

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

für IT-Dienstleistungen: Beratung, Softwareentwicklung, Webportale & Webanwendungen, Prozess-Automatisierung, Betrieb und Support (B2B)

Stand: Juli 2026

Vertragspartner / Anbieter:

Strukturaflow IT e.U. · Inhaberin: Natascha Reiner

Flatschacher Straße 10, 8724 Spielberg, Österreich

E-Mail: office@strukturaflow.com · Web: www.strukturaflow.com

Firmenbuch: *FN wird nach Eintragung ergänzt*, Landesgericht für Zivilrechtssachen Graz · UID-Nr.: *wird nach Erteilung ergänzt*

1. Geltungsbereich und Gegenstand

1.1. Diese AGB gelten für alle Dienstleistungen (Beratung, Konzeption, Umsetzung von Automatisierungen) und Dauerschuldverhältnisse (Support, Wartung), die die Strukturaflow IT e.U., Inhaberin Natascha Reiner (nachfolgend „Auftragnehmer“ oder „AN“) für den Auftraggeber („AG“) erbringt.

1.2. Der Auftragnehmer (AN) erbringt Dienstleistungen im Bereich der Informationstechnologie. Gegenstand sind insbesondere die Beratung zur Optimierung von IT-Prozessen, die technische Konzeption und Umsetzung von Prozess-Automatisierungen, die Verbindung von Software-Tools (Schnittstellen/APIs) sowie die individuelle Entwicklung, Bereitstellung und der Betrieb von Software, Webportalen und Webanwendungen. Eine darüber hinausgehende, allgemeine betriebswirtschaftliche Unternehmensberatung ist nicht Gegenstand des Vertrages.

1.3. Entgegenstehende AGB des Auftraggebers sind unwirksam, es sei denn, der AN stimmt diesen ausdrücklich schriftlich zu.

1.4. Vorrang individueller Vereinbarungen (Rangordnung): Diese AGB bilden den allgemeinen Rahmen für die Zusammenarbeit. Für einzelne Leistungen werden ergänzend gesonderte Vereinbarungen geschlossen. Bei Widersprüchen gilt die jeweils speziellere Regelung, und zwar in folgender Rangordnung: (1) das individuelle Angebot bzw. der Projekt- oder Werkvertrag samt Leistungsbeschreibung (Pflichtenheft), (2) ein etwaiges Service Level Agreement (SLA), (3) ein etwaiger Wartungs- und Servicevertrag, (4) eine etwaige Geheimhaltungsvereinbarung (NDA), (5) diese AGB. Für die Verarbeitung personenbezogener Daten geht ein abgeschlossener Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO diesen AGB und den übrigen Vereinbarungen vor.

2. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

2.1. Der Erfolg der Automatisierung hängt maßgeblich von der Mitwirkung des AG ab. Der AG stellt alle notwendigen Informationen, Zugangsdaten (API-Keys, Passwörter) und Testdaten zeitgerecht zur Verfügung.

2.2. Drittanbieter-Accounts: Der AG schließt Verträge mit Software-Anbietern (z.B. Make.com, OpenAI, Google Workspace) im eigenen Namen und auf eigene Rechnung ab. Der AN agiert lediglich als Administrator. Kosten für diese Tools trägt der AG direkt.

TEIL A: PROJEKTLISTUNGEN (AUFBAU & UMSETZUNG)

3. Leistungsumfang und Umsetzung

3.1. Grundlage für die Erstellung von Automatisierungen ist die schriftliche Leistungsbeschreibung.

3.2. Der AN ist berechtigt, die Ausführung der Leistung ganz oder teilweise durch Dritte (Subunternehmer) erbringen zu lassen.

3.3. Liefertermine sind grundsätzlich als **Plantermine** zu verstehen und unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich schriftlich als Fixtermin vereinbart wurden. Verzögerungen durch fehlende Mitwirkung des AG oder Ausfälle von Drittanbieter-Schnittstellen verlängern die Frist entsprechend.

3.4. Änderungswünsche (Change Requests): Wünscht der AG nach Freigabe der Leistungsbeschreibung Änderungen oder Erweiterungen des Leistungsumfangs, sind diese gesondert schriftlich (auch per E-Mail) zu vereinbaren. Der AN teilt dem AG vorab die Auswirkungen auf Aufwand, Vergütung und Termine mit. Bis zu einer Einigung führt der AN die Leistungen auf Basis der ursprünglichen Leistungsbeschreibung fort.

4. Abnahme der Leistung

4.1. Nach Fertigstellung stellt der AN dem AG die Automatisierung zur Prüfung bereit.

4.2. Abnahme-Fiktion: Der AG hat die Leistung innerhalb von **10 Werktagen** zu prüfen. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine schriftliche Mängelrüge mit genauer Fehlerbeschreibung, gilt die Leistung als **mangelfrei abgenommen** und die Schlussrechnung wird fällig.

4.3. Unwesentliche Mängel (z.B. kosmetische Fehler), die die Funktionsfähigkeit nicht beeinträchtigen, berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme.

5. Nutzungsrechte & „No-Lock-in“

5.1. Abweichend von Standard-Softwareverträgen erhält der AG mit vollständiger Bezahlung das **zeitlich und örtlich unbeschränkte, exklusive Nutzungsrecht** an den für ihn individuell konfigurierten Automatisierungs-Szenarien (Workflows).

5.2. Der AG erhält Zugriff auf die Szenarien und ist berechtigt, diese nach Vertragsende weiterzunutzen, zu bearbeiten oder durch Dritte bearbeiten zu lassen. Der AN verzichtet auf einen „Vendor-Lock-in“.

5.3. Von dieser Regelung ausgenommen sind generische Code-Bibliotheken oder Standard-Module des AN, an denen der AG ein einfaches Nutzungsrecht erhält.

5.4. Individuell entwickelte Software: An der für den AG individuell entwickelten Software (einschließlich Webportalen und Webanwendungen) erhält der AG mit vollständiger Bezahlung das zeitlich, örtlich und inhaltlich unbeschränkte Nutzungsrecht. Ob und in welchem Umfang der Quellcode übergeben wird, richtet sich nach der individuellen Vereinbarung; ohne abweichende Regelung wird die Software in lauffähiger Form bereitgestellt.

5.5. Komponenten Dritter und Open Source: Die Leistungen können Standard-Software, Bibliotheken, Frameworks oder Open-Source-Komponenten Dritter enthalten. Für diese gelten ausschließlich die jeweiligen Lizenzbedingungen der Rechteinhaber, die der AG einzuhalten hat. Der AN weist auf wesentliche derartige Komponenten hin; an ihnen wird kein exklusives Nutzungsrecht eingeräumt.

TEIL B: LAUFENDE BETREUUNG (SUPPORT & WARTUNG)

6. Support-Pakete und Laufzeit

6.1. Sofern ein Wartungsvertrag (Support-Paket) abgeschlossen wurde, umfasst dieser die im Angebot definierten Leistungen.

6.2. Nicht enthalten sind: Neue Funktionswünsche (Feature Requests), Schulungen oder Fehlerbehebungen, die durch unsachgemäße Bedienung des AG verursacht wurden. Diese werden gesondert nach Stundensatz verrechnet.

6.3. Kündigung: Wartungsverträge werden auf unbestimmte Zeit geschlossen und sind – sofern nicht anders vereinbart – **monatlich kündbar**. Die Kündigung kann per E-Mail bis zum letzten Tag des Abrechnungsmonats erfolgen.

7. Verfügbarkeit und Drittanbieter

7.1. Der AN übernimmt keine Gewährleistung für die ständige Verfügbarkeit von Drittanbieter-Diensten.

7.2. Ändert ein Drittanbieter seine Schnittstelle (API) oder stellt einen Dienst ein, stellt dies keinen Mangel der Leistung des AN dar. Notwendige Anpassungen sind in diesem Fall vergütungspflichtig, sofern sie nicht explizit durch ein Pauschal-Wartungspaket gedeckt sind.

7.3. Betrieb und Verfügbarkeit selbst betriebener Leistungen: Betreibt oder hostet der AN für den AG eine Software oder ein Webportal, richten sich Verfügbarkeit, Wartungsfenster, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten sowie die Verantwortung für Datensicherungen nach dem gesondert vereinbarten Service Level Agreement (SLA) bzw. Wartungs- und Servicevertrag. Ohne eine solche gesonderte Vereinbarung schuldet der AN keine bestimmte Verfügbarkeit.

TEIL C: ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

8. Preise und Zahlungsbedingungen

- 8.1. Alle Preise verstehen sich in Euro netto zzgl. Umsatzsteuer.
- 8.2. Rechnungen sind innerhalb von **14 Tagen** ab Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar.
- 8.3. Für Projektaufträge kann der AN Teilrechnungen oder Anzahlungen (z.B. 50 % bei Start) fordern.
- 8.4. Bei Zahlungsverzug werden die gesetzlichen Verzugszinsen für Unternehmergeschäfte verrechnet.
- 8.5. **Online-Zahlung:** Für die Abwicklung von Online-Zahlungen (z.B. kostenpflichtige Termine oder Pakete) nutzt der AN die Zahlungsdienstleister **Stripe** (Stripe Payments Europe, Limited) und **PayPal** (PayPal (Europe) S.à r.l. et Cie, S.C.A.). Ergänzend gelten deren Nutzungs- und Datenschutzbestimmungen; Einzelheiten zur Datenverarbeitung ergeben sich aus der Datenschutzerklärung.

9. Gewährleistung und Haftung

- 9.1. Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate. Mängel sind unverzüglich schriftlich zu rügen.
- 9.2. Der AN haftet für Schäden nur bei **Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit**. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.
- 9.3. Der Ersatz von Folgeschäden, Vermögensschäden, entgangenem Gewinn und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den AG ist ausgeschlossen.
- 9.4. Insbesondere haftet der AN nicht für Datenverluste, die durch Fehler oder Ausfälle von Drittanbieter-Software (SaaS) entstehen. Für die regelmäßige Sicherung seiner Daten ist der AG selbst verantwortlich, soweit nicht in einem gesonderten Hosting-, SLA- oder Wartungs- und Servicevertrag ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

10. Geheimhaltung und Datenschutz

- 10.1. Der AN verpflichtet sich, alle ihm bekannt gewordenen Geschäftsgeheimnisse des AG vertraulich zu behandeln.
- 10.2. Der AN verarbeitet personenbezogene Daten des AG im Rahmen der DSGVO. Soweit der AN im Auftrag des AG personenbezogene Daten verarbeitet (etwa beim Betrieb eines Webportals oder einer Webanwendung), schließen die Parteien einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO ab, der für die Datenverarbeitung vorrangig gilt.

11. Schlussbestimmungen

- 11.1. Erfüllungsort ist der Sitz des Auftragnehmers.
- 11.2. Es gilt österreichisches Recht. Gerichtsstand ist das sachlich zuständige Gericht am Sitz des Auftragnehmers, BG Judenburg.