

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) andromeda.ONE

Stand: September 2025 V1.00

Präambel & Geltungsbereich

1. Die andromeda Software GmbH, mit Büros in Wien und Graz (nachfolgend „andromeda“ genannt), erbringt ihre Dienstleistungen ausschließlich auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, welche subsidiär zur vom Kunden unterzeichneten Angebotsannahme gelten. Die AGB sind Bestandteil aller vertraglichen Vereinbarungen über die Miete und Nutzung der ERP-Software von andromeda, welche unter <https://app.andromeda.software> zugänglich ist.
2. Bei der Bereitstellung des Produkts andromeda.ONE handelt andromeda für den Kunden (den Verantwortlichen im Sinne der DSGVO) als Auftragsverarbeiter. Dementsprechend gilt Abschnitt 9 dieser AGB als die zwischen andromeda und dem Kunden individuell geschlossene Auftragsverarbeitungsvereinbarung.
3. Das Angebot von andromeda richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne des § 1 UGB. Ein Vertragsabschluss mit Verbrauchern ist ausgeschlossen. Entgegenstehende oder abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, andromeda hat ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

1. Vertragsgegenstand

1. Gegenstand des Vertrages ist die Bereitstellung der ERP-Software von andromeda (nachfolgend „Software“) als „Software as a Service“ (SaaS) für die Dauer des Vertrages. Die Software wird auf einer Cloud-Infrastruktur betrieben und dem Kunden über das Internet zugänglich gemacht.
2. SaaS ist ein cloudbasiertes Modell zur Bereitstellung von Software. andromeda.ONE wird von einem Dienstleister gehostet und den Nutzern über das Internet zur Verfügung gestellt. Anstatt eine Softwarelizenz zu kaufen und das Programm auf dem eigenen Rechner zu installieren, abonnieren Kunden den Dienst auf monatlicher Basis.
3. Der Zugriff auf die Software erfolgt über einen Webbrowser oder eine mobile App, wodurch Kunden von praktisch jedem Gerät mit Internetverbindung aus darauf zugreifen können. andromeda ist für die gesamte Infrastruktur, Wartung, Updates und Sicherheit der Software verantwortlich.
4. Der konkrete Funktionsumfang der Software ergibt sich aus der jeweils gültigen Leistungsbeschreibung zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses.

2. Leistungsumfang und Infrastruktur

1. andromeda stellt dem Kunden die Software in der jeweils aktuellen Version zur Nutzung zur Verfügung. Der Betrieb erfolgt derzeit ausschließlich in Rechenzentren von Google Cloud (oder einem anderen von andromeda gewählten Cloud-Anbieter) mit Standort im Europäischen Wirtschaftsraum.
2. andromeda ist berechtigt, zur Leistungserbringung Dritte (Subunternehmer) heranzuziehen, insbesondere für das Hosting der Infrastruktur. Der primäre Infrastrukturanbieter ist Google Cloud. andromeda wird sicherstellen, dass alle Subunternehmer denselben Datenschutz- und Vertraulichkeitsverpflichtungen unterliegen wie andromeda selbst.
3. andromeda entwickelt die Software mittels Rolling Updates (das sind schrittweise Updates ohne vollständige Downtime) stetig weiter, um den Funktionsumfang zu verbessern und an neue technische oder rechtliche Gegebenheiten anzupassen. Wesentliche Änderungen werden dem Kunden über Release Notes direkt in der Software oder auf anderem geeignetem Wege kundgetan.
4. Die Softwarelizenz gilt für die im Angebot vereinbarte Anzahl an Benutzern. Jeder Benutzer wird durch eine persönliche, eindeutige E-Mail-Adresse identifiziert und kann sich nur einmal zur selben Zeit am System anmelden. Eine parallele Nutzung des gleichen Benutzerkontos ist daher ausgeschlossen.

3. Verfügbarkeit, Wartung und Störungsbehebung

1. **Verfügbarkeit (Uptime):** andromeda.ONE kann grundsätzlich Montag bis Sonntag von 0:00 bis 24:00 Uhr genutzt werden. andromeda gewährleistet eine Verfügbarkeit der Software von 99 % im Jahresmittel. Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die gewöhnlichen Bürozeiten von Montag bis Freitag zwischen 07:00 und 18:00 Uhr (MEZ/MESZ), ausgenommen gesetzliche Feiertage in Österreich.
2. **Wartungsfenster:** Für planmäßige Wartungsarbeiten, Updates und Systemoptimierungen gilt ein optionales Wartungsfenster jeden Montag zwischen 18:00 und 24:00 Uhr als vereinbart. Während dieses Zeitraums kann es zu Einschränkungen der Verfügbarkeit kommen. Planmäßige Wartungen werden, sofern möglich, vorab angekündigt.
3. **Fehlerklassen und Reaktionszeiten:** Störungen des Betriebs werden wie folgt klassifiziert. Die Reaktionszeit bezeichnet den Zeitraum innerhalb der Bürozeiten, in dem andromeda mit der Analyse und Bearbeitung des gemeldeten Fehlers beginnt.
 - **Fehlerklasse 1 (Schwerwiegend):** Ein betriebsverhindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung der Software aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird.

- **Maximale Reaktionszeit:** 4 Stunden.
 - **Fehlerklasse 2 (Mittelschwer):** Ein betriebsbehindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung der Software zwar nicht unmöglich, die Nutzungseinschränkung aber nicht nur unerheblich ist.
 - **Maximale Reaktionszeit:** 1 Werktag.
 - **Fehlerklasse 3 (Leicht):** Fehler, die die Nutzung der Software nicht oder nur unerheblich einschränken (z. B. Schönheitsfehler, Fehler in der Dokumentation).
 - **Maximale Reaktionszeit:** 5 Werktage.
4. **Katastrophenfall:** Im Katastrophenfall (z.B. Totalverlust der Anlagen durch Brand oder Naturkatastrophen) verpflichtet sich andromeda, ein vergleichbares System mit den gesicherten Kundendaten innerhalb von fünf Werktagen wieder zur Verfügung zu stellen.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Den Kunden treffen laufende Kontrollpflichten gegenüber der korrekten Funktionsweise von andromeda.ONE in Bezug auf seine von ihm durchgeführten Datenverarbeitungen. Im Falle von Unregelmäßigkeiten hat der Kunde andromeda unverzüglich und in nachvollziehbarer Form davon schriftlich in Kenntnis zu setzen. Sollte der Kunde im Falle eines Schadenersatzanspruches seine Kontrollpflichten sowie der schriftlichen Meldung an den Auftragnehmer nicht nachgekommen sein, trifft den Auftraggeber gemäß § 1304 ABGB ein Mitverschulden.
Einstellungen in Bezug auf in andromeda.ONE durchgeführte Abrechnungen und Verbuchungen (z.B. Umsatzsteuer, Kontierungstabellen, Mahndefinitionen, Abrechnungskreise, Kontenzuordnung) erfolgen durch den Administrator-Benutzer des Kunden. Eine Haftung für Falscheinstellungen aufgrund derartiger Konfigurationen wird ausdrücklich ausgeschlossen.
2. Der Kunde ist für eine ausreichende Internetverbindung sowie für die Kompatibilität seiner lokalen Hard- und Software (insbesondere Webbrowser) selbst verantwortlich. Es wird eine Internetbandbreite von mindestens 2 Mbit/s im Up- und Download pro gleichzeitig über dieselbe Leitung aktivem Benutzer empfohlen. andromeda empfiehlt Microsoft Edge, Google Chrome, oder Safari von Apple als Webbrowser. Die Verwendung anderer Browser obliegt dem Kunden, jedoch wird seitens andromeda keine Garantie für optimale Funktionalität geleistet.
3. Der Kunde hat alle zumutbaren Vorkehrungen zu treffen, die personalisierten Sicherheitsmerkmale (insbesondere Kennwort, 2-Faktor-Authentifizierung) vor

unbefugtem Zugriff zu schützen. Bei Verdacht der missbräuchlichen Verwendung hat andromeda das Recht, den Account zu sperren und wird den Kunden davon und von den die Sperre verursachenden Gründen unmittelbar in Kenntnis setzen.

4. Sofern der Kunde seine personalisierten Sicherheitsmerkmale einem Dritten überlässt, oder sofern ein unberechtigter Dritter infolge einer Verletzung der Sorgfaltspflichten des Kunden Kenntnis von den personalisierten Sicherheitsmerkmalen erlangt, trägt der Kunde bis zur Wirksamkeit der Sperre die Folgen und Nachteile infolge eines Verlusts, Diebstahls oder einer missbräuchlichen Verwendung seines Accounts. Ab der Wirksamkeit einer Sperre haftet der Kunde nicht.
5. **Rechtmäßigkeit der Inhalte:** Der Kunde verpflichtet sich, ausschließlich solche Daten und Dateien in die Software hochzuladen, die in direktem Zusammenhang mit der ordnungsgemäßen Verwaltung von Immobilien stehen. Das Hochladen von rechtswidrigen Inhalten, insbesondere von Material, das gegen Strafgesetze, Urheberrechte oder sonstige Rechte Dritter verstößt, ist strengstens untersagt. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Rechtmäßigkeit der von ihm und seinen Nutzern hochgeladenen Inhalte und stellt andromeda von sämtlichen Ansprüchen Dritter, die aus der Verletzung dieser Pflicht resultieren, vollständig schad- und klaglos. andromeda ist nach gerichtlicher Aufforderung zur Löschung solcher Inhalte berechtigt.
6. Eine missbräuchliche Verwendung als allgemeiner Cloud Speicher für sonstige Dateien, die nicht in unmittelbarem Zusammenhang mit der Verwaltung von Immobilien stehen ist untersagt.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. Für die Nutzung der Software wird ein monatliches Entgelt im Voraus fällig. Die Höhe des Entgelts richtet sich nach der bei Vertragsabschluss gültigen Preisliste bzw. dem individuellen Angebot.
2. Die monatlichen Kosten werden nach den in andromeda.ONE eingepflegten m² Nutzfläche aller angelegter Immobilien berechnet und passen sich dynamisch an. andromeda behält sich das Recht vor, stichprobenartige Plausibilitätsprüfungen durchzuführen. Stellplätze werden mit einer Mindestnutzfläche von 11 m² angenommen.
3. **Wertsicherung:** Das vereinbarte Entgelt ist wertgesichert. Als Maß zur Berechnung der Wertsicherung dient der von der Statistik Austria monatlich verlaubliche Verbraucherpreisindex 2020 (VPI 2020) oder ein an seine Stelle tretender Index. Als Ausgangsbasis für die Anpassung gilt die für den Monat des Vertragsabschlusses errechnete Indexzahl. Preisanpassungen erfolgen jährlich und werden dem Kunden mindestens einen Monat im Voraus angekündigt.

4. Die Zahlung des monatlichen Entgelts erfolgt ausschließlich im SEPA-Lastschriftverfahren. Der Kunde erteilt andromeda hierfür bei Vertragsabschluss ein entsprechendes SEPA-Lastschriftmandat.
5. Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich im Voraus. Der Kunde stimmt der elektronischen Übermittlung von Rechnungen an die von ihm bekannt gegebene E-Mail-Adresse ausdrücklich zu.
6. Bei Zahlungsverzug ist andromeda berechtigt, den Zugang des Kunden zur Software nach vorheriger Mahnung und Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen zu sperren, bis die ausstehenden Forderungen vollständig beglichen sind. Dauert der Zahlungsverzug länger als drei Monate an, ist andromeda zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages mit den Folgen aus Punkt 6.4 berechtigt.
7. andromeda verrechnet ab der zweiten Mahnung Mahngebühren in der Höhe von 40 € gemäß § 458 UGB. Die Verzugszinsen betragen 9,2 % gemäß § 456 UGB.
8. Leistungen, die auf Basis der Nutzung verrechnet werden - wie beispielsweise das Service "Livepost" - sind nicht im monatlichen Entgelt enthalten. Diese Kosten werden nach tatsächlicher Nutzung separat monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt. Der Kunde wird vor der Nutzung solcher kostenpflichtigen Zusatzdienste auf die anfallenden Kosten hingewiesen.

6. Vertragslaufzeit und Kündigung

1. Der Vertrag wird mit einer Mindestlaufzeit von einem Jahr geschlossen.
2. Der Vertrag verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern er nicht von einem der Vertragspartner mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.
3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
4. Nach Vertragsbeendigung wird andromeda die Daten des Kunden für einen Zeitraum von 30 Tagen zum Export bereitstellen und danach unwiderruflich löschen, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

7. Haftung

1. andromeda haftet für Schäden nur, sofern diese von ihr oder ihren Gehilfen zumindest grob fahrlässig verursacht wurden. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist, mit Ausnahme von Personenschäden, ausgeschlossen.
2. Ein Ersatz von Mangelfolgeschäden, indirekten oder mittelbaren Schäden, insbesondere für nicht erzielte Ersparnisse, entgangenen Gewinn, Zinsverluste

sowie von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden, ist ausgeschlossen.

3. Die Gesamthaftung von andromeda pro Schadensfall ist jedenfalls mit der Höhe des vom Kunden für die letzten 12 Monate bezahlten jährlichen Entgelts (Auftragswert) beschränkt.
4. Ereignisse höherer Gewalt (z.B. Streik, Naturkatastrophen, Cyberangriffe auf die Infrastruktur von Drittanbietern) berechtigen andromeda, die Leistungserbringung um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben.
5. Die Geltendmachung von Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüchen verjährt ein Jahr ab Übergabe bzw. Erbringung der Leistung, und zwar unabhängig davon, wann allfällige Ansprüche bekannt werden.

8. Urheber- und Nutzungsrechte

1. Sämtliche Urheberrechte an der Software sowie an allen im Rahmen des Vertragsverhältnisses erstellten Dokumentationen verbleiben bei andromeda.
2. Der Kunde erwirbt mit im Voraus erbrachter, vollständiger Bezahlung des vereinbarten Entgelts lediglich das nicht-ausschließliche, nicht übertragbare und auf die Dauer des Vertrages zeitlich begrenzte Recht, das SaaS (Software-as-a-Service) Service im vereinbarten Umfang für eigene Geschäftszwecke zu nutzen (Werknutzungsbewilligung).
3. Eine darüberhinausgehende Nutzung, insbesondere die Vervielfältigung, Bearbeitung, Weitergabe an Dritte oder Dekompilierung der Software, ist unzulässig.
4. Als Kunde wird eine juristische Person bezeichnet, der in andromeda.ONE eine abgeschlossene Datenhierarchie in Form eines "Firmensystems" zugeordnet ist. Die Nutzung dieses Firmensystems ist nur jener im Angebot genannten juristischen Person und deren Mitarbeitern gestattet. Eine Weitergabe oder Erstreckung der Lizenz auf verbundene oder dritte Unternehmen ist ausgeschlossen.

9. Datenschutz und Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV)

Dieser Abschnitt 9 gilt als Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) gemäß Art. 28 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

1. Gegenstand, Dauer, Art und Zweck der Verarbeitung:

- **Gegenstand:** Erbringung der SaaS-Dienstleistungen gemäß diesem Vertrag.
- **Dauer:** Entspricht der Laufzeit des Hauptvertrages.

- **Art und Zweck:** Speicherung, Bereitstellung und Verarbeitung von Daten des Kunden im Rahmen der Nutzung der ERP-Software zur Verwaltung von Immobilien.

2. Art der personenbezogenen Daten und Kategorien betroffener Personen:

- **Datenarten:** Stammdaten (Name, Adresse, Kontaktdaten, Geburtsdaten, Bankdaten, Bonität bei Mietern, Bürgen und Garanten, Meldedaten), Vertragsdaten, Abrechnungs- und Zahlungsdaten, Kommunikationsdaten.
- **Betroffene Personen:** Mitarbeiter des Kunden, Mieter, Eigentümer, Lieferanten und sonstige Geschäftspartner des Kunden.

3. Pflichten von andromeda als Auftragsverarbeiter:

- **Weisungsgebundenheit:** andromeda verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich auf dokumentierte Weisung des Kunden.
- **Vertraulichkeit:** andromeda stellt sicher, dass alle zur Verarbeitung der Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.
- **Technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs):** andromeda trifft alle gemäß Art. 32 DSGVO erforderlichen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung. Dazu gehören insbesondere Maßnahmen zur Pseudonymisierung und Verschlüsselung, zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme.
- **Unterauftragsverarbeiter:** Der Kunde erteilt seine allgemeine Genehmigung zur Beauftragung von Unterauftragsverarbeitern. Der primäre Unterauftragsverarbeiter für die Cloud-Infrastruktur ist **Google Cloud EMEA Limited**. Dessen Auftragsverarbeitungsbedingungen werden Bestandteil dieses Vertrages. andromeda informiert den Kunden über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung von Unterauftragsverarbeitern, wodurch der Kunde die Möglichkeit zum Einspruch erhält.
- **Unterstützung des Kunden:** andromeda unterstützt den Kunden nach Möglichkeit bei der Erfüllung seiner Pflichten, insbesondere bei Anfragen zur Ausübung von Betroffenenrechten und bei der Einhaltung der Sicherheit der Verarbeitung.
- **Rückgabe und Löschung:** Nach Beendigung des Vertrages wird andromeda die Daten nach Wahl des Kunden entweder zurückgeben oder löschen.
- **Informations- und Prüfpflichten:** andromeda stellt dem Kunden alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der Pflichten aus diesem Vertrag zur Verfügung und ermöglicht Überprüfungen (Audits),

z.B. durch Vorlage aktueller Testate und Zertifikate (insbesondere die von Google Cloud bereitgestellten).

- **Ort der Datenverarbeitung:** Alle Datenverarbeitungstätigkeiten werden ausschließlich innerhalb der EU bzw. des EWR durchgeführt.

4. Pflichten des Kunden als Verantwortlicher:

- Der Kunde ist für die Rechtmäßigkeit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der Daten gemäß den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO, allein verantwortlich.
- Der Kunde ist verpflichtet, die betroffenen Personen über die Verarbeitung ihrer Daten zu informieren.

10. Schlussbestimmungen

1. Es gilt ausschließlich österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts und der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts.
2. Als Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag wird das für Wien, Innere Stadt, sachlich zuständige Gericht vereinbart.
3. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.
4. Änderungen der „Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) „andromeda.ONE““ werden dem Kunden spätestens zwei Monate vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt ihres Inkrafttretens unter Hinweis auf die betroffenen Bestimmungen angekündigt. Die Zustimmung des Kunden gilt als erteilt, wenn bei andromeda vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt des Inkrafttretens kein Widerspruch des Kunden einlangt.