

Allgemeine Geschäftsbedingungen der ArkGenix GmbH (DigitalArk)

ArkGenix GmbH · Dr. Theodor Körner Platz 5 · 2320 Schwechat · FN 606354 y · www.digitalark.at

Teil A – Allgemeine Bestimmungen

1. Geltungsbereich

1.1 Die ArkGenix GmbH, FN 606354 y, Dr. Theodor Körner Platz 5, 2320 Schwechat, tritt auch unter der Marke „DigitalArk“ auf (im Folgenden „DigitalArk“). DigitalArk erbringt sämtliche Leistungen ausschließlich auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Sie gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, selbst wenn nicht ausdrücklich auf sie Bezug genommen wird.

1.2 Diese AGB richten sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 1 KSchG. Verträge mit Verbrauchern schließt DigitalArk nur auf Grundlage gesonderter Vereinbarungen.

1.3 Die AGB bestehen aus dem Allgemeinen Teil (Teil A) und Zusatzbedingungen für Websites, Shops und Branding (Teil B), Software, Automatisierung und KI (Teil C) sowie Wartung, Hosting und Managed Services (Teil D). Die Zusatzbedingungen gelten, soweit der Auftrag Leistungen der jeweiligen Art umfasst. Bei Widersprüchen gilt diese Rangfolge: individuelle Vereinbarung im Angebot oder in der Auftragsbestätigung, Leistungsbeschreibung, Zusatzbedingungen, Allgemeiner Teil.

1.4 Abweichende oder ergänzende Bedingungen des Kunden werden – auch bei Kenntnis – nur wirksam, wenn DigitalArk ihnen ausdrücklich schriftlich zustimmt.

1.5 Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. E-Mail genügt der Schriftform, soweit in diesen AGB nichts anderes bestimmt ist.

1.6 Ist eine Bestimmung dieser AGB unwirksam, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An ihre Stelle tritt eine wirksame Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen am nächsten kommt.

2. Vertragsabschluss

2.1 Angebote von DigitalArk sind freibleibend und, sofern nicht anders angegeben, 30 Tage ab Angebotsdatum gültig.

2.2 Der Vertrag kommt durch schriftliche Annahme des Angebots durch den Kunden (auch per E-Mail oder elektronischer Signatur) oder durch schriftliche Auftragsbestätigung von DigitalArk zustande. Beginnt DigitalArk auf Wunsch des Kunden mit der Leistungserbringung, gilt der Auftrag zu den Bedingungen des Angebots als angenommen.

2.3 Alle Positionen eines Angebots, die nicht ausdrücklich als optional gekennzeichnet sind, sind im Fall einer Beauftragung Teil des Auftrags. Einmalige Leistungen werden mit ihrem Preis ausgewiesen. Wiederkehrende Leistungen (z. B. Hosting, Wartung, Lizenzen, Managed Services) werden mit Betrag und Abrechnungsintervall angegeben und sind nicht im Gesamtpreis enthalten.

2.4 Unentgeltliche Erstgespräche, Potenzialanalysen und Website-Checks sind unverbindliche Orientierungshilfen. Sie begründen keine Pflicht zur weiteren Leistung.

3. Leistungsumfang und Änderungen

3.1 Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem Angebot bzw. der Leistungsbeschreibung. Leistungen, die dort nicht beschrieben sind, sind nicht geschuldet.

3.2 Wünscht der Kunde Änderungen oder Erweiterungen, teilt DigitalArk die Auswirkungen auf Aufwand, Preis und Termine mit. Umgesetzt wird erst nach schriftlicher Freigabe durch den Kunden. Bis dahin wird nach dem

ursprünglichen Umfang weitergearbeitet. Der Aufwand für die Prüfung umfangreicher Änderungswünsche kann nach Stundensatz verrechnet werden.

3.3 Die Anzahl der im Preis enthaltenen Korrekturschleifen ergibt sich aus dem Angebot. Weitere Korrekturen werden nach Aufwand verrechnet.

3.4 Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs werden nach den jeweils gültigen Stundensätzen von DigitalArk verrechnet. Diese betragen derzeit EUR 110,- netto je Stunde für KI, Automatisierung und Softwareentwicklung sowie EUR 90,- netto je Stunde für alle übrigen Leistungen (z. B. Websites, Design, Branding). Abgerechnet wird in Einheiten von 15 Minuten.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

4.1 Der Kunde stellt DigitalArk rechtzeitig und unentgeltlich alle Informationen, Inhalte, Unterlagen und Zugänge zur Verfügung, die für die Leistung erforderlich sind. Dazu zählen etwa Administratorrechte in Microsoft 365 oder Google Workspace, Domain- und Hosting-Zugänge, Texte und Bilder. Er benennt eine entscheidungsbefugte Ansprechperson.

4.2 Mehraufwand und Verzögerungen, die durch unrichtige, unvollständige, verspätete oder nachträglich geänderte Angaben oder Beistellungen des Kunden entstehen, trägt der Kunde. Vereinbarte Termine verschieben sich entsprechend.

4.3 Kommt der Kunde seiner Mitwirkung trotz schriftlicher Aufforderung und Nachfrist von 14 Tagen nicht nach, darf DigitalArk die bis dahin erbrachten Leistungen abrechnen oder vom Vertrag zurücktreten. § 1168 ABGB bleibt unberührt.

4.4 Der Kunde sichert zu, dass er an allen übermittelten Inhalten (z. B. Texte, Fotos, Logos, Dokumente, Daten) die erforderlichen Rechte besitzt und deren Verwendung keine Rechte Dritter verletzt. Er hält DigitalArk insoweit schad- und klaglos.

4.5 Der Kunde ist für die regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich, sofern die Datensicherung nicht ausdrücklich an DigitalArk beauftragt ist. Vor Eingriffen in produktive Systeme stellt er eine aktuelle Sicherung sicher.

4.6 Für die rechtliche Zulässigkeit seiner Inhalte, Geschäftsprozesse und Pflichtangaben (z. B. Impressum, Datenschutzerklärung, Preisangaben, branchenspezifische Vorschriften) ist der Kunde verantwortlich. DigitalArk erbringt keine Rechtsberatung, weist aber auf erkennbare Risiken hin.

5. Subunternehmer und Drittanbieter

5.1 DigitalArk darf zur Leistungserbringung Subunternehmer einsetzen. DigitalArk wählt diese sorgfältig aus und bleibt Vertragspartner des Kunden.

5.2 Viele Lösungen beruhen auf Diensten Dritter, etwa von Microsoft, Google, Anbietern von KI-Modellen, Hosting- und Domainanbietern oder Zahlungsdiensten. Sofern nichts anderes vereinbart ist, laufen die dazu nötigen Konten und Verträge auf den Namen des Kunden, und es gelten zusätzlich die Bedingungen dieser Anbieter. Lizenz-, Nutzungs- und verbrauchsabhängige Kosten (z. B. API-Kosten) trägt der Kunde, auch wenn DigitalArk sie im eigenen Namen bezieht und weiterverrechnet.

5.3 DigitalArk hat keinen Einfluss auf Verfügbarkeit, Funktionsumfang, Preise und Bedingungen der Drittanbieter und haftet nicht für deren Ausfälle, Änderungen oder Einstellung. Dadurch nötige Anpassungen sind gesondert zu vergüten, soweit sie nicht von einem Wartungsvertrag umfasst sind.

6. Termine und Fristen

6.1 Termine sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich ausdrücklich als verbindlich vereinbart wurden. Andere Zeitangaben sind Richtwerte.

6.2 Gerät DigitalArk mit einem verbindlichen Termin in Verzug, kann der Kunde erst nach Setzung einer schriftlichen Nachfrist von mindestens 14 Tagen vom Vertrag zurücktreten. Schadenersatz wegen Verzugs besteht nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

6.3 Höhere Gewalt und Umstände, die DigitalArk nicht zu vertreten hat, verschieben Termine um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit. Dazu zählen insbesondere Ausfälle wesentlicher Drittanbieter, Cyberangriffe, behördliche Maßnahmen sowie Verzögerungen bei der Mitwirkung des Kunden.

7. Abnahme

7.1 Werkleistungen wie Websites, Software und Automatisierungen stellt DigitalArk nach Fertigstellung zur Abnahme bereit. Der Kunde prüft die Leistung binnen 10 Werktagen und erklärt die Abnahme oder meldet Mängel schriftlich und nachvollziehbar.

7.2 Die Leistung gilt als abgenommen, wenn der Kunde innerhalb dieser Frist keine wesentlichen Mängel meldet oder sie produktiv nutzt (z. B. Website online, Automatisierung im Echtbetrieb). Vorher schriftlich gemeldete wesentliche Mängel bleiben davon unberührt.

7.3 Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. Sie werden im Rahmen der Gewährleistung behoben.

7.4 Für in sich abgeschlossene Teile (z. B. Konzept, Design, Prototyp) kann DigitalArk Teilabnahmen bzw. Freigaben verlangen. Entwürfe gelten als freigegeben, wenn der Kunde nicht binnen 5 Werktagen widerspricht und DigitalArk bei der Übermittlung auf diese Folge hingewiesen hat.

8. Honorar und Preise

8.1 Alle Preise verstehen sich in Euro zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

8.2 Sofern das Angebot nichts anderes vorsieht, werden Projekte so verrechnet: 50 % bei Auftragserteilung, der Rest bei Abnahme. Bei Projekten ab EUR 5.000 netto kann DigitalArk zusätzlich Teilrechnungen nach abgeschlossenen Projektphasen stellen.

8.3 Wiederkehrende Leistungen werden im Voraus für das jeweilige Abrechnungsintervall verrechnet.

8.4 Kostenvoranschläge sind unverbindlich (§ 1170a Abs 2 ABGB). Zeichnet sich eine Überschreitung um mehr als 15 % ab, informiert DigitalArk den Kunden. Dieser entscheidet binnen 7 Tagen, ob die Arbeiten im erweiterten Umfang fortgesetzt oder reduziert werden. Bis zu dieser Entscheidung darf DigitalArk die Arbeiten unterbrechen.

8.5 Wiederkehrende Entgelte und Stundensätze sind wertgesichert nach dem Verbraucherpreisindex der Statistik Austria (oder dessen Nachfolgeindex). Basis ist der Indexwert des Monats des Vertragsabschlusses. Die Anpassung erfolgt einmal jährlich zum 1. Jänner.

8.6 Erhöht ein Drittanbieter die Preise für Leistungen, die DigitalArk weiterverrechnet, darf DigitalArk diese Erhöhung nach Ankündigung von mindestens 30 Tagen im gleichen Ausmaß weitergeben.

8.7 Wird ein Auftrag aus Gründen, die der Kunde zu vertreten hat, nicht ausgeführt oder vorzeitig beendet, gebührt DigitalArk das vereinbarte Entgelt abzüglich ersparter Aufwendungen (§ 1168 ABGB).

8.8 Barauslagen sowie Reisezeiten und -kosten außerhalb von Wien und Niederösterreich werden gesondert verrechnet.

9. Zahlung und Verzug

9.1 Rechnungen sind binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu bezahlen. Der Kunde ist mit der Übermittlung von Rechnungen in elektronischer Form einverstanden.

9.2 Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen für Unternehmer (§ 456 UGB). Der Kunde ersetzt die Pauschale von EUR 40 (§ 458 UGB) sowie die zweckentsprechenden Kosten der Betreibung, etwa Inkasso- und Anwaltskosten.

9.3 Ist der Kunde trotz Mahnung mit Nachfrist von 14 Tagen in Verzug, darf DigitalArk weitere Leistungen zurückhalten und wiederkehrende Leistungen (z. B. Hosting, Zugänge, Managed Services) nach schriftlicher Ankündigung aussetzen. Die Entgeltspflicht bleibt bestehen.

9.4 Bei Zahlungsverzug kann DigitalArk alle Forderungen aus sämtlichen Verträgen mit dem Kunden sofort fällig stellen.

9.5 Der Kunde darf nur mit Forderungen aufrechnen, die DigitalArk schriftlich anerkannt hat oder die rechtskräftig festgestellt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

10. Nutzungsrechte und geistiges Eigentum

10.1 Mit vollständiger Bezahlung erhält der Kunde an den eigens für ihn erstellten Arbeitsergebnissen (z. B. Website, Designs, Texte, Automatisierungen, individuelle Software) ein zeitlich und örtlich unbeschränktes Recht, sie für eigene geschäftliche Zwecke zu nutzen, zu vervielfältigen und selbst oder durch Dritte zu ändern. An eigens erstellten Logos und Elementen des Corporate Designs erhält der Kunde ein ausschließliches Werknutzungsrecht.

10.2 Werkzeuge, Vorlagen, Code-Bibliotheken, Prompts, Workflows, Konfigurationsmuster und Methoden, die DigitalArk unabhängig vom Auftrag entwickelt hat oder auftragsübergreifend einsetzt, bleiben im Eigentum von DigitalArk. Der Kunde erhält daran ein einfaches, unbefristetes Nutzungsrecht, soweit dies für die Nutzung der Arbeitsergebnisse erforderlich ist. DigitalArk darf erworbenes Know-how und allgemeine Lösungsansätze weiterverwenden, ohne dabei vertrauliche Informationen des Kunden preiszugeben.

10.3 Bei Lösungen, die DigitalArk als laufenden Dienst betreibt (Teil D), erhält der Kunde ein auf die Vertragslaufzeit beschränktes Nutzungsrecht. Die Rechte an der zugrunde liegenden Lösung und Konfiguration bleiben bei DigitalArk, sofern nichts anderes vereinbart ist.

10.4 Daten und Inhalte, die der Kunde bereitstellt oder die bei der Nutzung entstehen, bleiben Eigentum des Kunden.

10.5 Den Quellcode individuell entwickelter Software erhält der Kunde nach vollständiger Bezahlung auf Verlangen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Punkt 10.3 bleibt unberührt.

10.6 Für eingesetzte Open-Source-Software und lizenzierte Drittkomponenten (z. B. Bilder, Schriften, Plugins) gehen deren Lizenzbedingungen vor.

10.7 Bis zur vollständigen Bezahlung ist die Nutzung nur widerruflich gestattet. Bei Zahlungsverzug darf DigitalArk die weitere Nutzung untersagen.

10.8 Konzepte, Entwürfe und Ideen, die DigitalArk im Rahmen von Erstgesprächen, Potenzialanalysen oder Angeboten vorstellt und die nicht beauftragt werden, bleiben Eigentum von DigitalArk. Ihre Weitergabe an Dritte oder Umsetzung durch Dritte ist ohne Zustimmung von DigitalArk nicht gestattet.

11. Vertraulichkeit

11.1 Beide Vertragspartner behandeln alle nicht öffentlichen Informationen des anderen vertraulich, insbesondere Geschäftsgeheimnisse, Daten und Zugangsdaten. Diese Pflicht gilt während der Zusammenarbeit und drei Jahre danach, für Geschäftsgeheimnisse unbefristet.

11.2 Ausgenommen sind Informationen, die öffentlich bekannt sind, dem Empfänger bereits rechtmäßig bekannt waren, von ihm unabhängig entwickelt wurden oder aufgrund gesetzlicher bzw. behördlicher Pflicht offengelegt werden müssen.

11.3 Zugangsdaten übermittelt der Kunde über einen sicheren Weg. DigitalArk verwendet sie ausschließlich zur Auftrags Erfüllung. Nach Projektende soll der Kunde nicht mehr benötigte Zugänge entziehen bzw. Passwörter ändern.

12. Datenschutz

12.1 Beide Vertragspartner beachten die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und das Datenschutzgesetz (DSG).

12.2 Soweit DigitalArk im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten verarbeitet (z. B. E-Mails, Kunden- oder Mitarbeiterdaten in Automatisierungen und Wissensdatenbanken), schließen die Vertragspartner eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung gemäß Art. 28 DSGVO ab. Diese wird Vertragsbestandteil und legt auch die eingesetzten Unterauftragsverarbeiter fest.

12.3 Der Kunde ist für diese Daten Verantwortlicher im Sinne der DSGVO. Ihm obliegen insbesondere die Rechtsgrundlage der Verarbeitung, die Information der Betroffenen und, wo nötig, eine Datenschutz-Folgenabschätzung. DigitalArk unterstützt ihn dabei im vereinbarten Umfang.

12.4 Personenbezogene Daten von Ansprechpersonen des Kunden verarbeitet DigitalArk gemäß ihrer Datenschutzerklärung unter www.digitalark.at/datenschutz.

13. Gewährleistung

13.1 DigitalArk leistet Gewähr, dass Werkleistungen bei Abnahme die vereinbarte Beschaffenheit aufweisen und für den vereinbarten Zweck tauglich sind. Nach dem Stand der Technik kann Software nicht vollständig fehlerfrei erstellt werden.

13.2 Die Gewährleistungsfrist beträgt zwölf Monate ab Abnahme.

13.3 Mängel sind unverzüglich, spätestens binnen 14 Tagen nach ihrer Entdeckung, schriftlich und nachvollziehbar zu melden (Beschreibung, Schritte zur Reproduktion, Screenshots).

13.4 Bei berechtigter Mängelrüge behebt DigitalArk den Mangel in angemessener Frist durch Verbesserung oder Austausch. Erst wenn die Verbesserung fehlschlägt oder unmöglich ist, kann der Kunde Preisminderung oder bei wesentlichen Mängeln Wandlung verlangen.

13.5 Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gemäß § 924 ABGB ist ausgeschlossen. Das Vorliegen des Mangels bei Übergabe hat der Kunde zu beweisen.

13.6 Keine Gewähr besteht für Mängel, die zurückzuführen sind auf Änderungen durch den Kunden oder Dritte, unsachgemäße Bedienung, geänderte Systemumgebungen, Änderungen von Drittanbieter-Diensten oder vom Kunden gelieferte Inhalte.

13.7 Ohne Wartungsvertrag ist DigitalArk nicht verpflichtet, Leistungen an spätere technische, sicherheitsrelevante oder rechtliche Veränderungen anzupassen (z. B. neue Browser, Server, Schnittstellen, Versionen von Drittanbieter-Werkzeugen).

14. Haftung

14.1 DigitalArk haftet nur für Schäden, die sie vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht hat. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Personenschäden und für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.

14.2 Bei grober Fahrlässigkeit ist die Haftung je Schadensfall, soweit gesetzlich zulässig, mit dem Netto-Auftragswert begrenzt. Bei wiederkehrenden Leistungen gilt das Netto-Entgelt der letzten zwölf Monate vor dem Schadensereignis.

14.3 Außer bei Vorsatz haftet DigitalArk nicht für entgangenen Gewinn, Folgeschäden und Ansprüche Dritter. Bei Datenverlust haftet DigitalArk nur für den Aufwand der Wiederherstellung, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden angefallen wäre.

14.4 DigitalArk haftet nicht für Leistungen und Ausfälle von Drittanbietern sowie für die rechtliche Zulässigkeit der Inhalte und Geschäftsprozesse des Kunden (Punkt 4.6).

14.5 Grobe Fahrlässigkeit hat der Geschädigte zu beweisen.

14.6 Schadenersatzansprüche verjähren, wenn sie nicht binnen sechs Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger gerichtlich geltend gemacht werden, spätestens jedoch drei Jahre nach dem schadensauslösenden Ereignis.

14.7 Diese Beschränkungen gelten auch zugunsten der Mitarbeiter und Subunternehmer von DigitalArk.

15. Laufzeit, Kündigung und Rücktritt

15.1 Verträge über wiederkehrende Leistungen laufen für die im Angebot genannte Mindestlaufzeit. Sie verlängern sich danach jeweils um zwölf Monate, wenn sie nicht spätestens drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt werden. Verträge ohne Mindestlaufzeit sind mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende kündbar.

15.2 Beide Vertragspartner können aus wichtigem Grund fristlos kündigen. Ein wichtiger Grund liegt für DigitalArk insbesondere vor bei Zahlungsverzug von mehr als 30 Tagen trotz Mahnung, bei wesentlicher Vertragsverletzung trotz Abmahnung oder wenn ein Insolvenzantrag über das Vermögen des Kunden mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wird.

15.3 DigitalArk kann vom Vertrag zurücktreten, wenn die Leistung aus vom Kunden zu vertretenden Gründen unmöglich wird oder trotz Nachfrist weiter verzögert wird. Gleiches gilt bei begründeten Zweifeln an der Bonität des Kunden, wenn dieser auf Verlangen weder Vorauszahlung noch taugliche Sicherheit leistet.

15.4 Bei Vertragsende stellt DigitalArk dem Kunden auf Verlangen binnen 30 Tagen seine Daten in einem gängigen Format zur Verfügung und löscht sie danach, soweit keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht. Unterstützung bei der Migration zu einem anderen Anbieter wird nach Aufwand verrechnet.

16. Referenzen

16.1 DigitalArk darf den Kunden mit Namen, Logo und einer kurzen Projektbeschreibung als Referenz nennen, etwa auf der eigenen Website, in sozialen Medien und in Angeboten. Der Kunde kann dies jederzeit schriftlich widerrufen. Konkrete Ergebnisse, Kennzahlen oder Screenshots mit vertraulichen Inhalten veröffentlicht DigitalArk nur mit Zustimmung des Kunden.

16.2 Auf von DigitalArk erstellten Websites darf ein dezenter Hinweis auf DigitalArk mit Link angebracht werden. Auf Wunsch des Kunden wird er entfernt.

17. Schlussbestimmungen

17.1 Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

17.2 Erfüllungsort ist der Sitz von DigitalArk.

17.3 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis ist das für den Sitz von DigitalArk sachlich zuständige Gericht. DigitalArk darf den Kunden auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand klagen.

17.4 Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung von DigitalArk auf Dritte übertragen.

17.5 Änderungen dieser AGB werden bei laufenden Verträgen über wiederkehrende Leistungen mindestens zwei Monate vor Inkrafttreten mitgeteilt. Widerspricht der Kunde nicht binnen eines Monats schriftlich, gelten sie als angenommen; DigitalArk weist bei der Mitteilung auf diese Folge hin. Im Fall eines Widerspruchs kann jeder Vertragspartner den Vertrag zum Inkrafttreten der Änderung kündigen.

Teil B – Zusatzbedingungen Websites, Shops und Branding

B.1 Texte, Bilder und sonstige Inhalte liefert der Kunde, sofern deren Erstellung nicht ausdrücklich beauftragt ist. Fehlen Inhalte zum vereinbarten Zeitpunkt, darf DigitalArk Platzhalter verwenden; deren späterer Austausch ist nur im vereinbarten Umfang enthalten.

B.2 Für Pflichtangaben und Rechtstexte der Website oder des Shops (z. B. Impressum, Datenschutzerklärung, Cookie-Einwilligung, Shop-AGB, Widerrufsbelehrung, Preisangaben) ist der Kunde verantwortlich. DigitalArk setzt sie technisch um; zur Verfügung gestellte Muster sind unverbindlich und ersetzen keine Rechtsberatung.

B.3 Ob der Kunde unter das Barrierefreiheitsgesetz (BaFG) fällt, prüft der Kunde. Eine Umsetzung nach bestimmten Barrierefreiheitsstandards (z. B. WCAG 2.1 Level AA) ist nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich vereinbart ist.

B.4 Die Website wird zum Zeitpunkt der Abnahme auf den aktuellen Versionen der gängigen Browser Chrome, Safari, Firefox, Edge auf Desktop und Mobilgeräten getestet. Eine Darstellung auf älteren oder anderen Browsern und Geräten ist nur geschuldet, wenn vereinbart.

B.5 Domains werden auf den Namen des Kunden registriert. Registriert DigitalArk eine Domain ausnahmsweise im eigenen Namen, hält sie diese treuhändig und überträgt sie bei Vertragsende nach vollständiger Bezahlung an den Kunden.

B.6 Wird eine Website oder ein Shop auf einer Plattform Dritter umgesetzt (z. B. Wix, Shopify, WordPress), schließt der Kunde den Vertrag mit dem Plattformanbieter und trägt dessen Kosten. Funktionsumfang, Preise und Änderungen der Plattform liegen außerhalb des Einflusses von DigitalArk (Punkt 5.3).

B.7 Lizenzpflichtige Bilder, Schriften und Plugins werden für den vereinbarten Zweck lizenziert. Die Lizenzkosten trägt der Kunde; es gelten die Lizenzbedingungen der Rechteinhaber.

B.8 Maßnahmen zur Suchmaschinenoptimierung erfolgen nach bestem Wissen. Bestimmte Platzierungen, Besucherzahlen oder Anfragen werden nicht zugesagt, da diese von Suchmaschinen und weiteren Faktoren außerhalb des Einflusses von DigitalArk abhängen.

B.9 Bei Online-Shops ist der Kunde für Sortiment, Preise, Steuern, Versand, Zahlungsabwicklung und die Einhaltung des Verbraucher- und Fernabsatzrechts verantwortlich. Verträge mit Zahlungsdienstleistern schließt der Kunde selbst ab.

B.10 Bei Logos und Branding schuldet DigitalArk keine marken- oder kennzeichenrechtliche Recherche. Dem Kunden wird empfohlen, vor Verwendung bzw. Anmeldung eine Markenrecherche durchzuführen. Der Kunde erhält die finalen Dateien in gängigen Formaten (z. B. SVG, PNG, PDF); offene Arbeitsdateien nur, wenn dies vereinbart ist.

Teil C – Zusatzbedingungen Software, Automatisierung und KI

C.1 Teil C gilt für Automatisierungen (z. B. mit Power Automate oder Google Workspace), individuelle Software sowie Lösungen mit künstlicher Intelligenz wie E-Mail-Assistenten, Chatbots und Wissensdatenbanken.

C.2 Der Kunde stellt die erforderlichen Lizenzen und Berechtigungen in seinen Systemen bereit (z. B. Microsoft-365- oder Google-Workspace-Lizenzen, Premium-Konnektoren, Administratorzustimmungen). Fehlende Voraussetzungen gehen zulasten der Termine und des Aufwands (Punkt 4.2).

C.3 KI-Systeme arbeiten mit statistischen Modellen. Ihre Ergebnisse können unrichtig, unvollständig oder veraltet sein. DigitalArk schuldet die vereinbarte Funktion des Systems, nicht die inhaltliche Richtigkeit einzelner Ergebnisse.

C.4 Der Kunde prüft KI-Ergebnisse vor ihrer Verwendung, insbesondere vor dem Versand an Dritte und vor Entscheidungen mit rechtlicher, finanzieller oder sicherheitsrelevanter Wirkung. DigitalArk konzipiert Lösungen grundsätzlich so, dass ein Mensch Ergebnisse freigibt. Ein automatischer Versand oder eine automatische Ausführung ohne menschliche Freigabe erfolgt nur auf ausdrücklichen Wunsch und in der Verantwortung des Kunden.

C.5 Die Qualität von Wissensdatenbanken hängt von den hinterlegten Dokumenten ab. Der Kunde stellt sicher, dass diese aktuell sind und dass er sie in dieser Form nutzen darf. Das gilt insbesondere für urheberrechtlich geschützte Normen und Richtlinien, deren Nutzungsbedingungen der Kunde einhält.

C.6 Im Sinne der KI-Verordnung (EU) 2024/1689 ist der Kunde in der Regel Betreiber des KI-Systems. Er erfüllt die Betreiberpflichten, etwa zur KI-Kompetenz seiner Mitarbeitenden und zur Transparenz gegenüber Personen, die mit dem System interagieren. DigitalArk unterstützt ihn technisch, etwa durch Kennzeichnungen in Chatbots.

C.7 Ein Einsatz für Hochrisiko-Zwecke im Sinne der KI-Verordnung (z. B. Personalauswahl, Bonitätsprüfung) erfolgt nur nach gesonderter schriftlicher Vereinbarung. Der Kunde setzt die Lösungen nicht für solche Zwecke ein, ohne DigitalArk vorher zu informieren.

C.8 Anbieter von KI-Modellen ändern ihre Modelle und Schnittstellen laufend. Dadurch kann sich das Verhalten einer Lösung verändern. Nötige Anpassungen sind vom Wartungsvertrag umfasst, soweit vereinbart, und werden sonst nach Aufwand verrechnet.

C.9 Verbrauchsabhängige Kosten der KI-Nutzung trägt der Kunde (Punkt 5.2). DigitalArk kann zum Schutz vor unerwarteten Kosten Nutzungslimits einrichten und informiert den Kunden darüber.

C.10 Tests mit echten personenbezogenen Daten erfolgen nur mit Zustimmung des Kunden. Soweit möglich, stellt der Kunde eine Testumgebung oder Testdaten bereit.

C.11 DigitalArk setzt Lösungen nach dem Stand der Technik sicher um. Einen vollständigen Schutz vor Angriffen kann niemand garantieren. Für die Sicherheit seiner eigenen IT-Umgebung, etwa Zwei-Faktor-Authentifizierung und Berechtigungsverwaltung, ist der Kunde verantwortlich.

C.12 Dokumentation und Einschulung sind im angebotenen Umfang enthalten. Weitere Schulungen werden nach Aufwand verrechnet.

Teil D – Zusatzbedingungen Wartung, Hosting und Managed Services

D.1 Teil D gilt für laufende Leistungen wie Wartung, Support, Monitoring, Hosting und den Betrieb von Lösungen durch DigitalArk. Der genaue Inhalt ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung des gewählten Pakets.

D.2 Support ist erreichbar Montag bis Freitag, 9 bis 17 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Niederösterreich, über E-Mail an info@digitalark.at. Es gelten folgende Reaktionszeiten, sofern das Paket nichts anderes vorsieht:

Priorität	Beispiel	Reaktionszeit
Kritisch	System oder Website vollständig ausgefallen	12 Stunden innerhalb der Supportzeiten
Hoch	Wesentliche Funktion gestört, kein Workaround	1 Werktag
Normal	Einzelner Fehler, Workaround vorhanden	3 Werktage
Anfrage	Änderungswunsch oder Frage	5 Werktage

Die Reaktionszeit ist die Zeit bis zur ersten qualifizierten Rückmeldung, nicht bis zur Behebung.

D.3 Ein im Paket enthaltenes Stundenkontingent gilt je Abrechnungsperiode. Nicht verbrauchte Stunden verfallen. Darüber hinausgehende Leistungen werden nach Stundensatz verrechnet.

D.4 Betreibt DigitalArk das Hosting selbst, beträgt die Verfügbarkeit 99,5 % im Jahresmittel. Davon ausgenommen sind angekündigte Wartungsfenster, Ausfälle von Drittanbietern und höhere Gewalt. Wird bei einem Drittanbieter gehostet, gelten dessen Verfügbarkeitszusagen.

D.5 Wartungsarbeiten, die zu Unterbrechungen führen, kündigt DigitalArk nach Möglichkeit drei Werktage im Voraus an und führt sie bevorzugt außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durch.

D.6 Die Wartung umfasst Sicherheits- und Fehlerbehebungsupdates der eingesetzten Komponenten im vereinbarten Umfang. Umstellungen auf neue Hauptversionen, Funktionserweiterungen und Anpassungen an grundlegende Änderungen von Drittanbietern werden gesondert angeboten.

D.7 Ist eine Datensicherung beauftragt, erfolgt sie täglich mit einer Aufbewahrung von 30 Tagen. Die Wiederherstellung auf Wunsch des Kunden wird nach Aufwand verrechnet, sofern sie nicht durch einen von DigitalArk verursachten Fehler nötig wird.

D.8 Laufzeit und Kündigung richten sich nach Punkt 15. Die Entgelte werden monatlich im Voraus verrechnet.

D.9 Stellt ein Drittanbieter einen für die Leistung wesentlichen Dienst ein oder ändert ihn grundlegend, schlägt DigitalArk eine Alternative vor. Ist diese für einen Vertragspartner unzumutbar, kann er den betroffenen Leistungsteil mit einer Frist von einem Monat kündigen.

D.10 Bei Vertragsende gilt Punkt 15.4. Domains und Zugänge werden an den Kunden übertragen. Hosting-Leistungen werden 30 Tage nach Vertragsende eingestellt, sofern der Kunde bis dahin keinen Umzug veranlasst hat.

Stand: Oktober 2026