



Loupe

focused on
business integrity

ALLGEMEINE
VERTRAGSBEDINGUNGEN

Version 1.6.01/26

Inhalt

1.	Anwendungsbereich und Definitionen.....	3
2.	Grundsätze der Leistungserbringung.....	3
3.	Informations- und Mitwirkungspflichten des Auftraggebers	3
4.	Leistungsumfang	4
5.	Service Level Agreement.....	4
6.	Verfügbarkeit	6
7.	Wartung.....	6
8.	Sperre	6
9.	Vertragsdauer und Kündigung.....	6
10.	Entgelt	7
11.	Haftung.....	7
12.	Urheberrechte	8
13.	Künstliche Intelligenz	8
14.	Beratungsdienstleistung	9
15.	Rechtswahl und Gerichtsstand	9
16.	Schlussbestimmungen	9

1. Anwendungsbereich und Definitionen

- 1.1. Die gegenständlichen Auftragsbedingungen gelten für sämtliche IT- und Beratungsdienstleistungen, die von **fobi solutions GmbH**, FN 484517a (im Folgenden kurz „FOBI SOLUTIONS“), im Rahmen der Vertragsbeziehung für den Vertragspartner (im Folgenden kurz „Auftraggeber“) erbracht werden. Vertragsbedingungen des Auftraggebers werden nicht Vertragsbestandteil.
- 1.2. „**Auftragsentwicklungen**“ sind beauftragte Entwicklungen, die nicht die Software von FOBI SOLUTIONS betrifft.
- 1.3. „**Beratungsdienstleistung**“ ist jede Form der beauftragten Beratung, die FOBI SOLUTIONS im Bereich Digitalisierung und/oder Compliance für den Auftraggeber erbringt.
- 1.4. „**Individualisierungen**“ sind individuelle Adaptierungen der Software (nicht Auftragsentwicklung).
- 1.5. „**Software**“ ist die beauftragte Standardsoftwarelösung, bestehend aus Haupt- und möglichen Erweiterungsmodulen. FOBI SOLUTIONS ist Entwicklerin und Rechteinhaberin an diesen. Die beauftragte Software wird im Rahmen eines Software as a Service – Vertrages zur Verfügung gestellt. Die Dauer ergibt sich aus dem konkreten Auftrag. Wünscht der Auftraggeber zusätzlich die Einbindung von Software Dritter, so hat er die damit verbundenen Kosten vollumfänglich zu tragen

2. Grundsätze der Leistungserbringung

- 2.1. FOBI SOLUTIONS erbringt ihre Leistungen stets nach dem Stand der Technik und ist berechtigt, vertrauenswürdige Dritte einzubinden.
- 2.2. **ISO 27001-Zertifizierung:** FOBI SOLUTIONS ist nach ISO 27001 zertifiziert und verfügt über ein geprüftes Informationssicherheitsmanagementsystem. Festgehalten wird, dass trotz entsprechender Bemühungen kein 100%iger Schutz gewährleistet werden kann und FOBI SOLUTIONS daher nicht für Schäden aus Angriffen durch Dritte haftet. Der Auftraggeber ist verpflichtet, selbst ausreichend für den Schutz seiner IT-Infrastruktur Sorge zu tragen.

3. Informations- und Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- 3.1. Nach Erteilung des Auftrags ist der Auftraggeber verpflichtet, FOBI SOLUTIONS sämtliche Informationen, Dokumentationen und Tatsachen, die im Zusammenhang mit der Erfüllung des Auftrags von Bedeutung sein könnten, rechtzeitig mitzuteilen und alle erforderlichen Unterlagen zu übermitteln. FOBI SOLUTIONS vertraut auf die Richtigkeit der Informationen.
- 3.2. Für alle Verzögerungen in der Leistungserbringung die infolge der Verletzung von Mitwirkungspflichten und/oder verzögerten Entscheidungen (auch Abnahmen) des Auftraggebers entstehen, übernimmt FOBI SOLUTIONS keine Verantwortung. FOBI SOLUTIONS ist berechtigt, hieraus entstehende Mehrkosten sowie Stillstandszeiten auf Basis Stundensatz (EUR 175,00 pro angefangene Stunde) abzurechnen.

4. Leistungsumfang

- 4.1. Vertragsgegenstand ist die Zurverfügungstellung von Software as a Service in Form von standardisierten Softwarelösungen einerseits und der Vornahme von Individualisierungen oder einer Auftragsentwicklung andererseits. Der Auftraggeber erhält an den der Standardsoftware und den Individualisierungen keine – wie auch immer gearteten – Sonderrechte. Die Einbindung der Software in die IT-Infrastruktur des Auftraggebers erfolgt durch den Auftraggeber selbst.
- 4.2. FOBI SOLUTIONS verifiziert mit dem Auftraggeber den Bedarf und stellt die Details der Standardsoftwarelösung (Haupt- und Erweiterungsmodule) sowie die zusätzlich beauftragten Individualisierungen in einem Auftrag (auch als Angebot bzw. Pflichtenheft) zusammen. Das finale Angebot (das Pflichtenheft) ist für 10 Tage gültig und wird zum Inhalt des Vertrages. **(Phase 1)**
- 4.3. Nach Beauftragung (Bestellung) folgt die Umsetzung und entsprechende Zurverfügungstellung. Für die Nutzung räumt FOBI SOLUTIONS dem Auftraggeber das nicht ausschließliche Recht ein, die Softwarelösung und etwaige Individualisierungen während der Dauer des Vertrages für die internen Zwecke unternehmerisch zu nutzen **(Werknutzungsbewilligung)**. Der Auftraggeber erhält das Nutzungsrecht, sobald die Zugangsdaten zur Software übermittelt werden **(Leistungszeitpunkt)**. **(Phase 2)**
- 4.4. In weiterer Folge vermietet FOBI SOLUTIONS dem Auftraggeber die Softwarelösung im Rahmen eines Software as a Service Vertrags und verpflichtet sich zur regelmäßigen Wartung und Fehlerbehebung während der Vertragslaufzeit. (Software as a Service/SaaS - **Phase 3**)

SaaS: Softwaremiete und -wartung umfassen die Zurverfügungstellung der Softwarelösung sowie die Pflege der Softwarelösung:

- a. die Beseitigung von Fehlern der Softwarelösung, sofern es sich nicht um gewährleistungspflichtige Mängel handelt;
- b. die Zurverfügungstellung und Implementierung von Patches und Bugfixes für die Softwarelösung;
- c. die Zurverfügungstellung und Implementierung von Updates für die Softwarelösung;
- d. die Anwendungsunterstützung, namentlich die Erteilung von Informationen und Hinweisen zur Bedienung der Softwarelösung.

5. Service Level Agreement

- 5.1. FOBI SOLUTIONS ist verpflichtet, alle vom Auftraggeber ordnungsgemäß angezeigten Störungen der Softwarelösung, die als Mangel zu qualifizieren sind, zu beseitigen („Fehler“). Störungen, welche aus einer eigenmächtigen Änderung, Bearbeitung der Softwarelösung oder Nutzung durch den Auftraggeber resultieren, fallen nicht hierunter. Fehlermeldungen werden an Werktagen (Montag bis Freitag) von **9.00 Uhr bis 17.00 Uhr** unter **support@loupe.at** entgegengenommen.

- 5.2. Tritt ein Fehler auf, ist der Auftraggeber verpflichtet, unverzüglich eine konkrete, nachvollziehbare und genaue Fehlermeldung zu erstatten. Diese hat all jene Informationen zu beinhalten, die FOBI SOLUTIONS in die Lage versetzt, die Fehlerursache einzugrenzen und Strategien zur Fehlerbehebung festzulegen.

Dazu zählen insb. Informationen über die **Art des Fehlers**, die **Beschreibung des eigenen Systemzustandes bei Auftreten des Fehlers**, die durch den Fehler betroffenen Clients sowie die **Häufigkeit des Auftretens des Fehlers**. Soweit FOBI SOLUTIONS aufgrund unrichtiger Fehlermeldungen Kosten entstehen, sind diese verschuldensunabhängig vom Auftraggeber zu bezahlen.

- 5.3. FOBI SOLUTIONS gewährleistet die Einhaltung der folgenden Reaktionszeiten im Zusammenhang mit der Behebung von Fehlern:

- **Fehler der Klasse 1 (kritisch)** unverzüglich, spätestens jedoch drei Stunden nach Fehlermeldung,
- **Fehler der Klasse 2 (hoch)** spätestens 12 Stunden nach Fehlermeldung,
- **Fehler der Klasse 3 (mittel)** spätestens 48 Stunden nach Fehlermeldung
- **Fehler der Klasse 4 (gering)** spätestens fünf Tage nach Fehlermeldung.

- 5.4. Als Beginn der Fehlerbehebung gilt dabei der Zugriff auf den Webserver, auf dem die Softwarelösung gehostet wird. Die Reaktionszeiten für Fehler der Service Klassen 1, 2 und 3 sind auf Basis der Supportzeiten zu berechnen.

- 5.5. Für die Bestimmung der Serviceklassen ist folgende Definition maßgeblich.

- **Gering:** Die zweckmäßige Nutzung der Softwarelösung ist ohne Einschränkung möglich. Der Fehler hat keinen oder nur unerheblichen Einfluss auf die Funktionalität und/oder die Sicherheit der Softwarelösung. Die Nutzung der Softwarelösung bleibt uneingeschränkt möglich
- **Mittel:** Die zweckmäßige Nutzung der Softwarelösung ist leicht eingeschränkt. Der Fehler hat unwesentlichen Einfluss auf die Funktionalität und/oder die Sicherheit der Softwarelösung und lässt eine weitere Verwendung der Softwarelösung mit nur geringen Einschränkungen zu.
- **Hoch:** Die zweckmäßige Nutzung der Softwarelösung ist ernstlich eingeschränkt. Der Fehler hat wesentlichen Einfluss auf Funktionen und/oder die Sicherheit der Softwarelösung, lässt aber eine Weiterverwendung der Softwarelösung zu.
- **Kritisch:** Die Nutzung der gesamten Softwarelösung ist nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt. Der Fehler hat schwerwiegenden Einfluss auf wesentliche Funktionen und/oder die Sicherheit der Softwarelösung; die Softwarelösung kann nicht weiterverwendet werden.

Einigung über die Fehlerklasse: Die Einstufung eines Fehlers erfolgt gemeinsam. Wenn keine Einigung erzielt wird, orientiert sich FOBI SOLUTIONS zunächst an der Einschätzung des Auftraggebers. Stellt sich später heraus, dass die Einstufung falsch war, sind FOBI SOLUTIONS die entstandenen Mehrkosten zu ersetzen.

6. Verfügbarkeit

FOBI SOLUTIONS garantiert eine Verfügbarkeit der Softwarelösung von 99,8 % pro Kalenderjahr. Die nachstehenden Umstände werden für die Berechnung der Verfügbarkeiten jedenfalls außer Acht gelassen und ziehen keinerlei Rechtsansprüche nach sich:

- (i) im Voraus angekündigte Wartungs- und Servicefenster;
- (ii) jeglicher System-, Software-, Netzwerk- oder Hardwareausfall, der sich außerhalb der Sphäre oder Kontrolle von FOBI SOLUTIONS ereignet, sowie Höhere Gewalt;
- (iii) Ausfälle oder Fehler, die durch den Auftraggeber selbst oder ihm zuzurechnende Dritte insb. dadurch verursacht werden, dass eine unsachgemäße Bedienung erfolgt, technische Vorgaben und Einsatzbedingungen nicht eingehalten oder nicht kompatible Geräte verwendet werden.

7. Wartung

FOBI SOLUTIONS wird dem Auftraggeber sämtliche allgemein frei gegebenen Updates, Patches und Bugfixes zur Verfügung stellen und implementieren. FOBI SOLUTIONS steht es jederzeit frei, die zur Verfügung gestellte Software zu aktualisieren und dem Auftraggeber die aktuelle Version zur Verfügung zu stellen.

8. Sperre

FOBI SOLUTIONS ist berechtigt, die Erbringung von Leistungen ganz oder teilweise vorübergehend zu verweigern, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Auftraggeber bei der Inanspruchnahme der Leistung Gesetze oder wesentliche vertragliche Pflichten verletzt. In diesem Fall sind die mit der Sperre verbundenen Kosten, einschließlich jene der Wiedereinschaltung, vom Auftraggeber, zu ersetzen. Dem Auftraggeber entstehen aus einer berechtigten Sperre der Leistungen keine Ansprüche.

6

9. Vertragsdauer und Kündigung

Das Vertragsverhältnis wird auf 5 (fünf) Jahre abgeschlossen (Mindestvertragsdauer) und verlängert sich danach auf unbestimmte Dauer. In diesem Fall endet das Vertragsverhältnis mit Ende des jeweiligen Vertragsjahres, sofern der Vertrag 90 (neunzig) Tage vor Ablauf des Vertragsjahres schriftlich gekündigt wird. Divergieren das Vertragsjahr und der zur Abrechnung vereinbarte Leistungszeitpunkt, ist FOBI SOLUTIONS final zur Leistung lt. Abrechnungszeitraum verpflichtet. Das Recht beider Vertragsparteien auf Auflösung des Vertragsverhältnisses aus wichtigem Grund bleibt von dieser Bestimmung unberührt. Als wichtige Gründe gelten insbesondere, wenn eine der Parteien

- a. gegen Verpflichtungen aus diesen Auftragsbedingungen verstößt und trotz Mahnung und Setzung einer angemessenen Frist das vertragswidrige Verhalten fortsetzt.
- b. einen sonstigen Grund oder Vertragsbruch setzt, der die Aufrechterhaltung des Vertragsverhältnisses der jeweils anderen Vertragspartei unzumutbar macht (zB Untersagung der Verwendung von Auftragsverarbeitern, wie zB Amazon AWS; wenn hierdurch die Vertragserfüllung nicht mehr oder nur unter erhöhtem/unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist).

10. Entgelt

- 10.1. Wird keine anderslautende Vereinbarung getroffen, hat FOBI SOLUTIONS mit Vertragsabschluss Anspruch auf 50% der vereinbarten Implementierungspauschale und ab dem Leistungszeitpunkt Anspruch auf die restlichen 50% der Implementierungspauschale sowie ein monatliches Entgelt für die Zurverfügungstellung der Software, inkl. Miete und Wartung. Die Höhe der Entgelte werden im Auftrag vereinbart. Die Abrechnung erfolgt stets jährlich im Voraus. Zahlungsziel: 10 Tage.
- 10.2. Sofern der Auftraggeber nicht vereinbarte IT-Dienstleistungen abrufen, werden diese auf Basis Stundensatz (EUR 175,00 pro angefangene Stunde) in Rechnung gestellt.
- 10.3. FOBI SOLUTIONS ist berechtigt, das vereinbarte Entgelt jährlich um die seit Vertragsabschluss eingetretene Erhöhung des monatlichen Verbraucherpreisindex (VPI 2020, veröffentlicht von Statistik Austria) anzupassen. Indexunterschreitungen bleiben unberücksichtigt. Die jährliche Anpassung des Entgelts erfolgt jeweils zum Zeitpunkt der Abrechnung für das folgende Vertragsjahr. Maßgeblich ist der bei Rechnungslegung letzte verfügbare vorläufige Monatswert des VPI 2020. Als Ausgangsbasis gilt der Monatswert des VPI 2020 zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. Sollte der Index nicht mehr veröffentlicht werden, tritt der Nachfolgeindex an seine Stelle.

11. Haftung

- 11.1. **Haftung:** Die Haftung von FOBI SOLUTIONS ist im Falle leichter und grober Fahrlässigkeit auf, die für den konkreten Schadensfall zur Verfügung stehende, Versicherungssumme beschränkt. Für mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn, Zinsverluste, unterbliebene Einsparungen, Folge- und Vermögensschäden haftet FOBI SOLUTIONS nicht. FOBI SOLUTIONS übernimmt zudem keine Haftung für die Eignung der Software für einen vom Auftraggeber beabsichtigten Zweck, sondern nur für die vertraglich vereinbarten Funktionen der Softwarelösung.
- 11.2. Der Auftraggeber ist verpflichtet, infolge des Risikos des Datenverlusts und/oder der Nichtverfügbarkeit der Software regelmäßig, jedoch zumindest wöchentlich, Sicherheitskopien der unter Heranziehung der Software verarbeiteten Daten anzufertigen oder anfertigen zu lassen, um seiner Schadenminderungspflicht zu entsprechen. Bei Verletzung dieser Obliegenheit ist eine Haftung von FOBI SOLUTIONS für daraus resultierende Schäden des Auftraggebers ausgeschlossen.
- 11.3. FOBI SOLUTIONS garantiert, dass die Software frei von Schutzrechten Dritter ist, die eine vertragsgemäße Nutzung der Software einschränken oder ausschließen. Die Garantie dieses Punktes findet keine Anwendung, wenn die Verletzung von Schutzrechten Dritter durch ein über die vertragsgemäße Nutzung hinausgehendes Verhalten des Auftraggebers oder durch eine von diesem in eigener Verantwortung durchgeführte Änderungen und/oder Ergänzungen der Software (beinhaltend auch die Verbindung mit den Arbeitsergebnissen Dritter), verursacht wird.
- 11.4. FOBI SOLUTIONS ist nur mit Zustimmung des Auftraggebers und/oder aufgrund behördlicher Anordnung (zB Gerichtsbeschluss) berechtigt, Daten im System des Auftraggebers einzusehen und/oder zu entschlüsseln (sofern technisch möglich). Ungeachtet der Bestimmungen aus Auftragsverarbeitungsverträgen iSd Art 28 DSGVO zum Schutz von personenbezogenen Daten versteht FOBI SOLUTIONS sämtliche Informationen/Daten im System des Auftraggebers als besonders vertrauenswürdige Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse.

12. Urheberrechte

- 12.1. Von FOBI SOLUTIONS digital oder körperlich zur Verfügung gestellte Dokumente wie insbesondere Musterdokumente, Leit- und Richtlinien, Quellcodes, Testskripte und Programmcodes sowie sonstige Unterlagen bleiben geistiges Eigentum von FOBI SOLUTIONS. Dem Auftraggeber wird an der Softwarelösung im Rahmen des Software as a Service Vertrages eine nicht exklusive und nicht übertragbare Nutzungsbewilligung eingeräumt.
- 12.2. Es wird mit Blick auf die Bestimmungen des §40c UrhG ausdrücklich vereinbart, dass – sofern überhaupt eine Zurverfügungstellung des Programmcodes an den Auftraggeber stattfindet – eine Übertragung der Nutzungsrechte an der Software bzw. der Softwarelösung ohne Einwilligung von FOBI SOLUTIONS nicht zulässig ist.
- 12.3. Jede Form der (Weiter-)Entwicklung der Softwarelösung verbleibt im Eigentum von FOBI SOLUTIONS. Entwicklungen, die im Auftrag oder durch einen Input des Kunden durchgeführt werden, werden bei Bedarf von FOBI SOLUTIONS Bestandteil der Softwarelösung; eine Zustimmung des Auftraggebers ist nicht erforderlich. In jedem Fall erhält FOBI SOLUTIONS das unwiderrufliche, kostenlose, weltweite, fortlaufende und ausschließliche Recht zur Nutzung und Verwertung. Der Auftraggeber, in dessen Auftrag oder auf dessen Input eine Entwicklung zurückzuführen ist, erhält die – für die Nutzung der Entwicklung – notwendigen Rechte im Rahmen der Zurverfügungstellung der übrigen Softwarelösung gegen Zahlung der Softwaremiete/-wartung sowie sonstiger Implementierungskosten).

13. Künstliche Intelligenz

- 13.1. Die von FOBI SOLUTIONS (Anbieter iSd EU AI Acts) bereitgestellte Software kann (je nach Modulvariante und Kundenanforderung) Komponenten enthalten, die auf künstlicher Intelligenz (KI) basieren. Diese KI-Systeme arbeiten datengetrieben auf Basis von Wahrscheinlichkeiten. Unvorhersehbare Ergebnisse sind daher nicht auszuschließen und sogar wahrscheinlich. Ein Mangel kann hieraus nicht begründet werden.
- 13.2. FOBI SOLUTIONS übernimmt keine wie auch immer geartete Haftung für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder rechtliche Zulässigkeit von durch KI generierten Inhalten, Empfehlungen oder Entscheidungen. Eine Haftung für Schäden, die durch die Nutzung der KI-Systeme entstehen, ist somit ausgeschlossen. Die Verantwortung für die finale Bewertung bzw. Kontrolle durch Menschen und die korrekte – rechtsrichtige – Nutzung liegen beim Auftraggeber. Dies umfasst auch die Pflicht des Auftraggebers, das KI-System ausschließlich im vertraglich vereinbarten Rahmen und gemäß den entsprechenden regulatorischen Vorgaben einzusetzen.
- 13.3. Die Nutzung von Kundendaten zu Trainingszwecken der KI erfolgt ausschließlich anonymisiert und nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Auftraggebers.
- 13.4. Die Software (samt KI-System) darf vom Auftraggeber nicht in inakzeptablen Risikobereichen (Art 5 AI-Act) eingesetzt werden. Ebenso ist der Einsatz in Hochrisikobereichen (Art 6 AI-Act) untersagt, sofern dies nicht ausdrücklich vertraglich geregelt ist.

14. Beratungsdienstleistung

- 14.1. FOBI SOLUTIONS erbringt im Rahmen der Zurverfügungstellung der Software projektbezogene Beratungsdienstleistungen, die (sofern im konkreten Auftrag nicht abweichende Vereinbarungen getroffen werden) von der Implementierungspauschale umfasst sind.
- 14.2. Beratungsdienstleistungen, die über die Implementierung hinausgehen, wie zB die Zurverfügungstellung von Musterdokumenten, Checklisten, Workshops, Vorträge, etc., werden gesondert angeboten. FOBI SOLUTIONS verfügt über die hierfür erforderliche Gewerbeberechtigung zur Unternehmensberatung und verbindet dabei echtes Praxiswissen mit Fachkompetenz.
- 14.3. Werden während eines laufenden Projekts dennoch im Auftrag des Auftraggebers zusätzliche Beratungsdienstleistungen (die nicht vom ursprünglichen Angebot umfasst sind) erbracht, gilt ein Stundensatz in Höhe von EUR 350,00 pro angefangene Stunde als vereinbart.

15. Rechtswahl und Gerichtsstand

- 15.1. Die Vertragsbedingungen und das durch diese geregelte Vertragsverhältnis unterliegen materiellem österreichischem Recht unter Ausschluss der Kollisionsnormen sowie explizit dem UN-Kaufrecht.
- 15.2. Für Rechtstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem durch diese Vertragsbedingungen geregelten Vertragsverhältnisses, wozu auch Streitigkeiten über dessen Gültigkeit zählen, wird die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes am Sitz von FOBI SOLUTIONS vereinbart.

16. Schlussbestimmungen

- 16.1. FOBI SOLUTIONS ist berechtigt, den Auftraggeber und dessen Logo zu Marketingzwecken (als Referenzkunde) öffentlich zu nennen und auf der Website, in Drucksorten, via Social Media, etc. anzuführen.
- 16.2. **Gemeinsames Impressum bei Nutzung der Software:** FOBI SOLUTIONS ist als technischer Betreiber für den Betrieb, die Wartung und die Sicherheit der Plattform verantwortlich. Der Auftraggeber ist für alle Inhalte verantwortlich, die über die Plattform veröffentlicht oder bereitgestellt werden – zum Beispiel Texte, Dokumente oder rechtliche Informationen. Im Impressum wird der Auftraggeber als inhaltlich Verantwortlicher genannt, FOBI SOLUTIONS als technischer Dienstleister.

The background is a solid teal color. On the right side, there are two large, white, stylized geometric shapes that resemble the corners of a square or rectangle, one pointing towards the top-right and one towards the bottom-right.

.Loupe
focused on
business integrity

.LOUPE – ein Service der
fobi solutions GmbH
Steinsiedlung 11
4222 St. Georgen an der Gusen
+43 720 88 32 13
solutions@loupe.link
www.loupe.link