

**Spezielle Bedingungen für IT-Leistungen**  
**(kurz: AGB IT)**  
**der ORS comm GmbH & Co KG (kurz: ORS comm oder AG)**

## Inhalt

1.	Anwendungsbereich.....	3
2.	Leistungen des Auftragnehmers (AN).....	3
2.1	Anforderungsanalyse und Pflichtenheft.....	3
2.2	Anforderungen an Hardwarekomponenten.....	4
2.3	Anforderungen an Kabelverlegungsarbeiten.....	4
2.4	Anforderungen an Standardsoftwarekomponenten.....	4
2.5	Anforderungen an IT-Systeme – Zeitverhalten .....	5
2.6	Anforderungen an TK-Komponenten .....	6
2.7	Ablöse von Altsystemen, Softwareversionen und Datenübernahme.....	6
2.8	Zusätzliche Anforderungen an Anwendungssoftware .....	6
2.9	Zusätzliche Anforderungen an Individualsoftware.....	7
2.10	Zusätzliche Anforderungen an Anpassungsprogrammierung.....	8
2.11	Zusätzliche Anforderungen an Software mit Internettechnologie .....	8
2.12	Abschätzung des Entwicklungsaufwandes.....	9
2.13	Dokumentation.....	9
3.	Spezielle Bedingungen für die Wartung von IT-Komponenten.....	11
3.1	Hardware Wartung .....	11
3.2	Software Wartung .....	11
3.3	Betrieb eines HelpDesk.....	12
3.4	Trouble Ticketing System.....	12
3.5	Wartungsbereitschaft .....	12
3.6	Reaktionszeiten.....	13
3.7	Fehlerklassen .....	13
3.7.1	Klasse 1 („kritisch“) .....	13
3.7.2	Klasse 2 („schwer“) .....	14
3.7.3	Klasse 3 („leicht“) .....	14
3.7.4	Klasse 4 („trivial“).....	15
3.8	Wartung der Dokumentation .....	15
3.9	Zeitverhalten, Antwortzeiten ua Parameter .....	15
3.10	Wartung während der Gewährleistungs- bzw. Garantiefrist .....	15

## 1. Anwendungsbereich

Im Falle von Lieferungen und Leistungen im Bereich EDV- und Telekommunikation (IT) sowie IT-gestützter Rundfunktechnik kommen **zusätzlich** zu den Allgemeinen Einkaufsbedingungen für Lieferungen und Leistungen der ORS comm (kurz: AEB) bzw den Allgemeinen Vertragsbedingungen für (Anlagen) Bauleistungen der ORS comm (kurz: AGB Bau) folgende spezielle Vertragsbedingungen für IT-Leistungen der ORS comm (kurz AGB IT) zur Anwendung. Bei einem allfälligen Widerspruch zu den AEB bzw AGB Bau gelten diese AGB IT.

## 2. Leistungen des Auftragnehmers (AN)

### 2.1 Anforderungsanalyse und Pflichtenheft

Sind Anforderungsanalyse oder Pflichtenhefterstellung Teil eines unter diese AGB fallenden Vertrages, leistet der AN Gewähr,

1. dass die Unterlagen dergestalt sind, dass sie vom anwendenden Fachpersonal der ORS comm leicht verstanden werden. Insbesondere sind also Diagramm- und Darstellungsformen zu wählen, die nicht nur von IT-Fachleuten sondern von der Allgemeinheit intuitiv verstanden werden;
2. dass die Anforderungsanalyse alle wichtigen IT-technisch zu unterstützenden Abläufe durchleuchtet;
3. dass die Anforderungsanalyse alle nötigen Schnittstellen untersucht und auf mögliche Probleme in der Kompatibilität verschiedener Geräte – vor allem auch in der Rundfunktechnik – hinweist,
4. dass das Pflichtenheft alle vom Vertrag umfassten IT-technisch zu unterstützenden Abläufe der ORS comm im IST-Zustand mit ihren sich aus der Anforderungsanalyse ergebenden organisatorischen und IT-technischen Schwachpunkten sowie einen SOLL-Zustand durchgängig und soweit notwendig in grafischer Aufbereitung darstellt;
5. dass die Inhalte des Pflichtenhefts mit der ORS comm soweit möglich abgestimmt sind;
6. dass das Pflichtenheft die notwendigen Änderungen der bei der ORS comm bereits vorhandenen Software so dokumentiert, dass diese von den Fachabteilungen der ORS comm verstanden werden können, andererseits aber auch als Vorlage für die technische Umsetzung ohne weitere Bearbeitung nutzbar sind;

7. dass das Pflichtenheft und seine Spezifikationen auf logische Konsistenz und Durchführbarkeit geprüft sind;
8. der AN das Pflichtenheft bis zur Fertigstellung und Übergabe der zu erstellenden Software jeweils auf dem neuesten Stand hält und allfällige sich während der Programmierungsphase ergebende technische Neuerungen / zusätzliche Anforderungen in das Pflichtenheft einarbeitet, und
9. der AN zwei Versionen des Pflichtenhefts erstellt: eine Version, in der alle Änderungen nachvollziehbar sind, und eine endgültige Version.

## **2.2 Anforderungen an Hardwarekomponenten**

Der AN leistet Gewähr,

1. dass, außer wenn explizit gebrauchte Hardwarekomponenten ausgeschrieben sind, nur fabrikneue Hardwarekomponenten geliefert werden,
2. dass PC-Hardware aus Standardkomponenten besteht, wie sie üblicherweise im Handel angeboten werden und die problemlos ausgetauscht bzw erweitert (RAM, Festplatte) werden können,
3. dass Geräte die üblichen Schnittstellennormen der IT - Technik und, soweit anwendbar, der Rundfunktechnik im Allgemeinen und die von der ORS comm im Einzelfall geforderten Schnittstellennormen im Besonderen erfüllen,
4. dass die IT-Komponenten den Anforderungen des Arbeitnehmerschutzrechts entsprechen,
5. dass zu liefernde Bildschirme keine Pixelfehler aufweisen.

## **2.3 Anforderungen an Kabelverlegungsarbeiten**

Kabelverlegungsarbeiten sind ausnahmslos durchzuführen

1. durch Personal, das Kabel dieser Type nachweislich mehrmals erfolgreich verlegt hat,
2. gemäß allen anwendbaren technischen Spezifikationen (zB minimaler Biegeradius, Mindestabstände zu anderen Kabeln, Schirmung),
3. unter Messung aller relevanten technischen Parameter des fertig verlegten und mit Stecker versehenen Kabels von beiden Seiten. Die einschlägigen Protokolle sind vor Veränderungen geschützt elektronisch lesbar (zB als CD-ROM) der ORS comm zu übergeben.

## **2.4 Anforderungen an Standardsoftwarekomponenten**

In Ergänzung zu den allgemeinen Anforderungen an Standardsoftwarekomponenten (vgl. zB AEB bzw. AGB Bau) leistet der AN Gewähr,

1. dass, außer wenn explizit fremdsprachige Komponenten beschafft werden sollen, nur deutschsprachige Versionen geliefert werden;
2. dass gelieferte Software frei von Viren und anderen Softwareanomalien ist;
3. dass gelieferte Software frei von Kopierschutzeinrichtungen, CPU-Nummern, Datums-, Programmsperren oder ähnlichen nutzungsbeschränkenden Routinen ist; und
4. dass die Software frei von Rechten Dritter bzw Punkt 5.7 der Einkaufsbedingungen erfüllt ist.

Zu Standardsoftware sind jedenfalls unaufgefordert Originaldatenträger und Lizenzbestätigungen des Rechteinhabers im EWR-Raum mitzuliefern.

## **2.5 Anforderungen an IT-Systeme – Zeitverhalten**

Der AN verpflichtet sich, IT-Komponenten zu liefern,

1. die in der Lage sind, bei Einsatz der vorgesehenen Hardware und im Einsatz für die vorgesehenen Mengen für einfache Transaktionen bei der geplanten Volllast Antwortzeiten unter drei Sekunden am vorgesehenen Endgerät zu liefern,
2. bei denen periodische Arbeiten wie Tages-, Monats- oder Jahresabschlussarbeiten auch bei Auftreten von Problemen in weniger als 24 Stunden erledigt werden können,
3. bei denen eine Datensicherung nach dem fortgeschrittenen Stand der Technik eingerichtet ist und die nötigen Informationen für Einrichtung bzw Umstellung der Datensicherung in leicht verständlicher Form mitgeliefert werden.
4. bei denen die folgenden Kriterien eingehalten werden:
  - a. mittlere Zeit zwischen zwei wesentlichen Mängeln (meantime between failure, MTBF);
  - b. mittlere Zeit zur Fehlerbehebung (meantime to repair, MTTR);
  - c. Verfügbarkeit;
  - d. Höchstausmaß der auf den Monat bezogenen Zeit, während der das System oder Systemteile in Folge geplanter Wartung nicht zur Verfügung stehen.

Die oben genannten vier Werte sind bei Vollangeboten für das Gesamtsystem und bei Teilangeboten für die angebotenen Systemkomponenten (Hardware- und Softwareteile) anzugeben.

Der AN hat Zahlenwerte für die MTBF, gemessen in Betriebsstunden des Gesamtsystems und tunlichst getrennt davon für die Teilsysteme, entsprechend seinem im Angebot enthaltenen Systemvorschlag zu machen. Gleichzeitig soll angeführt werden, ob diese Angaben auf theoretischen Überlegungen oder

praktischen Erfahrungen beruhen. Für das Angebot einzelner Geräte oder Programme gilt die MTBF sinngemäß.

Der AN hat eine mittlere Zeit für die Fehlerbehebung (MTTR) nach Meldung eines Fehlers bei ihm anzugeben.

Die Verfügbarkeit  $V$  errechnet sich aus MTBF und MTTR wie folgt:

$$\text{Verfügbarkeit } V = \frac{MTBF}{MTBF + MTTR}$$

## 2.6 Anforderungen an TK-Komponenten

Der AN verpflichtet sich, TK-Komponenten zu liefern,

1. die alle für Komponenten dieser Art mögliche offene Schnittstellen (zB ITU/ETSI-Normen für ISDN, DECT/Gap, QSIG, RFCs für Datennetze, SIP, RTP, STUN, ENUM, Normen für Rundfunkübertragung, Normen für Codecs) aufweisen;
2. die mit den Netzen der großen TK-Dienstleister zusammenarbeiten;
3. zu denen als Endgeräte normkonforme Standardgeräte verwendbar sind;
4. bei denen außer für die uU notwendige Aufrüstung mit Schnittstellenkarten durch den Anschluss weiterer Endgeräte keine Kosten, insbesondere keine „Lizenzgebühren“ entstehen;
5. bei denen jede technisch vorgesehene Konfigurationsänderung durch den Kunden durchführbar ist und in der Dokumentation verständlich beschrieben ist.

## 2.7 Ablöse von Altsystemen, Softwareversionen und Datenübernahme

Bei Systemen, die bestehende Altsysteme bzw alte Versionen bestehender Systeme bzw Software wie zB im Rahmen von Wartungsverträgen ablösen, hat das neue System sämtliche positive Eigenschaften (inkl Funktionalitäten und Schnittstellen) des Altsystems aufzuweisen oder zu übertreffen. Soweit technisch irgend möglich, hat neue Software sämtliche Einstellungen und Daten der alten Software zu übernehmen und ohne Änderung von Schnittstellen zu Fremdsystemen zu funktionieren.

Zu übernehmende Daten werden von der ORS comm im Format des Altsystems bereitgestellt. Alle weiteren EDV-technischen Arbeiten inklusive Test der Konversionen übernimmt der AN. Die Qualitätssicherung der Datenübernahme obliegt dem AN.

## 2.8 Zusätzliche Anforderungen an Anwendungssoftware

Der AN verpflichtet sich, Anwendungssoftware zu erstellen und/oder zu liefern,

1. die benutzerfreundlich ist, für gleiche oder ähnliche Sachverhalte ähnlich funktioniert und von einem mit dem Sachgebiet der Anwendung vertrauten Benutzer ohne Hilfsdokumentation und nach einer üblichen Einschulung in den Grundfunktionen problemlos benutzt werden kann,
2. die für den Anwender eine deutsche Benutzersteuerung bietet,
3. die für den Benutzerbetreuer und den Operator eine ausschließlich deutsche Benutzersteuerung bietet,
4. bei der innerhalb eines Anwendungsgebietes eine einheitliche Menügestaltung und Funktionstastenbelegung gegeben ist,
5. bei der innerhalb eines Anwendungsgebietes ein einheitliches deutsches Online-Hilfesystem realisiert ist,
6. die für jedes Eingabefeld im Falle einer aufzählbaren Menge an möglichen Eingabewerten die Eingabe des Wertes durch Auswahl aus einer Liste zulässt,
7. die gegen übliche Arten von Fehlbedienung (zB durch Verwendung von Wertebereichsprüfungen und Integritätsregeln) abgesichert ist,
8. zu deren Installation keine Änderungen am Code des Betriebssystems notwendig sind,
9. in der Standardtexte, Zahlenwerte, wie Prozentwerte, Wertgrenzen uä, durch die ORS comm leicht änderbar sind.

## **2.9 Zusätzliche Anforderungen an Individualsoftware**

Der AN verpflichtet sich, Software zu erstellen und zu liefern,

1. deren Sourcecode ausschließlich den Standardsprachumfang der vertraglich vereinbarten Programmiersprache(n) verwendet,
2. die ohne großen Aufwand an eine geänderte Umwelt (absehbare Organisations-, Gesetzes- und Marktänderungen, Betriebssystemversionen) angepasst werden kann,
3. die möglichst plattform- bzw. betriebssystem-unabhängig gestaltet ist,
4. bei der System- und Programmanalyse nach einem strukturierten Verfahren (zB HIPO, SADT, UML) durchgeführt wurde und die diesbezügliche Dokumentation vorhanden ist,
5. die - soweit sie in Assembler oder 3GL erstellt ist - modular (goto-frei) programmiert ist, keine Programmmodule mit Sourcecode größer als 200 Zeilen umfasst, keine Schachtelungstiefen von Schleifen, bedingten Anweisungen uÄ größer als 4 erreicht, keine globalen Variablen verwendet und alle Eingaben von außen vollständig auf Syntax und Einhaltung des definierten Wertebereiches überprüft,

6. bei der jeder Modul genau einen Eintrittspunkt und möglichst einen Austrittspunkt besitzt,
7. bei der die Funktion und die Ein- und Ausgabeparameter jedes Moduls durch einen Kommentar im Sourcecode anschließend an den Header des Moduls verständlich erklärt werden,
8. bei der der Sourcecode ausreichend erklärende Kommentare beinhaltet,
9. die unter Verwendung eines Data-Dictionary, eines Sourcecode-Verwaltungssystems, möglichst eines Testdatengenerators und eines Testhilfesystems (automatisch ablaufende UNIT-Tests und Tests auf Ebene der Benutzeroberfläche) erstellt und gewartet wird,
10. die nicht nur vom Programmierer, sondern von anderen Mitarbeitern des AN vollständig und anhand der Testdokumentation nachvollziehbar getestet wurde.

## **2.10 Zusätzliche Anforderungen an Anpassungsprogrammierung**

Anpassungsprogrammierung ist grundsätzlich nach denselben Verfahren wie die Erstellung der anzupassenden Software durchzuführen, wobei die Anforderungen an Individualprogrammierung des vorigen Punktes analog gelten.

Änderungen von Standardsoftware und anwenderspezifische Anpassungen sind so durchzuführen, dass die Versionsfähigkeit nicht verloren geht; ist dies nicht möglich, so hat der AN schriftlich darauf hinzuweisen.

Leistungen des AN aus und im Zusammenhang mit Anpassungsprogrammierungen ändern nichts daran, dass ausschließlich der ORS comm sämtliche Rechte an diesen Leistungen zustehen und der AN verpflichtet ist, der ORS comm daran sachlich, zeitlich und örtlich uneingeschränkte Nutzungsrechte jedweder Art, insbesondere der Vervielfältigung, der Verbreitung, der Veröffentlichung, der Bearbeitung und der Ausstrahlung bzw der Zurverfügungstellung auch im Internet einräumt; dies ergänzend und klarstellend zu den AEB bzw. AGB Bau.

## **2.11 Zusätzliche Anforderungen an Software mit Internettechnologie**

Internetapplikationen und Websites sind nach folgenden Prämissen zu erstellen:

1. Optimierter Seitenaufbau in Bezug auf die Geschwindigkeit,
2. Hohe Bedienerfreundlichkeit und übersichtliche Struktur (zB Benutzer weiß auf jeder Seite, wo er sich befindet, was er wo eingeben soll, und findet wieder zur ersten Seite eines Themas zurück),
3. Einsatz von Cookies nur dort, wo unbedingt notwendig
4. Beachtung, dass niemand von Informationen ausgeschlossen wird. Im Normalfall ist von der Einhaltung der WAI-Richtlinien für den Zugang zu Websites für Behinderte (Web Content Accessibility Guidelines WCAG in der geltenden Version



- Conformance Level A) und vom Zugang durch Unterstützung der gängigsten Browser-Versionen (Erreichbarkeit von 90% der Internetuser der Zielgruppe) auszugehen.

## **2.12 Abschätzung des Entwicklungsaufwandes**

Die Abschätzung des Softwareentwicklungsaufwandes oder Softwareänderungsaufwandes hat der AN mittels der Methode Function Point gemäß der Normenserie ISO/IEC 14143m durchzuführen. Die schriftliche Ausarbeitung dieser Schätzung ist der ORS comm vor Vertragsabschluss – etwa im Angebot - zur Prüfung zur Verfügung zu stellen.

## **2.13 Dokumentation**

Teil des Vertragsgegenstands ist die Lieferung bzw. für die Dauer des Projekts die laufende Aktualisierung der gesamten zur Nutzung der vertraglichen Leistungen notwendigen bzw. zweckmäßigen Dokumentation. Diese besteht zumindest aus einer Benutzerdokumentation, einer Kurzbeschreibung und, sofern vereinbart, aus einer technischen Dokumentation (vor allem Quellenprogramme und alle für die Betriebs-tauglichkeit des Gesamtsystems erforderlichen Angaben). Wird im Laufe eines Projektes, egal durch wen, eine Anforderungsspezifikation bzw. ein Pflichtenheft erstellt, gehört deren laufende Aktualisierung bis zum Projektende zu den Aufgaben des AN.

Die Benutzerdokumentation und die Dokumentation für Installation und Administration haben alle für die laufende Arbeit notwendigen Abläufe sowie vorhersehbare typische Fehler und deren Behebung so zu beschreiben, dass sie für einen mit ähnlichen IT-Komponenten vertrauten Anwender verständlich und verwertbar sind; ihr Ziel ist es, selbständiges Arbeiten ohne weitere externe Hilfe zu ermöglichen. Auch die zum Betrieb und zur Erweiterung des IT-Systems notwendige Referenzinformation sowie die technische Dokumentation, die den bei Installation der gelieferten IT-Komponenten geltenden Standards zu entsprechen hat, müssen in gleicher Weise verständlich und verwertbar sein.

Die Benutzerdokumentation für die Anwendungssoftware muss in deutscher Sprache, die übrige Dokumentation kann auch in englischer Sprache geliefert werden. Die Benutzerdokumentation ist ferner auch in maschinenlesbarer Form zu liefern, sodass sie an definierten Arbeitsplätzen während der Arbeit mit der gelieferten Software abgerufen werden kann.

Für Hardware-Komponenten sind auf Verlangen des AG alle zur Änderung von Konfigurationen erforderlichen Unterlagen zu liefern, wie sie solchen Komponenten (wie DVD-Laufwerk, Platte, Plattencontroller, Bildschirm, WLAN-Controller oder dergleichen) üblicherweise beigegeben sind.

Die Dokumentation von Verkabelungsarbeiten hat zumindest zu umfassen: Gesamtplan des Gebäudes mit den Lokationen der Verteiler, Stockwerksplan, Belegungsplan aller Komponenten wie insbesondere Patch-Panels, Switches udgl.

Jede Dokumentation ist in maschinenlesbarer Form so zu liefern, dass sie revisionssicher ergänzt und gewartet werden kann.

Mangels abweichender Vereinbarung ist der AG berechtigt, die Dokumentation zum vertragsgemäßen Gebrauch nach seinem Ermessen zu verwenden und beliebig oft zu kopieren.

### **3. Spezielle Bedingungen für die Wartung von IT-Komponenten**

Im Falle von Wartungsleistungen im Bereich EDV- und Telekommunikation kommen zusätzlich zu den AEB bzw. AGB Bau folgende Bedingungen zur Anwendung:

#### **3.1 Hardware Wartung**

Die Wartung von Hardware umfasst deren Instandhaltung (Wartung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit) und Instandsetzung (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit) durch Reparatur und Ersatz schadhafter IT-Komponenten. Die Leistungen des AN beinhalten dabei alle Leistungen, die notwendig sind, um das gestörte Gerät wieder im Echtbetrieb einsetzen zu können, wie zB das Wiedereinspielen von Daten auf ersetzte Datenträger. Im Pauschalpreis beinhaltet sind alle notwendigen Ersatzteile, Hilfs- und Betriebsstoffe sowie Dienstleistungen, Reise und allfällige Übernachtungskosten sowie Vor-Ort-Spesen. Die Kosten infolge nicht mehr vorrätiger Erzeugnisse bzw Ersatzteile bei notwendig gewordener Umbau- oder sonstiger Arbeiten trägt der AN.

Die Instandhaltung ist zu planen und dieser Plan schriftlich dem AG bekannt zu geben. Werden IT-Komponenten in Systeme der ORS comm eingebaut, gehen diese in das Eigentum der ORS comm über. Ausgetauschte IT-Komponenten gehen in das Eigentum des AN über, der diese fachgerecht, auf eigene Rechnung zu entsorgen hat, ausgenommen die ORS comm möchte sie im Einzelfall behalten.

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

Der AN verpflichtet sich, im Einvernehmen mit der ORS comm den Einbau von allgemein vorgesehenen technischen Verbesserungen einschließlich Sicherheitsänderungen ohne gesonderte Verrechnung vorzunehmen und die ORS comm über damit verbundene allfällige Folgekosten schriftlich vorab zu informieren.

#### **3.2 Software Wartung**

Die Wartung von Software umfasst:

1. Behebung von Störungen bzw Hilfe bei deren Umgehung,
2. Behebung von Fehlern,
3. Einrichtung und Betrieb einer Hotline,
4. Weiterentwicklung (Lieferung und Installation von Patches, Updates, Upgrades und neuen Releases) sowie notwendige Anpassungen, die aufgrund für die ORS

comm notwendiger Versionsänderungen bei Betriebs-, Datenbank-, und Trägersystemen (neue Hardware-Versionen, Hardware-Ausbauten) erforderlich sind, sowie

5. Beratung der ORS comm beim Einsatz der IT-Komponenten.
6. Die Wartung von Anwendungssoftware beinhaltet zusätzlich die laufende Anpassung der Software an gesetzliche Rahmenbedingungen.
7. Die Fehlerdiagnose und -behebung erfolgt durch telefonische Beratung und Unterstützung, durch Fernwartung bzw durch den Einsatz eines Software-Spezialisten vor Ort, wenn es für die Fehlerbehebung erforderlich ist.
8. Der AN wird die ORS comm regelmäßig über technische Verbesserungen und Weiterentwicklungen der Software informieren, die für den Betrieb von Interesse sein können.

Der Einsatz von neuen Software-Hauptversionen erfolgt frühestens zu einem Zeitpunkt, zu dem die Einsetzbarkeit dieser Versionen durch praktische Erfahrungen bzw Tests bewiesen ist und der AN die Problemlosigkeit des Umstieges und des Einsatzes der neuen Softwareversionen garantiert. Die ORS comm kann aber in begründeten Fällen auch auf Weiterbetrieb der alten Version bestehen, ohne dass dadurch seine Rechte zB auf Wartung vermindert würden.

### **3.3 Betrieb eines HelpDesk**

Zur Koordination aller laufenden Leistungen wird der AN einen HelpDesk implementieren und bekannt geben, über welche Wege (Telefon, E-Mail, Trouble Ticketing System, SMS, ...) dieser erreicht werden kann. Der HelpDesk ist Single Point of Contact für die Meldung von Störungen und Problemen mit den IT-Komponenten bzw Leistungen des AN, für diesbezügliche Auskünfte und Change Requests. Sofern im Einzelfall nichts Gegenteiliges bestimmt ist, muss das vom AN eingesetzte Trouble Ticketing System mit jenem der ORS comm kompatibel sein (zB Omnitacker).

### **3.4 Trouble Ticketing System**

Der Help Desk hat ein Trouble Ticketing System zu nutzen, in das die ORS comm betreffend ihre Tickets vollen direkten Zugriff über ein Webportal erhält. Falls technisch machbar und durch den Projektumfang gerechtfertigt, ist eine Schnittstelle zum Trouble Ticketing System der IT der ORS comm zu realisieren.

### **3.5 Wartungsbereitschaft**

Wartung erfolgt in den Zeiten werktags Montag bis Freitag zwischen 7:00 Uhr und 18:00 Uhr. In dieser Zeit (Wartungsbereitschaftszeit) ist auch der HelpDesk besetzt zu halten. Außerhalb dieser Zeiten der allgemeinen Wartungsbereitschaft kann die ORS

comm im Einzelfall gegen gesondertes Entgelt Zeiten besonderer Wartungsbereitschaft bestellen.

Vorbeugende Wartung bzw Versionswechsel erfolgt nach Terminvereinbarung mit der ORS comm.

### **3.6 Reaktionszeiten**

Die Reaktionszeit, das ist die Zeit von der Verständigung des AN bis zum Eintreffen dessen Servicefachkräfte vor Ort zur Aufnahme der Behebungsarbeiten bzw bis zum Beginn einer sonst auf die Fehlerbehebung abzielenden Maßnahme, beträgt bei Telefonsupport und Fernwartung höchstens zwei, bei Einsatz von Servicefachkräften vor Ort, wenn dieser im Einzugsbereich von Wartungsstützpunkten in Österreich erfolgt, höchstens vier Stunden und bei Einsatz außerhalb dieses Einzugsbereichs höchstens vier Stunden zuzüglich der üblichen Fahrzeit.

Kritische Störungen, also Störungen bei denen die zweckmäßige Nutzung eines Teiles des IT/TK-Systems oder des IT/TK-Gesamtsystems nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt ist, werden dabei vom AN mit höchster Priorität vor anderen Störungen anderer Kunden bearbeitet.

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

### **3.7 Fehlerklassen**

Fehler sind einvernehmlich einer der nachstehenden Fehlerklassen zuzuordnen; die zur Behebung erforderlichen Maßnahmen sind darauf abzustimmen. Solange das Einvernehmen nicht hergestellt ist, ist für die Wahl der erforderlichen Maßnahmen die Klassifikation des AG maßgeblich.

#### **3.7.1 Klasse 1 („kritisch“)**

Die Nutzung des IT-Gesamtsystems oder von Teilen davon ist nicht möglich oder in unzumutbarer Weise eingeschränkt. Ein solcher Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf wesentliche Funktionen und/oder die Sicherheit der Softwarelösung; diese kann nicht weiter verwendet werden.

Funktionsbezogene Beispiele: Systemstillstand ohne Wiederanlauf, Datenverlust/ Datenverarbeitung oder falsche Ergebnisse bei zeitkritischer Massenverarbeitung von Daten.

#### Maßnahmen:

- Aufnahme der Arbeiten innerhalb der Reaktionszeit (3.6);

- unverzügliche Schaffung einer Umgehung;
- raschest mögliche Behebung der Fehlerursache (zB durch Austausch von Hardwarekomponenten, Änderung der Software-Konfiguration, Patches);
- unverzügliche Information des Herstellers von den Fehlern (ausgenommen Abnutzungsfehler), wenn dieser nicht der AN ist.

### 3.7.2 Klasse 2 („schwer“)

Die zweckmäßige Nutzung des IT-Gesamtsystems oder von Teilen davon ist ernstlich eingeschränkt. Ein solcher Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Funktionen und/oder die Sicherheit der Softwarelösung, lässt aber deren Weiterverwendung zu.

Funktionsbezogene Beispiele:

Falsche oder inkonsistente Verarbeitung; spürbare Unterschreitung der vereinbarten Leistungsdaten oder Häufung kurzfristiger Störungen des Betriebs.

Maßnahmen:

- Aufnahme der Arbeiten innerhalb der Reaktionszeit (3.6);
- Schaffung einer Umgehung und
- Fehlerbehebung (durch Maßnahmen wie bei Klasse 1), jeweils in angemessener Frist;
- Mitteilung an den Hersteller (wie bei Klasse 1).

### 3.7.3 Klasse 3 („leicht“)

Die zweckmäßige Nutzung des IT-Gesamtsystems oder von Teilen davon ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Funktionalität und/oder die Sicherheit der Softwarelösung und lässt deren weitere Verwendung mit nur geringen Einschränkungen zu.

Funktionsbezogene Beispiele:

Falsche Fehlermeldung; ein Programm geht in Wartestellung und kann nur durch Betätigung einer Taste wieder aktiviert werden.

Maßnahmen:

- Aufnahme der Arbeit in angemessener Frist;
- Fehlerkorrektur, soweit möglich (durch Maßnahmen wie bei Klasse 1, jedoch Fehlerbehebung im Rahmen der Release-Politik);

- Mitteilung an den Hersteller (wie bei Klasse 1).

#### **3.7.4 Klasse 4 („trivial“)**

Die zweckmäßige Nutzung des IT-Gesamtsystems und von dessen Teilen ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur unerheblichen Einfluss auf die Funktionalität und/oder die Sicherheit der Softwarelösung, deren Nutzung uneingeschränkt möglich bleibt, so etwa, wenn er von Mitarbeitern des AG selbst umgangen werden kann.

Funktionsbezogene Beispiele:

Störende zusätzliche Ausgaben auf dem Bildschirm; Dokumentations-/Schreibfehler.

Maßnahmen:

Fehlerbehebung im Rahmen der vorbeugenden Wartung oder der Release-Politik.

#### **3.8 Wartung der Dokumentation**

Teil der Wartung ist in jedem Fall ohne gesonderte Berechnung die laufende Aktualisierung der Dokumentation. Werden zu Standardkomponenten bessere Handbücher und/oder Online-Hilfen verfügbar, sind diese im Falle eines aufrechten Wartungsverhältnisses unaufgefordert und ohne gesonderte Berechnung zu liefern.

#### **3.9 Zeitverhalten, Antwortzeiten ua Parameter**

Komponenten sind so zu warten, dass alle Eigenschaften der Komponenten wie Benutzerfreundlichkeit, Durchsatz, Antwortzeiten oder Verfügbarkeit beibehalten werden und sich nicht verschlechtern.

#### **3.10 Wartung während der Gewährleistungs- bzw. Garantiefrist**

Sofern im Einzelfall nicht Gegenteiliges vereinbart ist, hat die ORS comm während der Gewährleistungs- bzw. Garantiefrist kein gesondertes Entgelt für die Wartung zu zahlen. Die Wartung während der Gewährleistungs- bzw. Garantiefrist ist eine Zusatzleistung, die mit Entgelt für die Lieferung/Montage/Errichtung des IT/TK-Systems abgegolten ist.