

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

von  
**stiege10 GbR**

Stand  
**17.01.2022**

**stiege10**  
**digital**

## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der

stiege10 GbR

Inhaber: Daniel Lechthaler, Michael Rusa

**Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gliedern sich in folgende Abschnitte:**

- I. Allgemeine Bestimmungen für sämtliche Rechtsbeziehungen**
- II. Ergänzende Regelungen zur Softwareentwicklung und zum Webdesign**
- III. Ergänzende Regelungen zum Wartungsvertrag**

### **I. Allgemeine Bestimmungen**

#### **1. Geltung der AGB**

- 1.1 Die stiege10 GbR (im Folgenden „Agentur“) erbringt ihre Leistungen ausschließlich auf der Grundlage der nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Diese gelten für alle Rechtsbeziehungen zwischen der Agentur und dem Kunden, selbst wenn nicht ausdrücklich auf sie Bezug genommen wird.
- 1.2 Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung. Abweichungen von dieser sowie sonstige ergänzende Vereinbarungen mit dem Kunden sind nur wirksam, wenn sie von der Agentur schriftlich bestätigt werden.
- 1.3 Allfällige Geschäftsbedingungen des Kunden werden, selbst bei Kenntnis, nicht akzeptiert, sofern nicht im Einzelfall ausdrücklich und schriftlich anderes vereinbart wird. AGB des Kunden widerspricht die Agentur ausdrücklich. Eines weiteren Widerspruchs gegen AGB des Kunden durch die Agentur bedarf es nicht.
- 1.4 Änderungen der AGB werden dem Kunden bekannt gegeben und gelten als vereinbart, wenn der Kunde den geänderten AGB nicht schriftlich binnen 14 Tagen widerspricht; auf die Bedeutung des Schweigens wird der Kunde in der Verständigung ausdrücklich hingewiesen.
- 1.5 Die vorliegenden AGB richten sich vorrangig an Kunden, die Unternehmer im Sinne des § 1 Abs 2 KSchG sind.

#### **2. vorvertragliche Hinweise**

- 2.1 Kennzeichenrechte: Besteht der Auftrag an die Agentur nicht in der Schaffung eines Kennzeichens (Marke), so ist die Agentur nicht verpflichtet, das Kennzeichen des Kunden auf allfällige Konflikte hin zu überprüfen. Im Falle der Beauftragung der Schaffung eines Kennzeichens

übernimmt die Agentur lediglich eine Grobprüfung. Die Pflicht zur Grobprüfung entfällt, wenn die Agentur mit dem Kunden darüber eine ausdrückliche Vereinbarung trifft.

- 2.2 Urheberrechte an zur Verfügung gestelltem Content: Der Agentur ist es bei vom Kunden zur Verfügung gestellten Inhalten (z. B. Fotos, Texte, Grafiken, Logos, Musik) nicht möglich, diese auf Rechtsverletzungen hin zu überprüfen. Es obliegt dem Kunden, das Rechteclearing für derartige zur Verfügung gestellte Inhalte selbst zu betreiben.
- 2.3 Risikohinweise: Weist die Agentur den Kunden darauf hin, dass mit dem Vertragsgegenstand ein konkretes Risiko einhergeht oder Rechte Dritter bzw. Gesetze verletzt werden könnten, und lässt sich der Kunde auf dieses Risiko ein, so gilt als vereinbart und wird angenommen, dass die Agentur ihre vertraglichen Verpflichtungen erfüllt hat.

### **3. Konzept- und Ideenschutz**

Hat der potentielle Kunde die Agentur vorab bereits eingeladen, ein Konzept zu erstellen, und kommt die Agentur dieser Einladung noch vor Abschluss des Hauptvertrages nach, so gilt nachstehende Regelung:

- 3.1 Bereits durch die Einladung und die Annahme der Einladung durch die Agentur treten der potentielle Kunde und die Agentur in ein Vertragsverhältnis („Pitching-Vertrag“). Auch diesem Vertrag liegen die AGB zu Grunde.
- 3.2 Der potentielle Kunde erkennt an, dass die Agentur bereits mit der Konzepterarbeitung kostenintensive Vorleistungen erbringt, obwohl er selbst noch keine Leistungspflichten übernommen hat.
- 3.3 Das Konzept untersteht in seinen sprachlichen und grafischen Teilen, soweit diese Werkhöhe erreichen, dem Schutz des Urheberrechtsgesetzes. Eine Nutzung und Bearbeitung dieser Teile ohne Zustimmung der Agentur ist dem potentiellen Kunden schon auf Grund des Urheberrechtsgesetzes nicht gestattet.
- 3.4 Das Konzept enthält darüber hinaus **Ideen**, die keine Werkhöhe erreichen und damit nicht den Schutz des Urheberrechtsgesetzes genießen. Diese Ideen stehen am Anfang jedes Schaffensprozesses und können als zündender Funke alles später Hervorgebrachten und somit als Ursprung von Vermarktungs- oder Entwicklungsstrategie definiert werden. Daher sind jene Elemente des Konzeptes geschützt, die eigenartig sind und der Strategie ihre charakteristische Prägung geben.

- 3.5 Der potentielle Kunde verpflichtet sich, es zu unterlassen, diese von der Agentur im Rahmen des Konzeptes präsentierten Ideen außerhalb eines später abzuschließenden Hauptvertrages wirtschaftlich zu verwerten bzw. verwerten zu lassen oder zu nutzen bzw. nutzen zu lassen.

#### **4. Leistungsumfang, Auftragsabwicklung und Mitwirkungspflichten des Kunden**

- 4.1 Der Umfang der zu erbringenden Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung im Agenturvertrag oder einer allfälligen Auftragsbestätigung durch die Agentur (samt Beilagen). Nachträgliche Änderungen des Leistungsinhaltes bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch die Agentur. Innerhalb des vom Kunden vorgegeben sachlichen Rahmens besteht bei der Erfüllung des Auftrages Gestaltungsfreiheit der Agentur.
- 4.2 Der Kunde wird der Agentur zeitgerecht und vollständig alle Informationen zugänglich machen, die für die Erbringung der Leistung erforderlich sind. Ferner wird er einen kompetenten Ansprechpartner benennen, der zur Abgabe von (auch vertraglichen) Erklärungen berechtigt wird. Der Kunde wird die Agentur von allen Umständen informieren, die für die Durchführung des Auftrages von Bedeutung sind, auch wenn diese erst während der Durchführung des Auftrages bekannt werden. Der Kunde trägt den Aufwand, der dadurch entsteht, dass Arbeiten infolge seiner unrichtigen, unvollständigen oder nachträglich geänderten Angaben von der Agentur wiederholt werden müssen oder verzögert werden.
- 4.3 Der Kunde ist weiters verpflichtet, die für die Durchführung des Auftrages zur Verfügung gestellten Unterlagen (Fotos, Logos etc.) auf allfällige Urheber-, Marken-, Kennzeichenrechte oder sonstige Rechte Dritter zu prüfen (Rechteclearing) und garantiert das die Unterlagen frei von Rechten Dritter sind und daher für den angestrebten Zweck eingesetzt werden können.
- 4.4 Wird die Agentur wegen einer solchen Rechtsverletzung von einem Dritten in Anspruch genommen, so hält der Kunde die Agentur schad- und klaglos; er hat ihr sämtliche Nachteile zu ersetzen, die ihr durch eine Inanspruchnahme Dritter entstehen, insbesondere die Kosten einer angemessenen rechtlichen Vertretung. Der Kunde verpflichtet sich, die Agentur bei der Abwehr von allfälligen Ansprüchen Dritter zu unterstützen.

#### **5. Fremdleistungen / Beauftragung Dritter**

- 5.1 Die Agentur ist nach freiem Ermessen berechtigt, die Leistung selbst auszuführen, sich bei der Erbringung von vertragsgegenständlichen Leistungen sachkundiger Dritter als Erfüllungsgehilfen zu bedienen und/oder derartige Leistungen zu substituieren („Fremdleistung“).

5.2 Die Beauftragung von Dritten im Rahmen einer Fremdleistung erfolgt entweder im eigenen Namen oder im Namen des Kunden. Die Agentur wird diesen Dritten sorgfältig auswählen und darauf achten, dass dieser über die erforderliche fachliche Qualifikation verfügt.

## **6. Termine**

6.1 Angegebene Liefer- oder Leistungsfristen gelten, sofern nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart, nur als annähernd und unverbindlich. Verbindliche Terminabsprachen sind von der Agentur schriftlich zu bestätigen.

6.2 Verzögert sich die Lieferung/Leistung der Agentur aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat (insbesondere auch durch das Warten auf Freigaben), wie z.B. Ereignisse höherer Gewalt und andere unvorhersehbare, mit zumutbaren Mitteln nicht abwendbare Ereignisse, ruhen die Leistungsverpflichtungen für die Dauer und im Umfang des Hindernisses und verlängern sich die Fristen entsprechend. Sofern solche Verzögerungen mehr als zwei Monate andauern, sind der Kunde und die Agentur berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

6.3 Befindet sich die Agentur in Verzug, so kann der Kunde vom Vertrag nur zurücktreten, nachdem er der Agentur schriftlich eine angemessene Nachfrist von zumindest 14 Tagen gesetzt hat und diese fruchtlos verstrichen ist.

## **7. Honorar**

7.1 Wenn nichts anderes vereinbart ist, entsteht der Honoraranspruch der Agentur für jede einzelne Leistung, sobald diese erbracht wurde. Die Agentur ist berechtigt, zur Deckung ihres Aufwandes Vorschüsse zu verlangen. Die Agentur ist berechtigt, Zwischenabrechnungen oder Vorausrechnungen zu erstellen.

7.2 Das Honorar versteht sich als Netto-Honorar zuzüglich der Umsatzsteuer in gesetzlicher Höhe. Mangels Vereinbarung im Einzelfall hat die Agentur für die erbrachten Leistungen und die Überlassung der urheber- und kennzeichenrechtlichen Nutzungsrechte Anspruch auf Honorar in der marktüblichen Höhe.

7.3 Alle Leistungen der Agentur, die nicht ausdrücklich durch das vereinbarte Honorar abgegolten sind, werden gesondert entlohnt. Alle der Agentur erwachsenden Barauslagen sind vom Kunden zu ersetzen.

7.4 Kostenvoranschläge der Agentur sind unverbindliche Kostenschätzungen. Wenn abzusehen ist, dass die tatsächlichen Kosten die von der Agentur schriftlich veranschlagten um mehr als 15 % übersteigen, wird die Agentur den Kunden auf die höheren Kosten hinweisen. Die

Kostenüberschreitung gilt als vom Kunden genehmigt, wenn der Kunde nicht binnen drei Arbeitstagen nach diesem Hinweis schriftlich widerspricht.

- 7.5 Für alle Arbeiten der Agentur, die aus welchem Grund auch immer vom Kunden nicht zur Ausführung gebracht werden, gebührt der Agentur das vereinbarte volle Entgelt. Die Anrechnungsbestimmung des § 1168 ABGB wird ausgeschlossen. Im Falle der Abbestellung durch den Kunden erwirbt der Kunde an bereits erbrachten Arbeiten keinerlei Nutzungsrechte an den Arbeitsergebnissen.

## **8. Zahlung, Eigentumsvorbehalt**

- 8.1 Das Honorar ist sofort mit Rechnungserhalt und ohne Abzug zur Zahlung fällig, sofern nicht im Einzelfall besondere Zahlungsbedingungen schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für die Weiterverrechnung sämtlicher Barauslagen und sonstiger Aufwendungen.
- 8.2 Die von der Agentur gelieferte Hardware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung des Entgelts einschließlich aller Nebenverbindlichkeiten im Eigentum der Agentur.
- 8.3 Bei Zahlungsverzug des Kunden gelten die gesetzlichen Verzugszinsen in der für Unternehmergeschäfte geltenden Höhe (§ 456 UGB). Weiters verpflichtet sich der Kunde für den Fall des Zahlungsverzuges, der Agentur die entstehenden Mahn- und Inkassospesen, soweit sie zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendig sind, zu ersetzen. Diese umfassen jedenfalls die Kosten zweier Mahnschreiben in marktüblicher Höhe von derzeit zumindest € 30,00 je Mahnung sowie eines Mahnschreibens eines mit der Eintreibung beauftragten Rechtsanwalts. Die Geltendmachung weitergehender Rechte und Forderungen bleibt davon unberührt.
- 8.4 Im Falle des Zahlungsverzuges des Kunden kann die Agentur sämtliche, im Rahmen anderer mit dem Kunden abgeschlossener Verträge, erbrachten Leistungen und Teilleistungen sofort fällig stellen.
- 8.5 Weiters ist die Agentur im Verzugsfall nicht verpflichtet, weitere Leistungen bis zur Begleichung des aushaftenden Betrages zu erbringen (Zurückbehaltungsrecht). Die Verpflichtung zur Entgeltzahlung bleibt davon unberührt.
- 8.6 Wurde die Bezahlung in Raten vereinbart, so behält sich die Agentur für den Fall der nicht fristgerechten Zahlung von Teilbeträgen oder Nebenforderungen das Recht vor, die sofortige Bezahlung der gesamten noch offenen Schuld zu fordern (Terminverlust).
- 8.7 Der Kunde ist nicht berechtigt, mit eigenen Forderungen gegen Forderungen der Agentur aufzurechnen, außer die Forderung des Kunden wurde von der Agentur schriftlich anerkannt oder gerichtlich festgestellt.

## **9. Eigentumsrecht und Urheberrecht**

- 9.1 Der Kunde erwirbt durch Zahlung des Honorars das Recht der Nutzung für den vereinbarten Verwendungszweck.
- 9.2 Der Erwerb von Nutzungs- und Verwertungsrechten an Leistungen der Agentur setzt in jedem Fall die vollständige Bezahlung der von der Agentur dafür in Rechnung gestellten Honorare voraus. Nutzt der Kunde bereits vor diesem Zeitpunkt die Leistungen der Agentur, so beruht diese Nutzung auf einem jederzeit widerrufbaren Leihverhältnis.
- 9.3 Soweit für die Nutzung der Leistungen der Agentur Software von Drittanbietern notwendig ist, sind die entsprechenden Lizenzen vom Kunden auf eigene Kosten zu beschaffen. Die Agentur wird auf die Notwendigkeit der gesonderten Lizenzierung hinweisen und den Kunden bei der Beschaffung der Lizenzen beraten und über ausdrücklichen Auftrag auch besorgen.
- 9.4 Änderungen von Leistungen der Agentur, wie insbesondere deren Weiterentwicklung durch den Kunden oder durch für diesen tätige Dritte, sind nur mit ausdrücklicher Zustimmung der Agentur und - soweit die Leistungen urheberrechtlich geschützt sind - des Urhebers zulässig.
- 9.5 Für die Nutzung von Leistungen der Agentur, die über den ursprünglich vereinbarten Zweck und Nutzungsumfang hinausgeht, ist - unabhängig davon, ob diese Leistung urheberrechtlich geschützt ist - die Zustimmung der Agentur erforderlich. Dafür steht der Agentur und dem Urheber eine gesonderte angemessene Vergütung zu.

## **10. Referenzhinweis**

- 10.1 Die Agentur ist vorbehaltlich des jederzeit möglichen, schriftlichen Widerrufs des Kunden dazu berechtigt, auf eigenen Werbeträgern und insbesondere auf ihrer Website mit Namen und Firmenlogo auf die zum Kunden bestehende oder vormalige Geschäftsbeziehung hinzuweisen (Referenzhinweis).

## **11. Gewährleistung**

- 11.1 Die Agentur leistet für ihre entgeltlichen Leistungen Gewähr nach den Regelungen der §§ 922ff ABGB
- 11.2 Der Kunde hat Mängel unverzüglich nach Lieferung/Leistung, längstens aber innerhalb von acht Arbeitstagen nach Lieferung/Leistung, verdeckte Mängel innerhalb von acht Arbeitstagen nach Erkennen, schriftlich unter Beschreibung des Mangels anzuzeigen; andernfalls gilt die Leistung als genehmigt. In diesem Fall sind die Geltendmachung von Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüchen sowie das Recht auf Irrtumsanfechtung aufgrund von Mängeln ausgeschlossen.

- 11.3 Im Fall berechtigter und rechtzeitiger Mängelrüge steht dem Kunden das Recht auf Verbesserung oder Austausch der Lieferung/Leistung durch die Agentur zu. Die Agentur wird die Mängel in angemessener Frist beheben, wobei der Kunde der Agentur alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Agentur ist berechtigt, die Verbesserung der Leistung zu verweigern, wenn diese unmöglich oder für die Agentur mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden ist. In diesem Fall stehen dem Kunden die gesetzlichen Wandlungs- oder Minderungsrechte zu. Im Fall der Verbesserung obliegt es dem Kunden die Übermittlung der mangelhaften (körperlichen) Sache auf seine Kosten durchzuführen.
- 11.4 Es obliegt auch dem Kunden, die Überprüfung der Leistung auf ihre rechtliche, insbesondere wettbewerbs-, marken-, urheber- und verwaltungsrechtliche Zulässigkeit durchzuführen.
- 11.5 Die Agentur haftet im Falle leichter Fahrlässigkeit oder nach Erfüllung einer allfälligen Warnpflicht gegenüber dem Kunden nicht für die rechtliche Zulässigkeit von Inhalten, wenn diese vom Kunden vorgegeben oder genehmigt wurden.

## **12. Haftung und Produkthaftung**

- 12.1 Die Haftung der Agentur und die ihrer Organe, Angestellten, Auftragnehmer oder sonstigen Erfüllungsgehilfen („Leute“) ist im Grunde nach auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit beschränkt; die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht für Personenschäden und Schäden an Sachen, die die Agentur zur Bearbeitung übernommen hat. Soweit die Haftung der Agentur ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer „Leute“.
- 12.2 Jegliche Haftung der Agentur für Ansprüche, die auf Grund der von der Agentur erbrachten Leistung gegen den Kunden erhoben werden, wird ausdrücklich ausgeschlossen, wenn die Agentur ihrer Hinweispflicht nachgekommen ist oder eine solche für sie nicht erkennbar war, wobei leichte Fahrlässigkeit nicht schadet. Insbesondere haftet die Agentur nicht für Prozesskosten, eigene Anwaltskosten des Kunden oder Kosten von Urteilsveröffentlichungen sowie für allfällige Schadenersatzforderungen oder sonstige Ansprüche Dritter; der Kunde hat die Agentur diesbezüglich schad- und klaglos zu halten.

## **13. Datenschutz/Geheimhaltung**

- 13.1 Die Agentur erklärt, das österreichische/europäische Datenschutzrecht einzuhalten und dem Kunden ausreichend Gewähr für eine rechtmäßige und sichere Datenverarbeitung zu bieten.
- 13.2 Alle vom Kunden bereitgestellten Daten verbleiben im Eigentum des Kunden, der auch der Verantwortliche im Sinne der DSGVO ist.



13.3 Die Agentur kann für den Kunden als Auftragsdatenverarbeiter im Sinne der Art 4 Nr. 8 und Art 28 ff DSGVO tätig sein. In diesem Fall ist zwischen den Vertragsparteien ein ergänzender AVV abzuschließen.

#### **14. Sonstiges**

14.1 Sollten einzelne Bestimmungen der AGB ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, oder sollte sich in dem Vertrag eine Lücke befinden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt werden.

14.2 Änderungen und Ergänzungen des Vertrages zwischen der Agentur und dem Kunden bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für ein Abgehen von dem Schriftformerfordernis. Erklärungen per E-Mail oder Telefax entsprechen der Schriftform.

14.3 Sollten in diesen AGB oder anderen Verträgen der Agentur auf natürliche Personen bezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form angeführt sein, beziehen sie sich auf Frauen und Männer in gleicher Weise. Bei der Anwendung der Bezeichnung auf bestimmte natürliche Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form zu verwenden.

#### **15. Anwendbares Recht/Gerichtsstand/Erfüllungsort**

15.1 Auf dieses Vertragsverhältnis findet materielles österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen Anwendung.

15.2 Als Gerichtsstand für alle sich mittelbar oder unmittelbar aus dem Vertrag ergebenden Streitigkeiten wird das für 1010 Wien örtlich und sachlich zuständige österreichische Gericht vereinbart.

15.3 Der Erfüllungsort für die vertragsgegenständlichen Leistungen ist in 1010 Wien.

## **II. Ergänzende Regelungen zur Softwareentwicklung und zum Webdesign**

### **16. Softwareentwicklung und Webdesign**

16.1 Vertragsgegenständlich sind die Konzeptionierung und die Erstellung von Software, Websites, Mailings, Apps, Tools usw. (im Folgenden kurz „Software“) sowie die Einräumung von Nutzungsrechten daran.

16.2 Sofern in der Auftragsdokumentation nichts anderes vereinbart wurde, überträgt die Agentur dem Kunden mit der Zahlung des vereinbarten Honorars die nicht-exklusiven Nutzungs- und Bearbeitungsrechte an der zu erstellenden Software (auf Objekt- und Sourcecode-Ebene).

16.3 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Agentur bei der zu erstellenden Software Open-Source-Software (OSS) einsetzen wird. Die Agentur leistet Gewähr, dass (i) die zu erstellende Software

den Anforderungen aller anwendbaren OSS-Lizenzen entspricht, sie (ii) alle anwendbaren OSS-Informationen zum Zweck der Weiterverwertung der zu erstellenden Software in binärer Form anbringen wird und (iii) die Agentur den Kunde über den Einsatz aller OSS in der zu erstellenden Software informieren wird.

- 16.4 Die Vertragsparteien werden die Anforderungsspezifikationen der Software des Kunden in der Auftragsdokumentation einvernehmlich festlegen.
- 16.5 Die Agentur verpflichtet sich, für die grafische Gestaltung der Software mindestens einen (1) Vorschlag zu erarbeiten, wobei das Corporate Design des Kunden berücksichtigt wird.
- 16.6 Die Agentur verpflichtet sich zur Umsetzung der Anforderungsspezifikationen im Rahmen der mit dem Kunden abgestimmten Gestaltungsvariante.
- 16.7 Der Kunde verpflichtet sich, an der Erstellung der Software, insbesondere durch Bereitstellung oder Freigabe von einzubindendem Content, mitzuwirken.
- 16.8 Änderungswünsche sind von der Agentur nur dann zu berücksichtigen, wenn damit kein Mehraufwand verbunden ist. Dabei gelten hierfür die jeweils anwendbaren Sätze der Agentur, liegen diese aber nicht vor, ein Stundensatz von netto € 120,00 (zuzüglich Umsatzsteuer) als vereinbart.
- 16.9 Auf die erstmalige Abrufbarhaltung der Software folgt eine einwöchige Testphase. Werden innerhalb der Testphase vom Kunden keine Mängel angezeigt, so entspricht dies der Endabnahme.
- 16.10 Bauen die Leistungen der Agentur auf fremden Programmierungsleistungen Dritter auf, so übernimmt die Agentur für diese Basisprogrammierungen keine Haftung und oder Gewährleistung. Die Agentur trifft insbesondere keine Verpflichtung, diese Basisprogrammierung auf Fehler oder ihre Aktualität hin zu überprüfen.
- 16.11 Ein Mehraufwand der Agentur, die dadurch entsteht, dass im kommerziellen Umfeld (z.B. Facebook, Browser etc.) technische Neuerungen eingeführt werden, ist vom Kunden gesondert zu tragen.

## **17. Abnahme**

- 17.1 Die Abnahme durch den Kunden dient der Feststellung der vertragskonformen Leistungserbringung. Der Kunde ist verpflichtet, binnen 10 Arbeitstagen nach Bekanntgabe der Abgabebereitschaft durch die Agentur für einen Abnahmetermin zur Verfügung zu stehen; der Abnahmetermin kann auch online erfolgen. Die Bekanntgabe löst eine Testphase aus, in welcher der Kunde die Software zu testen hat.

- 17.2 Allfällige Mängel sind schriftlich festzuhalten und von der Agentur binnen angemessener Frist zu beheben. Das Vorgehen ist mit maximal 2 Feedbackschleifen zu wiederholen, bis eine Abnahme durch den Kunden erfolgt.
- 17.3 Mängel der Priorität „Niedrig“ oder „Mittel“ im Sinne des SLA berechtigen den Kunden nicht, die Abnahme zu verweigern. Die Agentur bleibt verpflichtet, auch diese Mängel binnen angemessener Frist zu beheben.
- 17.4 Die Abnahme gilt als ausgeführt, wenn die Nutzung der Services durch den Kunden gegenüber seinen Nutzern über einen Zeitraum von mehr als 2 Wochen stattfindet und/oder die Testphase ungenutzt verstreicht.

### **18. Fremdservices und -kosten**

- 18.1 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die von der Agentur angebotenen Dienste auch unter Einbeziehung von dritten Cloud-, Netz- oder SaaS-Anbietern angeboten werden, die dem Kunden offengelegt werden und der Agentur nicht als Erfüllungsgehilfen zuzurechnen sind.
- 18.2 Die Agentur ist berechtigt, die Kosten dieser Fremdservices gemäß dem Angebot an den Kunden im Zeitpunkt des Anfalls, monatlich im Nachhinein, weiter zu verrechnen.
- 18.3 Jede Vertragspartei ist berechtigt, bei Preisänderungen der Drittanbieter Anpassungen der von der Agentur weiter verrechneten Fremdkosten zu fordern.
- 18.4 Die Beendigungsmöglichkeiten der für den Kunden mit den Drittanbietern abgeschlossenen Verträge können von den Beendigungsmöglichkeiten des Entwicklungs- und/oder Wartungsvertrages abweichen. Die Agentur ist verpflichtet, keine Kündigungsfristen mit einer Frist von mehr als 6 Monaten zu akzeptieren und die Beendigung nach besten Möglichkeiten herbeizuführen. Der Kunde ist im Gegenzug verpflichtet, die nachlaufenden Fremdkosten bis zur regulären Beendigung zu bezahlen.
- 18.5 Nach schriftlicher Zustimmung durch den Kunden ist die Agentur berechtigt, mit den Drittanbietern Verträge im Namen des Kunden abzuschließen und so direkte Vertragsverhältnisse zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter zu etablieren.

## **III. Ergänzende Regelungen zum Wartungsvertrag (SLA)**

### **19. Wartungsvertrag (SLA)**

- 19.1 Vertragsgegenständlich ist die Wartung der Software des Kunden, sohin die Behandlung von Fehlern, die während der ordnungsgemäßen Nutzung nach Abnahme auftreten sowie die Überlassung von Updates.
- 19.2 Ein Anspruch des Kunden auf eine bestimmte Funktionserweiterung besteht im Rahmen des

Servicevertrages nicht. Die Leistung von Funktionserweiterungen erfolgt nach den betriebswirtschaftlichen Maßgaben und Möglichkeiten der Agentur.

- 19.3 Die Fehlerbehandlung umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung des Fehlers gerichtet sind (ins. Patches und Service Packs). Die Agentur übernimmt aber keine Verantwortung für die Behebung des Fehlers.
- 19.4 Die Agentur sagt dem Kunden eine Verfügbarkeit ihrer Services im Jahresdurchschnitt von zumindest 99,9% Uptime und generelle Verfügbarkeiten zu. Zur Bestimmung der Verfügbarkeit werden die von der Agentur gemessenen Werte auf Basis des Jahresdurchschnittes und pro Domain herangezogen.
- 19.5 Hiervon nicht umfasst sind vorab definierte Wartungszeiten und Ausfälle aufgrund von höherer Gewalt. Wartungsbedingte Unterbrechungen, die kürzer als 10 Minuten dauern, bedürfen keiner Vorankündigung und sind zwischen 22 und 6 Uhr CET zulässig. Vorab definierte Wartungsarbeiten, die länger als 10 Minuten dauern, bedürfen der Zustimmung des Kunden.
- 19.6 Die Wartung durch die Agentur erfolgt während der Wartungszeit. Die Agentur sagt keine Rufbereitschaft außerhalb der Wartungszeit zu. Die Wartung erfolgt an österreichischen Arbeitstagen (nicht aber am 24. und 31.12.) zwischen 9 und 17 Uhr CET.
- 19.7 Der Kunde hat ferner Anspruch auf die Verwendung des Ticketing-Systems (erreichbar unter der E-Mail-Adresse hello@stiege10.at). Für die Bearbeitung der Tickets erfolgt eine Priorisierung durch die Agentur anhand folgender Kriterien:

Priorität	Beschreibung
<b>Kritisch</b>	Die zweckmäßige Nutzung der vertragsgegenständlichen Software ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit. Alle Nutzer sind betroffen.
<b>Hoch</b>	Die zweckmäßige Nutzung der vertragsgegenständlichen Software ist stark eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit, lässt aber eine Weiterarbeit zu. Alle oder eine Gruppe von Nutzern sind betroffen.
<b>Mittel</b>	Die zweckmäßige Nutzung der vertragsgegenständlichen Software ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit, lässt jedoch eine weitere Verarbeitung uneingeschränkt zu. Eine Gruppe oder einzelne Nutzer sind betroffen.

<b>Niedrig</b>	Die zweckmäßige Nutzung der vertragsgegenständlichen Software ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur geringfügigen Einfluss auf die Geschäftsabwicklung und/oder Sicherheit. Einzelne Nutzer sind betroffen. Mitarbeiter des Kunden können den Fehler auch selbst beheben.
----------------	--

19.8 Je nach Priorität gelten folgende Reaktionszeiten der Agentur:

Priorität	Reaktionszeit
<b>Kritisch</b>	2 Stunden
<b>Hoch</b>	6 Stunden
<b>Mittel</b>	24 Stunden
<b>Niedrig</b>	48 Stunden

19.9 Jedenfalls nicht in den Wartungsleistungen enthalten sind:

- a) Leistungen außerhalb der vereinbarten Perioden der Supportbereitschaft;
- b) Leistungen, die durch Veränderungen des Kunden notwendig wurden;
- c) Leistungen für Computerprogramme oder Teile davon, die nicht zum Vertragsgegenstand gehören;
- d) Leistungen für Services Dritter, z.B. APIs, SaaS-Services;
- e) Leistungen, die erforderlich werden, weil der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, und
- f) Technische Änderungen im kommerziellen Website-Umfeld (z.B. Facebook, Browser).

19.10 Das Wartungsentgelt ist, sofern nichts anderes vereinbart wurde, jährlich im Vorhinein zur Zahlung fällig. Wartungsverträge sind jährlich zum Ende eines Vertragsjahres bzw. eines Vorauszahlungszeitraums unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten kündbar.

19.11 Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs, insbesondere change requests, sind vom Kunden gesondert zu vergüten. Es gelten hierfür die jeweils anwendbaren Sätze der Agentur, liegen diese aber nicht vor, gilt ein Stundensatz von netto € 120,00 (zuzüglich Umsatzsteuer) als vereinbart.