METIS
ORDO

Allgemeine Geschäftsbedingungen
für Beratungs-, Entwicklungs- und Dienstleistungen

der MetisOrdo GmbH im Geschäftsverkehr zwischen Unternehmern (B2B)

1. GELTUNGSBEREICH

1.1 Die MetisOrdo GmbH mit Sitz in Linz, Techbase, Wolfgang-Pauli-Straße 2a, 4020 Linz, eingetragen im Firmenbuch des Landesgerichtes Linz unter FN 689064 f, kontakt@metisordo.cloud („Anbieter“) erbringt für unternehmerische Kunden („Kunden“) Beratungs-, Implementierungs-, Entwicklungs-, Schulungs- und Supportleistungen sowie sonstige Leistungen der elektronischen Datenverarbeitung (wie in Ziff. 3 näher beschrieben, die „Leistungen“). Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Verträge, Angebote und Leistungen zwischen dem Anbieter und Kunden über solche Leistungen. Kunde und Anbieter werden jeweils einzeln als „Partei“ und zusammen als „Parteien“ bezeichnet.

1.2 Die Überlassung und die Bereitstellung der Software MetisOrdo sind nicht Gegenstand dieser AGB. Hierfür gelten ausschließlich die Lizenzbedingungen des Anbieters für MetisOrdo (Customer-Hosted) bzw. die Nutzungsbedingungen des Anbieters für MetisOrdo (SaaS) samt dem jeweiligen Lizenzvertrag bzw. Angebot (zusammen „Produktbedingungen“). Dies gilt auch für die nach den Produktbedingungen geschuldete Softwarepflege und den dort geregelten Support.

1.3 Erbringt der Anbieter Leistungen im Zusammenhang mit der Software MetisOrdo, die nach den Produktbedingungen gesondert zu vereinbaren und zu vergüten sind (insbesondere Installation, Einrichtung, Konfiguration, Integration, Anpassungen, Schulungen und Betriebsunterstützung), gelten für diese Leistungen die vorliegenden AGB. Die Produktbedingungen bleiben hinsichtlich der Software, der Nutzungsrechte an ihr und der Kundendaten unberührt.

1.4 Die Leistungen des Anbieters richten sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 1 UGB und an juristische Personen des öffentlichen Rechts, für die der Vertrag zum Betrieb ihres Unternehmens gehört. Verträge mit Verbrauchern im Sinne des KSchG kommen nicht zustande. Der Anbieter kann vor Vertragsschluss verlangen, dass der Kunde ihm seine Unternehmereigenschaft ausreichend nachweist.

1.5 Einkaufs-, Lieferanten- oder sonstige Geschäftsbedingungen des Kunden werden für das gegenständliche Rechtsgeschäft und die gesamte Geschäftsbeziehung ausgeschlossen, auch wenn ihnen der Anbieter nicht gesondert widerspricht. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine Geschäftsbedingungen wird hiermit widersprochen. Individuelle schriftliche Abreden zwischen den Parteien haben stets Vorrang.

1.6 Angaben in Werbematerialien, Prospekten oder auf der Website des Anbieters werden nur Vertragsbestandteil, soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde. Besondere Anforderungen des Kunden, insbesondere an IT-Sicherheit, Compliance oder Dokumentation, werden nur Vertragsbestandteil, wenn sie im Angebot oder in der Auftragsbestätigung ausdrücklich aufgenommen wurden. Garantien übernimmt der Anbieter nur, wenn er diese ausdrücklich schriftlich als solche bezeichnet.

1.7 Diese AGB gelten auch für alle künftigen Aufträge des Kunden über Leistungen, ohne dass es eines neuerlichen Hinweises bedarf.

1.8 Die Vertragssprache ist Deutsch. Etwaige anderssprachige Textbestandteile dienen nur Informationszwecken.

1.9 Die jeweils aktuelle Fassung dieser AGB ist auf der Website des Anbieters unter www.metisordo.cloud/agb abrufbar. Die bei Vertragsschluss geltende Fassung wird dem Kunden als Anlage zum Angebot, per E-Mail oder als Download zur Verfügung gestellt.

2. VERTRAGSSCHLUSS UND VERTRAGSBESTANDTEILE

2.1 Angebote des Anbieters sind freibleibend und können vom Anbieter bis zur Annahme durch den Kunden jederzeit widerrufen werden, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind.

2.2 Ein Vertrag zwischen den Parteien („Vertrag“) kommt wahlweise zustande durch (a) die vorbehaltlose Annahme eines Angebots des Anbieters durch den Kunden in Textform (z. B. per E-Mail) oder durch elektronische Signatur, (b) ein von beiden Parteien unterfertigtes Angebot bzw. eine unterfertigte Bestellung, (c) eine Auftragsbestätigung des Anbieters in Textform oder (d) die Aufnahme der Leistungserbringung durch den Anbieter. Der Umfang der geschuldeten Leistungen ergibt sich ausschließlich aus dem angenommenen Angebot bzw. der Auftragsbestätigung samt allfälliger Leistungsbeschreibung (zusammen „Auftrag“).

2.3 Bei Widersprüchen zwischen den Vertragsbestandteilen gilt – soweit nicht im Einzelfall ausdrücklich und unter Bezugnahme auf die abweichende Bestimmung anderes vereinbart ist – folgende Rangfolge: (i) der Auftrag, (ii) die Leistungsbeschreibung und sonstige Anlagen des Auftrags in der dort festgelegten Reihenfolge und (iii) diese AGB. In datenschutzrechtlichen Belangen geht eine zwischen den Parteien geschlossene Auftragsverarbeitungsvereinbarung („AVV“) vor. Für das Verhältnis zu den Produktbedingungen gelten Ziff. 1.2 und 1.3.

3. GEGENSTAND DER LEISTUNGEN UND STELLUNG DES ANBIETERS

3.1 Gegenstand eines Auftrags können insbesondere Beratung, Konzeption und Analysen zu Cloud-, Daten- und KI-Lösungen, die Auftragsentwicklung von Software, Schnittstellen und Automatisierungen, die Entwicklung und Integration von KI- und RAG-Lösungen, die Installation, Einrichtung, Konfiguration und Integration der Software MetisOrdo (einschließlich Coaching-Agenten, Prompts und Wissensquellen), technische Projektleitung, Workshops und Schulungen sowie Wartung, Support und sonstige Leistungen der elektronischen Datenverarbeitung sein.

3.2 Leistungen des Anbieters werden grundsätzlich als Dienstleistung nach tatsächlichem Aufwand gemäß Ziff. 4 erbracht, sofern nicht ausdrücklich schriftlich ein Werk mit definiertem Leistungserfolg zu einem Pauschal- oder Festpreis gemäß Ziff. 5 vereinbart wurde.

3.3 Der Anbieter erbringt die Leistungen in eigener Verantwortung durch eigene Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen. Er bestimmt die mit der Leistungserbringung betrauten Personen und kann diese austauschen, sofern die fachliche Qualifikation gleichwertig ist. Das Weisungs- und Direktionsrecht gegenüber diesen Personen liegt ausschließlich beim Anbieter; fachliche Vorgaben und projektbezogene Abstimmungen mit dem Kunden bleiben davon unberührt. Die eingesetzten Personen werden nicht in die betriebliche Organisation des Kunden eingegliedert. Durch den Vertrag wird keine Arbeitskräfteüberlassung im Sinne des AÜG begründet.

3.4 Der Anbieter ist berechtigt, sich zur Erfüllung des Auftrags geeigneter Dritter (Subunternehmer) zu bedienen. Er bleibt in diesem Fall alleiniger Vertragspartner des Kunden und hat sicherzustellen,

dass diese Dritten einer Geheimhaltungsverpflichtung gemäß Ziff. 18 unterliegen. Für die Weitergabe personenbezogener Daten gilt Ziff. 17.

3.5 Der Anbieter schuldet keinen wirtschaftlichen Erfolg und keine bestimmte Verwertbarkeit der Arbeitsergebnisse, sondern die fachgerechte Erbringung der vereinbarten Leistungen nach dem jeweiligen Stand der Technik und den anerkannten Regeln der Technik.

3.6 Leistungen im Zusammenhang mit der Führungs- und Mitarbeiterentwicklung beziehen sich auf die Konzeption, Einführung und Nutzung technischer Lösungen. Sie stellen keine psychologische, psychotherapeutische oder medizinische Beratung oder Behandlung und keine Rechts-, Steuer- oder arbeitsrechtliche Beratung dar.

4. DIENSTLEISTUNGEN NACH AUFWAND

4.1 Bei Leistungen nach Aufwand schuldet der Anbieter das fachgerechte Tätigwerden im vereinbarten Umfang, nicht jedoch die Herstellung eines bestimmten Werkes.

4.2 Der Anbieter dokumentiert den geleisteten Aufwand nachvollziehbar (Leistungsnachweis) und legt diesen der Abrechnung zugrunde. Der Leistungsnachweis gilt als genehmigt, wenn der Kunde ihm nicht binnen zehn (10) Arbeitstagen ab Übermittlung schriftlich und begründet widerspricht.

4.3 Angegebene Aufwandsschätzungen sind unverbindliche Prognosen und weder Fest- noch Höchstpreise. Zeichnet sich eine wesentliche Überschreitung einer Schätzung ab, wird der Anbieter den Kunden unverzüglich informieren; die weitere Vorgangsweise ist einvernehmlich festzulegen.

4.4 Vereinbarte Kapazitäten (z. B. Tage pro Woche oder Monat) sind vom Kunden auch dann zu vergüten, wenn er sie aus Gründen, die nicht der Anbieter zu vertreten hat, nicht abruft, sofern der Abruf nicht mindestens zehn (10) Arbeitstage vorher schriftlich abgesagt wurde.

5. WERKLEISTUNGEN, LEISTUNGSBESCHREIBUNG UND ABNAHME

5.1 Wurde ausdrücklich ein Werk zu einem Pauschal- oder Festpreis vereinbart, ist Grundlage der Leistungserbringung eine schriftliche Leistungsbeschreibung. Diese wird vom Kunden beigestellt oder vom Anbieter gegen gesonderte Verrechnung auf Basis der vom Kunden zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen ausgearbeitet. Die Leistungsbeschreibung ist vom Kunden auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu überprüfen und mit seinem Zustimmungsvermerk zu versehen.

5.2 Später auftretende Änderungswünsche des Kunden (Change Requests) bedürfen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung und können zu geänderten Termin- und Preisvereinbarungen führen. Bis zu deren Abschluss ist der Anbieter berechtigt, die Arbeiten auf Basis der ursprünglichen Leistungsbeschreibung fortzusetzen oder zu unterbrechen.

5.3 Individuell erstellte Software bzw. Programmadaptierungen bedürfen für das jeweils betroffene Leistungspaket einer Abnahme durch den Kunden spätestens vier (4) Wochen ab Lieferung. Die Abnahme wird in einem Protokoll bestätigt. Die Prüfung auf Richtigkeit und Vollständigkeit erfolgt anhand der vereinbarten Leistungsbeschreibung mittels praxisgerechter Testdaten, die der Kunde zeitgerecht, in der Normalarbeitszeit und auf seine Kosten zur Verfügung stellt.

5.4 Lässt der Kunde den Zeitraum von vier (4) Wochen ohne Abnahme verstreichen, so gilt die gelieferte Leistung mit dem Enddatum des genannten Zeitraumes als abgenommen. Bei Einsatz der Leistung im Echtbetrieb durch den Kunden gilt diese jedenfalls als abgenommen.

5.5 Etwa auftretende Mängel, das sind Abweichungen von der schriftlich vereinbarten Leistungsbeschreibung, sind vom Kunden ausreichend dokumentiert dem Anbieter zu melden, der um rasche Mängelbehebung bemüht ist. Liegen schriftlich gemeldete wesentliche Mängel vor, das heißt, dass der Echtbetrieb nicht begonnen oder fortgesetzt werden kann, so ist nach Mängelbehebung eine neuerliche Abnahme erforderlich. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Abnahme wegen unwesentlicher Mängel abzulehnen.

5.6 Sollte sich im Zuge der Arbeiten herausstellen, dass die Ausführung des Auftrags gemäß Leistungsbeschreibung tatsächlich oder rechtlich unmöglich ist, ist der Anbieter verpflichtet, dies dem Kunden sofort anzuzeigen. Ändert der Kunde die Leistungsbeschreibung nicht dahingehend bzw. schafft er nicht die Voraussetzung, dass eine Ausführung möglich wird, kann der Anbieter die Ausführung ablehnen und vom Auftrag zurücktreten. Die bis dahin für die Tätigkeit des Anbieters angefallenen Kosten und Spesen sind vom Kunden zu ersetzen.

5.7 Der Anbieter ist zu Teilleistungen, Teilabnahmen und Teilrechnungen berechtigt.

6. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

6.1 Der Kunde stellt dem Anbieter alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Unterlagen, Hilfsmittel, Zugänge, Testdaten, Testmöglichkeiten und personellen Ressourcen rechtzeitig, vollständig und kostenlos zur Verfügung und benennt eine entscheidungsbefugte Ansprechperson.

6.2 Die Bereitstellung erforderlicher Zugänge zu Systemen, Umgebungen und Cloud-Ressourcen (insbesondere Subskriptionen, Lizenzen und Berechtigungen) sowie die damit verbundenen Kosten obliegen dem Kunden. Verzögerungen aus verspäteter oder unvollständiger Bereitstellung gehen nicht zu Lasten des Anbieters.

6.3 Für die Sicherung seiner Daten ist der Kunde selbst verantwortlich. Er hat vor Beginn von Arbeiten an produktiven Systemen für eine vollständige und wiederherstellbare Datensicherung zu sorgen. Wird vom Kunden bereits auf einer zum Test zur Verfügung gestellten Umgebung im Echtbetrieb gearbeitet, liegt die Verantwortung für die Sicherung der Echtdaten beim Kunden.

6.4 Der Kunde ist für die rechtliche Zulässigkeit der von ihm beigestellten Inhalte, Daten und Vorgaben verantwortlich, insbesondere in wettbewerbs-, marken-, urheber-, datenschutz- und verwaltungsrechtlicher Hinsicht. Der Anbieter haftet im Falle leichter Fahrlässigkeit oder nach Erfüllung einer allfälligen Warnpflicht nicht für die rechtliche Zulässigkeit von Inhalten, wenn diese vom Kunden vorgegeben wurden.

6.5 Ausdrücklich wird darauf hingewiesen, dass eine barrierefreie Ausgestaltung (insbesondere im Sinne des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes – BGStG, des Web-Zugänglichkeits-Gesetzes – WZG sowie des Barrierefreiheitsgesetzes – BaFG) nicht im Angebot enthalten ist, sofern diese nicht gesondert und individuell vom Kunden angefordert wurde. Wurde die barrierefreie Ausgestaltung nicht vereinbart, obliegt dem Kunden die Überprüfung der Leistung auf ihre Zulässigkeit im Hinblick auf die hierfür einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen.

6.6 Werden Lösungen eingeführt, die Daten von Beschäftigten des Kunden verarbeiten, schafft der Kunde die arbeitsrechtlichen Voraussetzungen für deren Einsatz. Insbesondere wahrt er etwaige Mitbestimmungsrechte der Arbeitnehmervertretung (z. B. nach §§ 96, 96a ArbVG) und holt in Betrieben ohne Betriebsrat erforderlichenfalls die Zustimmung der Arbeitnehmer nach § 10 AVRAG ein.

6.7 Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht, ist der Anbieter berechtigt, Wartezeiten und Mehraufwände nach den vereinbarten Sätzen zu verrechnen sowie vereinbarte Termine entsprechend zu verschieben.

7. EINSATZ VON KÜNSTLICHER INTELLIGENZ

7.1 Der Anbieter setzt bei der Leistungserbringung Systeme mit künstlicher Intelligenz einschließlich großer Sprachmodelle von Drittanbietern ein („KI-Systeme“) und entwickelt bzw. konfiguriert für den Kunden Lösungen, die solche KI-Systeme nutzen. Von KI-Systemen erzeugte Ergebnisse können sachliche Ungenauigkeiten, Unvollständigkeiten oder veraltete Angaben enthalten und sind regelmäßig nicht exakt reproduzierbar. Eine bestimmte Antwortqualität, Trefferquote oder Genauigkeit wird nicht geschuldet, soweit nicht ausdrücklich messbare Kriterien schriftlich vereinbart wurden.

7.2 Der Kunde wird von KI-Systemen erzeugte Inhalte vor ihrer Verwendung oder Weitergabe eigenständig auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Eignung für den beabsichtigten Zweck überprüfen und für den Einsatz in Entscheidungsprozessen geeignete menschliche Kontrollmechanismen vorsehen. Von KI-Systemen erzeugte Inhalte stellen keine Rechts-, Steuer-, medizinische, psychologische oder sonstige fachliche Beratung dar.

7.3 Für die Nutzung von KI-Systemen und sonstigen Diensten Dritter (insbesondere Modell-, Cloud- oder API-Anbieter) gelten deren Bedingungen; erforderliche Verträge schließt der Kunde im eigenen Namen ab, sofern nichts anderes vereinbart ist. Der Anbieter haftet nicht für Verfügbarkeit, Leistungs-, Qualitäts- oder Preisänderungen sowie die Einstellung solcher Dienste. Er konfiguriert die Dienste – soweit der jeweilige Dienstanbieter dies ermöglicht – so, dass Daten des Kunden nicht zum Training von Modellen verwendet werden, und weist den Kunden andernfalls vor dem Einsatz darauf hin.

7.4 Die Einhaltung der regulatorischen Anforderungen an den Einsatz von KI-Systemen, insbesondere der Verordnung (EU) 2024/1689 („KI-Verordnung“), obliegt dem Kunden als Betreiber bzw. Anbieter des jeweiligen Systems; der Anbieter unterstützt ihn dabei nur im ausdrücklich vereinbarten Umfang. Der Kunde stellt sicher, dass er über die erforderlichen Rechte und Rechtsgrundlagen für alle Daten und Inhalte verfügt, die er zur Verarbeitung durch KI-Systeme zur Verfügung stellt.

8. PREISE, SPESEN UND NEBENKOSTEN

8.1 Alle Preise verstehen sich in EUR zuzüglich der geltenden Umsatzsteuer. Sie gelten nur für den jeweiligen Auftrag.

8.2 Sofern nichts anderes vereinbart ist, wird der Arbeitsaufwand zu den am Tag der Leistungserbringung gültigen Stunden- bzw. Tagessätzen des Anbieters verrechnet. Ein Leistungstag umfasst acht (8) Leistungsstunden. Abweichungen von einem dem Vertragspreis zugrunde liegenden Zeitaufwand, die nicht vom Anbieter zu vertreten sind, werden nach tatsächlichem Anfall berechnet.

8.3 Vom Kunden angeordnete oder zu vertretende Leistungen außerhalb der Geschäftszeiten (Montag bis Freitag, 08:00 bis 18:00 Uhr) werden mit einem Zuschlag von 50 % bzw. an Sonn- und Feiertagen von 100 % verrechnet. Reisekosten (Fahrt-, Tag- und Nächtigungsgelder) werden gesondert nach den jeweils gültigen Sätzen bzw. in tatsächlicher Höhe verrechnet; Wegzeiten werden mit 50 % des vereinbarten Satzes verrechnet.

8.4 Kosten für Software-Lizenzen, Cloud-Ressourcen, Modell- und API-Nutzung, sonstige Drittleistungen sowie allfällige Vertragsgebühren trägt der Kunde; werden sie vom Anbieter verauslagt, werden sie gesondert weiterverrechnet. Lizenzgebühren für die Software MetisOrdo richten sich nach den Produktbedingungen.

8.5 Bei Dauerschuldverhältnissen und Aufträgen ist der Anbieter berechtigt, die vereinbarten Sätze jeweils zum 1. Jänner eines Jahres anzupassen, erstmals zu dem 1. Jänner, der mindestens drei (3) Monate nach Vertragsbeginn liegt. Als Maßstab dient der von der Statistik Austria verlautbarte Verbraucherpreisindex 2025 (VPI 2025) bzw. ein an seine Stelle tretender Index. Ausgangsbasis ist die für den Monat des Vertragsabschlusses verlautbarte Indexzahl; Vergleichswert ist die für den Monat Oktober des Vorjahres verlautbarte Indexzahl. Ein Sinken der Indexzahl führt zu keiner Herabsetzung der Sätze; in diesem Fall bleibt die bisherige Ausgangsbasis maßgeblich. Die Anpassung wird dem Kunden mindestens einen (1) Monat vor ihrem Wirksamwerden in Textform angekündigt. Eine unterbliebene Anpassung bedeutet keinen Verzicht auf künftige Anpassungen.

9. ZAHLUNG

9.1 Die vom Anbieter gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens vierzehn (14) Tage ab Rechnungserhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen sinngemäß.

9.2 Leistungen nach Aufwand werden monatlich im Nachhinein abgerechnet. Bei Aufträgen, die mehrere Einheiten, Leistungspakete oder Teilschritte umfassen, ist der Anbieter berechtigt, nach Erbringung jeder einzelnen Einheit oder Leistung Rechnung zu legen. Bei Werkverträgen ist der Anbieter berechtigt, bei Auftragserteilung eine Anzahlung von bis zu 30 % des Auftragswertes in Rechnung zu stellen.

9.3 Die Einhaltung der vereinbarten Zahlungstermine bildet eine wesentliche Bedingung für die Leistungserbringung durch den Anbieter. Die Nichteinhaltung der vereinbarten Zahlungen berechtigt den Anbieter, die laufenden Arbeiten einzustellen und vom Vertrag zurückzutreten. Alle damit verbundenen Kosten sowie der Gewinnentgang sind vom Kunden zu tragen. Bei Zahlungsverzug verrechnet der Anbieter Verzugszinsen für unternehmensbezogene Geschäfte in Höhe von 9,2 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz (§ 456 UGB) sowie eine Entschädigung für Betreibungskosten nach § 458 UGB und allfällige darüber hinausgehende Mahn- und Inkassospesen.

9.4 Der Kunde ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen oder Bemängelungen zurückzuhalten. Eine Aufrechnung mit Gegenforderungen ist nur zulässig, soweit diese vom Anbieter schriftlich anerkannt oder rechtskräftig festgestellt sind.

9.5 Der Kunde stimmt der Übermittlung von Rechnungen in elektronischer Form zu, insbesondere als PDF per E-Mail an die von ihm bekanntgegebene Rechnungsadresse. Änderungen der Rechnungsadresse hat der Kunde dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen.

10. TERMINE UND LEISTUNGSZEIT

10.1 Der Anbieter ist bestrebt, die vereinbarten Termine der Erfüllung (Fertigstellung) möglichst genau einzuhalten. Termine sind nur dann verbindlich, wenn sie ausdrücklich schriftlich als verbindlich vereinbart wurden.

10.2 Die angestrebten Erfüllungstermine können nur dann eingehalten werden, wenn der Kunde seinen Mitwirkungspflichten gemäß Ziff. 6 zeitgerecht und vollständig nachkommt. Verzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zur Verfügung gestellte Unterlagen entstehen, sind vom Anbieter nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug des Anbieters führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der Kunde.

10.3 Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen, Pandemien, behördliche Maßnahmen, Ausfälle von Kommunikationsnetzen, Cloud-, Modell- oder sonstigen Dienstanbietern, großflächige Cyberangriffe sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflussmöglichkeit des Anbieters liegen, entbinden den Anbieter für deren Dauer von der Leistungsverpflichtung bzw. gestatten ihm eine Neufestsetzung der vereinbarten Leistungszeit. Dauert ein solches Ereignis länger als sechzig (60) Tage an, ist jede Partei berechtigt, den betroffenen Auftrag schriftlich zu beenden; bereits erbrachte Leistungen sind abzurechnen.

11. URHEBERRECHT UND NUTZUNGSRECHTE

11.1 Vorbehaltlich Ziff. 11.3 bis 11.6 räumt der Anbieter dem Kunden nach vollständiger Bezahlung des vereinbarten Entgelts das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare und zeitlich unbegrenzte Recht ein, sämtliche auf Grundlage des Vertrags erstellten Arbeitsergebnisse für eigene, interne Zwecke zu nutzen. Sämtliche sonstigen Rechte verbleiben beim Anbieter.

11.2 Durch die Mitwirkung des Kunden bei der Herstellung der Arbeitsergebnisse werden keine Rechte über die im Vertrag festgelegte Nutzung hinaus erworben. Es entsteht keine Miturheberschaft des Kunden.

11.3 Der Anbieter bleibt Inhaber sämtlicher Rechte an allgemeinem Know-how, Ideen, Konzepten, Methoden, Verfahren und Architekturmustern sowie an vorbestehenden oder allgemein verwendbaren Bausteinen (insbesondere Bibliotheken, Frameworks, Templates, Skripten, Referenzarchitekturen sowie Prompt-, Agenten- und Konfigurationsmustern), auch wenn diese im Zuge des Auftrags entstanden, weiterentwickelt oder eingesetzt wurden. Der Anbieter ist berechtigt, diese uneingeschränkt für andere Kunden zu verwenden. Am Einsatz solcher Bausteine im Rahmen des Auftrags erhält der Kunde ein Nutzungsrecht im Umfang von Ziff. 11.1.

11.4 Leistungen im Zusammenhang mit der Software MetisOrdo begründen keine über die Produktbedingungen hinausgehenden Rechte an der Software, an der Dokumentation oder an den vom Anbieter allgemein bereitgestellten Coaching-Agenten, Prompts, Vorlagen und Coaching-Methoden. Vom Anbieter für den Kunden erstellte oder angepasste Konfigurationen, Coaching-Agenten, Prompts und Wissensquellen darf der Kunde im Umfang von Ziff. 11.1 zusammen mit der Software MetisOrdo nutzen, solange er hierzu nach den Produktbedingungen berechtigt ist; Ziff. 11.3 bleibt unberührt.

11.5 Eine ausschließliche, exklusive oder sinngleiche Nutzungsbefugnis des Kunden (§ 40b UrhG sinngemäß) bedarf einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung und einer gesonderten Abgeltung. Sie gilt jedenfalls nicht hinsichtlich jener Bestandteile, die von unabhängigen Dritten geschaffen und vom Anbieter in die Arbeitsergebnisse integriert wurden (insbesondere Open-Source-Komponenten, Templates, Programmbibliotheken); insoweit sind die für diese bestehenden Lizenzbedingungen maßgeblich.

11.6 Wird dem Kunden Software oder ein Dienst zur Verfügung gestellt, deren bzw. dessen Lizenzinhaber ein Dritter ist (z. B. Standardsoftware, Cloud-Dienste, Sprachmodelle), so richtet sich die

Einräumung des Nutzungsrechts ausschließlich nach den Lizenzbestimmungen des jeweiligen Rechteinhabers.

11.7 Eine Programm- bzw. Lösungsdokumentation wird nur dann erstellt und dem Kunden übergeben, wenn dies ausdrücklich vereinbart wird. Gleiches gilt für die Übergabe des Quellcodes individuell erstellter Software. Die Übergabe setzt in jedem Fall die vollständige Bezahlung voraus. Ein Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes der Software MetisOrdo besteht nicht.

12. LAUFZEIT, RÜCKTRITT UND STORNIERUNG

12.1 Aufträge über laufende Leistungen (Dauerschuldverhältnisse) können von beiden Parteien unter Einhaltung einer Frist von vier (4) Wochen zum Monatsende schriftlich gekündigt werden, sofern nichts anderes vereinbart ist. Bis zur Beendigung erbrachte Leistungen sind abzurechnen und zu vergüten. Die Laufzeit eines Vertrags über die Software MetisOrdo richtet sich ausschließlich nach den Produktbedingungen.

12.2 Für den Fall der Überschreitung einer verbindlich vereinbarten Leistungszeit aus alleinigem Verschulden oder rechtswidrigem Handeln des Anbieters ist der Kunde berechtigt, mittels eingeschriebenen Briefes vom betreffenden Auftrag zurückzutreten, wenn auch innerhalb einer angemessenen Nachfrist von mindestens vier (4) Wochen die vereinbarte Leistung in wesentlichen Teilen nicht erbracht wird und den Kunden daran kein Verschulden trifft.

12.3 Stornierungen durch den Kunden sind nur mit schriftlicher Zustimmung des Anbieters möglich. Ist der Anbieter mit einem Storno einverstanden, so hat er das Recht, neben den erbrachten Leistungen und aufgelaufenen Kosten eine Stornogebühr in der Höhe von 30 % des noch nicht abgerechneten Auftragswertes des Gesamtprojektes zu verrechnen.

12.4 Beide Parteien sind berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung aufzulösen, insbesondere wenn die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen der anderen Partei mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wird oder wenn eine Partei wesentliche Vertragspflichten trotz schriftlicher Abmahnung und angemessener Nachfrist schwerwiegend verletzt. Zwingende insolvenzrechtliche Bestimmungen, insbesondere § 25a IO, bleiben unberührt.

12.5 Nach Beendigung eines Auftrags gibt jede Partei die ihr von der anderen Partei überlassenen Unterlagen und Datenträger zurück bzw. löscht oder vernichtet diese auf Verlangen der anderen Partei, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen und sich aus einer AVV nichts anderes ergibt. Der Kunde deaktiviert die dem Anbieter eingeräumten Zugänge und Berechtigungen zu seinen Systemen; der Anbieter verwendet ihm überlassene Zugangsdaten nicht weiter und löscht sie. Der Anbieter ist berechtigt, Kopien der Arbeitsergebnisse und der Projektdokumentation zu Nachweis- und Gewährleistungszwecken aufzubewahren; Ziff. 11 und Ziff. 18 bleiben unberührt.

13. GEWÄHRLEISTUNG

13.1 Der Anbieter gewährleistet, dass vereinbarte Werkleistungen die in der Leistungsbeschreibung bzw. der dazugehörigen Dokumentation beschriebenen Funktionen erfüllen, sofern sie in der im Vertrag beschriebenen Systemumgebung genutzt werden. Für Mängel der Software MetisOrdo gelten ausschließlich die Produktbedingungen.

13.2 Voraussetzung für die Fehlerbeseitigung ist, dass der Kunde den Fehler innerhalb der (gegebenenfalls sinngemäß anzuwendenden) Frist des § 377 UGB nachvollziehbar beschrieben meldet, die erforderlichen Unterlagen und Zugänge bereitstellt, keine Eingriffe in die Leistung vorgenommen wurden und die Leistung bestimmungsgemäß betrieben wird.

13.3 Im Falle der Gewährleistung hat Verbesserung jedenfalls Vorrang vor Preisminderung oder Auflösung des Vertrags. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben, wobei der Kunde dem Anbieter alle zur Untersuchung und Mängelbehebung erforderlichen Maßnahmen ermöglicht. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gemäß § 924 ABGB wird ausgeschlossen.

13.4 Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs (6) Monate ab Übergabe bzw. Abnahme. Die Rechte des Kunden aus der Gewährleistung sowie die Ansprüche daraus verjähren jedenfalls einen (1) Monat nach Ende der Gewährleistungsfrist. Die Möglichkeit der Einrede gegen die Entgeltforderung im Sinne des § 933 Abs 3 ABGB wird ausgeschlossen.

13.5 Kosten für Hilfestellung, Fehlerdiagnose sowie Fehler- und Störungsbeseitigung, die vom Kunden zu vertreten sind, sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden vom Anbieter gegen Berechnung durchgeführt. Dies gilt auch für die Behebung von Mängeln, wenn Programmänderungen, Ergänzungen oder sonstige Eingriffe vom Kunden selbst oder von dritter Seite vorgenommen worden sind.

13.6 Der Anbieter übernimmt keine Gewähr für Fehler, Störungen oder Schäden, die auf unsachgemäße Bedienung, geänderte Systemkomponenten, Schnittstellen und Parameter, Verwendung ungeeigneter Organisationsmittel und Datenträger, anormale Betriebsbedingungen, Änderungen oder Ausfälle von Diensten Dritter (insbesondere Cloud-Plattformen, Modell- und API-Anbieter) oder auf nicht vom Anbieter zu vertretende Eingriffe zurückzuführen sind. Für Programme und Lösungen, die durch eigene Mitarbeiter des Kunden bzw. Dritte nachträglich verändert werden, entfällt jegliche Gewährleistung durch den Anbieter.

13.7 Für Leistungen, die als Dienstleistung nach Aufwand gemäß Ziff. 4 erbracht werden, sowie für Beratungs-, Analyse-, Schulungs- und Führungsleistungen wird keine Gewähr für einen bestimmten Erfolg übernommen; geschuldet ist die fachgerechte Erbringung nach dem Stand der Technik.

13.8 Für Ergebnisse von KI-Systemen gilt ergänzend Ziff. 7. Eine Gewähr für Richtigkeit, Vollständigkeit, Reproduzierbarkeit oder für die Nichtverletzung von Rechten Dritter durch von KI-Systemen erzeugte Inhalte wird nicht übernommen.

14. HAFTUNG

14.1 Der Anbieter haftet dem Kunden für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens.

14.2 Die Haftung des Anbieters ist der Höhe nach mit dem für den betroffenen Auftrag gezahlten Netto-Entgelt begrenzt, bei Dauerschuldverhältnissen mit dem in den zwölf (12) Monaten vor dem schadensauslösenden Ereignis für diesen Auftrag gezahlten Netto-Entgelt. Diese betragliche Begrenzung gilt nicht für Personenschäden, für Vorsatz sowie in Fällen zwingender gesetzlicher Haftung, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz.

14.3 Die Haftung für mittelbare Schäden – wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten, die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter – wird ausdrücklich ausgeschlossen, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegt.

14.4 Schadenersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines (1) Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.

14.5 Der Kunde hält den Anbieter hinsichtlich Ansprüchen Dritter schad- und klaglos, die daraus resultieren, dass der Kunde Inhalte, Daten oder Vorgaben beigestellt hat oder die vom Anbieter erbrachten Leistungen abweichend vom vereinbarten Verwendungszweck einsetzt.

14.6 Diese Haftungsregelungen gelten auch zugunsten von Mitarbeitern, Vertretern und Organen des Anbieters sowie für die deliktische Haftung.

14.7 Aus dem Bestehen einer allfälligen Versicherung des Anbieters wird keine über Ziff. 14.1 bis 14.6 hinausgehende Haftung begründet.

15. LOYALITÄT UND ABWERBEVERBOT

15.1 Die Parteien verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Sie werden jede gezielte Abwerbung, auch über Dritte, von Mitarbeitern oder Subunternehmern der anderen Partei, die an der Realisierung der Aufträge gearbeitet haben, während der Dauer des Vertrags und zwölf (12) Monate nach dessen Beendigung unterlassen.

15.2 Die dagegen verstoßende Partei ist verpflichtet, pauschalierten Schadenersatz in der Höhe von sechs (6) Bruttomonatsentgelten der betreffenden Person der anderen Partei zu zahlen. Das richterliche Mäßigungsrecht gemäß § 1336 Abs 2 ABGB bleibt unberührt. Die Geltendmachung eines darüber hinausgehenden tatsächlichen Schadens bleibt vorbehalten.

16. REFERENZNENNUNG

16.1 Der Anbieter ist berechtigt, den Kunden nach vorheriger schriftlicher Zustimmung unter Nennung des Firmenwortlauts und des Firmenlogos sowie mit einer allgemeinen Projektbeschreibung als Referenz zu nennen, insbesondere auf der Website des Anbieters und in Angebots- und Marketingunterlagen. Vertrauliche Informationen gemäß Ziff. 18 dürfen dabei nicht offengelegt werden. Die Zustimmung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden.

17. DATENSCHUTZ

17.1 Die Parteien halten bei der Durchführung des Vertrags die anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen ein, insbesondere die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und das Datenschutzgesetz (DSG).

17.2 Soweit der Anbieter im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien eine AVV gemäß Art 28 DSGVO ab, die Bestandteil des Vertrags ist und insbesondere den Einsatz von Unterauftragsverarbeitern regelt. Der Kunde ist Verantwortlicher im Sinne der DSGVO.

17.3 Personenbezogene Daten der Ansprechpartner des Kunden verarbeitet der Anbieter als eigener Verantwortlicher zur Durchführung des Vertrags. Einzelheiten ergeben sich aus der Datenschutzerklärung des Anbieters im Sinne der Art 13 und 14 DSGVO, die unter www.metisordo.cloud abrufbar ist.

18. GEHEIMHALTUNG

18.1 Jede Partei verpflichtet sich, alle ihr von der anderen Partei im Zusammenhang mit dem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sowie sonstigen vertraulichen Informationen („Vertrauliche Informationen") als solche zu behandeln, nur zur Durchführung des Vertrags zu verwenden und Dritten nicht zugänglich zu machen. Vertrauliche Informationen des Anbieters sind insbesondere seine Methoden, Konzepte, Prompts und Coaching-Agenten; der Anbieter schützt diese als Geschäftsgeheimnisse im Sinne des § 26b UWG.

18.2 Die Geheimhaltungspflicht gilt nicht für Informationen, die

18.2.1 allgemein bekannt sind oder ohne Verletzung dieser Geheimhaltungspflicht allgemein bekannt werden;

18.2.2 dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren;

18.2.3 dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden;

18.2.4 vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind; oder

18.2.5 aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung oder einer rechtskräftigen behördlichen oder gerichtlichen Entscheidung offenzulegen sind.

18.3 Mitarbeiter, Berater und Subunternehmer der Parteien gelten nicht als Dritte, soweit sie die Informationen für die Durchführung des Vertrags benötigen und einer inhaltlich dieser Ziffer entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

18.4 Die Geheimhaltungspflicht gilt für die Dauer des Vertrags und drei (3) Jahre über dessen Beendigung hinaus; für Geschäftsgeheimnisse im Sinne des § 26b UWG gilt sie, solange diese Eigenschaft besteht.

19. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

19.1 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags einschließlich dieser AGB bedürfen der Schriftform; dies gilt auch für ein Abgehen vom Schriftformerfordernis. Der Schriftform genügt die Übermittlung per E-Mail, sofern nichts anderes bestimmt ist.

19.2 Der Anbieter ist berechtigt, diese AGB mit Wirkung für laufende Dauerschuldverhältnisse zu ändern. Änderungen werden dem Kunden mindestens sechs (6) Wochen vor ihrem Inkrafttreten in Textform unter Hervorhebung der geänderten Bestimmungen mitgeteilt. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb dieser Frist in Textform, gelten die Änderungen als angenommen; auf diese Rechtsfolge weist der Anbieter in der Mitteilung gesondert hin. Widerspricht der Kunde, gelten die bisherigen AGB fort; der Anbieter kann das betroffene Dauerschuldverhältnis in diesem Fall gemäß Ziff. 12.1 kündigen. Änderungen der Hauptleistungspflichten und der Entgelte sind von dieser Bestimmung ausgenommen.

19.3 Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag – ausgenommen Geldforderungen – nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung des Anbieters an Dritte abtreten oder übertragen. Der Anbieter darf den Vertrag im Rahmen einer Übertragung seines Unternehmens oder des betroffenen Geschäftsbereichs auf den Erwerber übertragen.

19.4 Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (UN-Kaufrecht), auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird.

19.5 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB oder dem Vertrag ist das sachlich zuständige Gericht in Linz, Österreich, sofern zwingende gesetzliche Regelungen nichts anderes vorsehen. Erfüllungsort ist der Sitz des Anbieters.

19.6 Die Parteien werden sich bemühen, Streitigkeiten zunächst einvernehmlich beizulegen; jede Partei kann hierfür die Beiziehung eines eingetragenen Wirtschaftsmediators (ZivMediatG) vorschlagen. Das Recht, jederzeit gerichtliche Schritte einzuleiten, bleibt unberührt.

19.7 Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden oder eine Lücke enthalten, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine wirksame Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahekommt. Im Falle einer unzulässigen Frist gilt das gesetzlich zulässige Maß.

Stand: Oktober 2026