

Spezielle Geschäftsbedingungen für Servicepakete

vom 22.02.2024

1. Geltung der Geschäftsbedingungen

- 1.1. Diese speziellen Geschäftsbedingungen regeln das Vertragsverhältnis zwischen der LOVE-IT Passionate Software Solutions GmbH („LOVE-IT“) und dem Auftraggeber („Kunde“).
- 1.2. Zwischen LOVE-IT und dem Kunden kann für ein Servicepaket ein Vertrag über die gewünschte Betreuung geschlossen werden. Diese Geschäftsbedingungen gelten für einen derartigen Vertrag für das darin inkludierte Servicepaket und betreffen die in Abschnitt 3. beschriebenen Leistungen.
- 1.3. Abänderungen dieser Geschäftsbedingungen bedürfen zu Ihrer Gültigkeit der ausdrücklichen schriftlichen Bestätigung durch LOVE-IT und gelten nur für den jeweiligen einzelnen Geschäftsfall.
- 1.4. Ergänzend gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der LOVE-IT GmbH in der aktuellen Fassung.

2. Servicelevels

- 2.1. LOVE-IT bietet mehrere Arten von Servicepaketen an. Darin können einige oder alle der Servicepunkte aus Abschnitt 3 enthalten sein.
- 2.2. Die genaue Zusammensetzung ergibt sich aus dem Vertrag zwischen LOVE-IT und dem Kunden.

3. Leistungsbeschreibung der Servicepunkte

3.1. Betreuung des Hostings

- LOVE-IT kümmert sich darum, dass das Kundenprojekt über das Web oder auf Wunsch im Intranet zur Verfügung steht. Dies inkludiert die Auswahl eines geeigneten Dienstleisters hierfür, die Konfiguration des Hostings sowie die Kommunikation mit dem Dienstleister.
- LOVE-IT übernimmt die gesamte Kommunikation mit dem Hosting-Dienstleister und leitet die wichtigsten Informationen verständlich an den Kunden weiter.
- Die Auswahl eines geeigneten Hosting-Dienstleisters für den Kunden obliegt LOVE-IT.
- LOVE-IT ist um eine hohe Verfügbarkeit und schnelle Erreichbarkeit des Kundenprojekts über das Web bemüht, übernimmt aber keine Gewährleistung für ein bestimmtes Servicelevel hierfür.

3.2. Verrechnung des Hostings

- LOVE-IT übernimmt die Kosten des Hostings im Rahmen der für das Servicepaket vereinbarten monatlichen Pauschale.
- Zusätzliche Kosten, etwa für Top-Level-Domains oder benötigte Software-Lizenzen, sind darin nicht inkludiert und werden gesondert in Rechnung gestellt. Siehe dazu auch Abschnitt 7.

3.3. Weiterverrechnung des Hostings

- LOVE-IT übernimmt die Kosten des Hostings im Rahmen der für das Servicepaket vereinbarten monatlichen Pauschale, verrechnet diese allerdings dem Kunden weiter.
- Die Weiterverrechnung erfolgt dabei im Vorhinein im Rahmen der üblichen Rechnungsläufe (vgl. Abschnitt 7). Dabei werden die geschätzten entstehenden Kosten in Rechnung gestellt. Etwaige Abweichungen von der Schätzung werden im Rahmen der nächsten halbjährlichen Rechnung berichtigt (d.h. noch zusätzlich verrechnet oder gutgeschrieben).
- Zusätzliche Kosten, etwa für Top-Level-Domains oder benötigte Software-Lizenzen, sind darin nicht inkludiert und werden gesondert in Rechnung gestellt. Siehe dazu auch Abschnitt 7.

3.4. Premium-WordPress-Setup

- Dieser Punkt ist für Projekte relevant, die mit der Software „WordPress“ entwickelt werden.

- WordPress-Projekte werden von LOVE-IT basierend auf sorgfältig ausgewählten & nachhaltig entwickelten Plugins entwickelt. Zu den mit den Plugins ermöglichten Funktionalitäten zählen z.B. Cookie-Banner, Caching, Mehrsprachigkeit, Rechtssicherheit für den DACH-Markt inkl. rechtlich geprüfter Vorlagetexte, Advanced Custom-Fields oder ein Page-Builder.
- Die Auswahl & Verwendung der einzelnen Plugins liegt im Ermessen von LOVE-IT.
- LOVE-IT übernimmt die jährlichen Lizenzkosten für diese Plugins, so dass Betrieb & Aktualisierung der Website sichergestellt sind.
- Etwaige weitere benötigte Kosten für projektspezifische Plugins oder Softwarelizenzen werden wie in Abschnitt 3.3 beschrieben gesondert in Rechnung gestellt.

3.5. Sicherheitsüberwachung

- LOVE-IT trifft Maßnahmen zur Verbesserung und der Sicherheit des Systems vor Angriffen oder Schadsoftware, und überprüft diese Maßnahmen in regelmäßigen Abständen. Diese Maßnahmen umfassen beispielsweise das rasche Einspielen sicherheitsrelevanter Updates, die Auswahl eines Hosters mit geeigneten Sicherheitsmaßnahmen oder auch den Betrieb eines Sicherheitsplugins oder einer Application-Firewall.
- LOVE-IT ist berechtigt, sicherheitsrelevante Updates ohne vorherige Zustimmung des Auftraggebers sofort einzuspielen.
- LOVE-IT ist bemüht, die Sicherheit zu gewährleisten, haftet jedoch nicht für durch Sicherheitsprobleme verursachte Mängel. Dies gilt insbesondere, aber nicht nur, für Sicherheitsprobleme in Drittsoftware, wie etwa in einer Softwarebibliothek.

3.6. Softwareupdates

- LOVE-IT aktualisiert das verwendete System in regelmäßigen Abständen, um proaktiv Sicherheitslücken vorzubeugen und die Zukunftssicherheit für Weiterentwicklungen zu verbessern
- LOVE-IT kann Updates nach eigenem Ermessen einspielen. Dabei aktualisiert LOVE-IT das Kernsystem sowie Erweiterungen, sofern dies für das Projekt notwendig und sinnvoll ist. Ein Update auf die neueste Version aller verwendeten Programmteile ist dabei nicht unbedingt erforderlich.
- Für die Updates kann eine Häufigkeit vereinbart werden, beispielsweise ein Mal pro Jahr. Wenn nichts anderes vereinbart wird, werden Softwareupdates ein Mal pro Quartal durchgeführt.
- Wenn die Updates ein Mal pro Quartal durchgeführt werden, so gilt folgendes: Das erste Update findet im ersten Quartal statt, das zur Gänze in

der Laufzeit des Servicepakets enthalten ist. Ein Quartal dauert drei Kalendermonate; das erste Quartal beginnt jährlich am 1. Jänner.

- Die in diesem Punkt enthaltenen Softwareupdates verstehen sich als Updates der Minor-Version im Sinne des Semantic Versionings. Dies bedeutet, dass die von diesem Servicepunkt umfassten Updates keine inkompatiblen Änderungen zu vorigen Versionen einbringen.
- Updates auf Major-Versionen im Sinne des Semantic Versionings bedürfen dabei einer gesonderten Vereinbarung.

3.7. **Schulung & Weiterbildung**

- LOVE-IT führt auf Anfrage eine Schulung durch, beispielsweise die Einschulung einer Person im Betrieb des Kunden, einen Kurzvortrag über neue Erweiterungsmöglichkeiten oder eine Aufbereitung von Möglichkeiten einer neuen Softwareversion.

3.8. **Jährlicher Potentialbericht**

- Unter einem Potentialbericht versteht sich eine Beschreibung möglicher Verbesserungen an einem Projekt, zum Zwecke der höheren Effizienz, Umsatzsteigerung, Zeitersparnis oder dergleichen. LOVE-IT liefert dem Kunden auf Wunsch einmal pro Kalenderjahr eine Liste an möglichen Verbesserungen für das betreute Projekt.

3.9. **Monitoring (basic)**

- LOVE-IT überprüft das Kundenprojekt in regelmäßigen Abständen auf Ausfälle und leitet daraus Handlungen oder Handlungsempfehlungen für den Kunden ab. Auf expliziten Wunsch können auch angeschlossene Systeme überwacht werden.

3.10. **Monitoring (proaktiv)**

- LOVE-IT konfiguriert und betreibt für das Kundenprojekt ein System zur Erkennung von Problemen oder Fehlern, und informiert den Kunden über relevante Fehler und leitet daraus Handlungsempfehlungen ab.

3.11. **Monitoring (Performance & SEO)**

- LOVE-IT überprüft in regelmäßigen Abständen die Leistungsfähigkeit sowie die Suchmaschinensichtbarkeit des Projekts.
- LOVE-IT kann für etwaig gesetzte SEO-Maßnahmen auf Grund der zahlreichen externen Einflussfaktoren nicht den Erfolg der Maßnahmen garantieren.

3.12. **Testsystem**

- LOVE-IT stellt ein Testsystem zur Verfügung, auf dem Abläufe getestet werden können sowie neue Entwicklungen vor dem Release ausprobiert werden können.

- Die Kosten für den Betrieb und das Hosting des Testsystems werden übernommen, sofern der Punkt „Verrechnung des Hostings“ Teil des Servicepakets ist. Andernfalls werden diese Kosten dem Kunden in Rechnung gestellt.

3.13. **App-Testversion**

- LOVE-IT stellt bei Bedarf und auf Anfrage eine Testversion der App für iOS und Android zur Verfügung.

3.14. **App-Monitoring (Performance & Probleme)**

- LOVE-IT überprüft in regelmäßigen Abständen die Leistungsfähigkeit der App und weist proaktiv auf Verbesserungsmöglichkeiten hin.

3.15. **Jährliches Update für die neue iOS- & Android-Version**

- LOVE-IT aktualisiert Ihre App einmal im Jahr, um sie an die neuen Versionen von iOS und Android anzupassen.

3.16. **Support & Anpassungen**

- LOVE-IT unterstützt den Kunden zu seinem Projekt durch die Beantwortung von Anfragen oder der Verwendung der Software, beispielsweise durch das Anlegen neuer Produkte, das Ändern von Texten oder das Anpassen von Einstellungen.
- Dieser Servicepunkt beinhaltet einen im Vertrag mit dem Kunden spezifizierten Stundenumfang. Alle über diesen Stundenumfang hinausgehenden Leistungen werden dem Kunden nach dem vereinbarten Stundensatz in Rechnung gestellt.
- Die Stunden gelten jeweils für den vereinbarten Zeitraum (beispielsweise eine Stunde pro Monat). Nicht verbrauchte Stunden werden nicht in den nächsten Zeitraum (beispielsweise den nächsten Monat) übertragen, sondern verfallen am Ende des Zeitraums (beispielsweise zum Monatsende)
- Anfragen oder Änderungen für die Softwareentwicklung notwendig ist, werden gesondert dem Kunden in Rechnung gestellt und nicht auf das für Support & Anpassungen vereinbarte Stundenkontingent angerechnet.

3.17. **Softwareentwicklung**

- LOVE-IT leistet für den Kunden zum Projekt Softwareentwicklung im vereinbarten Stundenausmaß. Dies inkludiert die Programmierung sowie damit verbundene Tätigkeiten wie die Konzeption, Planung, Umsetzung oder das Testen.
- Etwaige über das vereinbarte Ausmaß hinaus gehende Tätigkeiten werden nach dem vereinbarten Stundensatz separat verrechnet.

4. Anfragen & Reaktionszeiten

- 4.1. Die Geschäftszeiten von LOVE-IT sind Montag-Donnerstag von 10-16 Uhr und Freitag von 10-13 Uhr. Während des jährlichen Betriebsurlaubs von LOVE-IT (24. Dezember- 6. Jänner) gibt es keine Geschäftszeiten. Anfragen während dieser Zeit werden spätestens am ersten Werktag nach dem 6. Jänner bearbeitet.
- 4.2. LOVE-IT bearbeitet Anfragen während der Geschäftszeiten so schnell wie möglich, und ist bemüht, für den Kunden eine rasche Lösung zu finden. Wenn nicht anders vereinbart, garantiert LOVE-IT aber keine Service-Levels oder Zeiten zur Reaktion, Bearbeitung oder Lösung von Anfragen.
- 4.3. Anfragen an LOVE-IT sind generell per E-Mail zu richten.
- 4.4. Die Zeit zur Bearbeitung von Anfragen wird, wenn nicht anders vereinbart, von LOVE-IT zum mit dem Kunden vereinbarten Stundensatz in Rechnung gestellt.
- 4.5. Ein **produktivkritischer Vorfall** ist eine Situation, die die Nutzung einer Software unmöglich macht, diese sehr stark einschränkt oder unmittelbare Gefahr für Daten oder den weiteren Betrieb bedeutet. **Beispiele für produktivkritische Vorfälle sind:**
 - Die Bezahlung in einem Webshop funktioniert nicht und somit können keine Verkäufe getätigt werden.
 - Eine Website ist nicht erreichbar oder es erscheint nur eine Fehlermeldung.
 - Eine kritische Sicherheitslücke wurde gefunden, die sensible Daten unbefugt öffentlich verfügbar macht.
- 4.6. Ein **nicht produktivkritischer Vorfall** ist eine Situation, die keinen oder nur geringen Einfluss auf die üblichen Abläufe und die Sicherheit hat. Beispiele dafür sind:
 - Ein Bild auf einer Website wird nicht richtig angezeigt.
 - In einem bestimmten Browser ist eine bestimmte Unterseite in einem Webshop nicht erreichbar.
 - Eine Software reagiert etwas langsamer als üblich.
- 4.7. Wenn der Kunde ein aufrechtes Servicepaket mit LOVE-IT hat, so werden Anfragen zu produktivkritischen Vorfällen von LOVE-IT bevorzugt bearbeitet.
- 4.8. Für Anfragen zu produktivkritischen Vorfällen können darüber hinaus optional spezielle Reaktionszeiten vereinbart werden. Diese beinhalten eine bevorzugte Behandlung für produktivkritische Vorfälle, konkret:
 - Produktivkritische Vorfälle können und sollen per Telefon während der Geschäftszeiten an LOVE-IT gemeldet werden, um eine rasche Reaktion zu ermöglichen.
 - Auf Anfragen zu produktivkritischen Vorfällen reagiert LOVE-IT spätestens zur vereinbarten Zeit.

- Eine Reaktion auf einen Vorfall umfasst zumindest eine Analyse des vorliegenden Problems und einen Lösungsansatz. LOVE-IT ist bestrebt, für produktivkritische Vorfälle auch ehestmöglich eine Lösung zu finden und die dafür notwendigen Ressourcen kurzfristig zur Verfügung zu stellen. Eine Lösung kann aber auf Grund der zahlreichen externen Faktoren wie angebundene Systeme oder Softwarepartner nicht für jeden Fall garantiert werden.

5. Mitwirkungspflicht des Kunden

- 5.1. Der Kunde verpflichtet sich, LOVE-IT dauerhaft einen Administrator-Zugang zu allen relevanten Systemen zur Verfügung zu stellen, falls diese nicht ohnehin unter der Kontrolle von LOVE-IT stehen.
- 5.2. Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen des Zumutbaren, zur angemessenen Mitwirkung bei der Wartung.

6. Vertragslaufzeit und Kündigung

- 6.1. Der Vertrag gilt zunächst bis zum 30. Juni oder 31. Dezember des Kalenderjahres, in dem der Vertrag geschlossen wurde. Dabei gilt jenes Datum, das zeitlich als erstes auf den ersten Tag der Vertragslaufzeit folgt.
- 6.2. Der Vertrag verlängert sich automatisch um ein Kalenderhalbjahr, das heißt um sechs Kalendermonate, wenn er nicht durch eine Partei mit einer Kündigungsfrist von einem Monat vor Ablauf des Kalenderhalbjahres schriftlich gekündigt wird.

7. Zahlung

- 7.1. Die Rechnungslegung für den Vertrag erfolgt jeweils zum Monatsersten des Kalenderhalbjahres für das gesamte Kalenderhalbjahr im Voraus. Liegt der Vertragsbeginn nicht am 1. Jänner oder am 1. Juni, so stellt LOVE-IT die Vergütung für das Kalenderhalbjahr, in das der Vertragsbeginn fällt, anteilmäßig bis zum Ende dieses Kalenderhalbjahres im Voraus in Rechnung.
- 7.2. Zusätzliche für den Betrieb des Projekts nötige Kosten, wie etwa Top-Level-Domains, Plugins oder Softwarelizenzen, werden separat in Rechnung gestellt.
- 7.3. LOVE-IT ist berechtigt, die Kosten für Hosting (bei Buchung des Punktes 3.3 „Weiterverrechnung des Hostings“) sowie etwaig benötigte weitere Kosten laut 7.2 mit einem pauschalen Aufschlag von 5% dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- 7.4. LOVE-IT ist berechtigt, Servicepakete einer jährlichen Indexanpassung, jeweils am Beginn des Kalenderjahres, bezogen auf den

Verbraucherpreisindex zum Beginn des Kalenderjahres des erstmaligen Vertragsabschlusses zu unterziehen.

- 7.5. LOVE-IT ist berechtigt, falls sich der Personalaufwand und/oder der Wartungsaufwand um mehr als 5% erhöht, die monatliche Pauschale den gestiegenen Kosten anzupassen. Die Erhöhung muss einen Monat vor Inkrafttreten dem Kunden schriftlich angezeigt werden. Ist der Kunde mit der Erhöhung nicht einverstanden, so kann er den Vertrag zum Zeitpunkt der Erhöhung kündigen. Kündigt er nicht, so gilt die neue Pauschale als vereinbart.

8. Sonstiges

- 8.1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird hierdurch der übrige Inhalt dieses Vertrages nicht berührt. Die Vertragspartner werden partnerschaftlich zusammenwirken, um eine Regelung zu finden, die den unwirksamen Bestimmungen möglichst nahekommt.

9. Schlussbestimmungen

- 9.1. Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmern zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach österreichischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart. Für den Verkauf an Verbraucher im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes gelten die vorstehenden Bestimmungen nur insoweit, als das Konsumentenschutzgesetz nicht zwingend andere Bestimmungen vorsieht. Die Anwendbarkeit des UN-Kaufrechtes wird ausgeschlossen.
- 9.2. Als Gerichtsstand für alle sich mittelbar oder unmittelbar aus dem Vertrag ergebenden Streitigkeiten wird das für den Auftragnehmer örtlich (A-8020 Graz) und sachlich zuständige österreichische Gericht vereinbart. Der Auftragnehmer ist jedoch auch berechtigt, ein anderes für den Vertragspartner zuständige Gericht anzurufen.