# Allgemeine Geschäftsbedingungen

der indisor e.U. für IT- und Webdienstleistungen (B2B)

Fassung vom 1. September 2026

**indisor e.U.**, eingetragenes Einzelunternehmen, Inhaber: Christopher Haas
Bernreither Straße 64/1, 8344 Bad Gleichenberg, Österreich
Firmenbuch: FN 686985y, Landesgericht für Zivilrechtssachen Graz
UID: ATU83610629
Gewerbe: Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik (freies Gewerbe)
Abrufbar unter: indisor.eu/agb

## Inhalt


Präambel
1. Geltungsbereich, Kundenkreis und Rangfolge
2. Angebot und Vertragsabschluss
3. Leistungsumfang und Leistungsarten
4. Mitwirkung des Kunden
5. Änderungen und Zusatzleistungen
6. Termine, Verzögerungen und Wiedereinplanung
7. Abnahme von Werkleistungen
8. Preise, Spesen und Fremdkosten
9. Zahlung, Raten und Zahlungsverzug
10. Abbestellung und Auflösung
11. Nutzungsrechte, Konten, Zugänge und Daten
12. Open-Source-Software und Drittsoftware
13. KI-Leistungen
14. Websites, Inhalte, Rechtstexte und Barrierefreiheit
15. Schulungen und Wissenstransfer
16. Laufende Leistungen: Retainer, Wartung, Support und Stundenpools
17. Gewährleistung
18. Haftung
19. Informationssicherheit
20. Höhere Gewalt und Verhinderung von indisor
21. Datenschutz
22. Geheimhaltung und Angebotsunterlagen
23. Subunternehmer und Loyalität
24. Referenzen
25. Öffentliche Auftraggeber
26. Kommunikation und Form
27. Schlussbestimmungen

## Präambel

indisor unterstützt Unternehmen und öffentliche Stellen dabei, digital unabhängig zu werden: durch Migration auf europäische Free and Open-Source Software (FOSS), durch die Einführung und Entwicklung von KI-Lösungen sowie durch Websites, Schulungen und laufende Betreuung. Leitprinzip ist Wissenstransfer statt Abhängigkeit: Der Kunde soll nach dem Projekt selbstständig arbeiten können.

indisor arbeitet herstellerneutral und schuldet sorgfältige, fachgerechte Leistung. indisor übernimmt keine Garantie für vollständige IT-Sicherheit, für bestimmte wirtschaftliche Ergebnisse (etwa Kosteneinsparungen laut TCO-Vergleich) oder für die Erfüllung regulatorischer Anforderungen, sofern dies nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart ist.

## 1. Geltungsbereich, Kundenkreis und Rangfolge

**1.1.** Diese AGB gelten für alle Verträge zwischen indisor e.U. (im Folgenden „indisor“) und ihren Kunden (im Folgenden „Kunde“) über Beratung, Analyse, Konzeption, Migration, Implementierung, Programmierung, KI-Integration, Website-Erstellung, Einrichtung von Mail- und Webhosting bei Drittanbietern, Schulungen sowie laufende Leistungen (Retainer, Wartung, Support, Stundenpools).

**1.2.** indisor schließt Verträge auf Basis dieser AGB ausschließlich mit Unternehmern im Sinne des § 1 KSchG und des § 1 UGB sowie mit juristischen Personen des öffentlichen Rechts ab. Mit der Beauftragung bestätigt der Kunde, dass er den Vertrag im Rahmen seines bestehenden Unternehmens abschließt. Geschäfte, die eine natürliche Person vor Aufnahme des Betriebs ihres Unternehmens zu dessen Vorbereitung abschließt (Gründungsgeschäfte nach § 1 Abs 3 KSchG), sowie Verträge mit Vereinen oder anderen Kunden, die nicht als Unternehmer gelten, werden nicht auf Basis dieser AGB geschlossen, sondern bedürfen einer gesonderten Vereinbarung. Ist der Kunde unsicher, ob er als Unternehmer gilt, teilt er dies indisor vor der Beauftragung mit.

**1.3.** Es gilt folgende Rangfolge: (a) das vom Kunden angenommene Angebot samt allfälligen in Textform vereinbarten Änderungen, (b) ein allfälliger Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) für datenschutzrechtliche Fragen, (c) diese AGB, (d) sonstige Unterlagen. Ausdrücklich im Angebot getroffene Regelungen gehen diesen AGB vor.

**1.4.** Allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn indisor ihnen ausdrücklich schriftlich zustimmt. Das Schweigen von indisor auf solche Bedingungen oder die Ausführung des Auftrags gelten nicht als Zustimmung. Für öffentliche Auftraggeber gilt Punkt 25.

**1.5.** Diese AGB gelten in der bei Vertragsabschluss gültigen Fassung. Für spätere Aufträge gelten sie in der Fassung, auf die im jeweiligen Angebot verwiesen wird.

## 2. Angebot und Vertragsabschluss

**2.1.** Angebote von indisor sind bis zu dem im Angebot genannten Datum verbindlich, sonst 30 Tage ab Angebotsdatum. Danach sind sie freibleibend.

2.2. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde das Angebot innerhalb der Bindungsfrist annimmt. Eine Annahme per E-Mail genügt und gilt als Auftrag; eine nachfolgende Unterschrift dient nur der Dokumentation.

2.3. Der Vertrag kommt auch dann zustande, wenn indisor auf Wunsch oder mit Wissen des Kunden mit der Leistungserbringung beginnt und der Kunde dies erkennbar duldet. In diesem Fall gelten das zuletzt übermittelte Angebot und diese AGB.

2.4. Diese AGB werden Vertragsbestandteil, wenn das Angebot auf sie verweist und sie vor Vertragsabschluss abrufbar sind (indisor.eu/agb). Auf Wunsch übermittelt indisor sie als PDF.

2.5. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Maßgeblich für den Leistungsumfang sind ausschließlich das angenommene Angebot samt Leistungsbeschreibung und diese AGB.

2.6. Leistungen vor Vertragsabschluss (insbesondere Erstgespräche, Bestandsaufnahmen und Angebotserstellung) sind unentgeltlich, sofern nicht vorab eine kostenpflichtige Analyse (z. B. Readiness-Check) gesondert vereinbart wurde.

## 3. Leistungsumfang und Leistungsarten

3.1. indisor schuldet ausschließlich die im Angebot beschriebenen Leistungen. Unterlagen des Kunden (Lastenhefte, Ausschreibungstexte, Briefings) dienen als fachliche Ausgangsbasis, werden aber nur so weit Vertragsinhalt, wie das Angebot sie aufnimmt. Angaben „bis X Stunden“ sind Obergrenzen. Leistungen, die im Angebot nicht ausdrücklich genannt sind, gelten nicht als geschuldet.

3.2. Mögliche Leistungsgegenstände sind insbesondere: Analysen bestehender Systeme, Auswahl und Bewertung von Alternativen, Vergleichsanalysen, Migrationskonzepte und TCO-Vergleiche; Pilot- und Vollmigrationen; Installation, Konfiguration und Einführung von Open-Source- und europäischer Business-Software (z. B. Collaboration, Lernplattformen); Beratung, Einführung und Entwicklung von KI-Lösungen; Websites (meist auf Basis von WordPress mit eigens entwickeltem Theme); Einrichtung von Mail- und Webhosting bei Drittanbietern; Individualprogrammierung; Schulungen und Wissenstransfer; laufende Betreuung.

3.3. indisor erbringt Leistungen in folgenden Arten, die im Angebot festgelegt werden:

- **Pauschal (Festpreis):** für den im Angebot beschriebenen Umfang, z. B. Phase P0 Readiness-Check.
- **Nach Aufwand:** Abrechnung der tatsächlich geleisteten Zeit zum vereinbarten Stundensatz.
- **Stundenpool:** im Voraus bezahltes Stundenkontingent (Punkt 16).
- **Laufende Leistungen:** Retainer, Wartung und Support (Punkt 16).

3.4. Projekte können in Phasen beauftragt werden (P0 Readiness-Check, P1 Migrationskonzept, P2 Pilotmigration, P3 Rollout, P4 Übergabe und Betrieb). Jede Phase ist ein eigener Auftrag. Aus der Beauftragung einer Phase entsteht keine Pflicht zur Beauftragung weiterer Phasen.

3.5. Bei Werkleistungen (z. B. Website, Individualsoftware, Migration mit definiertem Ergebnis) schuldet indisor das vereinbarte Ergebnis. Bei Beratung, Schulung, Support und Leistungen nach Aufwand schuldet indisor sorgfältiges, fachgerechtes Tätigwerden, aber keinen bestimmten Erfolg, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

**3.6.** Stellt sich heraus, dass die Leistung laut Angebot tatsächlich oder rechtlich nicht ausführbar ist, zeigt indisor dies unverzüglich an. Ändert der Kunde die Vorgaben nicht so, dass die Ausführung möglich wird, kann indisor die Ausführung ablehnen. Beruht die Unmöglichkeit auf Umständen auf Seiten des Kunden, gilt Punkt 10.

## 4. Mitwirkung des Kunden

**4.1.** Der Kunde stellt zu den im Angebot genannten Terminen, sonst unverzüglich auf Anforderung, alle erforderlichen Zugänge, Informationen, Inhalte, Testdaten, Testmöglichkeiten und Entscheidungen vollständig und auf eigene Kosten bereit und benennt eine entscheidungsbefugte Ansprechperson. Diese Mitwirkungsfristen sind verbindlich.

**4.2.** Der Kunde ist für die Sicherung seiner Daten verantwortlich. Vor Eingriffen in produktive Systeme stellt er eine aktuelle, wiederherstellbare Datensicherung sicher, sofern nicht indisor die Datensicherung ausdrücklich als Leistung übernommen hat. Arbeitet der Kunde auf einem Testsystem bereits mit Echtdaten, trägt er die Verantwortung für deren Sicherung.

**4.3.** Der Kunde holt erforderliche Zustimmungen Dritter selbst ein, insbesondere von Lizenzgebern, Hosting- und SaaS-Anbietern und vom Betriebsrat (z. B. bei Systemen, die Mitarbeiterdaten verarbeiten oder Leistung kontrollieren können), sowie behördliche Genehmigungen, sofern nicht indisor damit ausdrücklich beauftragt ist.

**4.4.** Der Kunde setzt sicherheitsrelevante Empfehlungen von indisor in seinem Verantwortungsbereich um oder teilt in Textform mit, dass er dies nicht tut. Er hält Zugangsdaten geheim und informiert indisor unverzüglich über Sicherheitsvorfälle, die die Leistungen betreffen.

**4.5.** Fehlen Inhalte, kann indisor zunächst Platzhalter verwenden, damit das Projekt weiterlaufen kann. Das spätere Einpflegen erfolgt im vereinbarten Umfang, darüber hinaus nach Aufwand.

**4.6.** Kommt der Kunde einer Mitwirkung nicht rechtzeitig nach, gilt Punkt 6.3.

## 5. Änderungen und Zusatzleistungen

**5.1.** Änderungswünsche des Kunden sind keine Mängel. Änderungen, Zusatzleistungen und Terminverschiebungen gelten erst als vereinbart, wenn beide Seiten sie in Textform bestätigt haben. Ein „Ja“ per E-Mail oder über einen vereinbarten Messenger genügt. Telefonisch oder in Besprechungen getroffene Absprachen fasst indisor in Textform zusammen; maßgeblich ist erst die bestätigte Zusammenfassung.

**5.2.** Zusatzleistungen werden, sofern nichts anderes vereinbart ist, nach Aufwand zum vereinbarten Stundensatz im 15-Minuten-Takt abgerechnet. Pauschalen für Zusatzleistungen bietet indisor nur an, wenn alle dafür nötigen Inhalte und Informationen vollständig vorliegen.

**5.3.** Aufwandsschätzungen sind unverbindliche Kostenvoranschläge im Sinne des § 1170a Abs 2 ABGB. Zeichnet sich ab, dass eine Schätzung um mehr als 15 % überschritten wird, teilt indisor dies unverzüglich in Textform mit und nennt die voraussichtliche Höhe. Der Kunde kann dann entscheiden, ob er den Auftrag fortsetzt, den Umfang reduziert oder gegen Vergütung der bis dahin erbrachten Leistungen zurücktritt.

**5.4.** indisor kann Änderungswünsche ablehnen, die nach fachlicher Einschätzung von indisor ein erhebliches Sicherheitsrisiko schaffen, gegen Lizenzbedingungen oder gesetzliche Vorschriften verstoßen oder für indisor unzumutbar sind; indisor begründet die Ablehnung.

**5.5.** Bringt der Kunde eigenes Material ein (z. B. Code, Entwürfe, Texte, Konfigurationen), arbeitet indisor es nach Aufwand ein. indisor haftet nicht für Mängel dieses Materials. Erkennt indisor, dass das Material oder eine Anweisung des Kunden offenbar ungeeignet ist, warnt indisor den Kunden in Textform (§ 1168a ABGB).

**5.6.** Sind im Angebot Abstimmungstermine oder ein Abstimmungskontingent enthalten, wird darüber hinausgehender Abstimmungsaufwand nach Aufwand verrechnet. Sagt der Kunde einen vereinbarten Termin weniger als 24 Stunden vorher ab oder erscheint er nicht, verrechnet indisor pauschal 0,5 Stunden zum vereinbarten Stundensatz.

## 6. Termine, Verzögerungen und Wiedereinplanung

**6.1.** indisor bemüht sich, vereinbarte Termine genau einzuhalten. Termine sind nur verbindlich, wenn sie im Angebot oder in Textform ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind.

**6.2.** Termine setzen voraus, dass der Kunde seine Mitwirkung rechtzeitig und vollständig erbringt. Verzögerungen und Mehrkosten durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben oder Unterlagen des Kunden hat indisor nicht zu vertreten; sie führen nicht zum Verzug von indisor. Daraus entstehende Mehrkosten trägt der Kunde.

**6.3.** Gerät der Kunde mit einer Mitwirkung in Verzug, verschieben sich alle abhängigen Termine um die Dauer des Verzugs zuzüglich einer Wiedereinplanungszeit von 5 Werktagen. Wartezeiten und Mehraufwand, die indisor dadurch entstehen, werden nach Aufwand verrechnet. Werktage sind Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Österreich.

**6.4.** Dauert ein Verzug auf Seiten des Kunden länger als 4 Wochen, kann indisor die bis dahin erbrachten Leistungen anteilig abrechnen.

**6.5.** Holt der Kunde eine Mitwirkung trotz Aufforderung nicht nach, kann indisor ihm eine angemessene Nachfrist von mindestens 14 Tagen setzen, verbunden mit der Erklärung, dass der Vertrag nach fruchtlosem Ablauf als aufgehoben gilt (§ 1168 Abs 2 ABGB). In diesem Fall gilt Punkt 10.2 sinngemäß.

**6.6.** Teilleistungen und Teilrechnungen sind zulässig, wenn ein Auftrag mehrere Phasen, Einheiten oder Meilensteine umfasst.

**6.7.** Überschreitet indisor einen verbindlich vereinbarten Termin aus alleinigem Verschulden oder durch rechtswidriges Handeln, kann der Kunde nach Setzung einer angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen in Textform vom betroffenen Auftrag zurücktreten, wenn die Leistung bis dahin in wesentlichen Teilen nicht erbracht ist und den Kunden daran kein Verschulden trifft. Bereits erbrachte, für den Kunden verwertbare Teilleistungen sind zu vergüten.

## 7. Abnahme von Werkleistungen

**7.1.** Werkleistungen (z. B. Websites, Individualsoftware, Migrationen mit definiertem Ergebnis) werden auf Grundlage eines vorab in Textform abgestimmten Testplans oder, wenn keiner vereinbart ist, auf Grundlage der Leistungsbeschreibung im Angebot abgenommen.

**7.2.** Nach Mitteilung der Abnahmebereitschaft prüft der Kunde die Leistung innerhalb von 10 Werktagen und erklärt die Abnahme in Textform (E-Mail genügt) oder meldet wesentliche Mängel nachvollziehbar dokumentiert.

**7.3.** Die Leistung gilt als abgenommen, wenn (a) der Kunde innerhalb der Frist nach Punkt 7.2 keine wesentlichen Mängel meldet oder (b) der Kunde die Leistung produktiv nutzt, also im Echtbetrieb einsetzt. indisor weist den Kunden in der Mitteilung der Abnahmebereitschaft auf diese Folge und auf das Fristende hin.

**7.4.** Ein wesentlicher Mangel liegt vor, wenn eine Kernfunktion wegen der Umsetzung durch indisor nicht nutzbar ist, sodass der Echtbetrieb nicht aufgenommen oder fortgesetzt werden kann. Was im jeweiligen Projekt als Kernfunktion gilt, wird im Angebot konkretisiert. Nach Behebung eines wesentlichen Mangels ist für den betroffenen Teil eine neuerliche Abnahme nach Punkt 7.2 erforderlich.

**7.5.** Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. Sie werden als Restpunkte dokumentiert und im Rahmen der Gewährleistung in angemessener Frist behoben.

**7.6.** Bei Phasenprojekten wird jede Phase gesondert abgenommen.

## 8. Preise, Spesen und Fremdkosten

**8.1.** Alle Preise verstehen sich in Euro zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Stundensätze, Pauschalen und Zahlungsmodalitäten ergeben sich aus dem Angebot. Für neue Aufträge ohne vereinbarten Satz gilt die bei Auftragserteilung gültige Preisliste von indisor.

**8.2.** Leistungen werden grundsätzlich remote erbracht. Für Leistungen vor Ort werden Fahrtkosten, Wegzeit und allfällige Nächtigungskosten nach den im Angebot genannten Sätzen verrechnet; fehlt eine Regelung, gelten das amtliche Kilometergeld und die Wegzeit als Arbeitszeit.

**8.3.** Kosten für Lizenzen, Hosting, Domains, SaaS-Abonnements, KI-Schnittstellen (API) und sonstige Leistungen Dritter trägt der Kunde. Verträge darüber schließt grundsätzlich der Kunde direkt mit dem jeweiligen Anbieter ab und zahlt direkt an diesen. Muss indisor ausnahmsweise Fremdkosten vorstrecken, werden sie mit vorheriger Zustimmung des Kunden weiterverrechnet.

**8.4.** Nachlässe und Paketpreise gelten nur für den angebotenen Gesamtumfang und nur einmalig für den jeweiligen Auftrag. Werden Positionen abbestellt oder nicht beauftragt, entfällt der Nachlass für die verbleibenden Positionen, und diese werden zu den im Angebot ausgewiesenen Einzelpreisen verrechnet.

**8.5.** Pauschalpreise decken den im Angebot beschriebenen Umfang. Mehrleistungen, die auf Änderungswünschen oder auf Umständen auf Seiten des Kunden beruhen, werden nach Punkt 5.2 verrechnet.

## 9. Zahlung, Raten und Zahlungsverzug

**9.1.** Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar. Rechnungen werden elektronisch übermittelt. Maßgeblich für die Rechtzeitigkeit ist der Zahlungseingang auf dem Konto von indisor.

**9.2.** Anzahlungen und Raten werden im Angebot festgelegt. Raten, die an Meilensteine geknüpft sind, werden mit Erreichen des Meilensteins fällig, spätestens jedoch zu dem im Angebot geplanten Datum, wenn sich der Meilenstein aus Gründen auf Seiten des Kunden verschiebt. Bei laufenden Leistungen gilt Punkt 16.6.

**9.3.** Bei Zahlungsverzug schuldet der Kunde die gesetzlichen Verzugszinsen für Unternehmergeschäfte (§ 456 UGB) sowie einen Pauschalbetrag von 40 Euro für Betreibungskosten (§ 458 UGB). Darüber hinausgehende notwendige und zweckentsprechende Betreibungskosten sind nach § 1333 Abs 2 ABGB zu ersetzen.

**9.4.** Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine ist eine wesentliche Bedingung für die Leistungserbringung durch indisor. Bei Zahlungsverzug ist indisor berechtigt, die laufenden Arbeiten sofort einzustellen, weitere Leistungen bis zum vollständigen Zahlungseingang zurückzubehalten und den Zugang zu von indisor bereitgestellten oder betreuten Leistungen vorübergehend zu sperren. Vereinbarte Termine verschieben sich entsprechend. Die Einstellung begründet keinen Schadenersatzanspruch des Kunden; die Pflicht zur Zahlung laufender Entgelte bleibt davon unberührt.

**9.5.** Bei Teilzahlungen kann indisor bei Verzug mit zwei Raten den gesamten offenen Betrag fällig stellen (Terminverlust). Bei anhaltendem Verzug kann indisor nach Mahnung mit einer Nachfrist von mindestens 7 Tagen vom Vertrag zurücktreten. In diesem Fall gilt Punkt 10.2 sinngemäß; alle mit dem Rücktritt verbundenen Kosten trägt der Kunde.

**9.6.** Der Kunde kann nur mit Forderungen aufrechnen, die indisor anerkannt hat oder die gerichtlich festgestellt sind. Wegen behaupteter Mängel kann der Kunde nur einen dem Mangel angemessenen Teil des Entgelts zurückbehalten, höchstens das Doppelte der voraussichtlichen Behebungskosten.

**9.7.** Körperliche Sachen, die indisor liefert, bleiben bis zur vollständigen Bezahlung im Eigentum von indisor.

## 10. Abbestellung und Auflösung

**10.1.** Der Kunde kann einen Werkauftrag jederzeit ganz oder teilweise abbestellen. Die Abbestellung ist in Textform zu erklären.

**10.2.** Bei Abbestellung oder wenn die Ausführung aus anderen Gründen auf Seiten des Kunden unterbleibt, behält indisor den Anspruch auf das vereinbarte Entgelt (§ 1168 Abs 1 ABGB). indisor rechnet an, was sie infolge des Unterbleibens an Fremdkosten erspart und was sie durch anderweitige Verwendung der frei gewordenen Zeit tatsächlich erworben oder zu erwerben absichtlich versäumt hat. Die eigene Arbeitszeit von indisor gilt nicht als Ersparnis. Der so ermittelte Betrag ist mit Rechnungslegung fällig.

**10.3.** Bei Leistungen nach Aufwand ohne vereinbarten Gesamtumfang werden die bis zur Abbestellung erbrachten Leistungen sowie bereits eingegangene, nicht stornierbare Fremdkosten verrechnet. Für reservierte Kapazitäten gilt Punkt 10.2 nur, soweit das Angebot einen verbindlichen Leistungsumfang oder Zeitraum festlegt.

**10.4.** Für laufende Leistungen gelten die Kündigungsregeln in Punkt 16.

**10.5.** Jede Partei kann den Vertrag aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung auflösen, insbesondere bei schwerwiegender oder trotz Abmahnung fortgesetzter Vertragsverletzung der anderen Partei.

## 11. Nutzungsrechte, Konten, Zugänge und Daten

**11.1.** Verträge über Hosting, Domains, Lizenzen und Cloud-Dienste schließt der Kunde im eigenen Namen ab (Punkt 8.3). Daten des Kunden bleiben im Eigentum des Kunden. indisor arbeitet, soweit technisch möglich, mit eigenen personalisierten Zugängen.

**11.2.** Systempasswörter und Administratorzugänge zu Systemen und Leistungen, die indisor individuell für den Kunden erstellt oder eingerichtet hat, werden dem Kunden nur bekannt gegeben, wenn (a) für die betroffene Komponente kein Wartungs- oder Betreuungsvertrag mit indisor (mehr) besteht, (b) sämtliche Zahlungspflichten des Kunden gegenüber indisor erfüllt sind, (c) der Kunde den Zugang benötigt, um die Leistung dem Vertragszweck entsprechend zu nutzen, anzupassen oder weiterzuentwickeln, und (d) der Kunde gegenüber indisor für die betroffene Komponente einen Gewährleistungsverzicht abgibt. Abweichendes kann im Angebot vereinbart werden.

**11.3.** Nach vollständiger Bezahlung des jeweiligen Auftrags erhält der Kunde an den für ihn individuell erstellten Arbeitsergebnissen (z. B. Konzepte, Berichte, Konfigurationen, Skripte, Themes, Programmcode, Dokumentation) ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares und zeitlich unbegrenztes Recht, diese im Rahmen seines eigenen Unternehmens zum internen Gebrauch zu nutzen und für diesen Zweck zu bearbeiten (Werknutzungsbewilligung). Sämtliche sonstigen Rechte verbleiben bei indisor. Eine Weitergabe, Vermarktung oder Übertragung an Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von indisor; bei einer Übertragung im Zuge eines Unternehmensübergangs wird indisor die Zustimmung nicht unbillig verweigern. Bis zur vollständigen Bezahlung erhält der Kunde ein widerrufliches, nicht übertragbares Recht zur Nutzung für Test- und Abnahmezwecke.

**11.4.** Durch die Mitwirkung des Kunden bei der Erstellung der Arbeitsergebnisse erwirbt der Kunde keine über Punkt 11.3 hinausgehenden Rechte. Es entsteht keine Miturheberschaft des Kunden. Jede Verletzung der Rechte von indisor zieht Entgelt- und Schadenersatzansprüche nach sich.

**11.5.** Ein ausschließliches Werknutzungsrecht erhält der Kunde nur, wenn es im Angebot ausdrücklich vereinbart ist; dann gilt § 40b UrhG sinngemäß. Dies gilt nicht für Bestandteile nach Punkt 11.6 und für Open-Source- und Drittkomponenten nach Punkt 12.

**11.6.** indisor bleibt berechtigt, allgemeines Know-how, Methoden, Vorlagen, Checklisten und wiederverwendbare Bausteine (z. B. Basis-Themes, Skripte, Konfigurationsvorlagen), die nicht spezifisch für den Kunden entwickelt wurden und keine vertraulichen Informationen des Kunden enthalten, uneingeschränkt weiter zu nutzen. Soweit solche Bausteine in die Arbeitsergebnisse eingehen, erhält der Kunde daran das Nutzungsrecht nach Punkt 11.3 nur im Zusammenhang mit den Arbeitsergebnissen.

**11.7.** Dokumentation und Quellcode individuell erstellter Software übergibt indisor nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist, und erst nach vollständiger Bezahlung. Bei Websites und Konfigurationen auf Systemen des Kunden liegen sie naturgemäß beim Kunden; Punkt 11.2 bleibt unberührt.

**11.8.** Der Kunde darf Sicherungskopien anfertigen. Urheberrechts- und Lizenzvermerke, insbesondere von Open-Source-Komponenten, sind beizubehalten. Ist zur Herstellung der Interoperabilität die Offenlegung von Schnittstellen erforderlich, beauftragt der Kunde dies gegen Kostenersatz bei indisor; die gesetzlichen Rechte nach §§ 40d und 40e UrhG bleiben unberührt und dürfen nur zur Herstellung der Interoperabilität genutzt werden.

**11.9.** indisor stellt sicher, dass beigezogene Subunternehmer indisor die Rechte einräumen, die zur Erfüllung dieses Punktes 11 erforderlich sind.

## 12. Open-Source-Software und Drittsoftware

**12.1.** Für Open-Source-Komponenten (z. B. unter GPL, AGPL, LGPL, MIT, Apache, EUPL) gelten ausschließlich die jeweiligen Lizenzbedingungen. Der Kunde erwirbt die Rechte daran unmittelbar vom jeweiligen Rechteinhaber als Lizenznehmer. indisor räumt an diesen Komponenten keine weitergehenden Rechte ein, als die jeweilige Lizenz gewährt.

**12.2.** Lizenzpflichten treffen den Kunden insbesondere dann, wenn er Software weitergibt (z. B. Quellcodeoffenlegung und Lizenztexte bei Copyleft-Lizenzen wie GPL) oder bei AGPL-lizenzierter Software Dritten die Nutzung über ein Netzwerk ermöglicht. indisor weist den Kunden bei Auswahl und Übergabe auf die wesentlichen Lizenzen der eingesetzten Hauptkomponenten hin und dokumentiert sie. Eine darüber hinausgehende rechtliche Lizenzprüfung ist Rechtsberatung und nicht Teil der Leistung.

**12.3.** Für proprietäre Software und Cloud-Dienste Dritter (z. B. Hosting, SaaS, Zahlungsdienstleister, KI-Schnittstellen) gelten die Lizenz- und Nutzungsbedingungen des jeweiligen Anbieters, die der Kunde selbst akzeptiert.

**12.4.** indisor haftet bei Open-Source- und Drittsoftware nur für die ordnungsgemäße Auswahl im vereinbarten Rahmen sowie für die fachgerechte Installation, Konfiguration und Integration, nicht aber für Fehler, Sicherheitslücken, Lizenzänderungen, Preisänderungen, Funktionsänderungen, Abkündigungen oder die Einstellung von Drittprojekten und Drittanbietern.

**12.5.** Störungen, Produktgrenzen und spätere Änderungen bei Drittanbietern (z. B. Hosting, SaaS, Zahlungsdienstleister, Browser, Betriebssysteme, KI-Modelle) sind keine Mängel der Leistung von indisor. Erforderliche Anpassungen erfolgen nach Aufwand oder im Rahmen eines vereinbarten Wartungsvertrags.

**12.6.** Die Aktualisierungspflicht nach § 7 VGG in Verbindung mit § 1 Abs 3 VGG wird ausgeschlossen, soweit sie auf die Leistungen von indisor anwendbar ist und nicht ausdrücklich anders vereinbart wird. Updates schuldet indisor nur aufgrund eines gesonderten Wartungs- oder Supportvertrags (Punkt 16).

## 13. KI-Leistungen

**13.1.** KI-Systeme erzeugen Ergebnisse auf Basis statistischer Modelle. indisor übernimmt keine Gewähr dafür, dass Ausgaben von KI-Systemen inhaltlich richtig, vollständig, aktuell, frei von Rechten Dritter oder für einen bestimmten Zweck geeignet sind. indisor schuldet die fachgerechte Auswahl, Einrichtung, Konfiguration und Integration im vereinbarten Umfang.

**13.2.** Der Kunde entscheidet über den Einsatzzweck, prüft KI-Ausgaben vor ihrer Verwendung durch fachkundige Personen und trägt die Verantwortung für Entscheidungen, die er auf Grundlage von KI-Ausgaben trifft.

**13.3.** Werden Modelle oder Schnittstellen Dritter eingesetzt, gelten deren Nutzungsbedingungen, Datenschutzbestimmungen und Nutzungsgrenzen. Änderungen, Preiserhöhungen, Leistungsänderungen, Einschränkungen oder die Einstellung solcher Modelle und Dienste sind keine Mängel. Bei lokalen Modellen (z. B. auf Infrastruktur des Kunden) hängen Leistung und Ergebnisqualität von der Hardware des Kunden ab.

**13.4.** Im Sinne der Verordnung (EU) 2024/1689 (KI-Verordnung) in der jeweils geltenden Fassung ist der Kunde in der Regel Betreiber der bei ihm eingesetzten KI-Systeme. indisor wird nicht Anbieter eines KI-Systems, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart ist oder indisor das System unter eigenem Namen in Verkehr bringt. Pflichten des Betreibers, insbesondere Maßnahmen zur Förderung der KI-Kompetenz seines Personals (Art. 4), Transparenzpflichten gegenüber betroffenen Personen (Art. 50) und die Prüfung, ob ein Einsatz in einen Hochrisikobereich fällt oder verboten ist (Art. 5 und 6), trägt der Kunde. indisor unterstützt dabei auf Wunsch im Rahmen eines gesonderten Auftrags, etwa durch Schulungen oder technische Kennzeichnungsfunktionen.

**13.5.** Der Kunde entscheidet, welche Daten in KI-Systeme eingegeben werden. Er stellt sicher, dass dafür eine Rechtsgrundlage besteht, dass erforderliche Informationspflichten, Datenschutz-Folgenabschätzungen und Mitwirkungsrechte des Betriebsrats erfüllt sind und dass keine Geschäftsgeheimnisse oder besonderen Kategorien personenbezogener Daten ohne geeignete Schutzmaßnahmen an externe Dienste übermittelt werden. indisor empfiehlt und konfiguriert bevorzugt lokale oder EU-gehostete Lösungen, schuldet aber keinen bestimmten Datenstandort, sofern dieser nicht im Angebot vereinbart ist.

**13.6.** indisor verwendet Daten des Kunden nicht zum Training eigener oder fremder Modelle, sofern der Kunde dem nicht ausdrücklich zustimmt.

## 14. Websites, Inhalte, Rechtstexte und Barrierefreiheit

**14.1.** Der Kunde verantwortet alle Inhalte, die er bereitstellt oder freigibt, insbesondere Texte, Bilder, Videos, Logos, Marken und Rechtstexte, auch wenn er sie mit KI erstellt hat. Er sichert zu, die erforderlichen Nutzungsrechte zu besitzen, und hält indisor gegenüber Ansprüchen Dritter schad- und klaglos, die aus diesen Inhalten entstehen. indisor prüft Inhalte nicht auf ihre rechtliche Zulässigkeit, insbesondere nicht auf ihre wettbewerbs-, marken-, urheber- und datenschutzrechtliche Zulässigkeit. Erkennt indisor offensichtliche Rechtsverstöße, weist sie den Kunden darauf hin; eine weitergehende Haftung für vom Kunden vorgegebene Inhalte besteht bei leichter Fahrlässigkeit nicht.

**14.2.** Impressum, Datenschutzerklärung, Cookie-Hinweise und sonstige Rechtstexte erstellt und verantwortet der Kunde. Stellt indisor Vorlagen oder technische Hilfsmittel bereit, ist dies keine Rechtsberatung; Rechtsberatung ist den rechtsberatenden Berufen vorbehalten.

**14.3.** Tracking-, Analyse- und Marketingwerkzeuge sowie Einbindungen externer Dienste richtet indisor nur auf ausdrücklichen Auftrag ein. Der Kunde verantwortet deren rechtmäßigen Einsatz, insbesondere die Einholung erforderlicher Einwilligungen.

14.4. indisor setzt technische Grundlagen der Barrierefreiheit nach dem Stand der Technik um (z. B. semantisches HTML, Alternativtexte bei bereitgestellten Angaben, ausreichende Kontraste im Design). Eine Prüfung oder Herstellung der Konformität mit dem Barrierefreiheitsgesetz (BaFG), dem Web-Zugänglichkeits-Gesetz (WZG) oder dem Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) beziehungsweise mit WCAG-Konformitätsstufen ist nur geschuldet, wenn sie im Angebot gesondert beauftragt ist. Ist sie nicht beauftragt, obliegt dem Kunden die Prüfung, ob seine Website den für ihn geltenden gesetzlichen Anforderungen entspricht. Der Kunde teilt vor Vertragsabschluss mit, ob seine Website Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr für Verbraucher anbietet (z. B. Webshop, Buchungen) oder ob er öffentlicher Auftraggeber ist; in diesem Fall wird die Barrierefreiheit im Angebot ausdrücklich geregelt.

14.5. Nach Übergabe ist der Kunde für Betrieb, Updates von Kernsoftware, Themes und Plugins, Datensicherung und Sicherheit der Website verantwortlich, sofern nicht ein Wartungsvertrag nach Punkt 16 besteht. indisor betreibt grundsätzlich selbst kein Hosting; Hosting- und Mailverträge schließt der Kunde mit europäischen Anbietern seiner Wahl ab, indisor übernimmt die Einrichtung.

14.6. Lizenzkosten für kostenpflichtige Themes, Plugins und Dienste (z. B. Captcha-, Formular- oder Backup-Dienste) trägt der Kunde.

## 15. Schulungen und Wissenstransfer

15.1. Schulungen, Workshops und Wissenstransfer erfolgen nach dem im Angebot beschriebenen Umfang. Ein bestimmter Lernerfolg, eine Zertifizierung oder die Erfüllung gesetzlicher Schulungspflichten des Kunden ist nicht geschuldet, sofern nicht ausdrücklich vereinbart. Schulungen sind keine Rechtsberatung und keine verbindliche Compliance-Prüfung.

15.2. Sämtliche Schulungsunterlagen, Präsentationen, Konzepte und Materialien sind urheberrechtlich geschützt. Der Kunde darf sie ausschließlich für interne Zwecke seines Unternehmens durch die geschulten Personen verwenden. Eine Vervielfältigung, Weitergabe oder Veröffentlichung, auch an weitere Mitarbeitende oder verbundene Unternehmen, ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von indisor zulässig. Für individuell für den Kunden erstellte Dokumentationen gilt Punkt 11.3.

15.3. Für Schulungstermine gilt Punkt 5.6. Ersatzteilnehmende sind ohne Mehrkosten möglich.

## 16. Laufende Leistungen: Retainer, Wartung, Support und Stundenpools

16.1. **Inhalt.** Der Umfang laufender Leistungen (z. B. Updates und Überwachung von Systemen, Betreuung von Websites, Support für Anwenderinnen und Anwender, KI-Weiterentwicklung, monatliches Stundenkontingent) ergibt sich aus dem Angebot. Nicht umfasst sind, sofern nicht ausdrücklich vereinbart: Neuentwicklungen und individuelle Erweiterungen; Anpassungen wegen Änderungen an Betriebssystemen, Hardware oder nicht betreuter Drittsoftware; Datenkonvertierungen und Wiederherstellungen nach vom Kunden oder Dritten verursachten Fehlern; Arbeiten außerhalb der Supportzeiten; Leistungen nach Eingriffen Dritter ohne Abstimmung mit indisor. Solche Leistungen werden nach Aufwand verrechnet.

16.2. **Supportzeiten.** Support wird zu den vereinbarten Zeiten erbracht, standardmäßig werktags von 8 bis 18 Uhr per E-Mail, über ein vereinbartes Ticketsystem oder telefonisch. Eine Rund-um-die-Uhr-Bereitschaft, garantierte Reaktions- oder Behebungszeiten und Verfügbarkeitszusagen

(Hochverfügbarkeit, SLA) bestehen nur, wenn sie gesondert schriftlich vereinbart sind. Ohne solche Vereinbarung bearbeitet indisor Anfragen nach bestem Bemühen in angemessener Frist und nach Dringlichkeit, wobei sicherheitskritische Vorfälle Vorrang haben.

**16.3. Störungen.** Eine zu behebende Störung liegt vor, wenn ein betreutes System von der vereinbarten Beschreibung reproduzierbar abweicht. Der Kunde meldet Störungen unverzüglich mit möglichst genauer Beschreibung und gewährt indisor den nötigen Zugang. indisor behebt Störungen nach eigener Wahl durch Korrektur, Update oder eine zumutbare Umgehungslösung.

**16.4. Sofortmaßnahmen.** Bei einem akuten Sicherheitsrisiko (z. B. aktiv ausgenutzte Sicherheitslücke, Kompromittierung) darf indisor im Rahmen des Wartungsauftrags unaufschiebbare Schutzmaßnahmen treffen, etwa ein Update einspielen, einen Dienst vorübergehend abschalten oder Zugänge sperren, und informiert den Kunden unverzüglich. Der Aufwand wird im Rahmen des Kontingents, sonst nach Aufwand verrechnet.

**16.5. Stundenpools.** Stundenpools werden im Voraus verrechnet und sind, sofern im Angebot nicht anders festgelegt, 12 Monate ab Rechnungsdatum gültig. Verbraucht wird im 15-Minuten-Takt; indisor stellt auf Anfrage, mindestens aber quartalsweise, eine Übersicht über verbrauchte und verbleibende Stunden zur Verfügung. Nach Ablauf der Gültigkeit oder mit Vertragsende nicht genutzte Stunden verfallen ohne Erstattung, weil indisor für das Kontingent Kapazitäten vorhält. Ein Stundenpool begründet keinen Anspruch auf bestimmte Reaktionszeiten, Verfügbarkeiten oder priorisierte Behandlung. Überschreitungen werden nach Aufwand verrechnet.

**16.6. Abrechnung.** Monatliche Pauschalen (Retainer, Wartung) werden monatlich im Voraus verrechnet, sofern im Angebot nichts anderes vereinbart ist. Nicht in Anspruch genommene Leistungen eines Monats werden nicht in Folgemonate übertragen, sofern im Angebot nicht anders vereinbart.

**16.7. Laufzeit und Kündigung.** Verträge über laufende Leistungen werden auf unbestimmte Zeit geschlossen. Sofern im Angebot keine andere Mindestlaufzeit vereinbart ist, beträgt die Mindestlaufzeit 36 Monate ab Vertragsbeginn. Beide Parteien können den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten jeweils zum Ende eines Kalenderjahres in Textform kündigen, frühestens jedoch zum Ende der Mindestlaufzeit. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt; ein wichtiger Grund für indisor ist insbesondere ein Zahlungsverzug von mehr als 30 Tagen trotz Mahnung mit Nachfrist, ein wichtiger Grund für beide Parteien die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen der anderen Partei oder dessen Abweisung mangels Masse.

**16.8. Wertsicherung und Entgeltanpassung.** Pauschalen und Stundensätze laufender Leistungen sind nach dem von Statistik Austria verlautbarten Verbraucherpreisindex 2020 (VPI 2020) oder dem an seine Stelle tretenden amtlichen Nachfolgeindex wertgesichert. Ausgangsbasis ist die für den Monat des Vertragsabschlusses verlautbarte Indexzahl. Die Anpassung erfolgt jährlich mit Wirkung zum 1. Jänner im Ausmaß der Veränderung der Indexzahl für Oktober des Vorjahres gegenüber der jeweils letzten maßgeblichen Indexzahl, erstmals zum 1. Jänner, der mindestens 6 Monate nach Vertragsabschluss liegt. Sinkt der Index, sind die Entgelte im gleichen Ausmaß zu senken. Unterlässt indisor eine Anpassung nach oben, liegt darin kein Verzicht für künftige Jahre; eine rückwirkende Nachforderung ist ausgeschlossen. Darüber hinaus ist indisor berechtigt, laufende Entgelte angemessen anzupassen, wenn sich Umfang oder Komplexität der betreuten Systeme, die Zahl der betreuten Nutzer oder Standorte, regulatorische Anforderungen oder die Kosten für erforderliche Drittleistungen wesentlich verändern. indisor teilt jede Anpassung samt Begründung und Berechnung mindestens 3 Monate vor ihrem Wirksamwerden in Textform mit. Übersteigt eine Anpassung die Veränderung des VPI, kann der Kunde den Vertrag innerhalb eines Monats nach Zugang der Mitteilung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Anpassung kündigen.

16.9. **Folgen der Beendigung.** Mit Vertragsende endet der Anspruch auf Betrieb, Support, Betreuung und Zugriff auf die von indisor bereitgestellten oder betriebenen Werkzeuge. indisor entfernt eigene Zugänge zu Systemen des Kunden und bestätigt dies. Übergabeleistungen, insbesondere die Übergabe von Dokumentation und Konfigurationen, Datenexporte, Migrationen und die Einschulung eines Nachfolgers, erfolgen ausschließlich nach gesonderter Vereinbarung und gegen gesonderte Vergütung nach Aufwand. Für Systempasswörter und Administratorzugänge gilt Punkt 11.2. Das Eigentum des Kunden an seinen Daten bleibt unberührt.

## 17. Gewährleistung

17.1. indisor leistet Gewähr dafür, dass Werkleistungen bei Übergabe die im Angebot vereinbarten Eigenschaften aufweisen, sofern sie in der vereinbarten Systemumgebung betrieben werden.

17.2. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate ab Übergabe beziehungsweise Abnahme. Gewährleistungsansprüche sind innerhalb von einem Monat nach Ende der Gewährleistungsfrist gerichtlich geltend zu machen.

17.3. Der Kunde hat Mängel nachvollziehbar dokumentiert in Textform zu melden, und zwar offensichtliche Mängel innerhalb von 14 Tagen ab Übergabe, später hervorkommende Mängel innerhalb von 14 Tagen ab ihrer Entdeckung (§ 377 UGB sinngemäß). Unterbleibt die rechtzeitige Rüge, kann der Kunde wegen dieses Mangels keine Ansprüche aus Gewährleistung und aus Schadenersatz wegen des Mangels selbst geltend machen.

17.4. Verbesserung hat Vorrang vor Preisminderung und Wandlung. indisor behebt berechtigt gerügte Mängel in angemessener Frist nach eigener Wahl durch Korrektur, Austausch oder eine zumutbare Umgehungslösung. Der Kunde ermöglicht alle dafür erforderlichen Maßnahmen, insbesondere Zugang zu den Systemen.

17.5. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit nach § 924 ABGB ist ausgeschlossen. Die Einrede nach § 933 Abs 3 ABGB gegen die Entgeltforderung ist ausgeschlossen; Punkt 9.6 Satz 2 bleibt unberührt.

17.6. Keine Gewähr besteht für Mängel, die zurückzuführen sind auf: unsachgemäße Bedienung; Eingriffe oder Änderungen durch den Kunden oder Dritte ohne Abstimmung mit indisor; geänderte Betriebssystemkomponenten, Schnittstellen, Plugins oder Drittsysteme nach Übergabe; Konfigurationsanweisungen des Kunden, die von den Empfehlungen von indisor abweichen; nicht eingespielte Updates; Material des Kunden (Punkt 5.5); Umstände nach Punkt 12.5 und Punkt 13.3. Für Systeme, die der Kunde oder Dritte nachträglich verändert haben, entfällt die Gewährleistung von indisor zur Gänze.

17.7. Ist Gegenstand des Auftrags die Änderung oder Ergänzung eines bestehenden Systems, bezieht sich die Gewährleistung nur auf die Änderung oder Ergänzung; die Gewährleistung für das ursprüngliche System lebt dadurch nicht wieder auf.

17.8. Kosten für Fehlersuche und Behebung, die nicht auf einen von indisor zu vertretenden Mangel zurückgehen, werden nach Aufwand verrechnet. indisor weist den Kunden vorab darauf hin, sobald dies erkennbar ist.

## 18. Haftung

**18.1.** indisor haftet unbeschränkt für Schäden aus Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie für Personenschäden. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf von indisor beigezogene Dritte zurückzuführen sind.

**18.2.** Bei leichter Fahrlässigkeit haftet indisor nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, also solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, und nur für den bei Vertragsabschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden. Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

**18.3.** Die Haftung nach Punkt 18.2 ist der Höhe nach begrenzt: bei Einzelaufträgen auf das vom Kunden für die betroffene Leistung tatsächlich bezahlte Nettoentgelt, bei laufenden Leistungen für alle Schadensfälle eines Vertragsjahres zusammen auf das vom Kunden in den 12 Monaten vor dem schädigenden Ereignis tatsächlich bezahlte Nettoentgelt.

**18.4.** Soweit gesetzlich zulässig, haftet indisor bei leichter Fahrlässigkeit nicht für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden und Folgeschäden, Kosten einer Betriebsunterbrechung, Datenverluste und Ansprüche Dritter.

**18.5.** Für den Verlust von Daten haftet indisor nur, soweit der Schaden auch bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden eingetreten wäre. Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung von indisor vereinbart, haftet indisor bei leichter Fahrlässigkeit abweichend von Punkt 18.4 für die Kosten der Wiederherstellung der Daten, begrenzt mit 10 % des Auftragswerts beziehungsweise des Jahresentgelts, höchstens jedoch 15.000 Euro je Schadensfall.

**18.6.** indisor haftet nicht für Schäden, die durch Manipulation, Überwindung oder Umgehung von Sicherheitsmaßnahmen durch Dritte entstehen, sofern indisor die vereinbarten Maßnahmen nach dem Stand der Technik umgesetzt hat, sowie nicht für Ausfälle von Kommunikations-, Hosting- und Cloud-Diensten Dritter. Ebenso haftet indisor nicht für Schäden, die auf fehlende, verspätete oder unvollständige Mitwirkung des Kunden, auf unsachgemäße Nutzung, auf eigenmächtige Änderungen oder auf die unterlassene Umsetzung empfohlener Sicherheitsmaßnahmen zurückzuführen sind.

**18.7.** Schadenersatzansprüche sind bei sonstigem Verfall innerhalb eines Jahres ab Kenntnis von Schaden und Schädiger gerichtlich geltend zu machen; dies gilt nicht bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und Personenschäden.

**18.8.** Die Haftungsregeln gelten auch für Subunternehmer und sonstige Erfüllungsgehilfen von indisor. Bestehen indisor gegenüber Subunternehmern oder sonstigen Dritten Gewährleistungs- oder Schadenersatzansprüche im Zusammenhang mit dem Auftrag, tritt indisor diese auf Verlangen an den Kunden ab; der Kunde wird sich in diesem Fall vorrangig an diese Dritten halten.

**18.9.** Weitergehende als die in diesen AGB genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

## 19. Informationssicherheit

**19.1.** indisor setzt vereinbarte Sicherheitsmaßnahmen nach dem Stand der Technik um. Vollständige Sicherheit gegen Angriffe ist technisch nicht erreichbar und wird nicht geschuldet. Sicherheitslösungen bieten nur die Funktionen, die sich aus Angebot, Dokumentation und schriftlichen Hinweisen ergeben.

**19.2.** Der Kunde ist für die Sicherheit in seinem Verantwortungsbereich verantwortlich, insbesondere für Endgeräte, Benutzerverwaltung, Passwortrichtlinien, Netzwerk, Internetanbindung, physische Sicherheit und die Schulung seiner Mitarbeitenden, sofern diese Bereiche nicht ausdrücklich an indisor übertragen sind.

## 20. Höhere Gewalt und Verhinderung von indisor

**20.1.** Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen, Pandemien, behördliche Maßnahmen, großflächige Ausfälle der Strom- oder Telekommunikationsversorgung, Cyberangriffe, die trotz angemessener Schutzmaßnahmen erfolgen, Ausfälle von Cloud-, Hosting- oder KI-Anbietern sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflussmöglichkeit von indisor liegen, entbinden indisor für ihre Dauer von der Leistungspflicht und berechtigen indisor, vereinbarte Termine neu festzusetzen. Schadenersatzansprüche des Kunden wegen Nichterfüllung oder Verzögerung aus diesen Gründen sind ausgeschlossen.

**20.2.** Dies gilt auch, wenn indisor als Einzelunternehmen wegen Krankheit oder Unfall des Inhabers vorübergehend nicht leisten kann. indisor informiert den Kunden unverzüglich über den Eintritt und die voraussichtliche Dauer der Verhinderung und schlägt neue Termine oder, soweit möglich, eine Vertretung durch einen qualifizierten Subunternehmer vor.

**20.3.** Zahlungspflichten des Kunden sind von diesem Punkt nicht erfasst; ein Zahlungsverzug ist keine höhere Gewalt.

## 21. Datenschutz

**21.1.** Verarbeitet indisor im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten, insbesondere bei Zugriff auf Systeme des Kunden, bei Migrationen, Formulareingängen von Websites oder KI-Anwendungen, schließen die Parteien vor Beginn der Verarbeitung einen Auftragsverarbeitungsvertrag nach Art. 28 DSGVO ab. Der Kunde ist Verantwortlicher, indisor Auftragsverarbeiterin. Ohne Abschluss eines solchen Vertrags ist indisor nicht verpflichtet, personenbezogene Daten im Auftrag zu verarbeiten.

**21.2.** indisor setzt Sub-Auftragsverarbeiter nur nach Maßgabe des Auftragsverarbeitungsvertrags ein.

**21.3.** indisor sowie ihre Mitarbeitenden und Subunternehmer wahren das Datengeheimnis nach § 6 DSG.

**21.4.** Informationen nach Art. 13 und 14 DSGVO zur Verarbeitung der Daten des Kunden durch indisor als Verantwortliche sind unter indisor.eu abrufbar.

## 22. Geheimhaltung und Angebotsunterlagen

**22.1.** Jede Partei behandelt alle ihr von der anderen Partei im Zusammenhang mit dem Vertrag bekannt gewordenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich, insbesondere Zugangsdaten, Sicherheitskonzepte, Netzwerk- und Systeminformationen. Dies gilt nicht für Informationen, die allgemein bekannt sind, die der empfangenden Partei bereits vorher ohne Geheimhaltungspflicht bekannt waren, die ihr ein Dritter ohne Geheimhaltungspflicht mitgeteilt hat, die sie nachweislich unabhängig entwickelt hat oder die aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder gerichtlichen Entscheidung offenzulegen sind.

**22.2.** Subunternehmer von indisor gelten nicht als Dritte, sofern sie einer entsprechenden Geheimhaltungspflicht unterliegen.

**22.3.** Die Geheimhaltungspflicht gilt über das Vertragsende hinaus, für Zugangsdaten und Sicherheitskonzepte unbefristet, im Übrigen für 5 Jahre.

**22.4.** Konzepte, Lösungsvorschläge und Architekturen, die indisor in Angeboten oder vor Beauftragung vorstellt, sind geistiges Eigentum von indisor. Der Kunde darf sie vor einer Beauftragung nicht an Dritte weitergeben oder durch Dritte umsetzen lassen. Öffentliche Auftraggeber dürfen sie im Rahmen vergaberechtlicher Pflichten verwenden.

## 23. Subunternehmer und Loyalität

**23.1.** indisor darf Subunternehmer beiziehen und bleibt gegenüber dem Kunden für deren Leistungen verantwortlich. Auf Wunsch nennt indisor dem Kunden die eingesetzten Subunternehmer.

**23.2.** Der Kunde wird Subunternehmer, die indisor im Rahmen eines Auftrags bei ihm eingesetzt hat, während der Dauer des Vertrags und 12 Monate danach nicht ohne Zustimmung von indisor unmittelbar oder über Dritte für vergleichbare Leistungen beauftragen oder anstellen, sofern sich der Subunternehmer nicht selbst ohne Zutun des Kunden bewirbt oder öffentlich ausgeschriebene Stellen betroffen sind. Verstößt der Kunde dagegen, ersetzt er indisor den dadurch entstandenen Schaden.

## 24. Referenzen

**24.1.** indisor darf den Kunden mit Namen und Logo sowie eine allgemeine Beschreibung des Projekts als Referenz nennen (z. B. auf indisor.eu, in Präsentationen und Angeboten), sofern der Kunde nicht widerspricht. Der Widerspruch ist jederzeit in Textform möglich und wirkt für die Zukunft. Vertrauliche Informationen werden nicht veröffentlicht.

**24.2.** Ein Hinweis oder Link auf indisor auf der Website des Kunden ist nicht verpflichtend.

## 25. Öffentliche Auftraggeber

**25.1.** Vergibt ein öffentlicher Auftraggeber einen Auftrag in einem Vergabeverfahren nach dem Bundesvergabegesetz, gehen dessen Ausschreibungs- und Vertragsbedingungen diesen AGB vor. Diese AGB gelten dann nur ergänzend, soweit die Ausschreibung dies zulässt.

**25.2.** Bei Direktvergaben und sonstigen Aufträgen öffentlicher Stellen gelten diese AGB, soweit im Angebot oder in einer schriftlichen Vereinbarung nichts anderes geregelt ist. Legt der Auftraggeber eigene Vertragsbedingungen vor, gilt die im Angebot oder in der Auftragsbestätigung vereinbarte Rangfolge.

## 26. Kommunikation und Form

**26.1.** Die Kommunikation erfolgt werktags per E-Mail sowie in vereinbarten Terminen. Erklärungen, für die diese AGB Textform verlangen, können per E-Mail oder über einen vereinbarten Messenger abgegeben werden. Schriftform ist durch E-Mail gewahrt, sofern nicht ausdrücklich eigenhändige Unterschrift verlangt ist.

**26.2.** Änderungen oder Ergänzungen des Vertrags sowie Abweichungen von diesen AGB bedürfen der Textform; dies gilt auch für das Abgehen von diesem Formerfordernis.

**26.3.** Jede Partei teilt Änderungen ihrer Kontaktdaten unverzüglich mit. Erklärungen an die zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse gelten als zugegangen.

## 27. Schlussbestimmungen

**27.1.** Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts, auch wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird.

**27.2.** Erfüllungsort ist der Sitz von indisor. Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist ausschließlich das für 8344 Bad Gleichenberg sachlich zuständige Gericht örtlich zuständig. indisor ist berechtigt, den Kunden auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu klagen.

**27.3.** Bei Streitigkeiten, die nicht einvernehmlich gelöst werden können, bemühen sich die Parteien zunächst um eine außergerichtliche Beilegung unter Beiziehung eingetragener Mediatorinnen oder Mediatoren (ZivMediatG) mit Schwerpunkt Wirtschaftsmediation aus der Liste des Bundesministeriums für Justiz. Kommt innerhalb eines Monats ab Aufforderung keine Einigung über die Mediation zustande oder scheitert sie, steht der Rechtsweg offen. Notwendige Aufwendungen der Mediation, einschließlich der Kosten beigezogener Rechtsberater, können in einem nachfolgenden Gerichtsverfahren als vorprozessuale Kosten geltend gemacht werden. Die Geltendmachung unbestrittener oder fälliger Geldforderungen (insbesondere im Mahnverfahren) sowie Anträge auf einstweilige Verfügungen sind von diesem Punkt nicht erfasst.

**27.4.** Sollten einzelne Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die ihrem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt.

**27.5.** Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit Zustimmung von indisor übertragen; Geldforderungen sind davon nicht berührt.