bis zur Höhe der Vertragssumme (bei Dauerschuldverhältnissen mit laufenden Entgeltzahlungen bis zur Höhe der dreifachen Jahresgebühr).
- 27.3. Die Haftung für Datenverlust ist auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Datensicherung eingetreten wäre, es sei denn, das Unterbleiben bzw. Misslingen einer derartigen Datensicherung ist durch den Auftragnehmer zu verantworten.
- 27.4. Der Auftraggeber sichert seine Mitwirkung zu, um im Rahmen seiner Möglichkeiten Schäden zu vermindern.
- 27.5. Bei Ereignissen höherer Gewalt – wie z. B. Krieg, Bürgerunruhen, Naturgewalten oder Feuer, Sabotage, Epidemien, Quarantäne, Maßnahmen der Regierung, Aussperrungen o. ä. – haftet keine der Parteien für Verspätung oder Nichterfüllung ihrer Verpflichtungen.

28. Fakturierung, Zahlung und Zahlungsverzug

- 28.1. Die Rechnung (inkl. Beilagen) ist unverzüglich nach Projektabschluss bzw. ordnungsgemäßer Erbringung der Lieferung oder Leistung unter Angabe der betreffenden PV und aufgrund von durch den Auftraggeber bestätigten Tätigkeitsnachweisen elektronisch als PDF-File an die Email-Adresse des Auftraggebers invoices@austrian.com zu übermitteln. Rechnungen für Zwischenzahlungen sind als solche zu kennzeichnen und zum vereinbarten Zeitpunkt zu übermitteln. Vorauszahlungen werden nicht geleistet.

- 28.2. Die Begleichung der Endrechnung erfolgt am Ende des der Lieferung oder Leistung und dem Rechnungseingang folgenden Monats. Die Begleichung von Zwischenrechnungen erfolgt am Ende des dem Rechnungseingang folgenden Monats.
- 28.3. Auf Verlangen des Auftraggebers wird der Auftragnehmer als Nachweis für seine Forderungen vollständige und genaue Aufzeichnungen in Übereinstimmung mit den Grundsätzen einer ordnungsgemäßen Buchführung vorlegen.
- 28.4. Lieferungen und Leistungen vor dem vereinbarten Termin berühren nicht die an diesen Termin gebundene Zahlungsfrist.
- 28.5. Der Auftraggeber ist berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Leistungserbringung bzw. nicht vollständig erfüllter Garantie- oder Gewährleistungsansprüche zurückzuhalten.
- 28.6. Der Auftraggeber behält sich das Recht vor, bei Bezahlung von Rechnungen des Auftragnehmers alle gesetzlich zulässigen Aufrechnungsmöglichkeiten mit Gegenforderungen seinerseits in Anspruch zu nehmen.
- 28.7. Führt er die Zahlung binnen 14 Tagen ab Zugang der Faktura aus, ist der Auftraggeber berechtigt, ein Skonto von drei (3) Prozent in Abzug zu bringen. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen sinngemäß.
- 28.8. Bei Zahlungsverzug ist der Auftragnehmer berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 9,2 Prozentpunkten über dem von der Oesterreichischen Nationalbank verlautbarten Basiszinssatz zu verrechnen.

29. Abtretung von Forderungen

- 29.1. Die Abtretung von Forderungen gegen den Auftraggeber bedarf zur Wirksamkeit dessen schriftlicher Zustimmung.
- 29.2. Für Abtretungen, die aufgrund eines verlängerten Eigentumsvorbehalts erfolgen, gilt die Zustimmung als von vornherein erteilt.

30. Eigentumsvorbehalt

- 30.1. Der Auftragnehmer behält sich das Eigentum an verkauften und gelieferten Hardware-Komponenten und Datenträgern samt Dokumentation bis zur vollständigen Bezahlung des Entgelts vor. Bei Zahlungsverzug ist der Auftragnehmer berechtigt, unbeschadet sonstiger Rechte auf Erfüllung zu klagen oder von der jeweiligen PV zurückzutreten und von seinem Eigentumsvorbehalt Gebrauch zu machen.
- 30.2. Nutzungsrechte an Hard- oder Software werden zunächst nur vorläufig eingeräumt und stehen unter der Bedingung, dass der Auftraggeber die fällige Vergütung zahlt. Wird die fällige Vergütung auch nach schriftlicher Mahnung nicht innerhalb von zehn (10) Werktagen vollständig beglichen, erlöschen – außer im Fall gerechtfertigter Zurückbehaltung – sämtliche Nutzungsrechte ohne weitere Kündigungserklärung durch den Auftragnehmer automatisch, und die Nutzung der Hard- oder Software durch den Auftraggeber ist unverzüglich einzustellen.

31. Vertragsdauer und ordentliche Kündigung

- 31.1. Im Fall der Vereinbarung von Dauerschuldverhältnissen sind in den jeweiligen PVen Kündigungsbestimmungen vorzusehen.
- 31.2. Soweit keine Regelung getroffen wurde, können Dauerschuldverhältnisse betreffende PVen seitens des Auftragnehmers unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 24 Monaten und seitens des Auftraggebers unter Einhaltung einer solchen von zwölf (12) Monaten zum Ende eines Kalendermonats schriftlich mittels eingeschriebenen Briefes gekündigt werden, wobei die Frist als eingehalten gilt, wenn das Kündigungsschreiben am letzten Tag der Frist abgeschickt wurde.

32. Außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund

- 32.1. Eine PV kann von jeder der beiden Vertragsparteien ohne Einhaltung einer Frist durch schriftliche Erklärung aus wichtigem Grund aufgelöst werden.
- 32.2. Als wichtige Gründe gelten insbesondere: Insolvenz, Konkurs, Ausgleich oder Liquidation der anderen Vertragspartei; wiederholte schwere Vertragsverletzungen durch die andere Partei, die trotz schriftlicher Mahnung anhalten, insbesondere schwere Verletzung der Loyalitäts- und Geheimhaltungspflicht; wiederholte schwer wiegende Verletzung von Service Levels; schließlich andere Umstände, wenn deren Eintritt oder Fortdauer den Zweck der Zusammenarbeit vereitelt oder ganz erheblich beeinträchtigt oder sich für die kündigende Vertragspartei als unzumutbare Härte auswirken würde.

33. Pflichten der Parteien bei Beendigung einer PV über ein Dauerschuldverhältnis

- 33.1. Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber, um diesen in die Lage zu versetzen, die Herstellung der vertragsgegenständlichen Leistungen zum Zeitpunkt des Vertragsendes selbst zu übernehmen oder von einem Dritten übernehmen zu lassen. Hierbei verpflichten sich beide Parteien, der Maxime für einen weitgehend reibungslosen Geschäftsablauf während der Rückabwicklung Rechnung zu tragen.
- 33.2. Während der Rückabwicklung gelten die Bestimmungen dieser AGB/IT, soweit anwendbar, weiter.
- 33.3. Rückabwicklungsphase und Rückabwicklungsplan
 - Zieht die Kündigung des Vertrags zumindest auf einer Vertragsseite aufwendigere Rückabwicklungsmaßnahmen nach sich, beginnt mit Zugang der Kündigung des Vertrags eine Rückabwicklungsphase. Nach Ausspruch der Kündigung arbeiten die Parteien eng zusammen mit dem Ziel, so schnell wie möglich einen Rückabwicklungsplan aufzustellen und zu vereinbaren. Innerhalb des ersten Monats nach Ausspruch der Kündigung sind die Verhandlungen über einen solchen Rückabwicklungsplan aufzunehmen.
 - Der Auftragnehmer verpflichtet sich - soweit dies technisch machbar und im Rahmen seiner betrieblichen Leistungsfähigkeit zumutbar ist - unverzüglich jene Leistungen zu erbringen, die entsprechend dem vom Auftraggeber vorgelegten De-Migrationsplan erforderlich sind.

- Dem Auftragnehmer im Zusammenhang mit der Rückabwicklungsplanung entstehende zusätzliche Kosten und Auslagen werden dem Auftraggeber auf der Grundlage von Zeit (Stundensätze laut aktueller allgemeiner Preisliste) und Material in Rechnung gestellt.
- Diese Verpflichtung zur Kostenerstattung gilt nicht, wenn die Kündigung durch den Auftraggeber in Form einer außerordentlichen Kündigung aus wichtigem vom Auftragnehmer zu vertretenden Grund (siehe Punkt 322) erfolgt ist.
- Der Auftragnehmer übergibt dem Auftraggeber umgehend nach dem Beginn der Rückabwicklungsphase Listen der eingesetzten Betriebsmittel und aller Verträge mit Dritten über die Erbringung von Leistungen an den Auftragnehmer die zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen eingesetzt werden.
- Die Parteien bemühen sich darum, in dem Rückabwicklungsplan Vereinbarungen über Folgendes zu treffen:
 - die Maßnahmen, die zur Minimierung, soweit durchführbar, von Unterbrechungen der vertragsgegenständlichen Leistungen infolge der Kündigung oder der Beendigung des Vertrags notwendig sind;
 - Einzelheiten für alternative vom Auftragnehmer zu erbringende Leistungen als (vorübergehenden) Ersatz für die vertragsgegenständlichen Leistungen;
 - die Übernahme von Hardware, Software, Verträgen, Dokumenten und (gegebenenfalls) Personal; und
 - soweit nicht bereits geregelt, die an den Auftragnehmer zu zahlende Vergütung für Leistungen, die nach dem Tag der Beendigung des Vertrags erbracht werden.

33.4. Leistungserbringung während der Rückabwicklungsphase

- Der Auftragnehmer verpflichtet sich, ab dem regulären Ablauf des Vertrags für einen Zeitraum von weiteren sechs (6) Monaten alle vertraglich geschuldeten Leistungen – in, gegebenenfalls entsprechend dem Rückabwicklungsplan) degressivem Umfang – weiter zu erbringen.
- Die regulären (d. h. in dann gültigen Verträgen geregelten) Leistungen werden dem Auftragnehmer durch den Auftraggeber weiterhin zu den dann allgemein geltenden Konditionen vergütet. Nach Ablauf dieser sechsmonatigen Rückabwicklungsphase endet diese Verpflichtung.

33.5. Übertragung von Vermögensgegenständen / Rechten

- Im Fall der Vertragsbeendigung durch ordentliche Kündigung wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber die gesamten ausschließlich für den Auftraggeber zur Leistungserbringung eingesetzten Betriebsmittel – soweit rechtlich zulässig – zum Buchwert am Datum des Vertragsendes übertragen.
- Der Auftraggeber wird zu diesem Termin in die Rechte und Pflichten aus bestehenden Lizenz- und Wartungsverträge, soweit rechtlich möglich, eintreten.

- Im Fall einer außerordentlichen Kündigung durch den Auftraggeber (vgl. Punkt 32 dieser AGB/IT) auf Grund eines vom Auftragnehmer zu vertretenden Verhaltens wird dem Auftraggeber das Recht eingeräumt, die zur Leistungserbringung eingesetzten Betriebsmittel nach eigener Wahl ("Cherry Picking"), zu einem Kaufpreis jeweils in Höhe des zum Zeitpunkt der Kündigung zu ermittelnden Marktwerts zu erwerben und einzelne der bestehenden Lizenz- und Wartungsverträge, soweit rechtlich möglich, zu übernehmen.
- Die Regelung von Nutzungsrechten an für den Auftraggeber eingesetzter und/oder entwickelter Software richtet sich im Übrigen vorrangig nach den Bestimmungen der einzelnen PV (z.B. hinsichtlich Überlassung auf Zeit/Dauer). Soweit Rechte auf Zeit überlassen werden, wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber Lizenzen zur Nutzung nach Vertragsende zu den dann aktuellen Konditionen des Auftragnehmers anbieten.

33.6. Zustimmung von Dritten

- Soweit Betriebsmittel oder Verträge Gegenstand von Rechten Dritter sind oder mit Dritten abgeschlossen wurden, bemühen sich die Parteien gemeinsam, die erforderliche Zustimmung dieser Dritten einzuholen.

34. Rechtsnachfolge

- 34.1. Die Rechte und Pflichten aus diesen AGB/IT und den darauf beruhenden PVen gehen beiderseits auf eventuelle Rechtsnachfolger über.

35. Revisionsrecht

- 35.1. Die Umsetzung der Sicherheitsmaßnahmen muss in geeigneter Weise nachprüfbar sein. Dazu sind durch den Auftragnehmer entsprechende Aufzeichnungen zu führen, aus denen ersichtlich ist, welche sicherheitsrelevanten Maßnahmen, wann, von wem und mit welchem Ergebnis durchgeführt wurden.
- 35.2. Dabei sind alle Aufzeichnungen revisionssicher, d.h. insbesondere für einen sachverständigen Dritten in klarer und verständlicher Weise zu gestalten.
- 35.3. Im Hinblick auf die Relevanz externer Prüfungen, bspw. durch den Wirtschaftsprüfer, bietet der Auftragnehmer Archivierungsleistungen zur Erfüllung der gesetzlichen Aufbewahrungsfristen an. Dies schließt die Bereitstellung von bei der Erbringung von IT-Leistungen anfallenden Daten, z.B. Protokolldaten, ein, welche die Belegfunktion erfüllen.
- 35.4. Die Einräumung von Prüfrechten für die Konzernrevision des Auftraggebers beim Auftragnehmer gilt als vereinbart.

36. Schriftform und salvatorische Klausel

- 36.1. Von diesen AGB/IT abweichende Vereinbarungen, Ergänzungen, Nebenabreden und Zusicherungen sind nur wirksam, wenn sie schriftlich erfolgen und vom Auftraggeber firmenmäßig unterfertigt werden. Dies gilt auch für die Abbedingung dieser Schriftformklausel.

- 36.2. Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser AGB/IT ungültig oder undurchsetzbar, so werden die Vertragsparteien diese unverzüglich durch solche ersetzen, die gültig und durchsetzbar sind und die den beabsichtigten wirtschaftlichen Zweck am ehesten erreichen. Die Gültigkeit des Restvertrags bleibt jedenfalls unberührt.

37. Streitbeilegung und Schiedsgerichtsvereinbarung

- 37.1. Eventuelle Streitigkeiten aus diesen AGB/IT und den darauf beruhenden PVen sind primär durch einen evtl. eingerichteten Lenkungsausschuss oder ein ähnliches gemeinsames Gremium, in weiterer Folge auf oberster Management-Ebene der Vertragsparteien beizulegen. Zur Einleitung dieses Verfahrens übersendet eine der Vertragsparteien der anderen Vertragspartei ein Schreiben, in dem zur Streitlösung aufgefordert wird. Die Parteien sind berechtigt, ein Schiedsgericht (siehe Punkt 37.2) anzurufen, wenn die Streitlösung nach diesem Absatz nicht innerhalb von 90 Kalendertagen nach Zugang des zur Streitlösung auffordernden Schreibens, eingetreten ist.
- 37.2. Für dennoch aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB/IT oder über ihre Gültigkeit entstehende Rechtsstreitigkeiten, einschließlich solcher über die Gültigkeit dieser Schiedsklausel selbst, wird die Zuständigkeit eines gemäß den folgenden Bestimmungen zu bildenden Schiedsgerichts unter Ausschluss des ordentlichen Rechtswegs vereinbart: Auf das Schiedsgericht sind die Bestimmungen der Wirtschaftskammer Österreich (Internationales Schiedsgericht) einschließlich der Bestimmungen über die Auswahl der Schiedsrichter anzuwenden. Als Schiedsort wird Wien vereinbart. Die Verfahrenssprache ist Deutsch. Die Schiedsrichter müssen über langjährige Erfahrung als Juristen im IT-Bereich verfügen. Grundsätzlich besteht das Schiedsgericht aus einem Einzelschiedsrichter; sollte eine Partei dies wünschen, entscheidet ein aus drei (3) Schiedsrichtern bestehender Senat.
- 37.3. Die AGB/IT und die darauf beruhenden PVen unterliegen österreichischem Recht. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Handelskauf (UNCITRAL-Kaufrechtsübereinkommen) und die Verweisungsnormen des IPR ist ausgeschlossen.