

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (B2B)

für Softwarelizenzen, SaaS, IT-Projekte, Wartung und Hardware

Hermes Software GmbH – Stand 2026



1. Vertragsumfang und Geltung

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für sämtliche Lieferungen und Leistungen der Hermes Software GmbH (im Folgenden „Auftragnehmer

1.2 Entgegenstehende oder abweichende Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden ausdrücklich ausgeschlossen, sofern deren Geltung nicht ausdrücklich und schriftlich anerkannt wurde.

1.3 Angebote des Auftragnehmers sind freibleibend und unverbindlich. Ein Vertrag kommt erst durch schriftliche Auftragsbestätigung oder durch tatsächliche Leistungserbringung zustande.

1.4 Sämtliche Vereinbarungen, Nebenabreden sowie Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform.

1.5 Technische Beschreibungen, Darstellungen und sonstige Angaben sind unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind.

2. Leistungsgegenstand

2.1 Gegenstand eines Vertrages kann insbesondere sein:

- Entwicklung und Anpassung von Individualsoftware
- Lieferung und Lizenzierung von Software
- SaaS- und Cloud-Leistungen
- Wartung und Support
- IT-Beratung und Projektmanagement
- Lieferung von Hardware
- Einsatz automatisierter und KI-gestützter Systeme

2.2 Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus Angebot, Leistungsbeschreibung oder individueller Vereinbarung.

2.3 Aufwandsschätzungen sind unverbindlich.

3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

3.1 Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Systeme und Zugänge rechtzeitig bereitzustellen.

3.2 Der Auftraggeber hat insbesondere:

- die jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen einzuhalten
- eine geeignete technische Infrastruktur bereitzustellen
- regelmäßige Datensicherungen durchzuführen

3.3 Die Systemvoraussetzungen werden gesondert bereitgestellt und können laufend angepasst werden.

3.4 Abweichungen hiervon gehen zu Lasten des Auftraggebers.

3.5 Verzögerungen und Mehrkosten aufgrund fehlender Mitwirkung trägt der Auftraggeber.

4. Leistungserbringung

4.1 Die Leistungserbringung erfolgt nach Wahl des Auftragnehmers vor Ort, remote oder in dessen Geschäftsräumen.

4.2 Leistungen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten werden gesondert verrechnet.

4.3 Termine sind nur verbindlich, wenn sie ausdrücklich schriftlich vereinbart wurden.

4.4 Verzögerungen aufgrund von Umständen im Einflussbereich des Auftraggebers gehen nicht zu Lasten des Auftragnehmers.

5. Softwarelizenzen

5.1 Der Auftraggeber erhält eine nicht-exklusive, nicht übertragbare Nutzungslizenz.

5.2 Die Nutzung ist auf den vereinbarten Umfang beschränkt.

5.3 Untersagt sind insbesondere Weitergabe, Vermietung oder Bearbeitung.

5.4 Das Nutzungsrecht entsteht erst nach vollständiger Bezahlung.

6. SaaS- und Cloud-Leistungen

6.1 Die Bereitstellung erfolgt über das Internet.

6.2 Der Auftragnehmer strebt eine Verfügbarkeit von 98 % im Jahresmittel an.

6.3 Wartungsarbeiten können zu Einschränkungen führen.

6.4 Der Auftraggeber bleibt datenschutzrechtlich Verantwortlicher.

6.5 Der Auftraggeber ist für Datensicherung verantwortlich.

6.6 Systemvoraussetzungen sind einzuhalten.

7. Projekte / Individualsoftware

7.1 Allgemeines

7.1.1 Die Erbringung von Projektleistungen, insbesondere die Entwicklung und Anpassung von Individualsoftware, erfolgt – sofern nicht ausdrücklich abweichend vereinbart – entweder nach einem klassischen Projektmodell (Werkvertrag) oder nach einem agilen Projektmodell (Dienstleistungscharakter).

7.1.2 Die jeweils zur Anwendung kommende Projektmethodik ergibt sich aus dem Angebot, der Leistungsbeschreibung oder der tatsächlichen Durchführung des Projekts.

7.1.3 Der Auftraggeber nimmt zur Kenntnis, dass die Wahl der Projektmethodik wesentliche Auswirkungen auf Leistungsumfang, Abnahme, Vergütung und Haftung hat.

7.2 Klassisches Projektmodell (Pflichtenheft / Werkvertrag)

7.2.1 Grundlage der Leistungserbringung ist eine schriftliche Leistungsbeschreibung (Pflichtenheft), welche entweder vom Auftragnehmer erstellt oder vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt wird.

7.2.2 Das Pflichtenheft ist vom Auftraggeber auf Richtigkeit und Vollständigkeit zu prüfen und schriftlich freizugeben. Es bildet die verbindliche Grundlage für die Leistungserbringung.

7.2.3 Leistungen gelten als vertragsgemäß erbracht, wenn sie der freigegebenen Leistungsbeschreibung entsprechen.

7.2.4 Abnahme

Die Abnahme hat innerhalb von 14 Tagen nach Bereitstellung der Leistung zu erfolgen.

Die Leistung gilt jedenfalls als abgenommen, wenn:

- innerhalb dieser Frist keine schriftliche und nachvollziehbare Mängelrüge erfolgt, oder
- die Software ganz oder teilweise produktiv genutzt wird

7.2.5 Allfällige Mängel sind ausreichend zu dokumentieren.

Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme.

7.3 Agiles Projektmodell

7.3.1 Bei vereinbarter agiler Vorgehensweise erfolgt die Leistungserbringung in iterativen Entwicklungszyklen („Sprints“).

7.3.2 Grundlage der Leistungserbringung sind insbesondere:

- User Stories
- Tickets
- Product Backlogs
- Sprintplanungen und Priorisierungen

7.3.3 Der Auftraggeber verpflichtet sich zur laufenden und aktiven Mitwirkung, insbesondere durch:

- Priorisierung von Anforderungen
- Teilnahme an Abstimmungen und Reviews
- zeitnahe Entscheidungen

7.4 Sprint-Abnahme

7.4.1 Die im jeweiligen Sprint erbrachten Leistungen sind vom Auftraggeber im Rahmen eines Sprint-Reviews zu prüfen.

7.4.2 Erfolgt innerhalb von 5 Werktagen nach Bereitstellung der Sprint-Ergebnisse keine schriftliche und nachvollziehbare Mängelrüge, gelten die Leistungen des jeweiligen Sprints als abgenommen.

7.4.3 Die Nutzung der Sprint-Ergebnisse gilt jedenfalls als Abnahme.

7.5 Änderungen und Erweiterungen (Change Requests)

7.5.1 Änderungswünsche, Erweiterungen oder zusätzliche Anforderungen nach Vertragsabschluss werden ausschließlich im Rahmen eines Change-Request-Verfahrens umgesetzt.

7.5.2 Der Auftragnehmer ist berechtigt, für derartige Änderungen:

- zusätzliche Vergütung zu verlangen
- Termine entsprechend anzupassen

7.5.3 Änderungen werden erst nach schriftlicher oder zumindest dokumentierter Freigabe durch den Auftraggeber verbindlich.

7.6 Vergütung im agilen Modell

7.6.1 Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, erfolgt die Abrechnung im agilen Modell nach tatsächlichem Aufwand.

7.6.2 Aufwandsschätzungen, insbesondere für User Stories oder Sprints, sind unverbindlich und dienen lediglich der Orientierung.

7.7 Kein Werkcharakter im agilen Modell

7.7.1 Im Rahmen eines agilen Projektmodells schuldet der Auftragnehmer – sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart – keinen bestimmten Gesamterfolg oder ein bestimmtes Werk.

7.7.2 Vertragsgegenstand ist vielmehr die Erbringung von Leistungen nach dem vereinbarten Vorgehensmodell.

7.8 Systemvoraussetzungen im Projektkontext

7.8.1 Die Leistungserbringung erfolgt auf Basis der jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen.

7.8.2 Änderungen der Systemvoraussetzungen, insbesondere aufgrund technischer Weiterentwicklungen, berechtigen den Auftragnehmer zu entsprechenden Anpassungen der Leistung.

7.8.3 Abweichungen von den Systemvoraussetzungen können zu Funktionseinschränkungen, Mehrkosten oder Verzögerungen führen.

8. Einsatz von Künstlicher Intelligenz

8.1 Der Auftragnehmer ist berechtigt, KI-Systeme einzusetzen.

8.2 Der Einsatz erfolgt unter Einhaltung europäischer Rechtsvorschriften.

8.3 Der Einsatz wird transparent gemacht, sofern relevant.

8.4 KI-Ergebnisse können ungenau sein.

8.5 Haftung für KI-Ergebnisse ist – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

9. Wartung und Support

9.1 Supportleistungen erfolgen ausschließlich auf Basis gesonderter Vereinbarungen.

9.2 Der Leistungsumfang ergibt sich aus der jeweiligen Supportvereinbarung.

9.3 Nicht umfasst sind insbesondere:

- Fehler durch unsachgemäße Nutzung
- Eingriffe durch Dritte
- Abweichungen von Systemvoraussetzungen
- Probleme durch Fremdsysteme

10. Hardware

10.1 Hardwarelieferungen erfolgen auf Rechnung und Gefahr des Auftraggebers.

10.2 Der Versand erfolgt auf Risiko des Auftraggebers, auch wenn frachtfreie Lieferung vereinbart wurde.

10.3 Die Gewährleistung richtet sich ausschließlich nach den Bestimmungen des jeweiligen Herstellers.

10.4 Der Auftragnehmer übernimmt keine Haftung für Mängel oder Ausfälle der Hardware, sofern diese nicht durch ihn verursacht wurden.

10.5 Installations- und Konfigurationsleistungen sind gesondert zu vergüten, sofern nicht ausdrücklich vereinbart.

11. Preise und Zahlung

11.1 Sämtliche Preise verstehen sich in Euro exklusive Umsatzsteuer.

11.2 Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.

11.3 Bei Zahlungsverzug ist der Auftragnehmer berechtigt:

- Verzugszinsen gemäß UGB zu verrechnen
- Mahn- und Inkassokosten geltend zu machen
- sämtliche offenen Forderungen fällig zu stellen
- laufende Leistungen auszusetzen
- vom Vertrag zurückzutreten

11.4 Eingehende Zahlungen werden zuerst auf Kosten, dann auf Zinsen und zuletzt auf die Hauptforderung angerechnet.

11.5 Der Auftragnehmer ist berechtigt, laufende Entgelte entsprechend der Entwicklung des Verbraucherpreisindex (VPI 2020) anzupassen.

12. Gewährleistung

12.1 Die Gewährleistungsfrist beträgt 6 Monate ab Abnahme.

12.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, Mängel unverzüglich schriftlich zu rügen.

12.3 Der Auftragnehmer ist berechtigt, Mängel nach eigener Wahl durch Verbesserung, Austausch oder Ersatzlieferung zu beheben.

12.4 Eine Preisminderung oder Wandlung ist ausgeschlossen, sofern der Mangel geringfügig ist.

12.5 Keine Gewährleistung besteht insbesondere bei:

- unsachgemäßer Nutzung
- Änderungen durch Dritte
- Abweichungen von den Systemvoraussetzungen
- ungeeigneter Systemumgebung

12.6 Die Vermutung der Mangelhaftigkeit gemäß § 924 ABGB wird ausgeschlossen.

13. Haftung

13.1 Der Auftragnehmer haftet für Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht wurden.

13.2 Bei leichter Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten und beschränkt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden.

13.3 Die Haftung ist der Höhe nach beschränkt auf den jeweiligen Auftragswert, bei SaaS-Verträgen auf die Jahresgebühr; dies gilt jedoch nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

13.4 Eine Haftung für entgangenen Gewinn, indirekte Schäden, Datenverluste sowie Schäden aus Ansprüchen Dritter ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig und außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

13.5 Der Auftragnehmer haftet nicht für Schäden, die aus der Nichteinhaltung der Systemvoraussetzungen resultieren.

13.6 Für Ergebnisse, die auf automatisierten oder KI-gestützten Prozessen beruhen, wird – soweit gesetzlich zulässig und außer bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit – keine Haftung übernommen.

14. Datenschutz und Geheimhaltung

14.1 Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt im Einklang mit den Bestimmungen der DSGVO.

14.2 Soweit erforderlich, wird ein gesonderter Auftragsverarbeitungsvertrag abgeschlossen.

14.3 Beide Parteien verpflichten sich, sämtliche ihnen im Rahmen der Geschäftsbeziehung bekannt gewordenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln.

14.4 Diese Verpflichtung gilt auch über das Ende des Vertragsverhältnisses hinaus.

15. Vertragsdauer und Kündigung

15.1 Wartungs- und Supportverträge werden auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.

15.2 Die Mindestlaufzeit beträgt 12 oder 24 Monate, sofern nicht anders vereinbart.

15.3 Eine Kündigung ist unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Kalenderjahres möglich.

15.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

16. Rücktritt

16.1 Der Auftraggeber ist zum Rücktritt nur bei wesentlichem Verzug und nach Setzung einer angemessenen Nachfrist berechtigt.

16.2 Der Auftragnehmer ist insbesondere bei Zahlungsverzug oder wesentlicher Vertragsverletzung zum Rücktritt berechtigt.

16.3 Im Falle eines Stornos durch den Auftraggeber ist eine Stornogebühr in Höhe von 30 % des noch nicht abgerechneten Auftragswertes zu leisten.

17. Aufrechnung

Eine Aufrechnung durch den Auftraggeber ist nur mit rechtskräftig festgestellten oder vom Auftragnehmer anerkannten Forderungen zulässig.

18. Abwerbverbot

18.1 Der Auftraggeber verpflichtet sich, während der Vertragsdauer sowie für einen Zeitraum von 12 Monaten nach deren Beendigung keine Mitarbeiter des Auftragnehmers abzuwerben oder zu beschäftigen.

18.2 Im Falle eines Verstoßes ist ein pauschaler Schadenersatz in Höhe eines Jahresbruttogehalts des betroffenen Mitarbeiters zu leisten; dieser Pauschalbetrag dient der Abdeckung des entstandenen Schadens, einschließlich Einstellungs- und Ausbildungskosten.

19. Höhere Gewalt

19.1 Ereignisse höherer Gewalt, insbesondere Naturkatastrophen, Streiks, behördliche Maßnahmen oder sonstige unvorhersehbare Ereignisse, entbinden die betroffene Partei von ihren Leistungspflichten.

19.2 Die Dauer der Leistungsverpflichtung verlängert sich entsprechend.

20. Schlussbestimmungen

20.1 Es gilt ausschließlich österreichisches Recht gegenüber Unternehmern im Sinne des Unternehmensgesetzbuches (UGB), unter Ausschluss des CISG.

20.2 Gerichtsstand ist der Sitz des Auftragnehmers.

20.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.



Hermes Straße 1

A-4595 Waldneukirchen

Telefon: +43 7258 20220

mail: office@hermes-software.com

web: www.hermes-software.com