

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

für Softwareentwicklung, SaaS-Produkte und Partnermodelle

Stefan Hattenberger Einzelunternehmen, hattenberger.eu
Untere Hauptstraße 2/A, 3495 Rohrendorf bei Krems, Österreich
E-Mail: stefan@hattenberger.eu
Stand: Juli 2026

Teil A – Allgemeiner Teil

Teil A gilt für sämtliche Leistungen des Auftragnehmers. Ergänzend gelten Teil B für Individualsoftwareentwicklung, Teil C für SaaS- und Betriebsleistungen sowie Teil D für Partner und Subvermittler.

§ 1 Geltungsbereich

- 1.1** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Lieferungen und Leistungen von Stefan Hattenberger Einzelunternehmen, Untere Hauptstraße 2/A, 3495 Rohrendorf bei Krems (im Folgenden „Auftragnehmer“), insbesondere für die Entwicklung von Individualsoftware (Teil B), die Bereitstellung und den Betrieb von Software-as-a-Service-Produkten einschließlich individueller Anpassungen (Teil C) sowie für Partner- und Vermittlungsmodelle (Teil D).
- 1.2** Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen ausschließlich gegenüber Unternehmern im Sinne des § 1 UGB bzw. § 1 KSchG (B2B). Mit der Beauftragung bestätigt der Kunde, dass er den Vertrag als Unternehmer für Zwecke seines Unternehmens abschließt. Verbrauchergeschäfte werden nicht abgeschlossen.
- 1.3** Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, und zwar auch dann nicht, wenn der Auftragnehmer ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder in Kenntnis solcher Bedingungen vorbehaltlos leistet.
- 1.4** Es gilt die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Fassung dieser AGB. Bei Dauerschuldverhältnissen (insbesondere SaaS-Verträgen) ist der Auftragnehmer berechtigt, diese AGB mit Wirkung für die Zukunft zu ändern; Änderungen werden dem Kunden mindestens zwei Monate vor Inkrafttreten in Textform angekündigt. Widerspricht der Kunde nicht binnen eines Monats ab Zugang der Ankündigung, gelten die Änderungen als genehmigt; auf diese Rechtsfolge wird in der Ankündigung hingewiesen. Im Fall des Widerspruchs ist jede Partei berechtigt, den Vertrag zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung zu kündigen.
- 1.5** Bei Widersprüchen gilt folgende Rangordnung: (1) individuelle schriftliche Vereinbarungen bzw. das angenommene Angebot, (2) produkt- oder projektbezogene Leistungsbeschreibungen und Service-Beschreibungen, (3) diese AGB.

§ 2 Angebot und Vertragsabschluss

- 2.1** Angebote des Auftragnehmers sind freibleibend und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind.
- 2.2** Der Vertrag kommt durch schriftliche Auftragsbestätigung des Auftragnehmers (E-Mail genügt), durch beidseitige Unterfertigung eines Einzelvertrags oder durch Beginn der Leistungserbringung zustande; bei SaaS-Produkten auch durch Freischaltung des Zugangs für den Kunden.
- 2.3** Kostenschätzungen und Aufwandsschätzungen sind unverbindlich und stellen keinen Kostenvoranschlag mit Gewährleistung im Sinne des § 1170a ABGB dar, sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist. Zeichnet sich eine wesentliche Überschreitung ab, wird der Auftragnehmer den Kunden unverzüglich informieren.

§ 3 Preise, Zahlung, Verzug

- 3.1** Alle Preise verstehen sich in Euro, netto zuzüglich Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe, ab Geschäftssitz des Auftragnehmers.
- 3.2** Soweit kein Pauschalpreis vereinbart ist, werden Leistungen nach tatsächlichem Aufwand zu den jeweils gültigen Stundensätzen des Auftragnehmers verrechnet. Fahrt- und Reisezeiten gelten als Arbeitszeit; Reisekosten, Diäten und Nächtigungskosten werden gesondert verrechnet.
- 3.3** Laufende Entgelte (insbesondere SaaS- und Wartungsentgelte) sind wertgesichert nach dem von der Statistik Austria verlautbarten Verbraucherpreisindex 2020 (oder einem an dessen Stelle tretenden Index). Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Entgelte einmal jährlich entsprechend der Indexentwicklung anzupassen.
- 3.4** Rechnungen sind, sofern nichts anderes vereinbart ist, binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Der Auftragnehmer ist zu Teillieferungen und Teilrechnungen berechtigt; laufende Entgelte werden, sofern nichts anderes vereinbart ist, jährlich im Voraus verrechnet.
- 3.5** Bei Zahlungsverzug gelten Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe (§ 456 UGB); der Kunde ersetzt darüber hinaus die notwendigen Mahn- und Inkassokosten. Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Leistungserbringung. Bei Zahlungsverzug ist der Auftragnehmer nach vorheriger Ankündigung berechtigt, laufende Arbeiten einzustellen bzw. den Zugang zu SaaS-Produkten gemäß Teil C zu sperren, bis alle fälligen Forderungen beglichen sind.
- 3.6** Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden ist ausgeschlossen.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

- 4.1** Der Kunde stellt dem Auftragnehmer alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Unterlagen, Testdaten, Zugänge und Infrastruktur rechtzeitig, vollständig und unentgeltlich zur Verfügung und benennt eine fachlich kompetente Ansprechperson mit Entscheidungsbefugnis.
- 4.2** Vom Kunden beigestellte Informationen und Unterlagen gelten als vollständig und richtig; der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, sie zu überprüfen. Verzögerungen und Mehraufwände, die auf unvollständige, unrichtige oder verspätete Mitwirkung des Kunden zurückzuführen sind, gehen zu Lasten des Kunden; vereinbarte Termine verschieben sich entsprechend.
- 4.3** Der Kunde ist für die Rechtmäßigkeit der von ihm beigestellten Inhalte, Daten und Systeme (einschließlich erforderlicher Rechte und Lizenzen Dritter) allein verantwortlich und hält den Auftragnehmer diesbezüglich schad- und klaglos.
- 4.4** Soweit nicht ausdrücklich eine Datensicherung durch den Auftragnehmer vereinbart ist (siehe Teil C), obliegt die regelmäßige, dem Stand der Technik entsprechende Sicherung seiner Daten dem Kunden.

§ 5 Urheberrecht und Nutzungsrechte

- 5.1** Sämtliche Urheberrechte und sonstigen Schutzrechte an den vereinbarten Leistungen – insbesondere an Software, Quellcode, Konzepten, Entwürfen, Dokumentationen und sonstigen Arbeitsergebnissen – verbleiben beim Auftragnehmer bzw. dessen Lizenzgebern. Der Kunde erwirbt kein Eigentum an der Software.
- 5.2** Der Kunde erhält nach vollständiger Bezahlung des vereinbarten Entgelts das nicht-ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht, die Software für eigene betriebliche Zwecke und ausschließlich in dem vertraglich vereinbarten Umfang (Hardware, Standorte, Nutzerzahl) zu nutzen. Bei Individualsoftware (Teil B) ist dieses Nutzungsrecht zeitlich unbegrenzt; bei SaaS-Produkten (Teil C) ist es auf die Vertragslaufzeit beschränkt.
- 5.3** Von jeder Rechtseinräumung ausgenommen sind vorbestehende Werke, Werkzeuge, Bibliotheken, Frameworks, Basiskomponenten und wiederverwendbare Module des Auftragnehmers sowie das bei der Leistungserbringung erworbene Know-how. Der Auftragnehmer ist berechtigt, Ideen, Konzepte, Methoden und allgemeine Erfahrungen für andere Kunden und eigene Produkte uneingeschränkt weiterzuverwenden.
- 5.4** Die Einräumung ausschließlicher (exklusiver) Werknutzungsrechte sowie die Herausgabe des Quellcodes bedürfen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung und eines gesonderten Entgelts und setzen jedenfalls die vollständige Bezahlung aller offenen Forderungen voraus. Auch im Fall der Einräumung exklusiver Rechte bleiben die Rechte an Komponenten gemäß Abs. 3 sowie an Standardkomponenten Dritter ausgenommen.
- 5.5** In der Software enthaltene Open-Source-Komponenten unterliegen den jeweiligen Open-Source-Lizenzbedingungen; diese gehen diesen AGB insoweit vor. Der Auftragnehmer stellt dem Kunden auf Anfrage eine Liste der wesentlichen eingesetzten Open-Source-Komponenten zur Verfügung.
- 5.6** Copyright-Vermerke, Kennzeichnungen und Schutzrechtshinweise dürfen nicht entfernt oder verändert werden. Der Kunde darf Sicherungskopien im für die sichere Nutzung erforderlichen Umfang herstellen. Eine Dekompilierung oder Rückübersetzung der Software ist nur in den zwingenden gesetzlichen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes zulässig.
- 5.7** Verstößt der Kunde gegen die eingeräumten Nutzungsrechte (insbesondere durch Nutzungsüberschreitung oder unzulässige Weitergabe an Dritte), hat er ein angemessenes zusätzliches Entgelt zu leisten; die Geltendmachung weiterer Ansprüche bleibt vorbehalten.

§ 6 Gewährleistung

- 6.1** Der Auftragnehmer leistet Gewähr, dass die vereinbarten Leistungen die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. Dokumentation beschriebenen Funktionen im Wesentlichen erfüllen, sofern die Software in der vereinbarten Systemumgebung genutzt wird. Nach dem Stand der Technik kann nicht gewährleistet werden, dass Software gänzlich frei von Fehlern ist; unerhebliche Abweichungen begründen keinen Mangel.
- 6.2** Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs (6) Monate ab Übergabe bzw. Abnahme der jeweiligen Leistung. Die Vermutungsregelung des § 924 ABGB (Beweislastumkehr) wird ausgeschlossen. Der Kunde hat Mängel unverzüglich, spätestens jedoch binnen zwei Wochen ab Erkennbarkeit,

schriftlich und nachvollziehbar dokumentiert zu rügen (§ 377 UGB); andernfalls sind Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche wegen des Mangels ausgeschlossen.

- 6.3** Im Gewährleistungsfall hat die Verbesserung (Nachbesserung oder Austausch) jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Wandlung. Dem Auftragnehmer sind hierfür angemessene Fristen und erforderlichenfalls mehrere Verbesserungsversuche einzuräumen. Die Behebung kann nach Wahl des Auftragnehmers auch durch Umgehungslösungen (Workarounds) oder die Bereitstellung neuer Programmstände erfolgen, sofern dies dem Kunden zumutbar ist.
- 6.4** Die Gewährleistung entfällt für Mängel, die auf unsachgemäße Bedienung, Eingriffe des Kunden oder Dritter, Änderungen der Systemumgebung, Nichteinhaltung der Installations- und Nutzungsvorgaben oder auf vom Kunden beigestellte Komponenten zurückzuführen sind.
- 6.5** Gewährleistungsansprüche sind bei sonstigem Verfall innerhalb eines Monats nach Ablauf der Gewährleistungsfrist gerichtlich geltend zu machen.

§ 7 Haftung

- 7.1** Der Auftragnehmer haftet dem Kunden für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur im Fall von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Personenschäden sowie für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz; insoweit gelten die gesetzlichen Bestimmungen.
- 7.2** Der Ersatz von mittelbaren Schäden und Folgeschäden – insbesondere entgangener Gewinn, erwartete, aber nicht eingetretene Ersparnisse, Schäden aus Betriebsunterbrechung, Zinsverluste, Schäden aus Ansprüchen Dritter sowie der Verlust von Daten – ist ausgeschlossen, soweit dem nicht zwingendes Recht entgegensteht.
- 7.3** Die Haftung des Auftragnehmers ist – ausgenommen bei Vorsatz und bei Personenschäden – der Höhe nach begrenzt: je Schadensfall mit dem Netto-Auftragswert der den Schaden auslösenden Leistung, bei Dauerschuldverhältnissen mit dem vom Kunden für die betroffene Leistung geschuldeten Netto-Jahresentgelt.
- 7.4** Für den Verlust oder die Beschädigung von Daten haftet der Auftragnehmer – im Rahmen der vorstehenden Bestimmungen – nur für jenen Wiederherstellungsaufwand, der auch bei ordnungsgemäßer, regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden angefallen wäre. Ist eine Datensicherung durch den Auftragnehmer ausdrücklich vereinbart, ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend davon mit 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch EUR 15.000, begrenzt.
- 7.5** Schadenersatzansprüche des Kunden sind bei sonstigem Verfall binnen zwölf Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger gerichtlich geltend zu machen.
- 7.6** Der Auftragnehmer haftet nicht für Störungen, die auf Umstände außerhalb seines Einflussbereichs zurückzuführen sind, insbesondere Ausfälle von Telekommunikations- und Internetverbindungen, Leistungen Dritter (soweit sie nicht Subunternehmer des Auftragnehmers sind) sowie höhere Gewalt.

§ 8 Datenschutz und Auftragsverarbeitung

- 8.1** Beide Parteien halten die anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die DSGVO und das österreichische Datenschutzgesetz (DSG), ein und verpflichten ihre Mitarbeiter zur Vertraulichkeit.
- 8.2** Soweit der Auftragnehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet (insbesondere beim Betrieb von SaaS-Produkten), schließen die Parteien eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO ab. Der Standard-Auftragsverarbeitungsvertrag des Auftragnehmers gilt als vereinbart, sofern der Kunde nicht eine eigene Vereinbarung verlangt.
- 8.3** Der Kunde stimmt zu, dass der Auftragnehmer Subunternehmer als weitere Auftragsverarbeiter einsetzt. Das Hosting erfolgt primär in Rechenzentren innerhalb der Europäischen Union; soweit einzelne Subunternehmer ihren Sitz in Drittländern haben oder Daten in Drittländer übermitteln, stellt der Auftragnehmer die Einhaltung der Art. 44 ff. DSGVO sicher (insbesondere EU-US Data Privacy Framework oder EU-Standardvertragsklauseln). Die jeweils aktuelle Liste der Subauftragsverarbeiter wird dem Kunden auf Anfrage bzw. im Auftragsverarbeitungsvertrag zur Verfügung gestellt; über beabsichtigte Änderungen wird der Kunde informiert und kann aus wichtigem datenschutzrechtlichem Grund widersprechen.
- 8.4** Die Informationspflichten nach Art. 13 und 14 DSGVO erfüllt der Auftragnehmer durch seine Datenschutzerklärung, abrufbar unter <https://app.rovivio.at/datenschutz>.

§ 9 Geheimhaltung und Referenznennung

- 9.1** Beide Parteien verpflichten sich, alle ihnen im Zusammenhang mit dem Vertrag bekannt gewordenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie als vertraulich gekennzeichnete Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen. Diese Verpflichtung besteht für die Dauer des Vertrags und fünf Jahre über dessen Beendigung hinaus.
- 9.2** Von der Geheimhaltungspflicht ausgenommen sind Informationen, die allgemein bekannt sind oder ohne Verletzung dieser Vereinbarung allgemein bekannt werden, die der empfangenden Partei bereits ohne Geheimhaltungspflicht bekannt waren, die sie rechtmäßig von Dritten erhalten hat oder die sie nachweislich unabhängig entwickelt hat, sowie Offenlegungen aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Verpflichtung.
- 9.3** Subunternehmer des Auftragnehmers gelten nicht als Dritte, sofern sie einer inhaltsgleichen Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.
- 9.4** Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Kunden unter Verwendung von dessen Namen und Logo als Referenz zu nennen, sofern der Kunde dem nicht schriftlich widerspricht.

§ 10 Abwerbeverbot

- 10.1** Die Parteien verpflichten sich wechselseitig, während der Dauer des Vertrags und bis zum Ablauf eines Jahres nach dessen Beendigung keine Mitarbeiter der jeweils anderen Partei, die an der Vertragserfüllung mitgewirkt haben, aktiv abzuwerben oder ohne Zustimmung der anderen Partei zu beschäftigen.

- 10.2** Bei Verstoß ist ein pauschalierter Schadenersatz in Höhe eines Brutto-Jahresgehalts des betreffenden Mitarbeiters zu leisten; das richterliche Mäßigungsrecht bleibt unberührt.

§ 11 Höhere Gewalt

- 11.1** Ereignisse höherer Gewalt – insbesondere Naturkatastrophen, Krieg, Terror, Epidemien und Pandemien, behördliche Maßnahmen, Arbeitskonflikte, großflächige Ausfälle von Strom- oder Telekommunikationsnetzen sowie schwerwiegende Cyberangriffe, die trotz angemessener Schutzmaßnahmen nicht abgewehrt werden konnten – befreien die betroffene Partei für die Dauer und im Umfang ihrer Auswirkungen von den Leistungspflichten und stellen keine Vertragsverletzung dar.
- 11.2** Dauert die Behinderung länger als sechs Monate, ist jede Partei berechtigt, den Vertrag hinsichtlich der noch nicht erbrachten Leistungen mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Bereits erbrachte Leistungen sind zu vergüten.

§ 12 Schlussbestimmungen

- 12.1** Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform (E-Mail genügt); dies gilt auch für das Abgehen vom Schriftformerfordernis.
- 12.2** Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers auf Dritte übertragen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, sich zur Leistungserbringung geeigneter Subunternehmer zu bedienen.
- 12.3** Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine wirksame, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.
- 12.4** Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.
- 12.5** Erfüllungsort ist der Geschäftssitz des Auftragnehmers. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist das sachlich zuständige Gericht am Geschäftssitz des Auftragnehmers.
- 12.6** Die Parteien werden vor Einleitung eines Gerichtsverfahrens eine einvernehmliche Lösung anstreben; die Beiziehung einer eingetragenen Wirtschaftsmediatorin/eines eingetragenen Wirtschaftsmediators wird empfohlen.

Teil B – Individualsoftwareentwicklung

Teil B gilt ergänzend zu Teil A für die Entwicklung von Individualsoftware sowie für individuelle Anpassungen und Erweiterungen bestehender Software (Werk- und Dienstleistungen).

§ 13 Leistungsumfang und Spezifikation

- 13.1** Grundlage der Entwicklung sind das angenommene Angebot sowie eine allenfalls vereinbarte schriftliche Leistungsbeschreibung (Spezifikation, Pflichtenheft, User Stories oder Backlog). Vom Kunden beigestellte Informationen und Anforderungen gelten als vollständig und verbindlich.
- 13.2** Liegt keine detaillierte Spezifikation vor, erfolgt die Entwicklung iterativ (agil) in laufender Abstimmung mit dem Kunden. Der jeweils zu Beginn einer Iteration abgestimmte Umfang ist maßgeblich; Aufwands- und Termschätzungen sind in diesem Fall unverbindliche Prognosen.
- 13.3** Nicht vom Leistungsumfang umfasst sind – sofern nicht ausdrücklich vereinbart – insbesondere Schulungen, Datenmigration, die Erstellung umfassender Dokumentationen über eine übliche technische Kurzdokumentation hinaus, Barrierefreiheit im Sinne des Barrierefreiheitsgesetzes (BaFG) sowie der laufende Betrieb; solche Leistungen werden gesondert beauftragt und vergütet.

§ 14 Änderungswünsche (Change Requests)

- 14.1** Änderungen oder Erweiterungen des vereinbarten Leistungsumfangs bedürfen eines schriftlichen Änderungsantrags des Kunden. Der Auftragnehmer prüft den Antrag und teilt dem Kunden die Auswirkungen auf Aufwand, Entgelt und Termine mit.
- 14.2** Change Requests werden erst mit beidseitiger schriftlicher Bestätigung (E-Mail genügt) verbindlich. Bis dahin wird die Entwicklung auf Basis des ursprünglich vereinbarten Umfangs fortgesetzt; auf Wunsch des Kunden können betroffene Arbeiten gegen Vergütung des dadurch entstehenden Mehraufwands ausgesetzt werden.

§ 15 Termine und Verzug

- 15.1** Liefer- und Ausführungstermine sind Zieltermine und nur dann verbindlich, wenn sie ausdrücklich schriftlich als verbindlich (Fixtermin) vereinbart wurden. Der Auftragnehmer ist bestrebt, vereinbarte Termine einzuhalten.
- 15.2** Termine verschieben sich angemessen, wenn und soweit der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig nachkommt oder nachträgliche Änderungen beauftragt. Dadurch entstehender Mehraufwand wird gesondert vergütet.
- 15.3** Der Kunde ist zum Rücktritt vom Vertrag wegen Verzugs des Auftragnehmers nur berechtigt, wenn der Verzug ausschließlich vom Auftragnehmer verschuldet wurde und der Kunde schriftlich eine angemessene Nachfrist von mindestens vier Wochen gesetzt hat, die fruchtlos verstrichen ist.

§ 16 Übergabe und Abnahme

- 16.1** Der Auftragnehmer stellt dem Kunden die (Teil-)Leistung zur Prüfung bereit. Der Kunde hat die Leistung binnen vier Wochen ab Bereitstellung zu prüfen und etwaige Mängel schriftlich, nachvollziehbar dokumentiert und reproduzierbar zu melden.
- 16.2** Die Leistung gilt als abgenommen, wenn der Kunde nicht innerhalb der Frist gemäß Abs. 1 wesentliche, dokumentierte Mängel meldet, spätestens jedoch mit dem produktiven Einsatz der Leistung durch den Kunden.
- 16.3** Wegen unwesentlicher Mängel, die den Einsatz der Software nicht erheblich beeinträchtigen, darf die Abnahme nicht verweigert werden; solche Mängel werden im Rahmen der Gewährleistung behoben.
- 16.4** Gemeldete wesentliche Mängel behebt der Auftragnehmer in angemessener Frist und stellt die Leistung erneut zur Prüfung bereit; für die erneute Prüfung gilt Abs. 1 sinngemäß mit einer Frist von zwei Wochen.

§ 17 Stornierung

- 17.1** Eine Stornierung des Auftrags durch den Kunden ist nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers möglich.
- 17.2** Im Fall der Stornierung sind bereits erbrachte Leistungen und angefallene Aufwände vollständig zu vergüten; zusätzlich ist der Auftragnehmer berechtigt, eine Stornogebühr in Höhe von 30 % des noch nicht abgerechneten Auftragswerts des Gesamtprojekts zu verrechnen.

§ 18 Quellcode und Hinterlegung

- 18.1** Die Herausgabe des Quellcodes ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde (siehe Teil A, Urheberrecht und Nutzungsrechte).
- 18.2** Auf Wunsch des Kunden kann gegen gesondertes Entgelt eine Quellcode-Hinterlegung (Escrow) bei einer unabhängigen Stelle vereinbart werden, die die Herausgabe für definierte Fälle (z.B. dauerhafte Einstellung der Geschäftstätigkeit des Auftragnehmers) regelt.

Teil C – SaaS-Produkte und Betrieb

Teil C gilt ergänzend zu Teil A für die Bereitstellung von Software-as-a-Service-Produkten (SaaS) des Auftragnehmers einschließlich Hosting, Support und Weiterentwicklung. Für individuelle Anpassungen an SaaS-Produkten gilt ergänzend Teil B.

§ 19 Vertragsgegenstand

- 19.1** Der Auftragnehmer stellt dem Kunden die vereinbarten Softwarefunktionen während der Vertragslaufzeit über das Internet zur Nutzung bereit (SaaS). Der Kunde erwirbt weder die Software noch einen Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes; maßgeblich ist die jeweilige Produkt- bzw. Leistungsbeschreibung.
- 19.2** Der Übergabepunkt der Leistung ist der Ausgang des Rechenzentrums des Auftragnehmers bzw. seines Hosting-Anbieters zum Internet. Für die Anbindung des Kunden an das Internet sowie dessen Hard- und Software ist der Kunde selbst verantwortlich.
- 19.3** Der Auftragnehmer ist berechtigt, das Produkt weiterzuentwickeln und zu verändern, sofern die vereinbarten Kernfunktionen erhalten bleiben und die Änderung für den Kunden zumutbar ist.

§ 20 Verfügbarkeit und Wartung (Service Level)

- 20.1** Der Auftragnehmer bemüht sich um eine Verfügbarkeit des SaaS-Produkts von 99 % im Jahresmittel am Übergabepunkt. Dieser Wert ist ein Zielwert (Bemühenszusage); eine bestimmte Verfügbarkeit wird nicht zugesichert und Vertragsstrafen (Pönalen) sind nicht geschuldet. Weitergehende, verbindliche Service Level können gegen gesondertes Entgelt schriftlich vereinbart werden.
- 20.2** Bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht bleiben: (a) angekündigte Wartungsfenster, (b) unaufschiebbare Notfallwartungen (insbesondere zur Schließung von Sicherheitslücken), (c) Störungen außerhalb des Einflussbereichs des Auftragnehmers, insbesondere des Internets, von Telekommunikationsnetzen und von Diensten Dritter, (d) Unterbrechungen, die der Kunde oder seine Nutzer zu vertreten haben, sowie (e) höhere Gewalt.
- 20.3** Geplante Wartungsarbeiten führt der Auftragnehmer nach Möglichkeit außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durch und kündigt sie mindestens drei Werktage im Voraus in geeigneter Form an.

§ 21 Support und Störungsbehebung

- 21.1** Der Auftragnehmer stellt Support für das SaaS-Produkt werktags (Montag bis Freitag, ausgenommen österreichische gesetzliche Feiertage sowie 24. und 31. Dezember) von 9:00 bis 17:00 Uhr per E-Mail bzw. Ticketsystem bereit („Servicezeiten“).
- 21.2** Störungsmeldungen werden nach Prioritäten klassifiziert: Priorität 1 (betriebsverhindernd – das Produkt ist insgesamt nicht nutzbar): Reaktion binnen vier Stunden innerhalb der Servicezeiten; Priorität 2 (betriebsbehindernd – wesentliche Funktionen erheblich eingeschränkt, Umgehung möglich): Reaktion binnen eines Werktags; Priorität 3 (sonstige Störungen und Anfragen):

Reaktion binnen dreier Werktage. Die Einstufung nimmt der Auftragnehmer nach billigem Ermessen vor.

- 21.3** Reaktionszeiten sind Zielwerte und bezeichnen den Beginn der qualifizierten Bearbeitung; Wiederherstellungs- oder Behebungszeiten werden nicht zugesagt. Der Auftragnehmer wird Störungen mit der der Priorität angemessenen Dringlichkeit bearbeiten.
- 21.4** Nicht vom Support umfasst sind insbesondere: Schulungen und allgemeine Beratung, die Behebung von Störungen, die der Kunde oder Dritte zu vertreten haben, Anpassungen an geänderte Systemumgebungen des Kunden sowie individuelle Erweiterungen. Solche Leistungen werden nach Aufwand gesondert vergütet.

§ 22 Updates und Weiterentwicklung

- 22.1** Im laufenden Entgelt enthalten sind Fehlerbehebungen, Sicherheitsupdates und die allgemeine Produktweiterentwicklung, die der Auftragnehmer allen Kunden des jeweiligen Produkts zur Verfügung stellt. Ein Anspruch auf bestimmte künftige Funktionen besteht nicht.
- 22.2** Individuelle Anpassungen, Erweiterungen und Schnittstellen für den Kunden werden gesondert beauftragt und nach Teil B abgewickelt. Der Auftragnehmer weist darauf hin, wenn individuelle Anpassungen die Update-Fähigkeit beeinflussen.

§ 23 Daten, Datensicherung und Datenexport

- 23.1** Die vom Kunden im SaaS-Produkt verarbeiteten Daten bleiben rechtlich beim Kunden; dem Auftragnehmer stehen daran keine eigenen Nutzungsrechte über die Vertragsdurchführung hinaus zu. Der Auftragnehmer ist berechtigt, anonymisierte bzw. aggregierte Daten zur Produktverbesserung und für Statistiken zu verwenden.
- 23.2** Der Auftragnehmer führt regelmäßige, dem Stand der Technik entsprechende Sicherungen der Produktivdaten durch (mindestens täglich, Aufbewahrung mindestens 14 Tage). Die Wiederherstellung von Daten, deren Verlust der Kunde zu vertreten hat, erfolgt nach Aufwand.
- 23.3** Der Kunde kann seine Daten während der Vertragslaufzeit in einem gängigen, strukturierten Format exportieren, soweit das Produkt eine Exportfunktion vorsieht; darüber hinausgehende Exporte werden nach Aufwand unterstützt.
- 23.4** Nach Vertragsende stellt der Auftragnehmer dem Kunden auf Verlangen binnen 30 Tagen einen Export der Kundendaten in einem gängigen Format bereit. Nach Ablauf dieser Frist ist der Auftragnehmer berechtigt und datenschutzrechtlich verpflichtet, die Kundendaten unwiederbringlich zu löschen, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

§ 24 Pflichten des Kunden bei der Nutzung

- 24.1** Der Kunde hat Zugangsdaten und Authentifizierungsmittel geheim zu halten, dem Stand der Technik entsprechend zu schützen und den Auftragnehmer bei Verdacht auf Missbrauch unverzüglich zu informieren. Der Kunde ist für Handlungen seiner Nutzer verantwortlich wie für eigene.

- 24.2** Der Kunde darf das Produkt nicht missbräuchlich oder rechtswidrig nutzen, insbesondere keine rechtswidrigen Inhalte verarbeiten, keine Schadsoftware einbringen, die Systeme nicht überlasten und keine Sicherheits- oder Lasttests ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers durchführen.
- 24.3** Die Nutzung ist nur im vertraglich vereinbarten Umfang (insbesondere Nutzerzahl, Mandanten, Volumen) zulässig. Eine Mehrnutzung ist zu vergüten; Teil A (Urheberrecht und Nutzungsrechte) gilt sinngemäß.

§ 25 Sperre

- 25.1** Der Auftragnehmer ist berechtigt, den Zugang des Kunden ganz oder teilweise zu sperren, wenn (a) der Kunde trotz Mahnung und Nachfristsetzung von mindestens 14 Tagen mit der Zahlung in Verzug ist, (b) der begründete Verdacht einer rechtswidrigen oder missbräuchlichen Nutzung besteht oder (c) die Sperre zur Abwehr von Gefahren für die Sicherheit oder Integrität der Systeme erforderlich ist.
- 25.2** Die Sperre wird dem Kunden, soweit zumutbar, vorab angekündigt und aufgehoben, sobald der Sperrgrund weggefallen ist. Die Entgeltspflicht des Kunden bleibt für die Dauer einer von ihm zu vertretenden Sperre aufrecht.

§ 26 Laufzeit und Kündigung

- 26.1** Laufzeit, Verlängerung und Kündigungsfristen ergeben sich aus der jeweiligen Bestellung bzw. dem Einzelvertrag. Mangels abweichender Vereinbarung wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Vertragsjahres schriftlich gekündigt werden; die Mindestlaufzeit beträgt zwölf Monate.
- 26.2** Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für den Auftragnehmer insbesondere vor, wenn der Kunde trotz Mahnung mit der Zahlung von zwei fälligen Entgelten in Verzug ist oder wiederholt bzw. schwerwiegend gegen seine Pflichten gemäß diesem Teil C verstößt.
- 26.3** Bereits im Voraus bezahlte Entgelte werden im Fall einer ordentlichen Kündigung durch den Auftragnehmer sowie einer außerordentlichen Kündigung durch den Kunden aus einem vom Auftragnehmer zu vertretenden wichtigen Grund anteilig rückerstattet.

Teil D – Partner und Subvermittler

Teil D gilt ergänzend zu den Teilen A bis C für Kunden, die die Plattform bzw. SaaS-Produkte des Auftragnehmers nutzen, um damit im eigenen Namen Leistungen für ihre eigenen Kunden zu erbringen („Partner“; deren Kunden im Folgenden „Endkunden“) – insbesondere als Reseller, im White-Label-Modell oder über API-Integrationen.

§ 27 Anwendungsbereich und Vertragsverhältnisse

- 27.1** Die Nutzung der Plattform als Partner bedarf einer gesonderten Vereinbarung oder Freischaltung durch den Auftragnehmer. Vertragsbeziehungen bestehen ausschließlich zwischen dem Auftragnehmer und dem Partner einerseits sowie zwischen dem Partner und seinen Endkunden andererseits.
- 27.2** Der Partner handelt gegenüber seinen Endkunden im eigenen Namen und auf eigene Rechnung. Zwischen dem Auftragnehmer und den Endkunden kommt kein Vertrag zustande; Endkunden erwerben keine unmittelbaren Ansprüche gegen den Auftragnehmer.
- 27.3** Der Partner ist nicht berechtigt, den Auftragnehmer zu vertreten, in dessen Namen Erklärungen abzugeben oder Verpflichtungen für ihn einzugehen.

§ 28 Pflichten des Partners gegenüber Endkunden

- 28.1** Der Partner gestaltet seine Verträge, Preise und Geschäftsbedingungen gegenüber Endkunden eigenverantwortlich und stellt deren Rechtskonformität sicher; dies umfasst insbesondere auch verbraucherrechtliche Vorschriften (KSchG, FAGG), sofern Endkunden Verbraucher sind, sowie einschlägige Informations- und Barrierefreiheitspflichten.
- 28.2** Der Partner darf seinen Endkunden keine Zusagen hinsichtlich Leistungsumfang, Verfügbarkeit, Reaktionszeiten, Gewährleistung oder Haftung machen, die über die Zusagen des Auftragnehmers gegenüber dem Partner nach diesen AGB bzw. der Partnervereinbarung hinausgehen. Macht der Partner weitergehende Zusagen, tut er dies ausschließlich auf eigenes Risiko und auf eigene Rechnung.
- 28.3** Der Support gegenüber Endkunden (First-Level-Support) obliegt ausschließlich dem Partner. Der Auftragnehmer leistet Support nur gegenüber dem Partner (Second-Level-Support) im Umfang des Teils C; eine direkte Supportpflicht gegenüber Endkunden besteht nicht.
- 28.4** Der Partner informiert den Auftragnehmer unverzüglich über ihm bekannt werdende Störungen, Sicherheitsvorfälle und Rechtsverletzungen im Zusammenhang mit der Plattform.

§ 29 Freistellung

- 29.1** Der Partner hält den Auftragnehmer hinsichtlich sämtlicher Ansprüche schad- und klaglos, die Endkunden oder sonstige Dritte im Zusammenhang mit der Leistungserbringung des Partners gegen den Auftragnehmer erheben – insbesondere aus über diese AGB hinausgehenden Zusagen des Partners, aus der Vertragsgestaltung des Partners mit seinen Endkunden, aus rechtswidrigen Inhalten oder Daten der Endkunden sowie aus Verstößen des Partners gegen anwendbares Recht.

- 29.2** Die Freistellung umfasst auch die angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung. Der Auftragnehmer wird den Partner über geltend gemachte Ansprüche unverzüglich informieren und ihm, soweit rechtlich möglich, die Abwehr überlassen bzw. mit ihm abstimmen.

§ 30 White-Label-Nutzung

- 30.1** Die Nutzung der Plattform unter der Marke des Partners (White-Label) bedarf einer gesonderten Vereinbarung. In diesem Fall tritt der Partner gegenüber seinen Endkunden als alleiniger Anbieter auf und ist für die gesamte Endkundenkommunikation, Kennzeichnung und rechtliche Anbieterinformation (Impressum, Datenschutzerklärung etc.) verantwortlich.
- 30.2** Der Partner erwirbt durch die White-Label-Nutzung keine Rechte an der Software, der Plattform oder an Marken und Kennzeichen des Auftragnehmers, die über das vertraglich eingeräumte Nutzungsrecht hinausgehen.
- 30.3** Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, gegenüber Endkunden anonym zu bleiben, soweit eine Offenlegung gesetzlich geboten ist (insbesondere datenschutzrechtlich als Auftragsverarbeiter oder gegenüber Behörden und Gerichten).

§ 31 API-Nutzung und technische Vorgaben

- 31.1** Stellt der Auftragnehmer dem Partner Programmierschnittstellen (APIs) zur Verfügung, dürfen diese nur im vereinbarten Umfang und gemäß der jeweils aktuellen technischen Dokumentation genutzt werden. API-Schlüssel und Zugangsdaten sind vertraulich zu behandeln und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.
- 31.2** Der Auftragnehmer kann angemessene Nutzungsgrenzen (Rate Limits, Fair Use) festlegen und bei Überschreitung, bei Gefährdung der Stabilität oder Sicherheit der Plattform oder bei missbräuchlicher Nutzung den API-Zugang drosseln oder sperren; Teil C (Sperre) gilt sinngemäß.
- 31.3** Änderungen der APIs, die bestehende Integrationen wesentlich beeinträchtigen (Breaking Changes), wird der Auftragnehmer nach Möglichkeit mindestens drei Monate im Voraus ankündigen. Die Anpassung der eigenen Systeme obliegt dem Partner.
- 31.4** Reverse Engineering, das Umgehen technischer Schutzmaßnahmen sowie das systematische Auslesen der Plattform außerhalb der bereitgestellten Schnittstellen sind untersagt.

§ 32 Datenschutz im Partnermodell

- 32.1** Im Verhältnis zu den Endkunden ist der Partner datenschutzrechtlich Verantwortlicher bzw. – je nach Konstellation – deren Auftragsverarbeiter. Der Auftragnehmer wird als Auftragsverarbeiter bzw. Sub-Auftragsverarbeiter des Partners tätig; die Parteien schließen hierzu eine Vereinbarung gemäß Art. 28 DSGVO ab.
- 32.2** Der Partner sichert zu, dass für die Verarbeitung der Endkundendaten über die Plattform taugliche Rechtsgrundlagen bestehen und die erforderlichen Informationen, Einwilligungen und Vereinbarungen (einschließlich der Genehmigung des Auftragnehmers als Sub-Auftragsverarbeiter) vorliegen. Teil D (Freistellung) gilt auch für Verstöße gegen diese Zusicherung.

§ 33 Haftung im Partnermodell

- 33.1** Die Haftung des Auftragnehmers gegenüber dem Partner richtet sich ausschließlich nach Teil A (Haftung) und bleibt der Höhe nach unabhängig davon begrenzt, welche Zusagen der Partner seinen Endkunden gemacht hat und in welcher Höhe Endkunden Ansprüche gegen den Partner erheben.
- 33.2** Eine Haftung des Auftragnehmers gegenüber Endkunden ist mangels Vertragsverhältnisses ausgeschlossen, soweit dem nicht zwingendes Recht (insbesondere das Produkthaftungsgesetz) entgegensteht.