

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

## *Website as a Service (WaaS)*

Fassung 1.0 | 30.08.2026 | ausschließlich im unternehmerischen Geschäftsverkehr (B2B)

### § 1 Geltung

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Verträge über die Bereitstellung einer Website als Dienstleistung (Website as a Service, WaaS) zwischen der FDM Software GmbH, Adelheid-Popp-Gasse 8/2/57, 1220 Wien, FN 678054 p, Handelsgericht Wien (Anbieter) und dem Kunden (Kunde). Der Kunde ist Unternehmer. Diese AGB ergänzen die individuell unterzeichnete Leistungsvereinbarung. Der Anbieter erstellt, hostet, betreibt und wartet Websites im Rahmen eines Miet- bzw. Servicemodells. Der Hosting-Betrieb erfolgt über Vercel Inc. Der Kunde erwirbt nicht das Eigentum bzw. die uneingeschränkten Rechte an der Website, sondern ein zeitlich auf die Vertragsdauer begrenztes Nutzungsrecht an einer vom Anbieter erstellten, gehosteten und laufend gewarteten Website. Die Herstellungskosten der Website werden dem Kunden nicht zur Gänze in Rechnung gestellt, sondern durch den Anbieter vorfinanziert und über die vereinbarte Mindestvertragslaufzeit amortisiert. Die vereinbarte Mindestvertragslaufzeit und die Entgeltregelungen sind daher wesentliche Geschäftsgrundlage und untrennbar mit dem gegenüber einer Einmalbeauftragung deutlich reduzierten Initialentgelt verknüpft.

1.2 Die wechselseitigen Rechte und Pflichten bestimmen sich vorrangig nach der Leistungsvereinbarung. Ergänzend gelten diese AGB, die Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DSGVO (AVV) und ein allfälliges SEPA-Lastschriftmandat. Bei Widersprüchen geht die Leistungsvereinbarung diesen AGB vor. In datenschutzrechtlichen Fragen geht die AVV vor.

1.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn ihnen nicht ausdrücklich widersprochen wird und auch wenn der Anbieter in Kenntnis solcher Bedingungen vorbehaltlos leistet.

1.4 Der Kunde erklärt ausdrücklich, den Vertrag im Rahmen des Betriebs seines Unternehmens im Sinne des § 1 KSchG abzuschließen. Der Anbieter erbringt Leistungen nach dem Vertrag ausschließlich gegenüber Unternehmern; das Konsumentenschutzgesetz findet keine Anwendung. Der Anbieter ist berechtigt, den Nachweis der Unternehmereigenschaft (insbesondere Firmenbuchauszug oder UID) zu verlangen. Stellt sich heraus, dass der Kunde Verbraucher ist, ist der Anbieter zum Rücktritt berechtigt.

1.5 Es gilt die in der Leistungsvereinbarung bezeichnete Fassung dieser AGB. Der Anbieter händigt dem Kunden diese AGB bei Unterzeichnung der Leistungsvereinbarung in Textform aus (PDF oder Papier). Die Veröffentlichung auf der Website des Anbieters ersetzt die Aushändigung für den erstmaligen Vertragsabschluss nicht.

1.6 Änderungen dieser AGB für bereits laufende Verträge bedürfen der Vereinbarung in Textform, unbeschadet zwingenden Rechts. Eine einseitige Änderung durch den Anbieter, insbesondere durch bloße Veröffentlichung oder durch eine Zustimmungsfiktion, findet nicht statt.

### § 2 Leistungen des Anbieters

#### 2.1 Initialleistung (Erstellung)

Der Anbieter erstellt die Website entsprechend dem in der Leistungsvereinbarung beschriebenen Leistungsumfang (Seitenanzahl, Funktionsmodule, Sprachversionen, Schnittstellen). Enthalten sind Konzeption, Design, technische Umsetzung, Einrichtung der Hosting-Umgebung sowie die

Erstbefüllung mit den vom Kunden beigestellten Inhalten im vereinbarten Umfang. Die in der Leistungsvereinbarung genannten Termine sind Zieltermine, nicht Fixtermine im Sinne des § 919 ABGB.

## **2.2 Laufende Leistungen**

Mit dem monatlichen Entgelt gemäß § 4 sind ausschließlich die nachstehenden Leistungen abgegolten: die Nutzungsüberlassung der Website, das Hosting einschließlich Betrieb, Traffic, SSL-Zertifikat und Backups, die laufende Wartung sowie das Pflegekontingent gemäß § 2.2.4.

Das monatliche Entgelt ist ein einheitliches Gesamtentgelt. Ein Anspruch auf gesonderte Abrechnung, auf Teilkündigung einzelner Leistungsbestandteile oder auf Reduktion des Entgelts wegen Nichtinanspruchnahme einzelner Bestandteile besteht nicht. Der Hosting-Anteil ist in der Leistungsvereinbarung gesondert ausgewiesen, ohne dass daraus ein Recht auf Abspaltung oder Teilkündigung folgt.

**2.2.1 Nutzungsüberlassung.** Der Anbieter stellt dem Kunden die Website für die Vertragsdauer zur Nutzung bereit (§ 11).

**2.2.2 Hosting.** Der Betrieb erfolgt auf der Infrastruktur von Vercel Inc. (440 N Barranca Ave #4133, Covina, CA 91723, USA). Soweit technisch und ohne unverhältnismäßigen Aufwand möglich, konfiguriert der Anbieter die Auslieferung der Website auf eine Region im Europäischen Wirtschaftsraum (derzeit Frankfurt am Main, Kennung fra1). Der Anbieter ist berechtigt, die eingesetzte Infrastruktur, Plattform und Subunternehmer nach Maßgabe von § 17 und der AVV zu wechseln, solange der geschuldete Leistungsumfang gewahrt bleibt. Ein Anspruch des Kunden auf einen bestimmten Hosting-Standort, Anbieter oder Technologiestack besteht nicht, sofern nicht in der Leistungsvereinbarung ausdrücklich anders vereinbart.

**2.2.3 Wartung.** Umfasst sicherheitsrelevante Updates der eingesetzten Frameworks, Bibliotheken und Systemkomponenten, Monitoring der Erreichbarkeit sowie Erstellung und Vorhaltung von Backups nach Maßgabe von Anlage 1. Wiederherstellungen aus einem Backup nach einem vom Anbieter oder dessen Unterauftragsverarbeiter zu vertretenden Ausfall sind unentgeltlich. Wiederherstellungen nach einem Fehler, einer Fehlbedienung oder einem sonstigen in der Sphäre des Kunden liegenden Ereignis werden nach Aufwand gemäß Leistungsvereinbarung verrechnet.

**2.2.4 Pflegekontingent.** Der Kunde hat Anspruch auf das in der Leistungsvereinbarung genannte Pflegekontingent pro Kalendermonat für kleinere inhaltliche Anpassungen (z.B. Austausch eines Bildes, Änderung von Öffnungszeiten, Korrektur eines Textabsatzes, Aktualisierung von Kontaktdaten). Soweit in der Leistungsvereinbarung nichts Abweichendes steht, beträgt das Kontingent 0,5 Stunden pro Kalendermonat. Das Kontingent ist nicht auf Folgemonate übertragbar, nicht ansparbar, nicht auf Dritte übertragbar und wird bei Nichtinanspruchnahme nicht vergütet. Anpassungen sind ausschließlich über die in der Leistungsvereinbarung genannte Kontaktadresse anzufordern. Nicht vom Kontingent umfasst sind insbesondere Layout- und Strukturänderungen, neue Unterseiten, neue Funktionen, Schnittstellen, Content-Erstellung, Bildbearbeitung über einfaches Zuschneiden hinaus sowie Anpassungen, die eine Neukonzeption von Seitenbereichen erfordern. Steht dem Kunden laut Leistungsvereinbarung kein eigenes Content-Management-System zur Verfügung, erfolgen inhaltliche Änderungen ausschließlich über dieses Kontingent bzw. über gesondert beauftragte Zusatzleistungen.

## **2.3 Nicht enthaltene Leistungen**

Nicht Vertragsgegenstand sind, vorbehaltlich abweichender Vereinbarung in der Leistungsvereinbarung, insbesondere:

a) Erstellung redaktioneller Inhalte, Texte, Übersetzungen, Fotografien und Videos;

- b) Suchmaschinenoptimierung über die technische Grundoptimierung hinaus (Meta-Tags, XML-Sitemap, robots.txt, semantische Überschriften, performante Auslieferung), SEA, Performance-Marketing;
- c) Erstellung oder Prüfung von Rechtstexten (Impressum, Datenschutzerklärung, AGB, Cookie-Hinweise);
- d) Herstellung oder Prüfung der Barrierefreiheit nach dem Barrierefreiheitsgesetz (BaFG) bzw. EN 301 549 / WCAG;
- e) Lizenzentgelte für Drittsoftware, Stockmedien, Schriftarten, Zahlungs- oder Buchungssysteme;
- f) Domainregistrierung und -verwaltung sowie E-Mail-Dienste;
- g) Datenmigration aus Altsystemen.

Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs werden nach Aufwand zum jeweils gültigen Stundensatz gemäß Leistungsvereinbarung verrechnet und bedürfen einer gesonderten Beauftragung in Textform.

### **§ 3 Mitwirkungspflichten des Kunden**

3.1 Der Kunde stellt dem Anbieter alle für die Leistungserbringung erforderlichen Inhalte rechtzeitig, vollständig und in verwertbarer digitaler Form bereit, insbesondere:

- a) Texte in bearbeitbarem Format,
- b) Bilder in ausreichender Qualität und Auflösung,
- c) Videos, Logos, Grafiken sowie sonstige Medien,
- d) Farb- und Schriftvorgaben bzw. bestehende Corporate-Design-Richtlinien.

3.2 Domain. Die Registrierung, Verwaltung, Verlängerung und Bezahlung der Domain obliegt dem Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, die für den Betrieb erforderliche technische Konfiguration (insbesondere A-, AAAA-, CNAME- und TXT-Records) auf die vom Anbieter bekanntgegebenen Zielsysteme einzurichten bzw. dem Anbieter auf dessen Wunsch delegierten Zugriff auf die DNS-Verwaltung einzuräumen. Verzögerungen oder Ausfälle infolge unterlassener, verspäteter oder fehlerhafter DNS-Konfiguration, abgelaufener Domainregistrierungen oder Sperren durch die Registrierungsstelle fallen ausschließlich in die Sphäre des Kunden.

3.3 Rechteeinräumung. Der Kunde sichert zu, an allen von ihm beigestellten Inhalten über sämtliche erforderlichen Rechte zu verfügen, und räumt dem Anbieter das nicht ausschließliche, für die Vertragserfüllung erforderliche Recht ein, diese Inhalte zu vervielfältigen, zu bearbeiten, zu speichern und öffentlich zur Verfügung zu stellen. Der Kunde stellt den Anbieter hinsichtlich aller Ansprüche Dritter, die aus den beigestellten Inhalten resultieren, gemäß § 15 vollumfänglich schad- und klaglos.

3.4 Ansprechpartner und Freigaben. Der Kunde benennt eine entscheidungsbefugte Ansprechperson samt Vertretung. Freigaben und Abnahmeerklärungen dieser Person wirken für und gegen den Kunden. Rückmeldungen zu vorgelegten Entwürfen und Zwischenständen sind binnen zehn (10) Werktagen in Textform zu erteilen; erfolgt keine Rückmeldung, gilt der jeweilige Zwischenstand als freigegeben.

3.5 Zugangsdaten. Soweit der Anbieter dem Kunden Zugangsdaten überlässt (insbesondere bei einem in der Leistungsvereinbarung vereinbarten CMS), verwahrt der Kunde diese sorgfältig, gibt sie nicht an Dritte weiter und verwendet dem Stand der Technik entsprechende Passwörter sowie, sofern angeboten, Mehrfaktor-Authentifizierung.

3.6 Verzug bei der Mitwirkung. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht ordnungsgemäß nach, verschieben sich vereinbarte Termine angemessen. Der Anbieter ist berechtigt, dem Kunden eine angemessene Nachfrist von mindestens vierzehn (14) Tagen mit der Erklärung zu setzen, dass der Vertrag nach fruchtlosem Verstreichen als aufgehoben gilt (§ 1168 Abs. 2 ABGB); die Rechtsfolgen des § 10.4 gelten sinngemäß. Zusätzlicher Aufwand infolge unterlassener oder verspäteter Mitwirkung wird nach Aufwand verrechnet.

3.7 Ruhende Projekte. Stellt der Kunde die Mitwirkung für mehr als drei (3) Monate ein, ist der Anbieter berechtigt, das Projekt als ruhend zu behandeln und die bis dahin erbrachten Leistungen abzurechnen; der Beginn der Entgeltpflicht gemäß § 4.4 bleibt hiervon unberührt.

## **§ 4 Entgelte und Zahlungsmodalitäten**

4.1 Initialentgelt. Der Kunde leistet ein einmaliges Initialentgelt in der in der Leistungsvereinbarung genannten Höhe. Soweit dort nichts Abweichendes steht, beträgt es 20 % des in der Leistungsvereinbarung ausgewiesenen Projektwerts. Das Initialentgelt ist binnen vierzehn (14) Tagen ab Unterzeichnung der Leistungsvereinbarung und vor Aufnahme der Erstellungsarbeiten zur Zahlung fällig. Es deckt lediglich einen Teil der tatsächlichen Herstellungskosten ab; der verbleibende Anteil wird vom Anbieter vorfinanziert und über die Mindestvertragslaufzeit im monatlichen Entgelt amortisiert.

4.2 Monatliches Entgelt. Das monatliche Entgelt beträgt den in der Leistungsvereinbarung genannten Betrag zzgl. USt. und gilt sämtliche in § 2.2 genannten laufenden Leistungen zur Gänze ab.

4.3 Zahlungsweise. Das monatliche Entgelt ist im Voraus zu entrichten. Die Zahlungsperiode ergibt sich aus der Leistungsvereinbarung; soweit dort nichts Abweichendes steht, ist monatliche Vorauszahlung vereinbart. In der Leistungsvereinbarung kann abweichend eine quartalsweise oder jährliche Vorauszahlung vereinbart werden. Der Einzug der Entgelte erfolgt im Lastschriftverfahren, sofern der Kunde ein Mandat erteilt (§ 4.8), andernfalls mittels Überweisung.

4.4 Beginn der Entgeltpflicht. Die Pflicht zur Zahlung des monatlichen Entgelts beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der Website zum Live-Betrieb (§ 5.1), spätestens jedoch drei (3) Monate nach Unterzeichnung der Leistungsvereinbarung, sofern die Bereitstellung aus Gründen unterblieben ist, die nicht vom Anbieter zu vertreten sind.

4.5 Fälligkeit und Verzug. Rechnungen sind binnen vierzehn (14) Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Bei Zahlungsverzug gebühren Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe gemäß § 456 UGB (9,2 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz). Gesetzliche Ansprüche, insbesondere nach § 458 UGB, bleiben unberührt.

4.6 Leistungssperre. Befindet sich der Kunde mit einem Betrag von mehr als einem Monatsentgelt länger als vierzehn (14) Tage in Verzug, ist der Anbieter nach vorheriger schriftlicher Mahnung und Setzung einer Nachfrist von sieben (7) Tagen berechtigt, sämtliche Leistungen einschließlich des Hostings vorübergehend einzustellen und die Website offline zu nehmen. Der Entgeltanspruch des Anbieters bleibt für die Dauer der Sperre in voller Höhe bestehen. Die Wiederinbetriebnahme erfolgt nach vollständigem Ausgleich sämtlicher offener Beträge gegen ein Wiederinbetriebnahmeentgelt in der in der Leistungsvereinbarung genannten Höhe.

4.7 Aufrechnung und Zurückbehaltung. Der Kunde ist zur Aufrechnung nur mit vom Anbieter anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen berechtigt. Die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts ist ausgeschlossen, sofern die Gegenforderung nicht aus demselben Vertragsverhältnis stammt.

4.8 Zahlung im Lastschriftverfahren. Erteilt der Kunde ein Lastschriftmandat (SEPA-Mandat), werden sämtliche Entgelte nach dem Vertrag im SEPA-Lastschriftverfahren eingezogen. Erteilt er kein Mandat oder widerruft er es, zahlt er mittels Überweisung auf das in der Rechnung genannte Konto. Im Fall des Einzugs gilt ergänzend:

- a) Die Rechnung gilt als Vorabinformation (Pre-Notification) im Sinne des SEPA-Regelwerks, sofern sie Betrag und Belastungsdatum ausweist. Eine gesonderte Mitteilung vor jedem Einzug erfolgt nicht. Bei wiederkehrenden Einzügen desselben Betrags gilt die einmalige Rechnung für die folgenden Einzüge, bis sich Betrag oder Konto ändern.
- b) Der Kunde sorgt für die Deckung des angegebenen Kontos und gibt Änderungen der Bankverbindung mindestens zehn (10) Bankwerktag vor dem nächsten Einzug in Textform bekannt.
- c) Wird eine Lastschrift aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht eingelöst oder zurückgebucht, trägt er die Bankspesen sowie ein Bearbeitungsentgelt gemäß Leistungsvereinbarung; der Zahlungsverzug tritt ohne weitere Mahnung mit dem ursprünglichen Fälligkeitstag ein. Eine Rückbuchung, der kein Rückzahlungsanspruch gegenüber dem Anbieter zugrunde liegt, lässt die Zahlungspflicht unberührt.

## **§ 5 Bereitstellung und Abnahme**

5.1 Nach Fertigstellung stellt der Anbieter die Website dem Kunden zur Prüfung bereit und zeigt die Abnahmebereitschaft in Textform an.

5.2 Der Kunde hat die Website binnen zehn (10) Werktagen zu prüfen und die Abnahme zu erklären oder festgestellte wesentliche Mängel unter nachvollziehbarer Beschreibung schriftlich zu rügen. Die Abnahme gilt als erteilt, wenn

- a) der Kunde die Frist ungenutzt verstreichen lässt,
- b) der Kunde die Website in Live-Betrieb nimmt oder produktiv nutzt, oder
- c) der Kunde die Abnahme nur wegen unwesentlicher Mängel verweigert.

5.3 Unwesentliche Mängel, die den vertragsgemäßen Gebrauch nicht mehr als geringfügig beeinträchtigen, berechtigen nicht zur Abnahmeverweigerung; sie sind vom Anbieter im Rahmen der laufenden Wartung zu beheben.

## **§ 6 Verfügbarkeit, Wartungsfenster, Support**

6.1 Der Anbieter stellt die Website mit branchenüblicher Verfügbarkeit bereit. Als Richtwert gilt eine Verfügbarkeit von 99,0 % im Jahresmittel, gemessen am Übergabepunkt der vom Anbieter genutzten Hosting-Infrastruktur (derzeit Vercel) zum öffentlichen Internet. Eine Vertragsstrafe oder Gutschrift bei Unterschreitung wird nicht geschuldet; Gewährleistung und Schadenersatz bleiben unberührt. Maßgeblich sind die Messwerte des vom Anbieter eingesetzten Monitoringsystems, typischerweise des Hosting-Unterauftragsverarbeiters. Dem Kunden bleibt der Nachweis abweichender Messwerte vorbehalten.

6.2 Als Ausfallzeit gelten nicht:

- a) angekündigte Wartungsfenster (§ 6.3) sowie unaufschiebbare Notfallwartungen zur Abwehr akuter Sicherheitsrisiken;
- b) Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund höherer Gewalt gemäß § 16;

c) Zeiten der Nichtverfügbarkeit, die auf Handlungen oder Unterlassungen des Kunden, seiner Erfüllungsgehilfen oder von ihm beauftragter Dritter zurückzuführen sind, insbesondere fehlerhafte DNS-Konfiguration, abgelaufene Domains, vom Kunden eingebrachte Inhalte, Skripte oder Erweiterungen;

d) Zeiten einer Leistungssperre gemäß § 4.6;

e) Beeinträchtigungen durch Angriffe Dritter (insbesondere DDoS-, Brute-Force- oder Ransomware-Angriffe), sofern der Anbieter branchenübliche Schutzmaßnahmen getroffen hat;

f) Störungen der Zugangsleitung oder Endgeräte des Kunden;

g) Störungen des öffentlichen Internets außerhalb der Hosting-Infrastruktur des Anbieters.

Ausfälle der Hosting-Plattform Vercel und der von ihr eingesetzten CDN- und Infrastrukturdienste zählen als Ausfallzeit, soweit nicht lit. b, e oder g eingreift. Der Anbieter nimmt insoweit Regress bei seinen Vorleistern, soweit ihm das zusteht.

6.3 Wartungsfenster. Der Anbieter führt Wartungsarbeiten möglichst ohne Unterbrechung der Erreichbarkeit durch. Eine Ankündigung erfolgt nur, wenn eine Unterbrechung von mehr als fünfzehn (15) Minuten zu erwarten ist, und dann nach Möglichkeit mindestens 48 Stunden im Voraus. Soweit eine Unterbrechung unvermeidbar ist, legt der Anbieter sie tunlichst auf Sonntag 22:00 bis Montag 06:00 Uhr Wiener Zeit; das monatliche Unterbrechungsvolumen aus planmäßiger Wartung beträgt höchstens acht (8) Stunden.

6.4 Support. Supportanfragen sind ausschließlich an [office@fdm-software.at](mailto:office@fdm-software.at) zu richten. Supportzeiten: Montag bis Donnerstag 09:00–17:00 Uhr, Freitag 09:00–13:00 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage in Wien). Der Anbieter schuldet eine Reaktionszeit, nicht eine Behebungszeit, gemäß Anlage 1. Eine Zusage bestimmter Fehlerbehebungszeiten wird nicht erteilt. Einzelheiten zum Service Level ergeben sich aus Anlage 1.

## **§ 7 Wertsicherung**

7.1 Die in dem Vertrag (Leistungsvereinbarung und diese AGB) vereinbarten Entgelte sind wertgesichert. Als Maß der Berechnung dient der von der Statistik Austria monatlich verlaublichte Verbraucherpreisindex 2020 (VPI 2020, Basisjahr 2020 = 100). Eine gesonderte Weitergabe einzelner Infrastrukturkosten neben dieser Wertsicherung findet nicht statt.

7.2 Ausgangsbasis ist die für den Monat des Vertragsabschlusses endgültig verlaublichte Indexzahl.

7.3 Die Anpassung erfolgt einmal jährlich mit Wirkung zum 1. Jänner eines jeden Kalenderjahres, erstmals zum 1. Jänner des auf den Vertragsabschluss folgenden Kalenderjahres, sofern die Leistungsvereinbarung kein anderes Erstjahr nennt. Maßgeblich ist die Veränderung der zuletzt vor dem 1. Oktober des Vorjahres endgültig verlaublichten Indexzahl gegenüber der Ausgangsbasis bzw. gegenüber der zuletzt für eine Anpassung herangezogenen Indexzahl.

7.4 Wird der VPI 2020 nicht mehr verlaublicht, tritt an seine Stelle jener Index, der von der Statistik Austria ausdrücklich als Nachfolgeindex bezeichnet wird. Die Umrechnung erfolgt nach der von der Statistik Austria veröffentlichten Verkettungsmethode (Verkettungsfaktor). Wird kein Nachfolgeindex verlaublicht, ist jener von einer österreichischen Bundesbehörde veröffentlichte Index maßgeblich, der nach seiner Zusammensetzung und Berechnungsmethode dem VPI 2020 am nächsten kommt; die Bestimmung erfolgt einvernehmlich, bei Nichteinigung durch einen von der Wirtschaftskammer Wien namhaft gemachten Sachverständigen.

7.5 Die Anpassung erfolgt sowohl nach oben als auch nach unten. Unterlässt der Anbieter die Geltendmachung einer Anpassung, bewirkt dies weder einen Verzicht auf künftige Anpassungen noch auf die Nachverrechnung innerhalb der Verjährungsfrist.

## **§ 8 Vertragsdauer, Kündigung, automatische Verlängerung**

8.1 Mindestvertragslaufzeit. Die Mindestvertragslaufzeit ergibt sich aus der Leistungsvereinbarung. Soweit dort nichts Abweichendes steht, beträgt sie 36 Monate. Die Laufzeit beginnt mit dem Tag der Bereitstellung zum Live-Betrieb (§ 5.1), spätestens jedoch mit dem in § 4.4 genannten Zeitpunkt.

8.2 Kalkulationsgrundlage und Bindung an die Laufzeit.

a) Die Vertragsparteien halten ausdrücklich fest, dass das Initialentgelt gemäß § 4.1 die tatsächlichen Herstellungskosten der Website nur zu einem geringen Teil abdeckt. Der weit überwiegende Teil dieser Kosten wird vom Anbieter vorfinanziert und ausschließlich über die während der Mindestvertragslaufzeit anfallenden monatlichen Entgelte amortisiert. Die Höhe sowohl des Initialentgelts als auch des monatlichen Entgelts wurde auf Grundlage einer Verteilung dieser Kosten über die vereinbarte Mindestvertragslaufzeit kalkuliert.

b) Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass ihm dieses Modell gegenüber einer Einmalbeauftragung derselben Leistung einen erheblich reduzierten Anfangsaufwand verschafft und dass diese Reduktion allein durch die Bindung an die vereinbarte Laufzeit wirtschaftlich getragen wird. Die vereinbarte Mindestvertragslaufzeit ist daher wesentliche Geschäftsgrundlage und untrennbarer Bestandteil der Preisvereinbarung.

c) Der Vertrag ist auf bestimmte Zeit abgeschlossen. Eine ordentliche Kündigung vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit bzw. vor Ablauf einer Verlängerungsperiode ist (dem in lit. a und b beschriebenen Kalkulationsmodell entsprechend) nicht vorgesehen. Endet der Vertrag dennoch vorzeitig aus einem Grund, der nicht vom Anbieter zu vertreten ist, entfällt die Grundlage der Amortisation; es gelten diesfalls die Rechtsfolgen des § 10.2.

d) Das Recht jeder Vertragspartei zur Auflösung aus wichtigem Grund gemäß § 10.1 bleibt unberührt.

8.3 Kündigung zum Laufzeitende. Der Vertrag kann von jeder Vertragspartei zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit bzw. zum Ablauf einer Verlängerungsperiode unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten gekündigt werden, soweit in der Leistungsvereinbarung nichts Abweichendes steht. Die Kündigung bedarf der Schriftform; die Übermittlung per eingeschriebenem Brief oder per E-Mail an die in § 19.2 genannte Adresse mit Zugangsbestätigung genügt.

8.4 Automatische Verlängerung. Wird der Vertrag nicht fristgerecht gekündigt, verlängert er sich automatisch um jeweils zwölf (12) Monate zu den dann geltenden Bedingungen, wobei § 9 (WaaS-Zyklus) zu beachten ist.

8.5 Der Anbieter wird den Kunden spätestens zwei (2) Monate vor Beginn der Kündigungsfrist auf den bevorstehenden Ablauf der Laufzeit sowie auf die Optionen nach § 9 hinweisen. Ein Unterbleiben dieses Hinweises berührt die Wirksamkeit der Verlängerung nicht.

## **§ 9 WaaS-Zyklus: Relaunch oder Fortführung nach Ablauf der Mindestlaufzeit**

9.1 Wahlrecht des Kunden. Vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit teilt der Kunde dem Anbieter innerhalb der Frist des § 8.3 mit, ob er

a) eine erneuerte Version der Website beauftragt (Relaunch, § 9.2), oder

b) die bestehende Website fortführen möchte (§ 9.3), oder

c) den Vertrag beendet (§ 8.3).

Unterbleibt eine Mitteilung, gilt Variante b) als gewählt.

## 9.2 Relaunch.

a) Beauftragt der Kunde eine erneuerte Version der Website, wird hierüber eine neue Leistungsvereinbarung erstellt.

b) Es fällt neuerlich ein Initialentgelt in Höhe des in der Leistungsvereinbarung genannten Prozentsatzes des neuen Projektwerts an, fällig gemäß § 4.1. Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, beträgt der Prozentsatz 20 %.

c) Das monatliche Entgelt läuft in der bisherigen Zahlungsweise und mit den bisherigen Fälligkeiten weiter. Es wird jedoch auf Basis der Herstellungskosten der neuen Website neu bemessen. Weist die neue Website einen größeren Umfang auf (z.B. zusätzliche Seiten, Sprachversionen, Schnittstellen zu Dritt- oder Warenwirtschaftssystemen, Shop-, Buchungs- oder Portalfunktionen, höherer Betriebs- oder Wartungsaufwand), erhöht sich das monatliche Entgelt entsprechend.

d) Mit Bereitstellung der neuen Website zum Live-Betrieb beginnt eine neue Mindestvertragslaufzeit entsprechend der neuen Leistungsvereinbarung (soweit dort nichts Abweichendes steht: 36 Monate). Die Bestimmungen dieser AGB gelten unverändert fort, soweit für den Relaunch nichts Abweichendes vereinbart wird.

## 9.3 Fortführung und Technologie-Upgrade.

a) Wählt der Kunde die Fortführung der bestehenden Website, führt der Anbieter vor Beginn der Verlängerungsperiode ein Technologie-Review durch. Geprüft wird insbesondere, ob die eingesetzten Frameworks, Laufzeitumgebungen, Bibliotheken, Schnittstellen und Sicherheitskomponenten weiterhin vom jeweiligen Hersteller unterstützt werden (Support-/Wartungsende, End-of-Life) und ob sicherheitsrelevante Aktualisierungen weiterhin verfügbar sind.

b) Ergibt das Review, dass eine Anhebung auf eine aktuelle Technologieversion erforderlich ist (Technologie-Upgrade), legt der Anbieter dem Kunden ein Angebot über den erforderlichen Umfang. Das Entgelt richtet sich nach dem Stundensatz gemäß Leistungsvereinbarung. Das Angebot enthält eine Kostenschätzung mit Obergrenze. Das Technologie-Upgrade ist Voraussetzung für den vertragsgemäßen Weiterbetrieb. Eine Pflicht des Kunden, das Angebot anzunehmen, besteht nicht; die Folgen der Nichtbeauftragung ergeben sich aus lit. d.

c) Der laufende Betrieb der Website und die Entgeltpflicht nach § 4 werden durch das Upgrade nicht berührt und laufen unverändert weiter. Das Upgrade begründet keine neue Mindestvertragslaufzeit.

d) Beauftragt der Kunde das Technologie-Upgrade nicht binnen dreißig (30) Tagen ab Zugang des Angebots, ist der Anbieter berechtigt, die betroffenen Wartungsleistungen einzustellen. In diesem Fall entfällt die Verfügbarkeitszusage nach § 6.1 und die Haftung des Anbieters für Schäden, die auf der nicht aktualisierten Technologiebasis beruhen, insbesondere für Sicherheitsvorfälle, Datenverluste sowie Kompatibilitäts- und Darstellungsprobleme, ist vorbehaltlich § 14.4 ausgeschlossen. Die Entgeltpflicht des Kunden bleibt hiervon unberührt.

## § 10 Vorzeitige Beendigung und deren Rechtsfolgen

Die in der Leistungsvereinbarung unter den wesentlichen Vereinbarungen festgehaltene Regelung zum vorzeitigen Ende ist kommerzieller Kern; die nachstehenden Bestimmungen führen sie aus.

10.1 Auflösung aus wichtigem Grund. Jede Vertragspartei ist berechtigt, den Vertrag bei Vorliegen eines wichtigen Grundes mit sofortiger Wirkung aufzulösen. Ein wichtiger Grund liegt für den Anbieter insbesondere vor, wenn

- a) der Kunde trotz Mahnung und Nachfristsetzung mit Zahlungen von mehr als zwei Monatsentgelten in Verzug ist,
- b) der Kunde trotz schriftlicher Aufforderung rechtswidrige, strafbare, jugendgefährdende, diskriminierende oder rechteeerletzende Inhalte über die Website verbreitet oder verbreiten lässt,
- c) der Kunde wesentliche Mitwirkungspflichten trotz Nachfristsetzung verletzt.

Die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen einer Vertragspartei allein berechtigt nicht zur Auflösung. Unberührt bleiben die gesetzlichen Rechte, insbesondere bei Zahlungsverzug nach Eröffnung, sowie die Rechte des Insolvenzverwalters.

10.2 Vorzeitige Beendigung durch den Kunden. Erklärt der Kunde ohne Vorliegen eines von ihm zu vertretenden wichtigen Grundes die vorzeitige Auflösung oder Kündigung des Vertrages, stellt er die Zahlungen ein, verlangt er die Einstellung der Leistungen oder verhindert er die weitere Leistungserbringung auf andere Weise, so gilt dies als Abbestellung im Sinne des § 1168 Abs. 1 ABGB. In diesem Fall gilt:

- a) Der Anbieter ist berechtigt, sämtliche Leistungen mit sofortiger Wirkung einzustellen, die Website offline zu nehmen und das eingeräumte Nutzungsrecht (§ 11) zu widerrufen. Eine Pflicht zur weiteren Leistungserbringung besteht nicht.
- b) Der Entgeltanspruch des Anbieters für die gesamte restliche Vertragslaufzeit bleibt bestehen und wird mit Zugang der Erklärung bzw. mit Eintritt des maßgeblichen Umstands zur Gänze sofort fällig (Terminverlust).
- c) Auf den nach lit. b geschuldeten Betrag rechnet sich der Anbieter die infolge der Nichterbringung ersparten Aufwendungen pauschal in Höhe von 15 % an, wenn er die Leistungen dauerhaft einstellt. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass sich der Anbieter mehr erspart oder durch anderweitige Verwendung erworben hat; dem Anbieter bleibt der Nachweis geringerer Ersparnis vorbehalten.
- d) Ein bereits geleistetes Initialentgelt (§ 4.1) wird nicht rückerstattet.
- e) Der Anbieter ist berechtigt, anstelle der Einstellung nach lit. a die Leistungen bis zum regulären Vertragsende weiter zu erbringen; in diesem Fall entfällt die Anrechnung nach lit. c.

10.3 Terminverlust bei wiederholtem Zahlungsverzug.

- a) Der erste Zahlungsverzug richtet sich nach §§ 4.5 und 4.6. Befindet sich der Kunde innerhalb von zwölf Monaten nach einem vorangegangenen Zahlungsverzug erneut mit einer fälligen Zahlung ganz oder teilweise in Verzug und hat der Anbieter ihn unter Setzung einer Nachfrist von vierzehn (14) Tagen schriftlich gemahnt und dabei ausdrücklich auf die Rechtsfolge des Terminverlusts hingewiesen, so werden mit fruchtlosem Ablauf dieser Nachfrist sämtliche bis zum Ende der laufenden Vertragsperiode noch offenen Entgelte zur Gänze sofort fällig (Terminverlust).
- b) Der Eintritt des Terminverlusts setzt keine Kündigung oder Auflösung des Vertrages voraus. Der Anbieter stellt die Leistungen in diesem Fall gemäß § 4.6 ein, ohne dass dies den Entgeltanspruch mindert. § 10.2 lit. b bis d gelten entsprechend; eine Anrechnung ersparter Aufwendungen nach § 10.2 lit. c findet statt, soweit der Anbieter die Leistungserbringung tatsächlich und dauerhaft einstellt.

c) Der Anbieter kann stattdessen die Leistungen unverändert weiter erbringen oder den Vertrag zusätzlich gemäß § 10.1 lit. a mit sofortiger Wirkung auflösen.

d) Nachträgliche Zahlungen des Kunden werden auf den fällig gestellten Gesamtbetrag angerechnet. Ein bereits eingetretener Terminverlust wird durch eine nachträgliche Zahlung nicht rückgängig gemacht; der Anbieter kann dem Kunden jedoch auf dessen Antrag eine Ratenvereinbarung einräumen, auf die kein Anspruch besteht.

10.4 Löst der Anbieter den Vertrag aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund gemäß § 10.1 auf, gilt § 10.2 lit. a bis d sinngemäß.

10.5 Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden Schadens durch den Anbieter bleibt vorbehalten.

10.6 Einvernehmliche Ablöse. Unbeschadet der vorstehenden Bestimmungen kann der Kunde dem Anbieter eine einvernehmliche vorzeitige Vertragsauflösung anbieten. Der Anbieter ist zur Annahme nicht verpflichtet.

## **§ 11 Nutzungsrechte, Urheberrecht**

11.1 Sämtliche Rechte an der vom Anbieter erstellten Website, insbesondere am Quellcode, an Templates, Layouts, Designelementen, Datenbankstrukturen, Skripten, Konfigurationen sowie an den zugrunde liegenden Konzepten und Entwürfen, verbleiben beim Anbieter bzw. bei dessen Lizenzgebern. Open-Source-Komponenten und sonstige Drittsoftware unterliegen ausschließlich den jeweiligen Lizenzbedingungen ihrer Rechtsinhaber; der Kunde erhält daran nur die Rechte, die ihm diese Lizenzen einräumen.

11.2 Der Anbieter räumt dem Kunden für die Dauer des Vertrages eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare Werknutzungsbewilligung ein, die Website unter der vereinbarten Domain zu betreiben und für die Zwecke des eigenen Unternehmens zu nutzen. Mit Beendigung des Vertrages erlischt diese Bewilligung, es sei denn, der Kunde hat den Vertrag aus einem vom Anbieter zu vertretenden wichtigen Grund aufgelöst; in diesem Fall besteht die Bewilligung bis zum Ende des bereits bezahlten Zeitraums fort. Im Übrigen erlischt sie ersatzlos.

11.3 Ein Anspruch des Kunden auf Herausgabe des Quellcodes, der Projekt-, Design- oder Rohdateien, auf Einräumung von Bearbeitungsrechten oder auf Übertragung des Werknutzungsrechts besteht nicht. Ein solcher Anspruch kann gesondert und gegen zusätzliches Entgelt vereinbart werden (Ablöse, soweit in der Leistungsvereinbarung ein Betrag genannt ist). Die Ablöse umfasst, soweit in der Leistungsvereinbarung nicht anders beschrieben, den für den Weiterbetrieb erforderlichen Quellcode, Designdateien, eine kurze Deploy-Dokumentation und ein Übergabefenster von dreißig (30) Tagen. Rechte Dritter, insbesondere an Open-Source-Komponenten, Stockmedien und Schriftarten, werden nicht übertragen.

11.4 Die vom Kunden beigestellten Inhalte (§ 3.1) verbleiben im Eigentum bzw. in der Rechtsinhaberschaft des Kunden.

11.5 Referenz- und Urhebervermerk. Der Anbieter ist berechtigt, die Website unter Nennung des Kunden als Referenz zu nennen und im Rahmen der eigenen Eigenwerbung abzubilden. Der Anbieter ist ferner berechtigt, im Footer der Website einen dezenten Urhebervermerk samt Verlinkung auf die eigene Website anzubringen. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Urhebervermerk zu entfernen, zu verändern oder unkenntlich zu machen oder entfernen zu lassen, es sei denn, eine Ablöse des Vermerks ist in der Leistungsvereinbarung vereinbart.

## **§ 12 Daten, Domain und Vertragsbeendigung**

12.1 Nach Beendigung des Vertrages ist der Kunde berechtigt, die von ihm beigestellten sowie die im laufenden Betrieb entstandenen Inhalte und Kundendaten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format zu erhalten. Der Anbieter stellt diese auf Anforderung binnen dreißig (30) Tagen bereit.

12.2 Über den Umfang von § 12.1 hinausgehende Unterstützungsleistungen beim Wechsel zu einem anderen Anbieter oder in eine eigene Infrastruktur (insbesondere Formatkonvertierungen, Nachbau von Funktionen, Beschleunigung des Wechsels, verlängerte Parallelbereitstellung) erbringt der Anbieter nur aufgrund gesonderter Beauftragung und gegen Entgelt nach Aufwand.

12.3 Der Anbieter ist berechtigt, sämtliche Daten des Kunden sechzig (60) Tage nach Vertragsbeendigung unwiderruflich zu löschen. Es obliegt dem Kunden, innerhalb dieser Frist die Datenbereitstellung anzufordern. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt.

12.4 Die Domain verbleibt beim Kunden. Der Anbieter ist mit Vertragsbeendigung berechtigt und verpflichtet, die auf seine Systeme verweisende technische Konfiguration zu beenden; die Umstellung der DNS-Einträge obliegt dem Kunden.

## **§ 13 Gewährleistung**

13.1 Der Anbieter gewährleistet, dass die Website bei Bereitstellung dem in der Leistungsvereinbarung beschriebenen Leistungsumfang entspricht. Für Mängel, die bereits im Zeitpunkt der Bereitstellung zum Live-Betrieb vorlagen, gilt in Abänderung des § 933 Abs. 1 ABGB eine Gewährleistungsfrist von zwölf (12) Monaten ab Bereitstellung. Mängel, die erst nach Ablauf dieser Frist hervorkommen, begründen keine Gewährleistungsansprüche; die Verpflichtung des Anbieters zur laufenden Wartung und Instandhaltung gemäß § 2.2 während der gesamten Vertragsdauer bleibt davon unberührt.

13.2 Der Kunde hat die Leistungen unverzüglich nach Bereitstellung zu untersuchen und Mängel unverzüglich, spätestens jedoch binnen vierzehn (14) Tagen, schriftlich und unter nachvollziehbarer Beschreibung zu rügen (§ 377 UGB). Unterbleibt die Rüge, gilt die Leistung als genehmigt.

13.3 Der Anbieter leistet Gewähr primär durch Verbesserung. Ihm sind mindestens zwei Verbesserungsversuche zuzugestehen. Preisminderung oder Wandlung kommen erst in Betracht, wenn die Verbesserung endgültig fehlgeschlagen, unmöglich oder unverhältnismäßig ist. Wandlung ist bei bloß geringfügigen Mängeln ausgeschlossen.

13.4 Die Beweislastumkehr des § 924 ABGB wird ausgeschlossen; der Kunde hat zu beweisen, dass der Mangel bereits im Zeitpunkt der Bereitstellung vorlag.

13.5 Keine Gewähr wird übernommen für:

- a) bestimmte Positionierungen in Suchmaschinen, Besucherzahlen, Konversionsraten oder sonstige wirtschaftliche Erfolge;
- b) die pixelgenaue Darstellung in sämtlichen Browsern, Browserversionen, Endgeräten und Betriebssystemen; geschuldet ist die funktionsfähige Darstellung in den in der Leistungsvereinbarung genannten Referenzbrowsern in der jeweils aktuellen und der unmittelbar vorangegangenen Version;
- c) Mängel, die auf vom Kunden beigestellten Inhalten, Vorgaben, Eingriffen oder Änderungen beruhen;
- d) Funktionsstörungen von Drittsystemen, Schnittstellen, Plug-ins oder Open-Source-Komponenten, deren Ursache außerhalb der Sphäre des Anbieters liegt;

e) die Übereinstimmung der Website mit den Anforderungen des Barrierefreiheitsgesetzes (BaFG), der EN 301 549 bzw. der WCAG, sofern die Herstellung der Barrierefreiheit nicht ausdrücklich in der Leistungsvereinbarung beauftragt wurde;

f) die rechtliche Zulässigkeit der Inhalte, insbesondere in medien-, wettbewerbs-, datenschutz- und markenrechtlicher Hinsicht.

## **§ 14 Haftung**

14.1 Der Anbieter haftet für Schäden bei Vorsatz und krass grober Fahrlässigkeit. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit und für schlicht grobe Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Dieser Abs. 1 ist unabhängig von Abs. 2 und Abs. 3.

14.2 Ausgeschlossen ist, vorbehaltlich § 14.4, die Haftung für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden, entgangenen Gewinn, entgangene Einnahmen, Umsatzeinbußen, Betriebsunterbrechung, Rufschädigung, nicht erzielte Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter sowie für Datenverlust, soweit dieser über den Aufwand hinausgeht, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden zur Wiederherstellung erforderlich gewesen wäre. Dieser Abs. 2 gilt unabhängig davon, ob Abs. 1 ganz oder teilweise unwirksam sein sollte.

14.3 Die Haftung des Anbieters ist der Höhe nach mit dem vom Kunden in den letzten zwölf (12) Monaten vor dem schadensauslösenden Ereignis tatsächlich geleisteten Nettoentgelt begrenzt. Diese Obergrenze gilt für alle Schadensfälle eines Kalenderjahres zusammen. Dieser Abs. 3 gilt unabhängig davon, ob Abs. 1 oder Abs. 2 ganz oder teilweise unwirksam sein sollten.

14.4 Die Beschränkungen der §§ 14.1 bis 14.3 gelten nicht für Personenschäden, für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz sowie für Fälle, in denen eine Haftungsbeschränkung nach zwingendem Recht unzulässig ist.

14.5 Schadenersatzansprüche des Kunden verjähren, soweit gesetzlich zulässig, binnen zwei (2) Jahren ab Kenntnis von Schaden und Schädiger, jedenfalls aber binnen drei Jahren ab dem schädigenden Ereignis.

14.6 Der Kunde ist verpflichtet, eigene Sicherungskopien der von ihm beigestellten Inhalte vorzuhalten. Die vom Anbieter erstellten Backups (Anlage 1) dienen der Betriebssicherheit und entbinden den Kunden nicht von dieser Obliegenheit.

## **§ 15 Rechtskonformität der Inhalte, Freistellung**

15.1 Für die inhaltliche und rechtliche Zulässigkeit der über die Website verbreiteten Inhalte ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Dies umfasst insbesondere Impressum und Offenlegung (§ 5 ECG, §§ 24, 25 MedienG), Datenschutzerklärung und Cookie-Einwilligungen (DSGVO, § 165 TKG 2021), AGB, Verbraucherinformationen, kennzeichen-, urheber- und wettbewerbsrechtliche Zulässigkeit sowie, soweit anwendbar, die Anforderungen des Barrierefreiheitsgesetzes. Der Kunde stellt Inhalte bereit oder gibt sie frei; der Anbieter speichert und veröffentlicht sie auf Weisung des Kunden.

15.2 Der Anbieter weist darauf hin, dass Websites, über die B2C-Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr angeboten werden (insbesondere Online-Shops, Buchungs- und Ticketsysteme), seit 28.06.2025 den Barrierefreiheitsanforderungen des BaFG unterliegen können, sofern keine Ausnahme (insbesondere für Kleinstunternehmen nach § 6 BaFG) greift. Die Prüfung der Betroffenheit obliegt dem Kunden.

15.3 Freistellung. Der Kunde hält den Anbieter hinsichtlich sämtlicher Ansprüche Dritter sowie behördlicher Verfahren und Strafen, die aus den vom Kunden beigestellten oder veranlassten Inhalten, aus deren rechtlicher Unzulässigkeit oder aus einer Verletzung von § 15.1 resultieren, vollumfänglich schad- und klaglos und ersetzt dem Anbieter die Kosten einer zweckentsprechenden Rechtsverteidigung.

15.4 Der Anbieter ist berechtigt, Inhalte, die offenkundig rechtswidrig sind oder für die ihm ein begründeter Hinweis auf Rechtswidrigkeit zugeht, nach vorheriger Verständigung des Kunden, bei Gefahr in Verzug auch ohne diese, vorübergehend oder dauerhaft zu sperren. Eine allgemeine Überwachungspflicht besteht nicht (Art. 8 Verordnung (EU) 2022/2065).

## **§ 16 Höhere Gewalt**

16.1 Keine Vertragspartei haftet für die Nichterfüllung oder verspätete Erfüllung ihrer Verpflichtungen, soweit diese auf einem Ereignis höherer Gewalt beruht. Dauert das Ereignis ununterbrochen länger als dreißig (30) Tage, ruht die Entgeltpflicht des Kunden für den betroffenen Zeitraum. Dauert es ununterbrochen länger als dreißig (30) Tage, kann jede Partei den Vertrag mit sofortiger Wirkung auflösen; § 10.2 findet in diesem Fall keine Anwendung.

16.2 Als höhere Gewalt gelten alle außerhalb des zumutbaren Einflussbereichs der betroffenen Vertragspartei liegenden Umstände, insbesondere:

- a) Ausfälle, Störungen, Leistungsverweigerungen, Sperren oder Insolvenzen von Infrastruktur-, Plattform- und Cloud-Anbietern (etwa Vercel, Amazon Web Services, Microsoft Azure, Google Cloud), von Content-Delivery-Netzwerken, DNS-Diensten, Registries, Zertifizierungsstellen, Netz- und Stromversorgern, soweit sie nicht bloße Preis- oder Bedingungsänderungen oder Kontokündigungen darstellen;
- b) großflächige Störungen des Internets, Routing- oder BGP-Vorfälle, Kabelschäden;
- c) Cyberangriffe, DDoS-Angriffe, Ransomware, Zero-Day-Schwachstellen in Drittsoftware;
- d) Naturereignisse, Feuer, Überschwemmung, Erdbeben, Epidemien und Pandemien;
- e) Krieg, Terror, Aufruhr, Sabotage;
- f) hoheitliche Maßnahmen, Embargos, Sanktionen, Änderungen der Rechtslage, gerichtliche oder behördliche Anordnungen;
- g) Arbeitskämpfe und Streiks, auch bei Vorleistern.

16.3 Die betroffene Vertragspartei hat die andere unverzüglich zu verständigen und die Auswirkungen nach Maßgabe des Zumutbaren zu begrenzen.

## **§ 17 Datenschutz und Unterauftragsverarbeiter**

17.1 Soweit der Anbieter im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt die gesondert abgeschlossene Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO (AVV). In datenschutzrechtlichen Fragen geht die AVV vor.

17.2 Der Kunde ist Verantwortlicher im Sinne des Art. 4 Z 7 DSGVO und trägt die Verantwortung für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, für die Erfüllung der Informationspflichten sowie für die Einholung erforderlicher Einwilligungen.

17.3 Der Anbieter ist berechtigt, Unterauftragsverarbeiter beizuziehen. Der Kunde erteilt hierzu die allgemeine Genehmigung nach Art. 28 Abs. 2 DSGVO. Das Verfahren für Änderungen, Widerspruch und dessen Folgen richtet sich ausschließlich nach der AVV. Ein Widerspruch nach der AVV begründet für sich keinen Anspruch auf vorzeitige Vertragsbeendigung ohne die dort geregelten Rechtsfolgen.

17.4 Der Einsatz generativer künstlicher Intelligenz zur Erzeugung oder Verarbeitung von Inhalten auf der Live-Website sowie die Übermittlung von Kundendaten oder vom Kunden beigestellten Inhalten an Dienste generativer künstlicher Intelligenz erfolgt nicht, es sei denn, dies ist in der Leistungsvereinbarung ausdrücklich vereinbart. Der Einsatz solcher Werkzeuge allein in der internen Entwicklung des Anbieters, insbesondere zur Erzeugung von Code, Templates oder Layouts ohne Übermittlung von Kundendaten oder Kundeninhalten, bleibt hiervon unberührt.

## **§ 18 Vertraulichkeit**

18.1 Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle im Zuge der Zusammenarbeit erlangten vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei geheim zu halten und Dritten nicht zugänglich zu machen. Die Verpflichtung gilt für die Dauer des Vertrages und drei (3) Jahre darüber hinaus.

18.2 Die Verpflichtung gilt nicht für Informationen, die

- a) der empfangenden Partei bereits vor der Mitteilung ohne Vertraulichkeitspflicht bekannt waren,
- b) öffentlich bekannt sind oder ohne Vertragsverletzung öffentlich werden,
- c) von der empfangenden Partei unabhängig entwickelt wurden,
- d) rechtmäßig von Dritten ohne Vertraulichkeitspflicht erlangt wurden, oder
- e) aufgrund gesetzlicher, behördlicher oder gerichtlicher Verpflichtung offenzulegen sind. Soweit zulässig, ist die andere Partei vor der Offenlegung zu verständigen.

18.3 Zur Vertragserfüllung eingeschaltete Erfüllungsgehilfen und berufsmäßig zur Verschwiegenheit verpflichtete Berater dürfen Informationen erhalten, soweit sie einer entsprechenden Vertraulichkeit unterliegen.

## **§ 19 Schlussbestimmungen**

19.1 Schriftform. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages (Leistungsvereinbarung und diese AGB) bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für ein Abgehen vom Schriftformerfordernis. Textform (E-Mail) genügt, soweit ausdrücklich vorgesehen.

19.2 Zustellungen. Rechtserhebliche Erklärungen sind zu richten an:

Anbieter: office@fdm-software.at, Adelheid-Popp-Gasse 8/2/57, 1220 Wien.

Kunde: an die in der Leistungsvereinbarung genannten E-Mail- und Zustelladressen.

Änderungen sind der anderen Partei unverzüglich bekanntzugeben; andernfalls gelten Erklärungen an die zuletzt bekanntgegebene Adresse als zugegangen.

19.3 Übertragung. Der Anbieter ist berechtigt, seine Rechte und Pflichten aus dem Vertrag ganz oder teilweise auf ein verbundenes Unternehmen oder im Rahmen einer Unternehmensveräußerung auf einen Rechtsnachfolger zu übertragen. Eine Übertragung durch den Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters, die nicht ohne wichtigen Grund verweigert wird.

19.4 Subunternehmer. Der Anbieter ist berechtigt, sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen Dritter zu bedienen, unbeschadet der Vorgaben des § 17 und der AVV.

19.5 Salvatorische Klausel. Sollte eine Bestimmung des Vertrages (Leistungsvereinbarung und diese AGB) ganz oder teilweise unwirksam oder undurchsetzbar sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die unwirksame Bestimmung gilt als durch jene wirksame Regelung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung im gesetzlich zulässigen Ausmaß am nächsten kommt. Gleiches gilt für Vertragslücken.

19.6 Rechtswahl. Es gilt ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

19.7 Erfüllungsort und Gerichtsstand. Erfüllungsort ist der Sitz des Anbieters in 1220 Wien. Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag, einschließlich seiner Gültigkeit, Verletzung, Auflösung oder Nichtigkeit, wird ausschließlich Wien als Gerichtsstand vereinbart. Die sachliche Zuständigkeit richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

19.8 Die Leistungsvereinbarung kann in zwei Gleichschriften ausgefertigt werden; jede Vertragspartei erhält eine. Diese AGB bedürfen keiner gesonderten Unterschrift. Eine elektronische Unterfertigung (qualifizierte oder fortgeschrittene elektronische Signatur) ist zulässig und gilt als Schriftform. Bei elektronischer Ausfertigung genügt ein gemeinsames elektronisches Original.

## Anlage 1 – Service Level

### 1. Verfügbarkeit

| Parameter                                                 | Wert                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Richtwert Verfügbarkeit (keine Gutschrift/Vertragsstrafe) | 99,0 % im Jahresmittel                                                                                                                                          |
| Messpunkt                                                 | Übergabepunkt der Hosting-Infrastruktur (derzeit Vercel) zum öffentlichen Internet                                                                              |
| Messsystem                                                | Monitoring des Anbieters, typischerweise des Hosting-Unterauftragsverarbeiters; dem Kunden bleibt der Gegenbeweis                                               |
| Berechnungszeitraum                                       | Kalenderjahr                                                                                                                                                    |
| Planwartung                                               | möglichst ohne Unterbrechung; Ankündigung nur bei erwarteter Unterbrechung über 15 Minuten, tunlichst So 22:00–Mo 06:00 Uhr, max. 8 Unterbrechungsstunden/Monat |

### 2. Support und Reaktionszeiten

| Priorität     | Definition                                        | Reaktionszeit innerhalb der Supportzeiten |
|---------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| P1 – Kritisch | Website vollständig nicht erreichbar              | 4 Stunden                                 |
| P2 – Hoch     | Wesentliche Funktion gestört, Workaround möglich  | 1 Werktag                                 |
| P3 – Normal   | Einzelne Funktion oder Darstellung beeinträchtigt | 3 Werktage                                |
| P4 – Niedrig  | Anfrage, Änderungswunsch, Pflegekontingent        | 5 Werktage                                |

Die Einstufung der Priorität nimmt der Anbieter nach pflichtgemäßem Ermessen vor. Reaktionszeit bedeutet die erstmalige inhaltliche Rückmeldung, nicht die Fehlerbehebung.

Supportzeiten: Mo–Do 09:00–17:00, Fr 09:00–13:00 (ausgenommen gesetzliche Feiertage in Wien).

### 3. Backups

| Parameter                                                     | Wert                                     |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Frequenz                                                      | täglich                                  |
| Aufbewahrung                                                  | 14 Tage rollierend                       |
| Wiederherstellung nach Ausfall des Anbieters oder Vorleisters | unentgeltlich                            |
| Wiederherstellung nach Fehler in der Sphäre des Kunden        | nach Aufwand gemäß Leistungsvereinbarung |