

TRAUDE AGBs

Software as a Service (SaaS)

der

Konzept59 GmbH

Hutweide 31, 2440 Reisenberg, Österreich

E-Mail: office@konzept59.com

§1 Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

Diese AGB gelten für alle Vertragsverhältnisse zwischen dem Anbieter (Konzept 59 GmbH oder kurz K59) und öffentlichen Auftraggebern, insbesondere Gemeinden, betreffend die Nutzung der Softwarelösung TRAUDE. TRAUDE wird im Rahmen eines Software-as-a-Service (SaaS)-Modells bereitgestellt. Die Lösung umfasst ein webbasiertes Headquarter-Dashboard sowie mobile Applikationen zur Aufgabenverwaltung, -dokumentation und Kommunikation.

§2 Vertragsabschluss

Alle Angebote von K59 sind unverbindlich und freibleibend. Der Vertrag gilt erst als abgeschlossen, wenn K59 die schriftliche Bestellung des Auftraggebers erhalten hat, welche ausschließlich durch die Unterzeichnung des Angebotes durch den Auftraggeber und Retournierung an K59 erfolgen kann. Darüber hinaus nimmt der Auftraggeber jedenfalls mit der Zahlung oder Nutzung diese AGB, samt allfälligem Angebot) der K59 als ausschließlichen Vertragsinhalt an.

Etwaige Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers gelten nicht, auch wenn K59 diesen nicht ausdrücklich widerspricht.

K59 ist berechtigt sämtliche Rechte und Pflichten aus den geschlossenen Verträgen einem IT-Dienstleister nach Wahl zu überbinden.

§3 Vertragslaufzeit & Kündigung

Die Mindestvertragslaufzeit beträgt, sofern nicht anders schriftlich vereinbart, 24 Monate ab dem Startdatum. Der Vertrag verlängert sich automatisch um je ein weiteres Jahr, sofern nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Laufzeitende schriftlich gekündigt wird. Sonderregelungen wie Pilotlizenzen oder Testphasen werden separat vereinbart und sind nicht automatisch verlängerbar.

§4 Preise

Die Kosten bestehen aus:

- **einmaliger Einrichtungspauschale** (Setup, Basiseinrichtung, Grundsupport)
- **monatliches SaaS-Nutzungsentgelt**
(für den webbasierten Zugriff auf die TRAUE-Plattform inkl. App-Nutzung, Wartung & Updates) - abhängig vom gewählten Lizenzmodell und Gemeinde-Einwohneranzahl

Die aktuell gültigen Preise sind in der Preisübersicht bzw. dem individuellen Angebot geregelt. Alle Angebote sind unverbindlich und freibleibend. Alle Preisangaben sind exkl. MWSt. Rechnungen sind ohne Abzug innerhalb von 14 Tagen zu begleichen.

Die Verrechnung der einmaligen Einrichtungspauschale erfolgt unmittelbar nach der Freischaltung.

Die Verrechnung des laufenden SaaS Nutzungsentgeltes erfolgt für die restlichen Monate des laufenden Jahres unmittelbar nach der Freischaltung. In den Folgejahren erfolgt die Verrechnung des laufenden Nutzungsentgeltes jährlich im Vorhinein.

K59 ist berechtigt, die Vergütungen und Preise den gestiegenen Lohn- und Sachkosten anzupassen.

Bei Dauerschuldverhältnissen gilt eine Wertsicherung nach dem VPI2020 jährlich zum 01. Jänner als vereinbart

Hinweis zu Sonderkonditionen

TRAUE sieht, ergänzend zu den regulären Lizenzmodellen, in bestimmten Fällen, vergünstigte Konditionen vor. Dazu zählen u.a. Gemeindeverbund- oder Mengenkonditionen für mehrere Gemeinden, die gemeinsam starten oder im Rahmen einer Regional- oder Verwaltungskooperation auftreten.

Diese Sonderkonditionen werden individuell vereinbart und sind nicht automatischer Bestandteil des Standardangebots.

§5 Leistungsumfang

Der Anbieter stellt folgende Leistungen bereit:

- Zugriff auf das TRAUE Headquarter-Dashboard
- Nutzung der mobilen App
- laufende technische Wartung und Sicherheitsupdates
- Backup & Datensicherung
- E-Mail- & Remote-Support (Mo-Fr, zu Bürozeiten: 9:00-16:00)

Im Detail:**Einmalige Einrichtungspauschale**

Die einmalige Einrichtungspauschale sichert einen reibungslosen Start mit TRAUE und umfasst sämtliche Initialleistungen, die für den produktiven Einsatz in der Gemeinde oder Organisation erforderlich sind. Ziel ist es, die Softwarelösung bestmöglich auf die individuelle Struktur vor Ort anzupassen, erste Nutzer:innen arbeitsfähig zu machen und einen klaren Startpunkt für die digitale Aufgabenverwaltung zu setzen.

Systemkonfiguration:

Mandantenspezifische Grundeinrichtung der TRAUE SaaS-Plattform

Anpassung an kommunale Strukturen: Organisationseinheiten, Aufgabenbereiche, Nutzerrollen

Aktivierung aller gebuchten Module (z. B. Kartenansicht, Wiederkehrende Aufgaben, Archivfunktion)

Benutzeranlage & Rechtevergabe:

Einrichtung des initialen Benutzerkontos (z. B. Amtsleitung oder Hauptverantwortliche)

Konfiguration von Zugriffsrechten und Aufgabenbereichen

Aktivierung und Bereitstellung mobiler App-Zugänge

Onboarding & Einführung (optional, bei Bedarf):

Digitale Onboarding-Session (ca. 30–45 Minuten via Google Meet)

Best-Practice-Beratung (z. B. Spielplatzkontrolle, Objektwartung, ...)

Unterstützung bei organisatorischen und technischen Fragen zum Start

Tipps zur erfolgreichen internen Einführung und Kommunikation

Dokumentation & Übergabe:

Übergabe einer strukturierten Startdokumentation (PDF)

Bereitstellung des DSGVO-konformen Auftragsverarbeitungsvertrages (AVV).

Monatliches SaaS-Nutzungsentgelt

Für den webbasierten Zugriff auf die TRAUE-Plattform inkl. App-Nutzung, Wartung & Updates.

Systemzugang & Betrieb:

Webbasierter Vollzugriff auf das TRAUE Headquarter-Dashboard (HQ)

Unbegrenzter Zugriff auf die mobile App für alle aktivierten Benutzer:innen

Nutzung aller gebuchten Funktionsmodule (z. B. Aufgabenverwaltung, Wiederkehrende Aufgaben, Kartenmodul, Statusübersicht, Archiv)

Systembetrieb & Wartung:

Sicherer Betrieb auf ISO 27001-zertifizierten europäischen Servern

Regelmäßige Wartung und Stabilitätsprüfungen der Plattform

Redundante Datensicherung

Updates & Weiterentwicklung:

Laufende Systempflege inkl. Fehlerbehebungen und technischer Optimierungen

Automatische Updates und neue Funktionen ohne Zusatzkosten (sofern nicht als Extra-Modul ausgewiesen)

Sicherheit & Datenschutz:

Verschlüsselte Datenübertragung (TLS 1.3) und moderne Sicherheitsstandards

Rollenspezifische Zugriffskontrolle mit Benutzerrechten und Sichtbarkeiten

DSGVO-konforme Datenspeicherung innerhalb der EU

Unterstützung bei Datenschutzfragen (z. B. Dokumentationspflichten, Löschfristen)

Kundenservice & Support:

Persönlicher Ansprechpartner bei technischen und fachlichen Rückfragen

Zugriff auf Support-Kanäle per E-Mail und ggf. Telefon (Mo–Fr, zu Bürozeiten: 9:00-16:00)

Unterstützung bei Systemfragen, Benutzerverwaltung, Fehlerklärung

§6 Verfügbarkeit und Wartung

Die durchschnittliche Jahresverfügbarkeit beträgt 98,5 %.

Regelmäßige Wartungsarbeiten werden mit angemessenem Vorlauf angekündigt.

Bei unvorhergesehenen Ausfällen erfolgt die Wiederherstellung im Rahmen der vereinbarten Reaktionszeiten.

§7 Nutzungsrechte

Mit Vertragsabschluss erhält der Kunde eine einfache, nicht übertragbare und auf die Vertragslaufzeit beschränkte Werknutzungsbewilligung zur Nutzung der Software TRAUDE. Diese Nutzung ist ausschließlich auf die im Vertrag festgelegten Funktionen und Benutzerzahlen beschränkt und darf nur für interne Verwaltungszwecke der Gemeinde oder Organisation erfolgen.

Eine Weitergabe an Dritte, Unterlizenzierung oder sonstige nicht vereinbarte Nutzung ist ausdrücklich untersagt.

Der Quellcode sowie sämtliche darüberhinausgehende urheberrechtliche Nutzungsrechte verbleiben uneingeschränkt beim Anbieter (Konzept59 GmbH). Der Kunde erwirbt keine Eigentumsrechte an der Software.

§8 Pflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet,

- Zugangsdaten vertraulich zu behandeln
- keine unbefugten Dritten Zugriff auf das System zu gewähren
- alle erfassten Inhalte korrekt und gesetzeskonform zu halten

Besonders zu beachten:

Der Kunde ist für die rechtmäßige Erhebung, Verwendung und Pflege aller in das System eingebrachten Inhalte und personenbezogenen Daten selbst verantwortlich. Der Kunde ist vollumfänglich für die Einhaltung der DSGVO verantwortlich, insbesondere hinsichtlich personenbezogener Inhalte (z. B. Namen in Aufgaben, Kommentare, Fotos, Videos). Dies gilt auch für Inhalte, die in das System eingespielt oder von Benutzer:innen über die App hochgeladen werden.

Dies umfasst insbesondere:

- Bild- und Videomaterial sowie Tonaufzeichnungen, das im Rahmen von Aufgaben oder Kommentaren hochgeladen werden,
- namentlich genannte Personen (z. B. Mitarbeiter:innen, Auftragnehmer:innen) in Freitextfeldern oder Dokumentationen,
- sensible Informationen im Zusammenhang mit öffentlich zugänglichen Aufgabenverläufen.

Es obliegt dem Kunden, vor dem Hochladen entsprechender Inhalte eine datenschutzrechtliche Prüfung durchzuführen, ggf. Einwilligungen einzuholen oder auf alternative Dokumentationsformen zurückzugreifen. K59 übernimmt keine Verantwortung für datenschutzwidrige Inhalte, die durch den Kunden oder dessen Nutzer in das System eingepflegt werden.

Die detaillierte Ausführung zu den Pflichten des Kunden ist dem TRAUDE-Auftragsverarbeitungsvertrag DSGVO zu entnehmen.

§9 Datenschutzvereinbarung

Zwischen Anbieter und Kunde wird ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO abgeschlossen. Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben. Hosting erfolgt innerhalb der EU / EWR.

§10 Haftung

Die Haftung des Anbieters ist bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen – ausgenommen Personenschäden. Bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz haftet der Anbieter bis zur Höhe eines Jahresnutzungsentgelts. Keine Haftung wird für indirekte Schäden oder Datenverluste übernommen. Soweit gesetzlich zulässig, haftet K59 nicht für entgangenen Gewinn, Folgeschäden, Verdienstentgang, frustrierte Aufwendungen, immaterielle Schäden, Mangelfolgeschäden, Schäden aus Ansprüchen Dritter und Datenverlust sowie für Schäden, deren Eintritt auf höherer Gewalt oder Streik beruht.

K59 haftet nicht für Ausfälle, die von ihr nicht zu vertreten sind, wie insbesondere Externe DNS-Routingprobleme bzw. Ausfall von Internetanbindungen sowie virtuelle Angriffe auf die Infrastruktur.

§11 Geheimhaltung & Datenschutz

Beide Vertragsparteien verpflichten sich zur gegenseitigen Vertraulichkeit.

Insbesondere sind alle dienstlichen, organisatorischen und personenbezogenen Informationen, die im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt werden, vertraulich zu behandeln.

Der Anbieter verpflichtet sich zu geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen zum Schutz der im Rahmen der Nutzung verarbeiteten Daten.

Die Geheimhaltungsverpflichtung gilt auch über das Vertragsende hinaus.

§12 Support & Weiterentwicklung

Supportanfragen können werktags per E-Mail an den TRAUE Supportdesk gerichtet werden. Die Bearbeitung erfolgt nach technischer Priorisierung. Der Anbieter ist berechtigt, Updates und funktionale Erweiterungen vorzunehmen, solange der grundlegende Zweck des Systems erhalten bleibt.

§12 Vertragsbeendigung und Datenlöschung

Nach Beendigung des Vertrags wird der Zugriff gesperrt. Alle gespeicherten Daten werden unwiderruflich gelöscht, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Die Verantwortung für rechtzeitigen Datenexport liegt beim Kunden. Bei Pilotlizenzen oder Testphasen erfolgt die vollständige Löschung aller Daten, insbesondere personenbezogener Informationen, Fotos, Kommentare und Anhänge nach Ablauf – in Einklang mit der DSGVO.

§13 Referenznennung

Der Anbieter ist berechtigt, den Namen der Organisation, die TRAUE nutzt, als Referenz zu verwenden (z. B. in Präsentationen, Website, Förderanträgen), sofern keine anderslautende schriftliche Vereinbarung besteht.

§14 Schlussbestimmungen

Gerichtsstand ist Wiener Neustadt, Österreich.

Die Rechtswirksamkeit, Auslegung und Erfüllung eines zwischen den Vertragspartnern abgeschlossenen Vertrages unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss der Kollisionsnormen und der Bestimmungen des UN-Kaufrechts.

Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses. Mündliche Nebenabreden wurden keine getroffen.

Sollten, eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine sinngemäße gültige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel am nächsten kommt.

Beilagen.

TRAUE-Auftragsverarbeitungsvertrag DSGVO AVV K59 - GEMEINDE-V1-0-2025-2

TRAUE Technisch-Organisatorische Maßnahmen V2-0-2025-3