

Archivfassung. Abzug der bis zur Ablösung durch die Version Oktober 2026 unter <https://www.auviso.com/agb.html> veröffentlichten Fassung, abgerufen am 21.10.2026. Text unverändert; Kopf, Fußzeile und Cookie-Hinweis der Website sind ausgeblendet.

Allgemeine Geschäftsbedingungen der AUVISO GmbH — Version August 2026

Gültig ab 1. August 2026. Frühere Fassung: [Version Juli 2026 \(PDF, Archiv\)](#)

Inhalt

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1. Geltungsbereich | 8. Mitwirkungspflichten des AG |
| 2. Angebote, Vertragsabschluss | 9. Abnahme, Änderungen, Service |
| 3. Leistungsumfang, Drittleistungen | 10. Entgelte, Zahlung, Verzug |
| 4. Eigene Software-Produkte (Software-as-a-Service) | 11. Gewährleistung |
| 5. KI-gestützte Funktionen | 12. Haftung |
| 6. Urheber- und Nutzungsrechte | 13. Datensicherung |
| 7. Lieferung, Gefahrtragung, Eigentumsvorbehalt | 14. Datenschutz, Vertraulichkeit |
| | 15. Schlussbestimmungen |

1. Geltungsbereich

1.1 Diese AGB gelten für alle Lieferungen und Leistungen der AUVISO GmbH (nachfolgend „AUVISO“) gegenüber ihren Auftraggebern (nachfolgend „AG“), insbesondere für: (a) Cloud-Telefonie-Dienstleistungen auf Basis der Plattformen NFON/Cloudya (einschließlich NIA Front Desk, Contact Center Hub, Nhospitality) und STARFACE (einschließlich SIP-Anschluss über STARFACE Connect bzw. Gamma Communications Austria GmbH) – jeweils Planung, Konfiguration, Migration, Rufnummernportierung, Provisionierung, Schulung, Dokumentation und laufende Betreuung; (b) WhatsApp-Business-Kommunikationslösungen (SEIMO Chat); (c) Microsoft-365- und sonstige IT-Dienstleistungen (Remote und vor Ort), Netzwerk und Sicherheit, Systemintegration, Wartung, Fehleranalyse und Beratung; (d) Lieferung von Hardware und Software; (e) die Bereitstellung eigener Software-Produkte gemäß Ziffer 4 — als mandantenfähige Mehrkundenplattform (Online-Abonnement, Software-as-a-Service) oder als eigene Installation je AG. Eigene Software-Produkte von AUVISO sind derzeit: **AUVISO CRM, Construction CRM, StaySuite, Hausverwaltung,**

Social-Automation und **Bellavita**. Der Leistungsumfang des jeweiligen Produkts ergibt sich aus der produktspezifischen Leistungsbeschreibung (Ziffer 4.1).

1.2 Das Angebot von AUVISO richtet sich an Unternehmer im Sinne des § 1 UGB bzw. KSchG (B2B). Schließt im Einzelfall ein Verbraucher einen Vertrag, gehen die zwingenden Bestimmungen des KSchG und FAGG (insbesondere Rücktrittsrechte, Gewährleistungsfristen, Zinsen- und Gebührenbeschränkungen) den entgegenstehenden Regelungen dieser AGB vor; die betreffenden Klauseln gelten gegenüber Verbrauchern nur in dem gesetzlich zulässigen Umfang.

1.3 Mit Erteilung eines Auftrags anerkennt der AG diese AGB. Abweichende Bedingungen des AG gelten nur bei ausdrücklicher schriftlicher Zustimmung von AUVISO und werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch nicht Vertragsbestandteil. Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen berührt die übrigen nicht; an ihre Stelle tritt eine der wirtschaftlichen Absicht möglichst nahekommende wirksame Regelung.

2. Angebote, Vertragsabschluss

2.1 Aufträge gelten erst mit schriftlicher oder elektronischer Auftragsbestätigung durch AUVISO bzw. – bei Online-Abonnements – mit Bereitstellung des Zugangs als angenommen. Elektronisch signierte oder über die Angebotsplattform von AUVISO angenommene Angebote stehen schriftlich bestätigten gleich.

2.2 Preisangebote verstehen sich in EURO exklusive USt und freibleibend ab Geschäftssitz, ohne Verpackung und Verladung. Irrtum sowie technische und sonstige Änderungen bleiben vorbehalten.

3. Leistungsumfang, Drittleistungen

3.1 Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot bzw. der Auftragsbestätigung samt Anlagen (insbesondere Leistungsbeschreibung und – sofern vereinbart – Service Level Agreement); für die eigenen Software-Produkte gilt ergänzend Ziffer 4.

3.2 Drittleistungen (insbesondere NFON-Cloud, STARFACE-Cloud, SIP-Trunks/Gamma, SEIMO/WhatsApp Business API, Internet-Zugänge, Rechenzentren, Microsoft 365, Security-SaaS) sind keine Leistungen von AUVISO; für sie gelten die Verträge, Entgelte und Service Level des jeweiligen Anbieters. AUVISO vermittelt bzw. konfiguriert diese Leistungen und unterstützt bei Störungen im Rahmen des vereinbarten Supports (Eskalationsmanagement). Bei den eigenen Software-Produkten nach Ziffer 4 ist AUVISO demgegenüber selbst Anbieter der Leistung; AUVISO setzt hierfür Unterauftragnehmer und Vorleistungen ein (insbesondere Hosting-, Speicher-, Versand-, Signatur-, Zahlungs- und KI-Dienste). Diese

sind in der Anlage zur Auftragsverarbeitungsvereinbarung je Produkt aufgeführt. Nicht von AUVISO geschuldet sind auch bei diesen Produkten die Leistungen und Bedingungen angebundener Fremdsysteme und Zielplattformen (insbesondere Buchhaltungs-, Warenwirtschafts- und Kassensysteme des AG, Buchungsportale sowie Social-Media-Plattformen); die dortigen Nutzungsbedingungen hat der AG einzuhalten.

3.3 Verfügbarkeit: Die Infrastruktur des Internets, technische Abhängigkeiten von Drittanbietern, höhere Gewalt, Angriffe Dritter sowie notwendige Wartungsarbeiten schließen eine ununterbrochene Verfügbarkeit von Serversystemen und Daten aus. Verfügbarkeitszusagen bestehen ausschließlich in dem in einem Service Level Agreement ausdrücklich vereinbarten Umfang.

3.4 VoIP-Notruf: Die korrekte Notrufzustellung setzt die richtige Standortzuordnung je Nebenstelle/Amtsleitung voraus. Der AG liefert Standortdaten und Änderungen vorab; ohne vollständige Daten erfolgt keine Freischaltung. Bei Softphones und Mobile-Apps sind gepflegte Standortdaten erforderlich. Telefonie und Notruf sind von Strom, Internetanbindung und Kundennetz abhängig.

4. Eigene Software-Produkte (Software-as-a-Service)

4.1 Für die eigenen Software-Produkte von AUVISO — derzeit AUVISO CRM, Construction CRM, StaySuite, Hausverwaltung, Social-Automation und Bellavita — gelten ergänzend der jeweilige SaaS-Vertrag samt der für das Produkt geltenden **Leistungsbeschreibung** sowie, **soweit vereinbart**, ein Service Level Agreement. Die Leistungsbeschreibung wird dem AG vor Vertragsabschluss in der jeweils gültigen Fassung zur Verfügung gestellt und ist Vertragsbestandteil. Ist kein Service Level Agreement vereinbart, gilt Ziffer 3.3. Maßgeblich für die Entgelte sind die im Bestellvorgang angezeigten Preise (Preisanzeige) in der bei Bestellung geltenden Fassung; sie werden dem AG vor Abgabe der verbindlichen Bestellung angezeigt und in der Bestellbestätigung wiederholt. Ein gesondertes Preisblatt als Vertragsanlage besteht nicht. Bei Widersprüchen gilt folgende Reihenfolge: SaaS-Vertrag, sodann Leistungsbeschreibung, sodann Service Level Agreement, sodann Preisanzeige, sodann diese AGB.

4.2 Der AG erhält für die Vertragslaufzeit ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht im gebuchten Umfang (Anzahl/Art der Benutzer, Einheiten, Mandanten oder Installationen nach Maßgabe der Preisanzeige). Die Abrechnung erfolgt monatlich, soweit in der Preisanzeige nichts anderes angegeben ist; nutzungsabhängige Leistungen (z. B. KI-Funktionen) werden nach tatsächlicher Nutzung abgerechnet. Für KI-gestützte Funktionen setzt AUVISO eigene, vertraglich gebundene Zugänge der eingesetzten KI-Dienste ein (Ziffer 5.1) und verrechnet die Nutzungsentgelte dieser Dienste mit einem in der Preisanzeige ausgewiesenen Aufschlag nach tatsächlicher Nutzung weiter; maßgeblich ist

die Abrechnung des jeweiligen Dienstes. Der Grundumfang je Produkt und die Bemessungsgröße ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung und der Preisanzeige; bei StaySuite umfasst das Grundpaket zehn Objekte bzw. Einheiten, weitere Einheiten können zugebucht werden. Einmalige Leistungen der Einrichtung, Datenübernahme und Schulung werden gesondert nach Angebot verrechnet. Die Datenbanken der Produkte nach Ziffer 4 und die darin gespeicherten Daten des AG werden in Rechenzentren innerhalb der EU/des EWR gehalten. Die Auslieferung öffentlich zugänglicher Webinhalte (insbesondere Programm-, Stil- und Schriftdateien sowie Bilder öffentlicher Seiten) kann über Auslieferungsknoten eines Content-Delivery-Network außerhalb der EU/des EWR erfolgen. Für die Nutzung eines Produkts von außerhalb der EU/des EWR und für den Zugriff aus Drittländern gilt Ziffer 4.7.

4.3 Bei Vertragsende stellt AUVISO auf Anforderung binnen 30 Tagen einen vollständigen Export der Kundendaten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format bereit; danach werden die Daten gemäß dem Löschkonzept von AUVISO gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen.

4.4 Laufzeit, Verlängerung und Kündigung von Abonnements

4.4.1 Das Abonnement beginnt mit der Bereitstellung des Zugangs, soweit im Angebot kein späterer Zeitpunkt bestimmt ist. Die Mindestlaufzeit beträgt 12 Monate.

4.4.2 Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich das Abonnement jeweils um 12 Monate, sofern es nicht zuvor gekündigt wird.

4.4.3 Die Kündigung ist von beiden Teilen zum Ende der jeweiligen Laufzeit unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten in Textform möglich. Für die Rechtzeitigkeit ist der Zugang der Erklärung maßgeblich. Das Kündigungsrecht des AG nach Ziffer 4.8.3 bleibt unberührt; für dieses gelten die Frist und die Termine dieser Ziffer nicht.

4.4.4 Wird eine Testphase vereinbart, beträgt sie 30 Tage; sie endet ohne Kündigung, wenn nicht ausdrücklich ein Abonnement beauftragt wird.

4.4.5 Das Recht zur Auflösung aus wichtigem Grund bleibt beiden Teilen unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für AUVISO insbesondere vor bei Zahlungsverzug trotz Mahnung und angemessener Nachfrist (Ziffer 10.4) sowie bei einer Nutzung, die den vereinbarten Zweck oder die Rechte Dritter erheblich verletzt.

4.4.6 Mit Wirksamwerden der Kündigung endet das Nutzungsrecht nach Ziffer 4.2. Für Datenexport und Löschung gilt Ziffer 4.3, für den Wechsel zu einem anderen Anbieter Ziffer 4.5. Bereits fällige Entgelte bleiben geschuldet; eine Rückvergütung für nicht genutzte Zeiträume erfolgt nicht, soweit nicht anders vereinbart.

4.5 Wechsel und Datenportabilität

4.5.1 Der AG kann jederzeit verlangen, dass AUVISO ihn beim Wechsel zu einem anderen Datenverarbeitungsdienst oder zu einer eigenen IT-Umgebung unterstützt. Der Wechsel setzt keine Beendigung nach Ziffer 4.4 voraus; er kann auch für einzelne Produkte erklärt werden.

4.5.2 Die Erklärung erfolgt in Textform. Die Kündigungs- bzw. Ankündigungsfrist für einen Wechsel beträgt 1 Monat.

4.5.3 Ab Zugang der Erklärung besteht eine Übergangszeit von 30 Tagen, während der AUVISO die Leistung unverändert weiter erbringt, damit der AG den Wechsel durchführen kann. Auf Verlangen des AG wird die Übergangszeit einmalig um 30 Tage verlängert, soweit dies technisch möglich ist.

4.5.4 AUVISO unterstützt den Wechsel nach Treu und Glauben, insbesondere durch: Bereitstellung der Daten des AG einschließlich der von ihm eingebrachten und der in seinem Auftrag erzeugten Inhalte; Bereitstellung der zur Nutzung erforderlichen Struktur- und Beschreibungsinformationen (Feld- und Tabellenbezeichnungen, Schlüsselbeziehungen, Codelisten); Auskunft über Format und Aufbau der Ausgabedateien; angemessene Mitwirkung bei Rückfragen des aufnehmenden Anbieters. Nicht geschuldet sind die Herstellung der Betriebsbereitschaft beim aufnehmenden Anbieter, die Übersetzung in dessen Datenmodell sowie die Herausgabe von Software, Quellcode, Konfigurationen und Betriebsgeheimnissen von AUVISO oder ihrer Unterauftragnehmer.

4.5.5 Die Ausgabe erfolgt in einem gängigen, maschinenlesbaren und strukturierten Format; soweit vorhanden, in einem offenen Format. Die tatsächlich bereitgestellten Formate je Produkt ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung: gängige maschinenlesbare Formate (CSV bzw. JSON); Belege und Dokumente werden im Originalformat bereitgestellt.

4.5.6 Für die Bereitstellung nach Ziffer 4.3 und für die Unterstützung nach Ziffer 4.5.4 verrechnet AUVISO kein Entgelt; der Datenexport selbst erfolgt unentgeltlich. Über das nach dieser Ziffer geschuldete Maß hinausgehende Leistungen (insbesondere Datenaufbereitung, Sonderauswertungen, Mitarbeit an Migrationsprojekten) werden nach den Stundensätzen der Ziffer 10.3 verrechnet.

4.5.7 Nach Abschluss des Wechsels, spätestens nach Ablauf der Übergangszeit und der Frist nach Ziffer 4.3, löscht AUVISO die Daten des AG nach dem Löschkonzept, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen, und bestätigt die Löschung auf Verlangen in Textform.

4.5.8 Ziffer 4.5 lässt die Rechte des AG nach Art. 20 DSGVO und die Pflichten von AUVISO aus der Auftragsverarbeitungsvereinbarung (Ziffer 14.1) unberührt.

4.6 Keine Erfüllung gesetzlicher Pflichten des AG; Abgrenzungen

4.6.1 Die Produkte nach Ziffer 4 unterstützen den AG bei seinen betrieblichen Abläufen. **AUVISO sagt nicht zu, dass gesetzliche Aufzeichnungs-, Melde-, Abgaben-, Beleg- oder Aufbewahrungspflichten des AG durch die Nutzung eines Produkts erfüllt werden.** Diese Pflichten bleiben beim AG.

4.6.2 Registrierkasse und Beleg (insbesondere Bellavita). Bellavita ist **keine Registrierkasse im Sinne des § 131b BAO**, enthält keine Signaturerstellungseinheit, erteilt keine Belege und wickelt keine Zahlungen ab. Bellavita erfasst Behandlungen, Produkte und sonstige Positionen zum Termin und übergibt den Verkaufsvorgang an das **eigene, zertifizierte Kassensystem des AG**; Beleg und Zahlung entstehen dort. Die Registrierkassen-, Belegerteilungs- und Aufzeichnungspflichten nach § 131b BAO und der Registrierkassensicherheitsverordnung (RKSv) treffen ausschließlich den AG und werden über sein Kassensystem erfüllt. Gleiches gilt für Bareinnahmen in anderen Produkten von AUVISO.

4.6.3 Melde- und Abgabepflichten (insbesondere StaySuite). Die Verpflichtung zur Führung eines Gästeverzeichnisses bzw. zur Gästemeldung nach den landesrechtlichen Meldevorschriften sowie zur Berechnung, Meldung und Abfuhr der Ortstaxe treffen ausschließlich den AG. StaySuite unterstützt bei Berechnung und Aufstellung; eine elektronische Übermittlung an Gemeinden oder Behörden ist nicht Bestandteil der Leistung.

4.6.4 Aufstellungen und Schreiben an Dritte (insbesondere Hausverwaltung). Abrechnungen, Aufteilungen, Steuerübersichten, Anpassungsschreiben und sonstige Dokumente, die der AG aus einem Produkt erzeugt, sind Ergebnisse auf Grundlage seiner Eingaben. Ihre Weitergabe an Mieter, Eigentümer, Gäste, Kunden, Behörden oder Gerichte und die Einhaltung der dafür geltenden Form- und Fristvorschriften obliegen dem AG; Ziffer 5.3 gilt.

4.6.5 Arbeitsrechtliche Aufzeichnungen (insbesondere Construction CRM). Zeit-, Anwesenheits- und Abwesenheitserfassung sowie Zuschlagsermittlung dienen der Leistungs- und Kundenabrechnung. Eine Zusage, dass die Aufzeichnungspflichten nach § 26 AZG oder die Vorgaben des anwendbaren Kollektivvertrags erfüllt werden, ist damit nicht verbunden; eine Lohn- oder Personalverrechnung ist nicht Bestandteil der Leistung.

4.6.6 Elektronische Signatur. Soweit ein Produkt den Versand von Dokumenten zur **elektronischen Signatur** über einen externen Signatordienst ermöglicht, schuldet AUVISO die Übermittlung, die Ablage des signierten Dokuments und des Signaturprotokolls. Beweiswirkung und Formwirksamkeit hängen vom erzeugten Signaturniveau ab; ein bestimmtes Signaturniveau wird von AUVISO nicht zugesagt, maßgeblich sind die Angaben des eingesetzten Signatordienstes im Signaturprotokoll.

4.7 Nutzung außerhalb der EU/des EWR

4.7.1 Die Datenhaltung erfolgt nach Ziffer 4.2 in Rechenzentren innerhalb der EU/des EWR. Nutzt der AG ein Produkt von einem Ort außerhalb der EU/des EWR aus oder lässt er es von dort nutzen — beim Construction CRM nach dem tatsächlichen Einsatz derzeit unter anderem von Baustellen in der Ukraine und in Georgien —, so bleibt es beim Speicherort, es liegt darin aber ein Zugriff aus einem Drittland.

4.7.2 Der AG teilt AUVISO vor Aufnahme einer solchen Nutzung in Textform mit, aus welchen Staaten zugegriffen wird, und hält diese Angaben aktuell. Er trägt dafür Sorge, dass die Nutzung nach dem am Einsatzort geltenden Recht zulässig ist, insbesondere hinsichtlich Datenschutz-, Arbeits-, Aufzeichnungs- und Ausfuhrvorschriften, und dass die betroffenen Personen entsprechend informiert sind.

4.7.3 Die datenschutzrechtliche Zulässigkeit eines Zugriffs aus einem Drittland und die dafür erforderlichen Garantien richten sich nach der Auftragsverarbeitungsvereinbarung samt produktbezogener Anlage (Ziffer 14.1); die erforderlichen Garantien und Maßnahmen ergeben sich aus dieser Anlage.

4.7.4 AUVISO schuldet keine Leistung, die nach dem Recht des Einsatzorts unzulässig ist, und keine Prüfung des Rechts des Einsatzorts. Kann eine Leistung wegen behördlicher Maßnahmen, Sanktionen, Kriegs- oder Krisenlagen im Einsatzland nicht erbracht werden, gilt Ziffer 12.1 letzter Halbsatz.

4.7.5 Für Recht und Gerichtsstand gilt Ziffer 15.2 unverändert.

4.8 Anpassung der Entgelte für Abonnements

4.8.1 AUVISO ist berechtigt, die laufenden Entgelte für Abonnements nach Ziffer 4 jährlich mit Wirkung für künftige Abrechnungszeiträume anzupassen; eine Anpassung ist höchstens einmal je Vertragsjahr zulässig. Bereits abgerechnete Zeiträume bleiben unberührt. Das Ausmaß der Anpassung beträgt 3 % des zuletzt festgesetzten Entgelts. Letzte Festsetzung des Entgelts ist die Vereinbarung des Entgelts bei Vertragsabschluss oder, wenn danach bereits eine Anpassung wirksam geworden ist, die zuletzt wirksam gewordene Anpassung. Eine über 3 % hinausgehende Anpassung ist nach dieser Ziffer nicht zulässig; sie bedarf einer Vereinbarung in Textform. Der Betrag des Entgelts selbst ergibt sich aus der Preisanzeige nach Ziffer 4.1; diese AGB enthalten keine Beträge. Gegenüber Verbrauchern (Ziffer 1.2) gilt diese Ziffer nur nach Maßgabe der Ziffer 4.8.5.

4.8.2 AUVISO teilt eine Anpassung dem AG mindestens 8 Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform mit, und zwar an die für sein Benutzerkonto hinterlegte E-Mail-Adresse. Die Mitteilung nennt das bisherige Entgelt, das neue Entgelt und den Tag, ab dem es gilt. Sie weist ausdrücklich auf das Kündigungsrecht nach Ziffer 4.8.3 und darauf hin, dass das neue Entgelt ab dem genannten Tag gilt, wenn der AG von diesem Recht nicht Gebrauch macht. Der AG hält die hinterlegte E-Mail-Adresse aktuell (Ziffer 8.2.1).

4.8.3 Der AG kann das betroffene Abonnement bis zum Tag vor dem Wirksamwerden der Anpassung in Textform kündigen; das Abonnement endet dann mit Ablauf des Tages vor dem Wirksamwerden, und das neue Entgelt kommt nicht mehr zur Anwendung. Die Frist und die Termine der Ziffer 4.4.3 sind dabei nicht einzuhalten; das Kündigungsrecht besteht auch während einer laufenden Mindest- oder Verlängerungslaufzeit (Ziffern 4.4.1 und 4.4.2) und beendet diese vorzeitig. Kündigt der AG nicht, so gilt das mitgeteilte Entgelt ab dem in der Mitteilung genannten Tag. Für die Folgen der Beendigung gelten die Ziffern 4.4.6, 4.3 und 4.5.

4.8.4 Ein im Einzelfall ausdrücklich vereinbartes Entgelt und eine im Einzelfall ausdrücklich vereinbarte Ausnahme von der Anpassung gehen dieser Ziffer für die vereinbarte Dauer vor. Solche Vereinbarungen bedürfen der Textform (Ziffer 15.1).

4.8.5 Gegenüber Verbrauchern (Ziffer 1.2) gilt Ziffer 4.8.1 nur mit folgenden Maßgaben: (a) Anlass und Ausmaß der Anpassung bestimmen sich ausschließlich nach der Entwicklung des Verbraucherpreisindex 2020 der Statistik Austria (Basis Jänner 2025), der auch der Wertsicherung nach Ziffer 10.3 zugrunde liegt, seit der letzten Festsetzung des Entgelts (Ziffer 4.8.1); das Entgelt ändert sich im selben Verhältnis wie die maßgebliche Indexzahl. Maßgeblich ist die im Zeitpunkt der Mitteilung nach Ziffer 4.8.2 zuletzt verlautbarte Indexzahl; wird dieser Index nicht mehr verlautbart, tritt der von der Statistik Austria als Nachfolge bezeichnete Index an seine Stelle. Der Satz von 3 % nach Ziffer 4.8.1 findet gegenüber Verbrauchern keine Anwendung. (b) Sinkt die Indexzahl, so ist das Entgelt im selben Verhältnis zu senken; AUVISO nimmt diese Senkung ohne gesonderte Aufforderung vor. (c) Eine darüber hinausgehende Erhöhung wird gegenüber einem Verbraucher nur wirksam, wenn er ihr in Textform zustimmt. (d) Eine Anpassung, die innerhalb von zwei Monaten nach Vertragsabschluss wirksam werden soll, ist gegenüber Verbrauchern unwirksam. Diese Maßgaben tragen § 6 Abs 1 Z 5 und § 6 Abs 2 Z 4 KSchG Rechnung; die Mitteilung nach Ziffer 4.8.2 und das Kündigungsrecht nach Ziffer 4.8.3 bestehen in allen Fällen.

4.8.6 Ziffer 4.8 gilt für die laufenden Entgelte der Abonnements nach Ziffer 4 einschließlich des Aufschlags nach Ziffer 4.2 und geht insoweit Ziffer 10.3 vor. Keine Anpassung im Sinn dieser Ziffer sind die Weiterverrechnung der Nutzungsentgelte der eingesetzten Dienste nach Ziffer 4.2 sowie die Entgelte für Drittleistungen nach Ziffer 3.2; dafür gelten die dortigen Regelungen. Für die Stundensätze nach Ziffer 10.3 und für laufende Entgelte außerhalb der Ziffer 4 bleibt Ziffer 10.3 maßgeblich.

5. KI-gestützte Funktionen

5.1 Leistungen von AUVISO können KI-gestützte Funktionen enthalten (z. B. NIA Front Desk, Belegauslesung, Text- und Auswertungsassistentz sowie **die Erzeugung von Texten**,

Bildern, Videos und Sprachausgaben). Die hierfür erforderlichen Inhalte werden an die in der jeweiligen Auftragsverarbeitungsvereinbarung genannten KI-Dienste übermittelt. AUVISO setzt für Inhalte des AG ausschließlich KI-Dienste ein, bei denen die Nutzung der übermittelten Inhalte zum Training oder zur Verbesserung der Modelle des Anbieters vertraglich ausgeschlossen ist. Sichert ein Anbieter diesen Ausschluss nicht zu, wird die betreffende Funktion für Inhalte des AG nicht angeboten; AUVISO erbringt sie dann über einen anderen Dienst oder stellt sie nicht bereit. AUVISO nutzt dafür eigene, auf ihren Namen bestehende und entgeltliche Zugänge der eingesetzten KI-Dienste; ein eigener Vertrag des AG mit diesen Anbietern ist nicht erforderlich, und die Anbieter sind Unterauftragnehmer von AUVISO (Ziffer 3.2). Die Weiterverrechnung der Nutzung richtet sich nach Ziffer 4.2.

5.2 KI-generierte Ergebnisse werden als solche gekennzeichnet, können Fehler enthalten und sind vom AG vor rechtlich oder wirtschaftlich relevanter Verwendung zu prüfen; sie stellen keine Rechts-, Steuer- oder sonstige Fachberatung dar.

5.3 Rechenergebnisse der Software; keine Fachberatung

5.3.1 Ziffer 5.2 Satz 2 und 3 gelten sinngemäß auch für **Berechnungen, Auswertungen, Vorschläge und Dokumente, die die Software von AUVISO selbst erzeugt**, ohne dass eine KI-Funktion beteiligt ist. Dazu gehören insbesondere:

- Nebenkostenabrechnungen, die Aufteilung von Kosten nach Wohnfläche oder eigenem Schlüssel, die Gegenrechnung von Photovoltaik-Erträgen sowie die Umschaltung zwischen Umsatzsteuerpflicht und Kleinunternehmerregelung (Hausverwaltung);
- die Ermittlung des Wertsicherungs- bzw. Indexierungsrahmens und Vorschläge zur Entgeltanpassung auf Grundlage eines in der Software hinterlegten Indexwerts (Hausverwaltung);
- die Berechnung und monatliche Aufstellung der Ortstaxe einschließlich Altersbefreiungen und Nächtigungsobergrenzen (StaySuite);
- Deckungsbeitrag, Altersstruktur offener Posten und Liquiditätsvorschau (Construction CRM);
- die Ermittlung von Zeitzuschlägen für Abend, Wochenende und Feiertag sowie von Verrechnungssätzen (Construction CRM);
- Umsatz-, Bonus- und Gutscheinauswertungen (Bellavita) sowie Margen-, Abonnement- und Abrechnungsauswertungen (AUVISO CRM).

5.3.2 Diese Ergebnisse sind vom AG **vor jeder rechtlich, steuerlich oder wirtschaftlich relevanten Verwendung und vor jeder Weitergabe an Dritte zu prüfen**. Sie stellen keine Rechts-, Steuer- oder sonstige Fachberatung dar und ersetzen keine Beurteilung durch eine dazu befugte Person. Rechtsberatung und die Vertretung in Miet- und

Wohnrechtsangelegenheiten sowie die steuerliche Beratung sind gesetzlich befugten Personen vorbehalten (RAO, WTBG 2017); AUVISO erbringt solche Leistungen nicht.

5.3.3 Die Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der eingegebenen Grundlagen (insbesondere Flächen, Schlüssel, Sätze, Zeiten, Mengen, Kosten, Steuerkennzeichen, Gemeinde- und Indexwerte) sowie für die Einhaltung der den AG treffenden gesetzlichen Pflichten bleibt beim AG. Gesetzliche, amtliche und statistische Werte, die in der Software hinterlegt sind — insbesondere Indexwerte und Ortstaxenregeln —, werden nicht automatisch aktualisiert; der AG hat vor jeder Verwendung zu prüfen, ob der hinterlegte Wert dem geltenden Wert entspricht.

6. Urheber- und Nutzungsrechte

6.1 Alle Urheber- und Schutzrechte an Software, Konfigurationen, Dokumentationen und Arbeitsergebnissen verbleiben bei AUVISO bzw. dem jeweiligen Hersteller; das gilt auch für Demo-Lizenzen. Der AG erwirbt durch Bezahlung nur das Nutzungsrecht zum vereinbarten Zweck und im vereinbarten Umfang. Lizenzbedingungen der Hersteller sind einzuhalten; für deren Verletzung hält der AG AUVISO schad- und klaglos.

6.2 Inhalte des AG und Ergebnisse KI-gestützter Funktionen

6.2.1 Von Ziffer 6.1 **nicht erfasst sind die Daten und Inhalte des AG:** Rechte an den vom AG eingebrachten oder in den Produkten nach Ziffer 4 in seinem Auftrag erzeugten Inhalten (insbesondere Kundendaten, Akten, Dokumente, Medien, Beiträge und Veröffentlichungen) verbleiben beim AG bzw. beim jeweiligen Rechteinhaber. AUVISO nutzt diese Inhalte ausschließlich zur Vertragserfüllung und zur Erbringung der vereinbarten Leistungen. Eine Nutzung zu eigenen Zwecken, insbesondere zum Training eigener oder fremder Modelle, erfolgt nicht.

6.2.2 Soweit Inhalte ganz oder überwiegend maschinell erzeugt werden, kann AUVISO **keine Zusicherung abgeben, dass daran urheberrechtlicher Schutz besteht** oder dass ausschließliche Rechte begründet oder übertragen werden können. AUVISO räumt an solchen Ergebnissen keine ausschließlichen Rechte ein. Vergleichbare oder gleichartige Ergebnisse können auch für andere Nutzer entstehen. Wo Schutz gewünscht ist, ist ein eigener schöpferischer Beitrag des AG erforderlich.

6.2.3 Die Prüfung der Rechte Dritter obliegt dem AG. Das betrifft insbesondere Urheber-, Leistungsschutz-, Marken-, Namens- und Persönlichkeitsrechte an eingebrachtem und erzeugtem Material, darunter Musik, Bilder, Schriften, Filmausschnitte, Abbildungen von Personen und Stimmen, einschließlich allfälliger Meldungen und Entgelte gegenüber Verwertungsgesellschaften. Die Nachbildung der Stimme oder des Erscheinungsbilds einer

bestimmten realen Person setzt die nachgewiesene Einwilligung dieser Person voraus; ohne diesen Nachweis wird die Funktion für diesen Zweck nicht bereitgestellt.

6.2.4 Für Veröffentlichungen des AG über angebundene Zielplattformen gilt: Konten, Zugänge und Nutzungsbedingungen der Plattformen und ihrer Schnittstellen liegen beim AG; er hat diese Bedingungen einzuhalten, einschließlich der dort geltenden Pflicht zur Kennzeichnung KI-erzeugter Inhalte. Änderungen, Sperren und Ausspielentscheidungen der Plattformen liegen außerhalb des Einflussbereichs von AUVISO; eine Erfolgs- oder Reichweitenzusage besteht nicht. Ziffer 12.3 bleibt unberührt.

7. Lieferung, Gefahrtragung, Eigentumsvorbehalt

7.1 Transport, Versand und Lieferung erfolgen auf Rechnung und Gefahr des AG; für eine Transportversicherung sorgt der AG. Bei Lieferung an den Aufstellungsort gelten die jeweils gültigen Tages-, Fahrt- und Nächtigungssätze von AUVISO; Wegzeiten gelten als Arbeitszeiten.

7.2 Für Verzögerungen haftet AUVISO nur bei krass grober Fahrlässigkeit; ein Rücktritt des AG ist nur nach schriftlicher, eingeschriebener Setzung einer Nachfrist von vier Wochen zulässig.

7.3 Bis zur vollständigen Bezahlung bleiben sämtliche Lieferungen im Eigentum von AUVISO.

8. Mitwirkungspflichten des AG

8.1 Der AG stellt insbesondere bereit: Stromversorgung, Internet/WAN ausreichender Qualität, LAN (VLAN/PoE/Switches), Router/Firewall samt erforderlicher Konfiguration (Ports, SIP, ALG, QoS), Administrationszugänge, Standortdaten, Test-Benutzer und -Geräte sowie einen Ansprechpartner. Der AG ermöglicht sichere Remotezugänge und autorisiert diese. Der AG sorgt – vorbehaltlich eines gesonderten Auftrags an AUVISO – für wiederherstellbare Datensicherungen sowie aktuelles Patch- und Endpoint-Security-Niveau.

8.2 Zusätzliche Mitwirkung bei den Produkten nach Ziffer 4

Bei den eigenen Software-Produkten gilt zusätzlich:

8.2.1 Ansprechpartner und Benutzerverwaltung. Der AG benennt einen verantwortlichen Administrator und einen Ansprechpartner in Textform und hält die Benennung aktuell. Er verwaltet Benutzer, Rollen und Berechtigungen, sperrt ausgeschiedene Benutzer unverzüglich und entzieht Portal- und Gastzugänge (Kunden-, Mieter- und Auftraggeberzugänge) bei Beendigung des jeweiligen Verhältnisses. Zugangsdaten und Zugangscode sind geheim zu halten (Ziffer 12.3) und nur an berechnigte Personen weiterzugeben.

8.2.2 Stammdaten und Eingaben. Der AG erfasst und pflegt die Stammdaten und Grundlagen seiner Nutzung und ist für deren Richtigkeit, Aktualität und Vollständigkeit verantwortlich, insbesondere für Artikel-, Preis-, Mitarbeiter-, Satz-, Flächen-, Einheiten-, Behandlungs- und Steuerdaten sowie für hinterlegte Index- und Abgabensätze. Er prüft die Ergebnisse der Software vor Verwendung (Ziffer 5.3) und die Ergebnisse KI-gestützter Funktionen vor Verwendung (Ziffer 5.2).

8.2.3 Eigenes Kassensystem (Bellavita). Der AG betreibt ein eigenes, zertifiziertes Kassensystem und ist für dessen Registrierkassen-, Belegerteilungs- und Aufzeichnungspflichten verantwortlich (einschließlich Signaturerstellungseinheit, Belegprüfung, Datenerfassungsprotokoll und Meldungen). Er stellt die für die Anbindung erforderlichen Zugänge und Informationen dieses Systems und – soweit angebunden – seines Warenwirtschaftssystems bereit. Ziffer 4.6.2 gilt.

8.2.4 Rechtsgrundlagen für Beschäftigtendaten (insbesondere Construction CRM). Der AG schafft die erforderlichen Grundlagen für Verarbeitungen, die Beschäftigte betreffen, insbesondere für Zeiterfassung je Person und Rolle, Anwesenheits- und Abwesenheitserfassung sowie Fotodokumentation. Das umfasst die Information der Beschäftigten und – soweit erforderlich – den Abschluss einer **Betriebsvereinbarung nach § 96 Abs 1 Z 3 ArbVG** bzw. die Einholung der Zustimmung der betroffenen Beschäftigten. Er stellt sicher, dass die Fotodokumentation nicht zur Verhaltenskontrolle verwendet wird und dass abgebildete Personen informiert sind. AUVISO schuldet keine Beurteilung, ob eine solche Grundlage vorliegt.

8.2.5 Eigene Meldungen und Erklärungen des Betriebs. Melde-, Abgaben-, Aufzeichnungs- und Aufbewahrungspflichten bleiben beim AG; die Software unterstützt nur. Das gilt insbesondere für Gästeverzeichnis, Gästemeldung und Ortstaxe bei StaySuite sowie für Abrechnungen, Steuerübersichten, Anpassungsschreiben und sonstige Aufstellungen und Meldungen bei der Hausverwaltung. Ziffer 4.6 gilt.

8.2.6 Information der betroffenen Personen und Einwilligungen. Der AG sorgt für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der von ihm veranlassten Verarbeitungen, für die eigene Datenschutzinformation gegenüber seinen Kunden, Gästen, Mietern, Eigentümern und Beschäftigten und für die Einholung der erforderlichen Einwilligungen, insbesondere für werbliche Kommunikation und für Nachrichten über Push, E-Mail und Messenger (§ 174 TKG 2021, § 7 UWG).

8.2.7 Fremdsysteme und Zielplattformen. Der AG stellt die angebundenen Fremdsysteme, Konten und Zugänge bereit und betreibt sie (insbesondere Telefonie, Messenger, Buchhaltung, Warenwirtschaft, Kassensystem, Buchungsportale und Social-Media-Kanäle) und hält die dortigen Nutzungsbedingungen ein (Ziffer 3.2, Ziffer 6.2.4).

8.2.8 Freigabe vor Veröffentlichung (Social-Automation). Beiträge werden ausschließlich nach inhaltlicher Freigabe durch den AG veröffentlicht. Mit der Freigabe

übernimmt der AG die Verantwortung für den Inhalt einschließlich Kennzeichnung, Werbe- und Lauterkeitsrecht.

8.2.9 Eigene Exporte. Der AG sichert die für ihn wesentlichen Auswertungen und Dokumente zusätzlich über die vorhandenen Export- und Druckfunktionen (Ziffer 13).

8.2.10 Die produktspezifischen Mitwirkungspflichten ergeben sich im Übrigen aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung.

9. Abnahme, Änderungen, Service

9.1 Abnahme von Einrichtungs-, Migrations- und Projektleistungen. Einmalige Leistungen — insbesondere Einrichtung, Konfiguration, Datenübernahme und Migration, Rufnummernportierung, Systemintegration, Schulung und Projektabwicklung — werden abgenommen. Die Abnahme erfolgt nach Funktionstest; Inbetriebnahme bzw. Nutzungsaufnahme der jeweiligen Leistung gilt als Abnahme. Die Frist, innerhalb der der AG den Funktionstest durchzuführen hat, beträgt 10 Werktage. Unwesentliche Mängel hindern die Abnahme nicht; sie sind nach Ziffer 11 zu beheben. Die Abnahme einer Einrichtungs-, Migrations- oder Projektleistung ist keine Abnahme der laufenden Bereitstellung (Ziffer 9.2).

9.2 Laufende Bereitstellung der Produkte nach Ziffer 4. Die laufende Bereitstellung ist ein Dauerschuldverhältnis; eine Abnahme findet dafür **nicht** statt. Maßgeblich sind stattdessen die Verfügbarkeits- und Supportregelungen des vereinbarten Service Level Agreements (Ziffer 4.1) und, soweit kein Service Level Agreement vereinbart ist, Ziffer 3.3 sowie die Gewährleistung nach Ziffer 11.2.2. Nutzungsaufnahme, Weiternutzung und Entgeltzahlung gelten nicht als Abnahme und nicht als Genehmigung von Mängeln.

9.3 Änderungswünsche (Change Requests) sind in Textform zu beauftragen; Aufwand und Terminplan werden angepasst. Fernwartung hat bei der Störungsbehebung Vorrang. Servicezeiten, Reaktionszeiten, Prioritäten und Wartungsfenster ergeben sich aus der jeweils vereinbarten SLA-Anlage; Service Level von Drittanbietern gehen vor.

10. Entgelte, Zahlung, Verzug

10.1 Der AG stimmt der Übermittlung elektronischer Rechnungen zu. Rechnungen sind binnen 14 Tagen, Rechnungen über Hardware unverzüglich nach Erhalt, jeweils ohne Abzug fällig; Skonto wird nicht eingeräumt. Bei Vorliegen eines SEPA-Mandats erfolgt der Einzug frühestens 3 Bankarbeitstage nach Rechnungszugang.

10.2 Bei Zahlungsverzug von Unternehmern gelten Verzugszinsen von 12 % p.a. sowie eine Bearbeitungsgebühr von EUR 50,— netto je Mahnschreiben als vereinbart; gegenüber Verbrauchern gelten die gesetzlichen Sätze. Eingeräumte Preisnachlässe entfallen bei Nichteinhaltung der Zahlungsfristen oder Bestreitung des Auftrags in einer der

Nichterfüllung gleichkommenden Weise (§ 921 iVm § 918 ABGB). Forderungen von AUVISO dürfen von Unternehmern weder zurückbehalten noch abgetreten werden; eine Aufrechnung ist nur mit rechtskräftig festgestellten oder von AUVISO anerkannten Gegenforderungen zulässig.

10.3 Sofern nicht anders vereinbart, gelten folgende Stundensätze (Stichtag 01.01.2025): Dienstleistungen EUR 180,– netto, Projektmanagement EUR 220,– netto, Fahrzeit EUR 100,– netto, zuzüglich amtliches Kilometergeld, mindestens EUR 0,50/km. Die Sätze sind nach dem Verbraucherpreisindex 2020 der Statistik Austria (Basis Jänner 2025) wertgesichert; maßgeblich ist der im Monat der Leistungserbringung geltende Satz. Bei laufenden Entgelten (Abonnements, Servicepauschalen) ist AUVISO zur jährlichen Anpassung entsprechend der Indexentwicklung berechtigt; darüber hinausgehende Erhöhungen werden mindestens zwei Monate vorab angekündigt und berechtigen den AG zur Kündigung zum Wirksamkeitszeitpunkt. Für die laufenden Entgelte der Abonnements nach Ziffer 4 geht Ziffer 4.8 dem vorstehenden Satz vor.

10.4 Bei Zahlungsverzug trotz Mahnung und angemessener Nachfrist darf AUVISO Leistungen (einschließlich SaaS-Zugängen) bis zur vollständigen Zahlung sperren; die Entgeltpflicht bleibt unberührt.

11. Gewährleistung

11.1 AUVISO leistet Gewähr für die vereinbarte Beschaffenheit der Leistungen. Das Wahlrecht zwischen Verbesserung und Austausch steht AUVISO zu; Verbesserungen erfolgen primär per Fernwartung, wofür der AG die erforderlichen Voraussetzungen schafft.

11.2 Gegenüber Unternehmern gilt:

11.2.1 Lieferungen von Hardware und von Software auf Datenträgern sowie Lizenzen.

Mängelrügen sind binnen 10 Tagen ab Übergabe bzw. Zugang der (Teil-)Lieferung schriftlich zu erheben, andernfalls gelten diese Lieferungen und Leistungen als genehmigt (§ 377 UGB); die Vermutung des § 924 ABGB ist ausgeschlossen; Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche verjähren binnen 6 Monaten. Gewährleistungsansprüche berechtigen nicht zur Zurückbehaltung fälliger Entgelte.

11.2.2 SaaS-Abonnements und laufende Bereitstellung der Produkte nach Ziffer 4. Für die laufende Bereitstellung gilt Ziffer 11.2.1 **nicht**. Stattdessen gilt:

(a) Der AG zeigt Mängel unverzüglich nach Erkennen über den vereinbarten Supportweg an und beschreibt sie so, dass AUVISO sie nachvollziehen kann (Zeitpunkt, betroffenes Produkt und betroffene Funktion, Fehlerbild sowie, soweit dem AG möglich, Angaben zur Wiederholbarkeit). Eine unterbliebene oder verspätete Anzeige führt **nicht** zum Verlust der Gewährleistungsrechte; sie ist jedoch zu berücksichtigen, soweit AUVISO deshalb den

Mangel nicht oder nur verzögert beheben konnte oder ein Schaden dadurch vergrößert wurde.

(b) AUVISO behebt Mängel innerhalb angemessener Frist durch Verbesserung oder durch eine dem AG zumutbare Umkehrungslösung, die die vertragsgemäße Nutzung wiederherstellt. Beseitigt eine Umkehrungslösung die Beeinträchtigung nur vorläufig, bleibt die Pflicht zur Verbesserung bestehen. Reaktions- und Behebungsfristen, Prioritätsklassen und Wartungsfenster ergeben sich aus dem vereinbarten Service Level Agreement; ist kein Service Level Agreement vereinbart, gilt Ziffer 3.3.

(c) Die gesetzlichen Gewährleistungsrechte des AG bleiben unberührt. Für die laufende Bereitstellung gelten daher insbesondere **nicht**: die Rügefrist von 10 Tagen, die Genehmigungsfiktion und § 377 UGB sowie die Verkürzung der Verjährung auf 6 Monate. Nutzungsaufnahme und Weiternutzung gelten nicht als Genehmigung von Mängeln (Ziffer 9.2).

(d) Gesetzliche Rechte des AG auf Minderung des Entgelts für Zeiträume, in denen die vertragsgemäße Nutzung erheblich eingeschränkt war, bleiben unberührt. Im Übrigen berechtigen Gewährleistungsansprüche nicht zur Zurückbehaltung fälliger Entgelte.

11.3 Keine Gewähr besteht für Mängel, die auf der Auswahl oder Zusammenstellung von (Teil-)Produkten durch den AG, auf eigenmächtigen Änderungen an Software, Telefonanlagen-Konfiguration oder Hardware durch den AG oder Dritte, oder auf Nichtbeachtung der Betriebsanleitungen beruhen.

12. Haftung

12.1 AUVISO haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie für Personenschäden. Für leichte Fahrlässigkeit haftet AUVISO — außer für Personenschäden — nur bis zur Höhe der in den letzten 12 Monaten vor dem schadensbegründenden Ereignis für das betroffene Produkt gezahlten Entgelte, höchstens EUR 50.000,— je Vertragsjahr; im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit gegenüber Unternehmern ausgeschlossen. Rechtswidrige Angriffe Dritter (z. B. Hackerangriffe), Störungen bei Vorleistungen und Drittleistungen (Ziffer 3.2) und ein allfälliges Auswahlverschulden bei Fremdprodukten begründen eine Haftung nur nach diesem Maßstab. Gegenüber Verbrauchern gelten diese Beschränkungen nur im gesetzlich zulässigen Umfang. Keine Haftung besteht für Umstände, die AUVISO nicht zu vertreten hat, insbesondere höhere Gewalt, behördliche Maßnahmen, Sanktionen sowie Kriegs- und Krisenlagen.

12.2 Die Haftung für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden und Folgeschäden ist gegenüber Unternehmern ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist; der Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, nicht für Personenschäden und nicht, soweit zwingendes Recht entgegensteht. Zwingende Ansprüche, insbesondere nach

dem Produkthaftungsgesetz und nach Art. 82 DSGVO, bleiben unberührt und können durch diese AGB weder ausgeschlossen noch beschränkt werden.

12.3 Für vom AG in Verkehr gebrachte Daten und Inhalte ist AUVISO nicht verantwortlich; der AG hält AUVISO diesbezüglich schad- und klaglos. Der AG hält sämtliche Passwörter geheim und haftet für Schäden aus deren mangelhaftem Schutz oder Weitergabe.

12.4 Vorrang der zwingenden Produkthaftung

Soweit AUVISO Software selbst herstellt und bereitstellt (Ziffer 4), kann für Schäden durch ein fehlerhaftes Produkt eine gesetzliche Haftung **unabhängig von diesen AGB** bestehen. Sie richtet sich nach der jeweils geltenden Fassung des Produkthaftungsgesetzes und kann im Voraus weder ausgeschlossen noch beschränkt werden; die Ziffern 12.1 und 12.2 gelten insoweit nicht. Diese Ersatzpflicht erfasst nach dem Gesetz Personenschäden sowie Schäden an Sachen, die der Geschädigte nicht überwiegend in seinem Unternehmen verwendet. Für alle übrigen Schäden, insbesondere für Vermögensschäden von Unternehmern, bleiben die Ziffern 12.1 und 12.2 maßgeblich. Für sonstige zwingende Haftungsbestimmungen gilt Satz 2 sinngemäß.

13. Datensicherung

13.1 Systeme und Daten in der SaaS-Umgebung von AUVISO. Für die Produkte nach Ziffer 4 führt AUVISO, soweit sie die Umgebung selbst betreibt, regelmäßige Datensicherungen durch. Sicherungsintervall, Aufbewahrungsdauer der Sicherungen und Wiederherstellungsziel ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung, dem vereinbarten Service Level Agreement und dem Löschkonzept je Produkt; soweit dort nichts anderes bestimmt ist, erfolgt die Sicherung täglich und werden die Sicherungen 7 Tage aufbewahrt. Eine darüber hinausgehende Aufbewahrung der Sicherungen ist nicht Bestandteil der Leistung. Eine Zusage über ein maximales Datenverlustfenster oder eine maximale Wiederherstellungsdauer besteht nur, soweit sie im Service Level Agreement ausdrücklich vereinbart ist (Ziffer 3.3). Die Wiederherstellung erfolgt auf Anforderung des AG im Rahmen des vereinbarten Supports; die Wiederherstellung einzelner vom AG selbst gelöschter oder überschriebener Daten ist nur innerhalb der Aufbewahrungsdauer der Sicherungen möglich. Für die Haftung gilt Ziffer 12.

13.2 Eigene Systeme, Endgeräte und Fremdsysteme des AG. Für die Sicherung der Daten auf seinen eigenen Systemen und Endgeräten sowie in angebundenen Fremdsystemen und Zielplattformen (Ziffern 3.2, 8.2.7) bleibt der AG verantwortlich. Das gilt auch für Daten, die er aus einem Produkt exportiert, herunterlädt, ausdruckt oder versendet, und für die eigenen Exporte nach Ziffer 8.2.9. Der Abruf und die Aufbewahrung der Exporte bei Vertragsende und beim Wechsel zu einem anderen Anbieter obliegen dem AG; dafür

gelten Ziffer 4.3 und Ziffer 4.5, insbesondere die Übergangszeit nach Ziffer 4.5.3 und die Löschung nach Ziffer 4.5.7.

13.3 Leistungen außerhalb der von AUVISO betriebenen Umgebung. Vorbehaltlich eines gesonderten Datensicherungsauftrags obliegt bei allen übrigen Leistungen — insbesondere Hardware, lokale Server und Arbeitsplätze, Telefonanlagen, Netzwerk- und Endgerätebetreuung — die regelmäßige Sicherung der Daten dem AG; AUVISO übernimmt hierfür keine Haftung, insbesondere nicht bei Datenverlust durch Transport oder Hardwarefehler. Ziffer 12 und Ziffer 8.1 letzter Satz bleiben unberührt.

14. Datenschutz, Vertraulichkeit

14.1 Verarbeitet AUVISO personenbezogene Daten im Auftrag des AG (insbesondere beim Betrieb von Telefonanlagen, Kommunikationsdiensten oder SaaS-Plattformen), schließen die Parteien eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO ab; das Muster samt technischen und organisatorischen Maßnahmen und Subprozessorenliste steht unter www.auviso.com/rechtliches zum Abruf bereit.

14.2 Die Parteien behandeln alle im Rahmen der Zusammenarbeit erlangten Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie personenbezogenen Daten vertraulich, verpflichten eingesetzte Mitarbeiter und Subunternehmer entsprechend (DSGVO, DSG) und wahren die Vertraulichkeit auch über das Vertragsende hinaus. Die Datenschutzerklärung von AUVISO ist unter www.auviso.com/datenschutz abrufbar.

15. Schlussbestimmungen

15.1 Änderungen und Ergänzungen von Verträgen unter diesen AGB bedürfen der Textform. AUVISO darf den AG mit Name und Logo als Referenz nennen, sofern der AG nicht in Textform widerspricht.

15.2 Es gilt österreichisches materielles Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Erfüllungsort ist 6020 Innsbruck. Für Streitigkeiten wird die ausschließliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichts in 6020 Innsbruck vereinbart; für Klagen gegen Verbraucher gilt der gesetzliche Gerichtsstand. Verbraucher können sich zudem an die Online-Streitbeilegungsplattform der EU wenden (ec.europa.eu/odr).