CALYSTO SOLUTIONS

CALYSTO SOLUTIONS · RECHTLICHES

# ALLGEMEINE GESCHÄFTS-BEDINGUNGEN

**Calysto IT Solution GmbH**

Fassung vom 01.11.2026

| 4 | Teil A + B | AVV | B2B |
|---|---|---|---|
| Marken – eine Grundlage | Allgemein + je Bereich | Auftragsverarbeitung inklusive | nur Unternehmer |

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

# Ein Regelwerk für alle Marken.

Calysto IT Solution GmbH · Ströbitzerstraße 11 · 3100 St. Pölten · FN 536654 y · Landesgericht St. Pölten · UID ATU75722149 · Marken: Calysto Marketing Solutions, Calysto IT Solutions, Calysto Management Solutions und ARKET High-Performance Webdesign

> **Aufbau**
> Teil A gilt für alle Leistungen. Teil B enthält besondere Bestimmungen je Leistungsbereich (B1 Marketing, B2 Websites/ARKET, B3 IT und Lizenzen, B4 IT-Security, B5 KI und Automatisierung); sie gelten zusätzlich, soweit der Kunde Leistungen des jeweiligen Bereichs anfragt, beauftragt oder bezieht. Anhang 1 ist die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO.

## TEIL A — ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

### A1. Geltungsbereich, Marken, Rangfolge

**A1.1** Diese AGB gelten für alle Verträge, Angebote, Lieferungen und Leistungen der Calysto IT Solution GmbH („Calysto“) gegenüber ihren Kunden, gleich unter welcher Marke (insbesondere Calysto Marketing Solutions, Calysto IT Solutions, Calysto Management Solutions und ARKET) sie angeboten oder erbracht werden. Sie gelten für alle ab ihrem Inkrafttreten abgeschlossenen Verträge. Für Verträge, die bei Inkrafttreten dieser AGB bereits bestehen, gelten sie, sobald der Kunde ihrer Geltung zugestimmt hat oder sie nach dem in den bisher vereinbarten Bedingungen vorgesehenen Änderungsverfahren wirksam geworden sind. Die Zustimmung liegt insbesondere in der Annahme eines Angebots von Calysto, in dem Calysto gesondert und deutlich darauf hinweist, dass diese AGB ab der Annahme auch für alle bestehenden Verträge des Kunden mit Calysto gelten. Sie gelten dann für diese Verträge mit Wirkung für die Zukunft; bereits erbrachte Leistungen und bereits fällige Entgelte bleiben unberührt. Sie ersetzen ab diesem Zeitpunkt die bisherigen Geschäftsbedingungen von Calysto und von ARKET.

**A1.2** Calysto schließt Verträge ausschließlich mit Unternehmern im Sinne des § 1 Abs 1 Z 1 und Abs 2 KSchG bzw. § 14 BGB. Der Kunde bestätigt bei Auftragserteilung, dass er den Vertrag für sein bereits bestehendes Unternehmen abschließt (kein Gründungsgeschäft nach § 1 Abs 3 KSchG). Calysto kann Nachweise (z. B. Firmenbuch- oder GISA-Auszug, UID-Nummer) verlangen und die Leistung bis zu deren Vorlage zurückstellen. Gibt sich der Kunde wahrheitswidrig als Unternehmer aus, hat er Calysto den daraus entstehenden Schaden zu ersetzen.

**A1.3** Diese AGB gelten in der bei Vertragsabschluss gültigen Fassung. Sie gelten auch für alle künftigen Aufträge und Zusatzleistungen im Rahmen der Geschäftsbeziehung, auch wenn diese mündlich, telefonisch oder per E-Mail erteilt werden und nicht nochmals auf die AGB hingewiesen wird. Die jeweils gültige Fassung ist unter calysto-marketing.at/agb abrufbar und wird Angeboten, Auftragsbestätigungen und Rechnungen per E-Mail beigefügt.

**A1.4** Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn Calysto ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder in ihrer Kenntnis Leistungen erbringt. Sie werden nur Vertragsinhalt, wenn Calysto ihnen ausdrücklich schriftlich zustimmt.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**A1.5** Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge: (1) schriftliche, im Einzelnen ausgehandelte Individualvereinbarungen, (2) Leistungsbeschreibung, Preise und Termine im Angebot bzw. in der Auftragsbestätigung, (3) in Datenschutzbelangen Anhang 1, (4) die Besonderen Bestimmungen in Teil B, (5) Teil A dieser AGB, (6) das dispositive Recht. Auf Angeboten, Auftragsbestätigungen, Rechnungen und sonstigen Belegen abgedruckte Kurzfassungen dieser AGB dienen ausschließlich der Information; sie sind keine Individualvereinbarung und gehen dem Volltext dieser AGB nicht vor.

**A1.6** Soweit in diesen AGB „schriftlich" verlangt wird, genügt eine E-Mail, ausgenommen die Ermächtigung nach B4.3. Arbeitstage sind Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Niederösterreich sowie der 24. und 31. Dezember.

## A2. Angebot, Vertragsabschluss, Vollmacht, Pitch

**A2.1** Angebote von Calysto sind freibleibend. Enthält ein Angebot ein Gültigkeitsdatum, ist Calysto bis zu diesem Datum gebunden; vorbehalten bleibt die Preisanpassung für Hardware und Softwarelizenzen nach A7.4.

**A2.2** Der Vertrag kommt zustande durch (a) Zugang der unveränderten schriftlichen Annahme eines bindenden Angebots innerhalb seiner Gültigkeitsdauer, (b) Auftragsbestätigung von Calysto oder (c) Beginn der Leistungserbringung durch Calysto, je nachdem, was zuerst eintritt. Bei Annahme eines freibleibenden Angebots oder bei abweichender Annahme kommt der Vertrag erst nach (b) oder (c) zustande.

**A2.3** Mündlich, telefonisch oder per E-Mail erteilte Aufträge bestätigt Calysto in der Regel per Auftragsbestätigung oder E-Mail. Weicht die Bestätigung vom Auftrag ab, hebt Calysto die Abweichungen ausdrücklich hervor und weist auf die Folgen des Schweigens hin; die Bestätigung gilt als genehmigt, wenn der Kunde nicht binnen fünf Arbeitstagen ab Zugang schriftlich widerspricht oder die Leistung vorher vorbehaltlos in Anspruch nimmt. Kleinaufträge (insbesondere einzelne Support- und Helpdesk-Anfragen) kann Calysto ohne gesonderte Bestätigung ausführen; es gelten dann diese AGB und die Preise nach A7.

**A2.3a Aufträge über Support und andere Kanäle.** Bittet der Kunde oder eine nach A2.4 berechtigte Person Calysto auf beliebigem Weg (z. B. per E-Mail an support@calysto.at, hello@arket.io, office@calysto.at oder an Mitarbeiter, über das Ticketsystem oder telefonisch) darum, etwas zu erledigen (z. B. zu ändern, zu beheben, einzurichten, zu prüfen), liegt darin ein verbindlicher Auftrag; einer Bestätigung, eines Angebots oder eines Hinweises auf die Kostenpflicht bedarf es nicht. Calysto darf solche Anfragen intern an den Support weiterleiten und als Ticket erfassen. Der Auftrag wird, soweit er nicht von einer Pauschale umfasst ist, nach Aufwand zu den Sätzen nach A7 verrechnet. Bittet der Kunde dagegen ausdrücklich um ein Angebot oder eine Kostenschätzung, beginnt Calysto erst nach dessen Annahme. Der Kunde kann einen solchen Auftrag bis zum Beginn der Bearbeitung kostenfrei zurückziehen; danach ist der bis zum Zugang des Widerrufs entstandene Aufwand zu vergüten.

**A2.4** Der Kunde bevollmächtigt die Personen, die er Calysto als Ansprechpartner nennt, sowie seine Mitarbeiter, die von einer E-Mail-Adresse, Telefonnummer oder einem Zugang des Kunden (z. B. Ticketsystem) anfragen, im Rahmen bestehender Verträge Supportleistungen und Zusatzleistungen bis EUR 1.000,00 netto je Auftrag und insgesamt EUR 3.000,00 netto je Kalendermonat zu beauftragen sowie Freigaben nach A5 zu erteilen. Der Kunde kann diesen Personenkreis jederzeit schriftlich abschließend festlegen oder einschränken und teilt Calysto das Ausscheiden von Ansprechpartnern unverzüglich mit; bis zum Zugang dieser Mitteilung darf Calysto auf die Vollmacht vertrauen. Hardwarebestellungen, Lizenzerweiterungen, neue Laufzeitverträge und Aufträge über diesen Beträgen bedürfen der Beauftragung durch eine im Firmenbuch eingetragene oder vom Kunden schriftlich als vertretungsbefugt benannte Person.

**A2.5** Analysen, Konzepte, Audits, Kalkulationen und Entwürfe, die über eine übliche Angebotserstellung hinausgehen und auf Wunsch des Kunden vor Vertragsabschluss erstellt werden, sind nach Aufwand zu vergüten, sofern Calysto vor Beginn auf die Entgeltlichkeit hingewiesen hat und nicht ausdrücklich Unentgeltlichkeit vereinbart ist. Kommt ein Vertrag nicht zustande, bleiben solche Leistungen vergütungspflichtig bzw. nach A2.6 geschützt.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**A2.6 Konzept- und Ideenschutz (Pitch).** Lädt ein Unternehmen Calysto ein, vor Abschluss eines Vertrags ein Konzept, eine Strategie, einen Entwurf oder einen Lösungsansatz (z. B. für Kampagnen, Websites, IT-, Security- oder KI-Lösungen) zu erarbeiten oder zu präsentieren, und hat Calysto diese AGB vor der Präsentation übermittelt, kommt mit der Annahme der Einladung ein Vertrag über die Präsentation zustande, für den diese AGB gelten. Das Konzept ist in seinen sprachlichen, grafischen und technischen Teilen, soweit sie Werkhöhe erreichen, urheberrechtlich geschützt. Darüber hinaus verpflichtet sich das einladende Unternehmen, die präsentierten, für das Unternehmen neuen und eigenartigen Ideen (insbesondere Kampagnenansätze, Slogans, Gestaltungs- und Lösungsansätze), auch soweit sie keine Werkhöhe erreichen, ohne Vertrag mit Calysto weder selbst noch durch Dritte wirtschaftlich zu verwerten. Waren ihm präsentierte Ideen bereits bekannt, teilt es dies Calysto binnen 14 Tagen nach der Präsentation per E-Mail unter Anführung von Nachweisen mit, die eine zeitliche Zuordnung erlauben; unterbleibt die Mitteilung, wird vermutet, dass die Idee für das Unternehmen neu war und von Calysto stammt. Allgemein bekannte, branchenübliche oder naheliegende Ansätze sind nicht geschützt. Verwertet das einladende Unternehmen geschützte Konzeptteile oder Ideen ohne Vertrag mit Calysto, gebührt Calysto ein angemessenes Entgelt, mindestens das übliche Honorar für die Erstellung des verwerteten Konzepts bzw. Konzeptteils; weitergehende Ansprüche bleiben unberührt. Das Unternehmen kann sich von dieser Verpflichtung durch Zahlung dieses Entgelts befreien; die Befreiung tritt mit vollständigem Zahlungseingang ein.

## A3. Leistungsumfang, Änderungen, Dritte, KI-Einsatz

**A3.1** Der Leistungsumfang ergibt sich abschließend aus der Leistungsbeschreibung im Angebot bzw. in der Auftragsbestätigung samt allfälligem Briefing- oder Abnahmeprotokoll. Leistungen, die dort nicht genannt sind, schuldet Calysto nicht. Innerhalb des vereinbarten Rahmens bestimmt Calysto die Art der Ausführung (Gestaltungs- und Methodenfreiheit).

**A3.2** Soweit nicht ausdrücklich ein bestimmtes Werk mit festgelegten Eigenschaften vereinbart ist, schuldet Calysto die sorgfältige Erbringung der vereinbarten Tätigkeiten, nicht einen bestimmten wirtschaftlichen, technischen oder behördlichen Erfolg.

**A3.3** Änderungs- und Erweiterungswünsche des Kunden nach Vertragsabschluss (Change Requests) bedürfen der Annahme durch Calysto; Calysto verrechnet sie nach Aufwand und passt vereinbarte Termine angemessen an. Fachlich gebotene Anpassungen der Ausführung, die den vereinbarten Leistungsinhalt nicht wesentlich ändern und dem Kunden zumutbar sind (insbesondere wegen geänderter Vorgaben von Herstellern, Plattformen oder Gesetzen), darf Calysto vornehmen; der Kunde wird darüber informiert.

**A3.4** Calysto ist berechtigt, Leistungen ganz oder teilweise durch sorgfältig ausgewählte Subunternehmer und Erfüllungsgehilfen erbringen zu lassen.

**A3.5** Vermittelt Calysto auf Wunsch des Kunden Leistungen Dritter oder bestellt sie solche im Namen des Kunden (z. B. Plattformen, Software-as-a-Service, Druckereien, Fotografen), kommt der Vertrag ausschließlich zwischen dem Kunden und dem Dritten zu dessen Bedingungen zustande; Calysto haftet nur für die sorgfältige Auswahl. In Verpflichtungen, die Calysto im eigenen Namen mit vorheriger Zustimmung des Kunden für diesen eingegangen ist und die über das Vertragsende hinausreichen, tritt der Kunde bei Vertragsende – auch bei vorzeitiger Auflösung – ein, soweit der Dritte zustimmt; andernfalls erstattet der Kunde Calysto die bis zum frühestmöglichen Beendigungstermin anfallenden Entgelte und hält Calysto schad- und klaglos.

**A3.6** Calysto ist berechtigt, bei der Erbringung aller Leistungen KI-Systeme Dritter einzusetzen. Für Daten des Kunden nutzt Calysto nur Dienste, deren Bedingungen eine Verwendung der Eingaben zum Training der Modelle des Anbieters ausschließen, sofern der Kunde nichts anderes vorgibt; A15 steht dem nicht entgegen, Anhang 1 Punkte 6 und 7 gelten. Der Kunde kann den Einsatz von KI für bestimmte Leistungen schriftlich untersagen; dadurch entstehender Mehraufwand wird nach A7.2 verrechnet.

**A3.7** Calysto ist berechtigt, die Umsetzung von Inhalten, Vorgaben oder Weisungen abzulehnen, die nach ihrer begründeten Einschätzung rechtswidrig sind, Rechte Dritter verletzen oder die Sicherheit von Systemen gefährden; der Entgeltanspruch für erbrachte Leistungen bleibt unberührt.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

## A4. Mitwirkungspflichten des Kunden

**A4.1** Der Kunde stellt Calysto rechtzeitig, vollständig und kostenlos alle Informationen, Inhalte, Unterlagen, Zugänge, Berechtigungen und Ansprechpartner zur Verfügung, die für die Leistungserbringung erforderlich sind, und informiert Calysto unverzüglich über alle Umstände, die für die Durchführung von Bedeutung sind. Er benennt eine entscheidungsbefugte Ansprechperson.

**A4.2** Soweit Calysto damit nicht ausdrücklich beauftragt ist, ist der Kunde verantwortlich für (a) die regelmäßige Sicherung seiner Daten nach dem Stand der Technik, (b) die korrekte Lizenzierung der von ihm genutzten Software und Dienste, (c) die Einhaltung rechtlicher Vorgaben für seine Inhalte, Produkte und Geschäftsprozesse, (d) die Sicherheit seiner eigenen Systeme, Endgeräte und Zugangsdaten. Der Kunde haftet für alle Handlungen, die unter seinen Zugangsdaten oder durch die von ihm bevollmächtigten Personen vorgenommen werden, sofern er nicht nachweist, dass der Missbrauch auf ein Verschulden von Calysto zurückgeht.

**A4.3** Der Kunde garantiert, dass von ihm gelieferte oder vorgegebene Inhalte (z. B. Texte, Bilder, Logos, Videos, Daten, Produktangaben, Werbeaussagen) frei von Rechten Dritter sind oder er über die erforderlichen Rechte verfügt und dass ihre Verwendung nicht gegen Gesetze verstößt (insbesondere Urheber-, Marken-, Wettbewerbs-, Persönlichkeits- und Datenschutzrecht). Calysto ist zu einer Prüfung dieser Inhalte nicht verpflichtet; eine Warnpflicht (§ 1168a ABGB) besteht nur bei Rechtsverstößen, die ohne nähere Prüfung offenkundig sind.

**A4.4** Calysto erbringt keine Rechtsberatung und keine rechtliche Prüfung. Bei Leistungen mit regulatorischem Bezug (z. B. DSGVO, NIS-2, KI-Verordnung, Barrierefreiheit, Förderrecht) berät Calysto ausschließlich fachlich-technisch. Rechtstexte (z. B. Impressum, Datenschutzerklärung, Cookie-Hinweise, AGB, Widerrufsbelehrungen, Preisangaben) stellt der Kunde bei und verantwortet sie; Calysto setzt sie nur technisch um. Calysto empfiehlt, Leistungen vor Veröffentlichung oder Inbetriebnahme rechtlich prüfen zu lassen.

**A4.5** Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht, nicht rechtzeitig oder nicht vollständig nach, verlängern sich vereinbarte Fristen angemessen. Mehraufwand, Wartezeiten und Wiederholungen, die dadurch oder durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben des Kunden entstehen, verrechnet Calysto nach Aufwand. Für Folgen unterlassener oder verspäteter Mitwirkung haftet Calysto nicht.

**A4.6 Entzug von Zugängen.** Entzieht, löscht, sperrt oder beschränkt der Kunde Zugänge, Konten oder Berechtigungen, die Calysto für die vereinbarten Leistungen benötigt (z. B. Administratorzugänge zu Websites, Hosting, Werbe- und Social-Media-Konten, Cloud-Mandanten), oder lässt er dies durch Dritte tun, so gilt: (a) Darin liegt keine Kündigung oder Rücktrittserklärung; der Vertrag endet nur nach A10 oder einer sonstigen in diesen AGB oder im Gesetz vorgesehenen Beendigungsregel. (b) Calysto ist für die Dauer des Entzugs von den betroffenen Leistungen befreit und haftet nicht für Folgen, die daraus entstehen, insbesondere nicht für unterbliebene Updates, Sicherungen, Optimierungen oder Sicherheitsmaßnahmen. (c) Das vereinbarte Entgelt bleibt geschuldet (§§ 1155, 1168 ABGB), sofern der Entzug nicht auf einem von Calysto zu vertretenden Umstand beruht; Calysto muss sich anrechnen lassen, was sie sich infolge des Unterbleibens erspart oder durch anderweitige Verwendung erworben hat; A7.8 Satz 2 gilt sinngemäß. (d) Calysto fordert den Kunden schriftlich auf, die Zugänge binnen 14 Tagen wiederherzustellen; verstreicht die Frist ungenützt, kann Calysto den Vertrag nach A10.3 auflösen. (e) Der Aufwand für die Wiederherstellung und neuerliche Einrichtung von Zugängen wird nach Aufwand verrechnet. Sperrt der Kunde Zugänge aus Sicherheitsgründen vorübergehend und informiert er Calysto darüber unverzüglich, gelten nur (a) bis (c); er stellt den Zugang wieder her, sobald der Anlass wegfällt.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**A4.7 Branchenspezifische Vorschriften.** Der Kunde ist Fachmann für seine Branche, seine Produkte und Leistungen. Er teilt Calysto vor Auftragsbeginn alle für seine Branche, Produkte oder Zielmärkte geltenden besonderen Vorgaben mit, die bei der Leistung zu beachten sind (z. B. Kennzeichnungs- und Informationspflichten für Lebensmittel, Kosmetika, Gefahrstoffe, Arzneimittel, Medizinprodukte, Tabak oder Alkohol, Preisauszeichnung und Grundpreise, Werbebeschränkungen für Gesundheits-, Finanz- oder Glücksspielangebote, berufsrechtliche Werbe- und Impressumsvorschriften), und stellt die dafür erforderlichen Pflichtangaben und Texte bereit. Calysto ist nicht verpflichtet, solche branchenspezifischen Vorschriften zu kennen oder zu ermitteln, und setzt die Angaben des Kunden um; A4.3 Satz 2 und A4.4 gelten. Für Folgen fehlender, unvollständiger oder unrichtiger Angaben des Kunden haftet Calysto nicht; der Kunde hält Calysto von daraus entstehenden Ansprüchen Dritter sowie von Kosten der Rechtsverteidigung und behördlicher Verfahren frei.

## A5. Freigabe und Abnahme

**A5.1** Leistungen, die Calysto zur Freigabe oder Abnahme übermittelt (z. B. Konzepte, Entwürfe, Texte, Websites, Konfigurationen), prüft der Kunde binnen sieben Arbeitstagen ab Zugang; erkennbare Mängel sind innerhalb dieser Frist schriftlich und nachvollziehbar zu rügen. Calysto weist bei der Übermittlung auf die Prüffrist und die Folgen ihres ungenützten Ablaufs hin.

**A5.2** Erfolgt in dieser Frist weder eine Freigabe noch eine begründete Beanstandung, gilt die Leistung als freigegeben und abgenommen. Als Abnahme gilt auch die produktive Nutzung oder Veröffentlichung durch den Kunden oder auf seine Veranlassung. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. Für die Veröffentlichung von Werbekampagnen gilt B1.3.

**A5.3** Ansprüche wegen Mängeln, die bei der Prüfung nicht erkennbar waren, bleiben nach A11 unberührt.

**A5.4** Soweit nicht anders vereinbart, umfasst jede Leistung eine Korrekturschleife. Weitere Korrekturen, Neuentwürfe und Änderungen nach Freigabe werden nach Aufwand verrechnet. Einwände gegen die gestalterische Ausführung, die den Vorgaben des Kunden entspricht, begründen keinen Mangel.

## A6. Termine, Verzug, Projektstillstand, höhere Gewalt

**A6.1** Liefer- und Leistungstermine sind nur verbindlich, wenn sie schriftlich als verbindlich vereinbart wurden; sonst sind sie unverbindliche Richtwerte. Verbindliche Termine setzen die rechtzeitige Mitwirkung des Kunden voraus.

**A6.2** Gerät Calysto in Verzug, kann der Kunde erst nach schriftlicher Setzung einer angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen vom Vertrag zurücktreten, und nur hinsichtlich der vom Verzug betroffenen Leistungen. Schadenersatz wegen Verzugs besteht nur nach Maßgabe von A12.

**A6.3** Ruht ein Projekt aus Gründen auf Seiten des Kunden länger als sechs Wochen, kann Calysto dem Kunden schriftlich eine Frist von 14 Tagen zur Nachholung der Mitwirkung setzen mit der Erklärung, dass der Vertrag nach fruchtlosem Ablauf als aufgelöst gilt (§ 1168 Abs 2 ABGB); nach fruchtlosem Ablauf rechnet Calysto nach A7.8 ab. Während des Stillstands ist Calysto berechtigt, erbrachte Teilleistungen abzurechnen.

**A6.4** Ereignisse höherer Gewalt und sonstige von Calysto nicht zu vertretende Umstände (z. B. Streik, behördliche Maßnahmen, Pandemie, Ausfälle oder Lieferengpässe von Herstellern, Vorlieferanten, Plattformen, Rechenzentren und Netzbetreibern sowie Cyberangriffe, sofern Calysto die nach dem Stand der Technik zumutbaren Schutzmaßnahmen getroffen hat) befreien Calysto für ihre Dauer und im Umfang ihrer Auswirkung von der Leistungspflicht; Fristen verlängern sich entsprechend. Dauert ein solches Hindernis länger als drei Monate, können beide Parteien hinsichtlich der betroffenen Leistungen vom Vertrag zurücktreten; bereits erbrachte Leistungen sind zu vergüten.

## A7. Preise und Entgelt

**A7.1** Alle Preise verstehen sich in Euro netto zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer und allfälliger Abgaben. Barauslagen, Lizenz-, Plattform- und Drittkosten, Versand und Verpackung werden gesondert verrechnet, sofern sie nicht ausdrücklich als inkludiert ausgewiesen sind.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**A7.2** Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs erbringt Calysto nach Beauftragung (E-Mail genügt) und verrechnet sie nach Aufwand zum vereinbarten, sonst zum jeweils gültigen Stundensatz von Calysto (derzeit EUR 129,00 netto). Der Aufwand wird je Ticket bzw. Einsatz auf volle 15 Minuten aufgerundet.

**A7.2a Leistungen der Geschäftsführung.** Leistungen, die nach ihrer Art von der Geschäftsführung von Calysto erbracht werden müssen und nicht vertraglich geschuldet sind, verrechnet Calysto nach Aufwand mit EUR 350,00 netto je Stunde; A7.2 Satz 2 gilt. Dazu zählen insbesondere Saldenabstimmungen und Bestätigungen für Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Banken oder Käufer, Stellungnahmen und Unterlagen in Streitigkeiten des Kunden mit Dritten, Mitwirkung an Prüfungen und Due-Diligence-Verfahren sowie Besprechungen, die der Kunde ausdrücklich mit der Geschäftsführung verlangt. Das gilt auch nach Vertragsende. Calysto teilt dem Anfragenden die Kostenpflicht vor Beginn mit und beginnt erst nach dessen Zustimmung (E-Mail genügt). Gesetzlich unentgeltliche Leistungen, insbesondere Auskünfte nach Art. 15 DSGVO, sowie Leistungen, die die Geschäftsführung im Rahmen eines bestehenden Auftrags zu den vereinbarten Sätzen erbringt, sind ausgenommen.

**A7.3** Supportzeiten sind Montag bis Freitag von 08:00 bis 19:00 Uhr, ausgenommen Feiertage nach A1.6. Für Leistungen, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der Supportzeiten erbracht werden, gelten folgende Zuschläge auf den Stundensatz: Montag bis Freitag zwischen 19:00 und 08:00 Uhr sowie samstags 50 %, an Sonn- und Feiertagen 100 %. Unaufschiebbare Maßnahmen zur Abwehr eines drohenden Schadens (z. B. bei einem Sicherheitsvorfall) darf Calysto auch ohne vorherige Beauftragung setzen und nach Aufwand samt Zuschlägen verrechnen, wenn der Kunde über die Calysto bekannten Kontaktdaten nicht rechtzeitig erreichbar ist; Calysto informiert ihn darüber unverzüglich.

**A7.3a Reaktionszeiten.** Calysto schuldet keine Erreichbarkeit rund um die Uhr. Vereinbarte Reaktionszeiten (z. B. „Reaktion binnen eines Arbeitstags“) laufen, soweit im Service Level Agreement nichts anderes vereinbart ist, nur innerhalb der Supportzeiten nach A7.3 und beginnen mit Zugang der Anfrage über die von Calysto genannten Kanäle; Anfragen außerhalb der Supportzeiten gelten mit Beginn der nächsten Supportzeit als zugegangen. Reaktion ist die erste fachliche Rückmeldung oder der Beginn der Bearbeitung, nicht die Lösung. Lösungszeiten gelten nur, wenn sie ausdrücklich als solche vereinbart sind. Die Einstufung der Dringlichkeit nimmt Calysto nach fachlicher Einschätzung anhand der im Angebot bzw. Service Level Agreement festgelegten Kriterien vor, mangels solcher nach Auswirkung (z. B. Zahl der betroffenen Nutzer, Ausfall geschäftskritischer Systeme, Sicherheitsrelevanz); der Kunde kann eine begründete Neueinstufung verlangen. Ist keine Reaktionszeit vereinbart, bearbeitet Calysto Anfragen in angemessener Frist nach Dringlichkeit. Leistungen außerhalb der Supportzeiten erbringt Calysto nur nach gesonderter Vereinbarung einer Bereitschaft oder nach eigenem Ermessen im Einzelfall, jeweils mit Zuschlägen nach A7.3; ein Anspruch darauf besteht nicht. Kürzere Reaktionszeiten, Lösungszeiten, erweiterte Supportzeiten oder eine Bereitschaft außerhalb der Supportzeiten bietet Calysto gegen gesondertes Entgelt im Rahmen eines Service Level Agreements an.

**A7.4** Preise für Hardware und Softwarelizenzen beruhen auf den Hersteller- bzw. Lieferantenpreisen zum Angebotsdatum. Ändern sich diese bis zur Bestellung beim Lieferanten, passt Calysto den Preis entsprechend an und teilt dies vor der Bestellung mit; bei einer Erhöhung um mehr als 5 % kann der Kunde binnen drei Arbeitstagen von den betroffenen Positionen zurücktreten.

**A7.5** Kostenvoranschläge und Aufwandsschätzungen sind, sofern sie nicht ausdrücklich als Fixpreis oder Pauschale bezeichnet sind, Kostenvoranschläge ohne Gewähr für ihre Richtigkeit (§ 1170a Abs 2 ABGB). Überschreitungen bis 15 % gelten als nicht beträchtlich und bedürfen keiner Anzeige. Zeichnet sich eine höhere Überschreitung ab, zeigt Calysto dies unter Angabe der voraussichtlichen Mehrkosten und unter Hinweis auf die Folgen des Schweigens schriftlich an; erklärt der Kunde nicht binnen fünf Arbeitstagen ab Zugang schriftlich den Rücktritt, gilt die Überschreitung als genehmigt. Tritt der Kunde zurück, vergütet er die bis dahin erbrachten Leistungen und angefallenen Drittkosten.

**A7.6** Für Einsätze außerhalb von St. Pölten und Wien verrechnet Calysto, sofern nichts anderes vereinbart ist, die Reisezeit als Arbeitszeit sowie Reisekosten (amtliches Kilometergeld, Tickets, Nächtigung, Verpflegung nach tatsächlichem Aufwand).

**A7.7** Mangels Vereinbarung über die Höhe gebührt Calysto ein angemessenes Entgelt nach ihren jeweils gültigen Sätzen; dies gilt auch für die Einräumung von Nutzungsrechten.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**A7.8** Tritt der Kunde von einem Werk- oder Projektauftrag zurück, kündigt oder storniert er ihn vor Fertigstellung, ohne hiezu wegen eines von Calysto zu vertretenden Umstands gesetzlich oder vertraglich berechtigt zu sein, oder unterbleibt die Ausführung aus Gründen auf Seiten des Kunden (§ 1168 Abs 1 ABGB), so gebührt Calysto – unabhängig davon, ob der Auftrag als Werk- oder Dienstleistung einzuordnen ist – das vereinbarte Entgelt für die erbrachten Leistungen sowie für die nicht erbrachten Leistungen das vereinbarte Entgelt abzüglich dessen, was Calysto sich infolge des Unterbleibens erspart oder durch anderweitige Verwendung erworben hat. Diese Ersparnis wird mit 10 % des auf die nicht erbrachten Leistungen entfallenden Entgelts pauschaliert, sofern nicht der Kunde eine höhere oder Calysto eine niedrigere Ersparnis nachweist. Bereits angefallene Drittkosten und eingegangene Verpflichtungen gegenüber Dritten trägt der Kunde in voller Höhe, soweit sie nicht bereits im Entgelt enthalten sind; von Ansprüchen Dritter hält er Calysto schad- und klaglos.

## A8. Wertsicherung und Preisanpassung bei Laufzeitverträgen

**A8.1** Laufende Entgelte (z. B. Betreuungs-, Wartungs-, Hosting-, Support- und Servicepauschalen) sowie Stundensätze sind wertgesichert nach dem von Statistik Austria verlautbarten Verbraucherpreisindex 2025 (VPI 2025) oder dem an seine Stelle tretenden Index. Ausgangsbasis ist die für den Monat des Vertragsabschlusses verlautbarte Indexzahl. Die Entgelte ändern sich jeweils zum 1. Jänner, erstmals zu dem 1. Jänner, der mindestens sechs Monate nach Vertragsabschluss liegt, im Verhältnis der für Oktober des Vorjahres verlautbarten Indexzahl zur Ausgangsbasis bzw. zur zuletzt herangezogenen Indexzahl; Indexsenkungen werden in gleicher Weise weitergegeben. Macht Calysto eine Erhöhung nicht oder nicht vollständig geltend, liegt darin kein Verzicht; sie kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft nachgeholt werden. Die jeweils herangezogene Indexzahl ist Basis für die nächste Anpassung. Für Verträge, die vor Geltung dieser AGB abgeschlossen wurden und für die diese AGB nach A1.1 gelten, ist Ausgangsbasis die Indexzahl des Monats, in dem diese AGB für den Vertrag wirksam geworden sind.

**A8.2** Preisänderungen von Herstellern, Lieferanten und Plattformen für Drittprodukte (z. B. Softwarelizenzen, Cloud-Dienste, Domains, Zertifikate, Hosting-Infrastruktur), Erhöhungen wie Senkungen, gibt Calysto ab ihrem Wirksamwerden weiter, soweit diese Kosten nicht bereits nach A8.1 oder A8.3 angepasst wurden. Änderungen der Umsatzsteuer und gesetzlicher Abgaben werden ebenfalls weitergegeben.

**A8.3** Ändern sich die Kosten der Leistungserbringung (insbesondere kollektivvertragliche Personal-, Energie-, Lizenz- und Infrastrukturkosten) nachweislich und nicht nur geringfügig über die nach A8.1 abgegoltene Indexentwicklung hinaus, kann Calysto laufende Entgelte höchstens einmal jährlich mit einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten im Ausmaß dieser Kostenänderung anpassen; Kostensenkungen gibt Calysto in gleicher Weise weiter und legt die maßgeblichen Kostenfaktoren auf Verlangen nachvollziehbar offen. Übersteigt eine Erhöhung nach diesem Punkt zusammen mit einer Anpassung nach A8.1 innerhalb von zwölf Monaten 10 %, kann der Kunde den betroffenen Vertrag zum Wirksamwerden der Erhöhung schriftlich kündigen; Calysto weist in der Ankündigung darauf hin.

## A9. Zahlung und Zahlungsverzug

**A9.1** Rechnungen sind, sofern auf der Rechnung nichts anderes angegeben ist, binnen 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zahlbar. Laufende Entgelte verrechnet Calysto im Voraus für den jeweiligen Abrechnungszeitraum. Leistungen nach Aufwand, für die kein gesondertes Angebot besteht, sammelt Calysto und verrechnet sie nach ihrer Wahl monatlich oder quartalsweise, bei geringem Umfang auch erst, wenn sich ein abrechnungswürdiger Betrag angesammelt hat, spätestens jedoch zum 30. Juni und 31. Dezember jedes Jahres. Eine spätere Verrechnung lässt den Entgeltanspruch unberührt.

**A9.2** Calysto ist berechtigt, bei Projekten 50 % des Auftragswerts bei Auftragserteilung als Anzahlung, sofern im Angebot nichts anderes angegeben ist, und Teilrechnungen nach Leistungsfortschritt zu legen sowie Hardware, Softwarelizenzen und Drittkosten vor der Bestellung beim Lieferanten zur Vorauszahlung zu verrechnen. Bestehen begründete Zweifel an der Zahlungsfähigkeit des Kunden, kann Calysto die weitere Leistung von Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung abhängig machen.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**A9.3** Bei Zahlungsverzug verrechnet Calysto die gesetzlichen Verzugszinsen für unternehmensbezogene Geschäfte (§ 456 UGB) und die Pauschale nach § 458 UGB; die Pauschale gebührt für jede verspätet bezahlte Rechnung gesondert. Betreibungskosten, die diese Pauschale übersteigen, insbesondere Kosten von Inkassoinstituten (höchstens bis zu den Sätzen der Verordnung über Höchstsätze der Inkassoinstituten gebührenden Vergütungen) und von Rechtsanwälten, hat der Kunde zu ersetzen, soweit sie zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendig sind und in angemessenem Verhältnis zur Forderung stehen (§ 458 UGB, § 1333 Abs 2 ABGB).

**A9.4** Ist der Kunde mit einem Betrag von mindestens EUR 300,00 netto mehr als 14 Tage im Verzug, kann Calysto nach schriftlicher Mahnung, in der sie die Aussetzung unter Setzung einer Nachfrist von mindestens sieben Tagen ankündigt, weitere Leistungen aus allen Verträgen mit dem Kunden (einschließlich Hosting, Lizenzen, Support und Wartung) bis zur vollständigen Zahlung aussetzen. Die Pflicht zur Zahlung der laufenden Entgelte bleibt bestehen; Daten bei Calysto werden während der Aussetzung nicht gelöscht, für Cloud-Dienste von Herstellern gilt B3.6 (h). Ausgenommen sind Maßnahmen, deren Unterbleiben einen unmittelbar drohenden Sicherheitsvorfall oder Datenverlust herbeiführen würde; sie werden nach Aufwand verrechnet. Für Folgen einer berechtigten Aussetzung haftet Calysto nicht. Die §§ 25a und 25b IO bleiben unberührt.

**A9.5** Bleibt der Kunde trotz Mahnung unter Setzung einer Nachfrist von mindestens 14 Tagen mit einer Zahlung in Verzug, ist Calysto berechtigt, alle Forderungen aus der Geschäftsbeziehung für bereits erbrachte Leistungen und bereits angefallene Drittkosten sofort fällig zu stellen; A10.3 bleibt unberührt. Bei Ratenvereinbarungen wird der gesamte offene Betrag sofort fällig, wenn der Kunde mit einer Rate länger als 14 Tage in Verzug ist (Terminsverlust).

**A9.6** Zahlungen werden ungeachtet einer anderslautenden Widmung des Kunden zuerst auf Kosten, dann auf Zinsen und zuletzt auf die älteste offene Forderung angerechnet.

**A9.7** Der Kunde darf nur mit von Calysto schriftlich anerkannten oder gerichtlich rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen; dies gilt nicht im Fall der Zahlungsunfähigkeit von Calysto. Wegen behaupteter Mängel darf der Kunde Zahlungen nur bis zur Höhe des Doppelten der voraussichtlichen Mängelbehebungskosten und nur bis zur Behebung zurückbehalten.

**A9.8** Gelieferte Waren bleiben bis zur vollständigen Bezahlung aller Forderungen aus dem jeweiligen Vertrag einschließlich Nebenforderungen Eigentum von Calysto. Der Kunde hat Calysto Zugriffe Dritter (z. B. Pfändung) unverzüglich mitzuteilen und die Kosten der Intervention zu tragen.

**A9.9** Der Kunde stimmt der Übermittlung von Rechnungen in elektronischer Form zu (§ 11 Abs 2 UStG). Erklärungen und Rechnungen von Calysto gelten mit Versand an die zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse des Kunden als zugegangen, wenn sie unter gewöhnlichen Umständen abrufbar sind; Änderungen seiner Kontaktdaten teilt der Kunde unverzüglich mit.

**A9.10** Einwendungen gegen Rechnungen und Leistungsnachweise sind binnen 30 Tagen ab Zugang schriftlich und begründet zu erheben; danach gelten die abgerechneten Leistungen als anerkannt. Calysto weist auf der Rechnung auf diese Frist und die Folgen ihres Ablaufs hin. Leistungen nach Aufwand weist Calysto auf der Rechnung je Position mit Ticketnummer bzw. Betreff, Datum und Zeitaufwand aus; jede als Ticket erfasste Anfrage erhält eine Ticketnummer, die dem Anfragenden automatisch bestätigt wird. Eine weitergehende Aufstellung erhält der Kunde auf Anfrage innerhalb der Einwendungsfrist. Der Kunde ist dafür verantwortlich, die von ihm und seinen berechtigten Personen gestellten Anfragen intern nachzuvollziehen. Die Zeitaufzeichnungen und Ticketprotokolle von Calysto gelten bis zum Beweis des Gegenteils als richtig.

## A10. Laufzeit, Verlängerung, Beendigung

**A10.1** Leistungen mit vereinbarter Laufzeit (z. B. 3, 6, 12 oder 24 Monate) verlängern sich jeweils automatisch um dieselbe Laufzeit, höchstens jedoch um zwölf Monate, wenn sie nicht spätestens 60 Tage, bei einer vereinbarten Laufzeit von weniger als zwölf Monaten spätestens einen Monat vor Ablauf schriftlich gekündigt werden; eine E-Mail an backoffice@calysto.at genügt. Ist bei einem Dauerschuldverhältnis (z. B. Betreuungs-, Wartungs-, Hosting- oder Supportvertrag) keine Laufzeit vereinbart, kann es von beiden Parteien mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende schriftlich gekündigt werden; hat Calysto im Angebot bzw. in der Auftragsbestätigung gesondert auf eine Mindestlaufzeit hingewiesen, frühestens zum Ablauf von zwölf Monaten ab Vertragsbeginn. Für Abonnements von Herstellern gilt ausschließlich B3.6.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**A10.2** Lizenzen, Abonnements und Dienste Dritter mit Herstellerbindung (z. B. Microsoft-Jahresabonnements) sind nach B3.6 für die vom Hersteller vorgegebene Laufzeit bindend. Die Kündigung eines Betreuungsvertrags lässt solche Bindungen unberührt.

**A10.3** Jede Partei kann einen Vertrag aus wichtigem Grund fristlos schriftlich auflösen. Ein wichtiger Grund für Calysto liegt insbesondere vor, wenn (a) der Kunde trotz Mahnung mit Nachfrist von 14 Tagen mit Zahlungen in Verzug bleibt oder wesentliche Pflichten (insbesondere Mitwirkungspflichten) verletzt, (b) ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden mangels kostendeckenden Vermögens nicht eröffnet oder aufgehoben wird oder gegen den Kunden Exekution auf für die Vertragserfüllung wesentliche Vermögenswerte geführt wird, (c) begründete Zweifel an der Bonität des Kunden bestehen und dieser auf Verlangen weder Vorauszahlung noch Sicherheit leistet, (d) der Kunde die Leistungen von Calysto für rechtswidrige Zwecke nutzt, (e) der Kunde entzogene Zugänge trotz Aufforderung nicht nach A4.6 (d) wiederherstellt oder (f) die Fortführung der betroffenen Leistungen wegen wesentlicher Änderungen von Hersteller-, Plattform- oder Rechtsvorgaben unzumutbar wird und eine Anpassung nach A3.3 nicht möglich oder dem Kunden nicht zumutbar ist; im Fall (f) kann Calysto nur die betroffenen Leistungen und nur mit einer Frist von einem Monat auflösen, im Voraus bezahlte Entgelte für die Zeit danach werden erstattet, und A7.8 sowie B3.6 (d) Satz 2 gelten nicht. Bei einer vom Kunden zu vertretenden Auflösung gilt A7.8 sinngemäß; bei Laufzeitverträgen gebührt Calysto das Entgelt bis zum nächsten ordentlichen Beendigungstermin abzüglich der Ersparnis nach A7.8. Im Fall der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden bleiben die §§ 21 bis 25b IO unberührt; Calysto ist insbesondere berechtigt, den Insolvenzverwalter nach § 21 IO zur Erklärung aufzufordern, ob er in den Vertrag eintritt.

**A10.4** Nach Vertragsende stellt Calysto dem Kunden auf Anfrage, die binnen 30 Tagen nach Vertragsende zugehen muss, seine bei Calysto gespeicherten Daten innerhalb von 14 Tagen ab Anfrage in einem gängigen Format zum Export bereit; bis zum Abschluss des Exports werden diese Daten nicht gelöscht. Calysto ist berechtigt, die Herausgabe von Arbeitsergebnissen, die nicht personenbezogene Daten des Kunden sind, bis zur vollständigen Zahlung zurückzubehalten. Nach Ablauf von 30 Tagen nach Vertragsende darf Calysto die Daten nach vorheriger Ankündigung per E-Mail mit einer Frist von mindestens 14 Tagen löschen, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht besteht. Unterstützung bei der Übergabe an den Kunden oder einen Nachfolger (Exit, Migration, Übergabe von Zugängen und Dokumentation) erbringt Calysto nach Aufwand.

## A11. Gewährleistung

**A11.1** Calysto leistet Gewähr für Mängel, die bei Übergabe vorliegen und innerhalb von sechs Monaten ab Übergabe, bei Leistungen mit Freigabe ab der (auch fingierten) Freigabe nach A5, hervorkommen. Gewährleistungsansprüche sind bei sonstigem Verlust innerhalb von drei Monaten nach Ablauf dieser Frist gerichtlich geltend zu machen. Die Vermutung der Mangelhaftigkeit nach § 924 ABGB ist ausgeschlossen; der Kunde hat zu beweisen, dass der Mangel bei Übergabe vorlag. Rückgriffsansprüche nach § 933b ABGB richten sich nach dem Gesetz, soweit nicht im Einzelfall ausgehandelt anderes vereinbart wird.

**A11.2** Erkennbare Mängel sind binnen acht Kalendertagen ab Übergabe, bei Leistungen mit Freigabe innerhalb der Prüffrist nach A5, verdeckte Mängel binnen acht Kalendertagen ab ihrem Erkennen schriftlich und nachvollziehbar beschrieben zu rügen. Unterbleibt die rechtzeitige Rüge, gilt die Leistung hinsichtlich dieser Mängel als genehmigt; Ansprüche auf Gewährleistung, Schadenersatz wegen des Mangels selbst und aus Irrtum (ausgenommen bei List, § 870 ABGB) sind dann ausgeschlossen. § 377 UGB bleibt unberührt.

**A11.3** Calysto ist nach ihrer Wahl zur Verbesserung oder zum Austausch berechtigt und verpflichtet. Erst wenn beides unmöglich ist, fehlschlägt oder für Calysto mit unverhältnismäßigem Aufwand verbunden wäre, kann der Kunde Preisminderung oder, bei nicht geringfügigen Mängeln, Wandlung verlangen. Der Kunde ermöglicht Calysto alle zur Untersuchung und Behebung erforderlichen Maßnahmen, einschließlich Fernzugriff. Stellt sich heraus, dass kein von Calysto zu vertretender Mangel vorliegt, verrechnet Calysto den Aufwand.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**A11.4** Keine Mängel sind insbesondere (a) Abweichungen, die auf Vorgaben, Inhalten oder Mitwirkungsfehlern des Kunden beruhen, (b) Störungen durch Eingriffe des Kunden oder Dritter, unsachgemäße Bedienung, ungeeignete Umgebungen oder nicht freigegebene Updates, (c) Änderungen von Browsern, Betriebssystemen, Schnittstellen, Plattformen oder Drittsoftware nach Abnahme, (d) Darstellungsunterschiede in nicht ausdrücklich vereinbarten Browsern und Endgeräten, (e) Abweichungen in Geschmack, Stil, Bildsprache, Tonalität und gestalterischer Umsetzung, sofern die Leistung den vereinbarten Vorgaben entspricht; Calysto hat innerhalb dieser Vorgaben Gestaltungsfreiheit (A3.1). Änderungswünsche aus solchen Gründen sind Korrekturen nach A5.4 bzw. Change Requests nach A3.3.

**A11.5** Für Hardware und Drittsoftware gilt A11 mit der Maßgabe, dass Calysto ihre Gewährleistungs- und Garantieansprüche gegen Hersteller und Lieferanten an den Kunden abtreten und ihn auf deren vorrangige Geltendmachung verweisen kann; gelingt die Durchsetzung trotz zumutbarer Bemühungen des Kunden nicht, haftet Calysto subsidiär nach A11. Herstellergarantien wickelt der Kunde direkt mit dem Hersteller ab; Unterstützung durch Calysto erfolgt nach Aufwand.

**A11.6** A11.1 bis A11.3 gelten für Werkleistungen und Lieferungen. Bei Dauerleistungen (z. B. Hosting, Wartung, Abonnements) behebt Calysto während der Laufzeit auftretende Mängel im Rahmen der jeweiligen Leistungsbeschreibung; ein Anspruch auf Entgeltminderung besteht nur nach Maßgabe eines vereinbarten Service Level Agreements (B2.6). Bei Beratungs-, Betreuungs- und Supportleistungen schuldet Calysto die fachgerechte Erbringung, nicht einen bestimmten Erfolg.

## A12. Haftung

**A12.1** Calysto haftet nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.

**A12.2** Die Haftung für Folgeschäden, mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn, Zinsverluste, Betriebsunterbrechung, Imageschäden, Ersatzansprüche Dritter gegen den Kunden sowie für Geldbußen und Strafen, die gegen den Kunden verhängt werden, ist ausgeschlossen.

**A12.3** Im Übrigen ist die Haftung von Calysto je Schadensfall mit dem Nettoauftragswert des betroffenen Auftrags, bei Dauerleistungen mit dem Zwölffachen des durchschnittlichen monatlichen Nettoentgelts der dem Schadensereignis vorangegangenen zwölf Monate (bei kürzerer Vertragsdauer: des vereinbarten monatlichen Nettoentgelts) begrenzt, mindestens jedoch mit EUR 10.000,00 und höchstens mit EUR 500.000,00; für alle Schadensfälle eines Kalenderjahres gilt insgesamt die Höchstgrenze von EUR 500.000,00. Mehrere auf derselben Ursache oder auf gleichartigen, in einem inneren, insbesondere sachlichen und zeitlichen Zusammenhang stehenden Ursachen beruhende Schäden gelten als ein Schadensfall.

**A12.4** Für den Verlust oder die Beschädigung von Daten haftet Calysto nur in Höhe des Aufwands, der für ihre Wiederherstellung aus einer ordnungsgemäßen, regelmäßigen Datensicherung des Kunden nötig wäre; für Daten, deren Sicherung Calysto ausdrücklich übernommen hat, gilt diese Einschränkung nicht.

**A12.5** Calysto haftet nicht für Leistungen, Entscheidungen, Ausfälle, Sperren und Regeländerungen von Herstellern, Plattform-, Cloud-, KI-, Telekommunikations- und Softwareanbietern, Domain-Vergabestellen und sonstigen Dritten, deren Dienste der Kunde selbst bezieht oder die Calysto auf seinen Wunsch vermittelt (A3.5). Für Dritte, die Calysto selbst zur Leistungserbringung einsetzt, haftet Calysto nach Maßgabe dieses Punktes A12; Art. 28 Abs 4 DSGVO bleibt unberührt.

**A12.6** Schadenersatzansprüche des Kunden sind bei sonstigem Verfall innerhalb von sechs Monaten ab Kenntnis von Schaden und Schädiger, spätestens jedoch innerhalb von drei Jahren ab Eintritt des (Primär-)Schadens gerichtlich geltend zu machen; dies gilt nicht in den Fällen des A12.8.

**A12.7** Die Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der Geschäftsführer, Mitarbeiter, Subunternehmer und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Calysto. Der Kunde verpflichtet sich, Ansprüche, die gegen Calysto ausgeschlossen oder beschränkt sind, auch nicht gegen diese Personen geltend zu machen.

**A12.8** Die Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse dieser AGB gelten nicht bei Vorsatz, krass grober Fahrlässigkeit, für Personenschäden, für Schäden aus der Verletzung einer von Calysto ausdrücklich schriftlich übernommenen Garantie und soweit zwingend gehaftet wird, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz. Zwingende Rechte betroffener Personen nach Art. 82 DSGVO bleiben unberührt.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**A12.9** Wird Calysto von Dritten wegen Inhalten, Vorgaben oder Handlungen des Kunden oder wegen einer Verletzung von A4.3 in Anspruch genommen, hält der Kunde Calysto schad- und klaglos, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung, und unterstützt Calysto bei der Abwehr. Dies gilt nicht, soweit die Ansprüche auf Schutzrechten Dritter an Material (z. B. Bilder, Schriften, Code) beruhen, das Calysto selbst beschafft oder erstellt hat.

**A12.10 Informationssicherheit.** Absolute Sicherheit gegen Angriffe Dritter (z. B. Schadsoftware, Ransomware, Phishing, Hacking) ist technisch nicht erreichbar. Calysto haftet für Schäden aus solchen Angriffen nur, wenn sie vereinbarte Schutzmaßnahmen schuldhaft nicht oder fehlerhaft umgesetzt oder den Angriff durch eigenes schuldhaftes Verhalten ermöglicht hat (z. B. durch Fehlkonfiguration oder unsorgfältigen Umgang mit Zugangsdaten); es gelten A12.1 bis A12.8. Maßnahmen, die Calysto empfiehlt und die der Kunde nicht beauftragt oder nicht umsetzt, liegen in seinem Verantwortungsbereich.

**A12.11 Beweislast.** Der Kunde hat den Eintritt und die Höhe des Schadens sowie dessen Verursachung durch Calysto zu beweisen. Im Übrigen bleibt § 1298 ABGB unberührt.

**A12.12 Schadensanzeige.** Der Kunde hat Calysto Schäden unverzüglich, spätestens binnen 14 Tagen ab Kenntnis, schriftlich anzuzeigen und Calysto Gelegenheit zur Schadensminderung zu geben; Mehrschäden aus verspäteter Anzeige trägt der Kunde.

**A12.13 Geldstrafen und Geldbußen.** Gegen Calysto verhängte Geldstrafen und Geldbußen (z. B. nach Art. 83 DSGVO oder verwaltungsstrafrechtlichen Vorschriften) sind von den Freistellungs- und Schadloshaltungspflichten des Kunden nach diesen AGB nicht umfasst. Diese Pflichten umfassen jedoch – außer bei Vorsatz von Calysto – die angemessenen Kosten der Rechtsverteidigung sowie der behördlichen und gerichtlichen Verfahren, soweit das Verfahren auf Inhalten, Vorgaben, Weisungen, Angaben oder unterlassener Mitwirkung des Kunden beruht.

## A13. Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

**A13.1** Sämtliche Rechte an Arbeitsergebnissen von Calysto (z. B. Konzepte, Ideen, Entwürfe, Designs, Texte, Websites, Code, Konfigurationen, Skripte, Prompts, Workflows, Automatisierungen, KI-Agenten, Dokumentationen, Schulungsunterlagen) verbleiben bei Calysto bzw. den Urhebern, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist.

**A13.2** Mit vollständiger Bezahlung des vereinbarten Entgelts erhält der Kunde, sofern nicht anders vereinbart, ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares, räumlich unbeschränktes und – vorbehaltlich B1.7 – zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht an den für ihn erstellten Arbeitsergebnissen für den vereinbarten Zweck und im vereinbarten Umfang. An individuell für den Kunden entworfenen und bezahlten Logos und Corporate-Design-Elementen erhält er ein ausschließliches Nutzungsrecht; eine Recherche nach Kennzeichenrechten Dritter schuldet Calysto nicht (B1.9). Bis zur vollständigen Bezahlung ist die Nutzung nur widerruflich gestattet; Calysto kann sie bei Zahlungsverzug untersagen.

**A13.3** Eine Nutzung über den vereinbarten Zweck hinaus, die Bearbeitung und Weiterentwicklung durch den Kunden oder Dritte sowie die Weitergabe an Dritte bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Calysto und berechtigen Calysto zu einem angemessenen zusätzlichen Entgelt. Für Websites, Shops und Software, die zur Weiterbearbeitung durch den Kunden bestimmt sind, gilt die Bearbeitung durch den Kunden als gestattet; für dadurch entstehende Fehler haftet Calysto nicht. § 40d UrhG bleibt unberührt.

**A13.4** Allgemeines Know-how, Methoden, Vorlagen, Bibliotheken, Module und Werkzeuge, die Calysto unabhängig vom Auftrag entwickelt hat oder in mehreren Projekten einsetzt, bleiben Calysto vorbehalten und dürfen von Calysto weiter verwendet werden; der Kunde erhält daran nur das für die Nutzung des Arbeitsergebnisses erforderliche Nutzungsrecht.

**A13.5** Für Drittkomponenten (z. B. Themes, Plugins, Schriften, Bilder, Open-Source-Software, Software-as-a-Service) gelten ausschließlich deren Lizenzbedingungen; der Kunde hat diese einzuhalten.

**A13.6** Offene Arbeits- und Quelldateien, Rohdaten und Zugangsdaten zu Entwicklungsumgebungen sind nicht Vertragsgegenstand und werden nur bei gesonderter Vereinbarung und gegen gesondertes Entgelt herausgegeben.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**A13.7** Nutzt der Kunde Arbeitsergebnisse ohne die erforderliche Berechtigung, schuldet er Calysto – unabhängig davon, ob sie urheberrechtlich geschützt sind – als Vertragsstrafe das Doppelte des für diese Nutzung angemessenen Entgelts, es sei denn, er weist nach, dass ihn kein Verschulden trifft; weitergehende Schadenersatz- und Unterlassungsansprüche bleiben vorbehalten. Für Präsentationsleistungen gilt A2.6. Das richterliche Mäßigungsrecht bleibt unberührt.

## A14. Referenzen und Kennzeichnung

**A14.1** Calysto ist berechtigt, auf von ihr erstellten Werbemitteln und Websites in angemessener Form (z. B. im Impressum oder Footer) auf Calysto bzw. die jeweilige Marke hinzuweisen.

**A14.2** Calysto ist berechtigt, Namen und Logo des Kunden sowie die für ihn erbrachten Leistungen (z. B. Websites, Kampagnen, Designs, Fotos, Videos, Projektbeschreibungen ohne vertrauliche Inhalte) zur Eigenwerbung als Referenz zu nutzen, auch nach Vertragsende, soweit keine Geheimhaltungsinteressen (insbesondere Sicherheitsinformationen nach A15) oder Rechte Dritter, etwa abgebildeter Personen, entgegenstehen. Für Leistungen nach B4 gilt dies nur mit gesonderter Zustimmung des Kunden. Der Kunde kann diese Zustimmung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft schriftlich widerrufen; bereits gedruckte oder veröffentlichte Materialien muss Calysto nicht zurückziehen.

## A15. Vertraulichkeit

**A15.1** Beide Parteien behandeln alle nicht öffentlich bekannten Informationen über Geschäftsgeheimnisse, Systeme, Sicherheitsmaßnahmen, Zugangsdaten und Know-how der anderen Partei, die ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt werden, vertraulich und verwenden sie nur für die Vertragsdurchführung. Diese Pflicht gilt nicht für Informationen, die öffentlich bekannt sind oder werden, der empfangenden Partei bereits bekannt waren, ihr von Dritten rechtmäßig übermittelt wurden oder aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Pflichten offengelegt werden müssen.

**A15.2** Die Pflicht besteht über das Vertragsende hinaus für drei Jahre, für Geschäftsgeheimnisse und Sicherheitsinformationen unbefristet. Calysto darf vertrauliche Informationen ihren Mitarbeitern, Subunternehmern und Beratern offenlegen, soweit diese zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.

## A16. Datenschutz und Auftragsverarbeitung

**A16.1** Jede Partei hält die für sie geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen ein. Der Kunde ist für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung personenbezogener Daten in seinem Verantwortungsbereich verantwortlich, insbesondere für die Rechtsgrundlage, die Information Betroffener und die Erfüllung ihrer Rechte.

**A16.2** Soweit Calysto im Rahmen ihrer Leistungen personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet (insbesondere bei IT-Betreuung, Helpdesk, Fernwartung, Hosting, Microsoft-365-Administration, Backup, Tracking, CRM- und Newsletter-Betreuung sowie Automatisierungen und KI-Agenten), gilt die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung in Anhang 1 als Bestandteil des Vertrags, sofern die Parteien keine gesonderte Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung abgeschlossen haben. Auf Verlangen stellt Calysto dem Kunden Anhang 1 als gesondertes, von Calysto unterfertigtes Dokument zur Verfügung.

## A17. Abwerbeverbot

**A17.1** Der Kunde wird während der Zusammenarbeit und zwölf Monate nach deren Ende Mitarbeiter von Calysto, die in den letzten zwölf Monaten in Leistungen für ihn eingebunden waren, weder selbst noch über Dritte (z. B. Personalberater) gezielt ansprechen, um sie zur Beendigung ihres Dienstverhältnisses mit Calysto und zu einer Tätigkeit für den Kunden oder ein mit ihm verbundenes Unternehmen zu bewegen. Allgemeine Stellenausschreibungen und die Einstellung von Personen, die sich darauf oder initiativ bewerben, sowie von Personen, deren Dienstverhältnis zu Calysto bereits beendet ist, sind kein Verstoß. Die Freiheit der Mitarbeiter, ihren Arbeitsplatz zu wählen, bleibt unberührt; Pflichten der Mitarbeiter werden dadurch nicht begründet.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**A17.2** Wird ein Mitarbeiter infolge eines schuldhaften Verstoßes gegen A17.1 innerhalb von zwölf Monaten als Arbeitnehmer, freier Mitarbeiter oder über Dritte für den Kunden tätig, zahlt der Kunde je Mitarbeiter eine Vertragsstrafe von EUR 25.000,00; das richterliche Mäßigungsrecht (§ 1336 Abs 2 ABGB) bleibt unberührt. Der Ersatz eines darüber hinausgehenden Schadens, insbesondere des entgangenen Deckungsbeitrags aus der Tätigkeit des Mitarbeiters, bleibt vorbehalten (§ 1336 Abs 3 ABGB).

**A17.3** A17 gilt nicht, soweit Calysto dem Kunden Arbeitskräfte im Sinne des Arbeitskräfteüberlassungsgesetzes überlässt.

## A18. Änderungen dieser AGB

**A18.1** Calysto kann diese AGB mit Wirkung für bestehende Verträge ändern, soweit dies (a) wegen einer Änderung von Gesetzen, Verordnungen, höchstgerichtlicher Rechtsprechung oder behördlicher Vorgaben, (b) wegen einer Änderung der Bedingungen oder Leistungen von Herstellern, Plattformen oder Vorlieferanten, die Calysto für die vereinbarten Leistungen einsetzt, oder (c) wegen einer technischen Entwicklung, die die vereinbarte Leistung in der bisherigen Form unmöglich oder unzumutbar macht, erforderlich ist, sich auf das dafür Notwendige beschränkt und dem Kunden zumutbar ist. Calysto teilt die Änderungen mindestens zwei Monate vor ihrem Wirksamwerden schriftlich an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse mit; eine bloße Veröffentlichung auf der Website genügt nicht. Die geänderten Bestimmungen und der Anlass der Änderung werden angegeben. Widerspricht der Kunde nicht bis zum Wirksamwerden schriftlich, gelten die Änderungen als vereinbart; auf die Bedeutung des Schweigens, das Widerspruchsrecht und das Kündigungsrecht weist Calysto in der Mitteilung ausdrücklich hin. Widerspricht der Kunde fristgerecht, gilt für ihn die bisherige Fassung weiter; jede Partei kann den betroffenen Vertrag dann zum Wirksamwerden der Änderung schriftlich kündigen.

**A18.2** Nach A18.1 können nicht zum Nachteil des Kunden geändert und keine neuen Zahlungs- oder Unterlassungspflichten des Kunden begründet werden: Hauptleistungen, Entgelte und deren Anpassung (hierfür gilt ausschließlich A8), Laufzeiten und Kündigungsfristen (A10), Gewährleistung und Haftung (A11, A12), Vertragsstrafen und pauschalierte Entgelte (insbesondere A17, B1.7, B5.5) sowie Rechtswahl und Gerichtsstand (A19). Änderungen von Anhang 1 werden nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Kunden wirksam; Änderungen der Unterauftragsverarbeiter richten sich nach Anhang 1 Punkt 6.

## A19. Schlussbestimmungen

**A19.1** Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

**A19.2** Erfüllungsort ist der Sitz von Calysto in St. Pölten. Bei Versand geht die Gefahr mit Übergabe an das Beförderungsunternehmen auf den Kunden über.

**A19.3** Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit Verträgen mit Calysto, einschließlich Streitigkeiten über ihr Zustandekommen, ist ausschließlich das für 3100 St. Pölten sachlich zuständige Gericht zuständig. Calysto ist berechtigt, den Kunden auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu klagen, sofern dieser in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union oder einem Vertragsstaat des Lugano-Übereinkommens liegt.

**A19.4** Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung von Calysto übertragen. Calysto darf Forderungen abtreten sowie Verträge im Rahmen einer Umgründung oder Betriebsübertragung auf ein verbundenes oder nachfolgendes Unternehmen übertragen.

**A19.5** Änderungen und Ergänzungen des Vertrags sowie Nebenabreden bedürfen der Schriftform (A1.6); dies gilt auch für ein Abgehen von diesem Formerfordernis. Mitarbeiter von Calysto, die nicht Geschäftsführer oder Prokuristen sind, sind nicht bevollmächtigt, von diesen AGB oder vom schriftlichen Angebot abweichende Zusagen zu machen oder Garantien abzugeben. Eigenschaften gelten nur als zugesichert und Garantien nur als übernommen, wenn sie schriftlich ausdrücklich als solche bezeichnet sind; öffentliche Äußerungen in Werbung, auf Websites oder in Präsentationen begründen keine geschuldete Eigenschaft (§ 922 Abs 2 ABGB ist abbedungen).


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**A19.6** Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam oder undurchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Eine unwirksame Bestimmung ist, soweit zulässig, auf das gerade noch zulässige Maß zu reduzieren; im Übrigen ersetzen die Parteien sie durch eine wirksame Bestimmung, die dem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt. Das gilt auch für Lücken.

**A19.7** Personenbezogene Bezeichnungen gelten für alle Geschlechter gleichermaßen.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

# TEIL B — BESONDERE BESTIMMUNGEN JE LEISTUNGSBEREICH

## B1. Marketing, Werbung, Social Media und Content (Calysto Marketing Solutions)

**B1.1 Plattformen.** Werbe- und Social-Media-Leistungen werden auf Plattformen Dritter (z. B. Google, Meta, TikTok, LinkedIn, Microsoft Advertising) erbracht, auf deren Bedingungen, Richtlinien, Algorithmen, Schnittstellen und Preise Calysto keinen Einfluss hat. Die Plattformen können Anzeigen, Inhalte, Konten, Seiten und Zahlungsmittel jederzeit, auch ohne Begründung, ablehnen, einschränken, entfernen oder sperren und ihre Bedingungen ändern. Calysto erbringt ihre Leistungen nach Maßgabe der jeweils geltenden Plattformbedingungen; der Kunde hält diese, soweit sie ihn als Werbetreibenden oder Seitenbetreiber betreffen, selbst ein. Calysto steht nicht dafür ein, dass Kampagnen, Inhalte oder Konten jederzeit verfügbar sind, freigegeben oder ausgespielt werden oder bestimmte Reichweiten, Klicks, Leads, Umsätze, Kosten pro Ergebnis oder Rankings erzielen. Prognosen, Benchmarks, Zielwerte und Hochrechnungen in Angeboten, Konzepten, Präsentationen und Berichten (z. B. erwartete Leads, Conversions, Kosten pro Ergebnis, ROAS, Rankings oder Besucherzahlen) sind unverbindliche Schätzungen auf Basis von Erfahrungswerten und keine Zusage, sofern sie nicht ausdrücklich schriftlich als garantiertes Ergebnis vereinbart sind (A19.5). Sperren, Ablehnungen und Einschränkungen durch Plattformen sind kein Mangel der Leistung von Calysto und lassen den Entgeltanspruch unberührt; Unterstützung bei Einsprüchen erfolgt nach Aufwand, soweit nicht im Betreuungsumfang enthalten.

**B1.2 Werbekonten und Mediabudget.** Werbekonten, Unternehmensseiten, Analytics-, Tag-Manager- und Business-Manager-Konten werden, sofern nicht anders vereinbart, auf den Namen des Kunden angelegt; Calysto erhält Zugriffsrechte. Werbebudgets (Mediakosten) sind in den Preisen von Calysto nicht enthalten und werden von der Plattform direkt an den Kunden verrechnet. Legt Calysto ausnahmsweise Mediakosten aus, ist sie berechtigt, diese vorab anzufordern und zuzüglich einer im Angebot ausgewiesenen Handlingpauschale weiterzuverrechnen. Fehlbuchungen, ungültige Klicks und Kontosperren durch die Plattform gehen nicht zulasten von Calysto.

**B1.2a Budgetsteuerung.** Plattformen dürfen nach ihren Bedingungen Tagesbudgets an einzelnen Tagen überschreiten, sofern Wochen- oder Monatsbudgets eingehalten werden; solche Abweichungen sind keine Pflichtverletzung von Calysto. Der Kunde richtet in jedem Werbekonto ein Konto-Ausgabenlimit ein oder beauftragt Calysto damit; Mediakosten bis zu diesem Limit gelten als genehmigt. Für Budgetabweichungen durch Fehleinstellungen von Calysto gilt A12; Mehrkosten, die ein Ausgabenlimit verhindert hätte, trägt der Kunde, sofern nicht Calysto mit der Einrichtung beauftragt war und diese schuldhaft unterlassen hat; dann gilt A12.

**B1.2b Konten und Zugriffe bei Vertragsende.** Der Kunde hält in allen auf seinen Namen geführten Konten selbst mindestens einen gesicherten Administratorzugang. Legt Calysto auf Wunsch des Kunden Konten, Seiten, Pixel oder Zielgruppen in eigenen Strukturen an (z. B. Verwaltungskonto oder Business-Portfolio von Calysto), bleiben diese in der Verfügung von Calysto; eine Übertragung erfolgt nur, soweit die Plattform sie zulässt, nach vollständiger Bezahlung und gegen Aufwandsersatz. Einzelne Plattformen ermöglichen keine Übertragung von Werbekonten, Pixeldaten, Zielgruppen und Lernhistorien. Der Kunde erteilt Calysto vor Vertragsende Weisung, ob laufende Kampagnen pausiert oder fortgeführt werden; ohne Weisung ist Calysto berechtigt, aber nicht verpflichtet, sie zu pausieren. Nach Vertragsende entfernt Calysto ihre Zugriffe binnen 30 Tagen oder der Kunde entzieht sie; ab Vertragsende ist Calysto für Einstellungen, Ausgaben und Inhalte der Konten nicht mehr verantwortlich, auch wenn ein Zugang technisch noch besteht.

**B1.3 Freigabe von Kampagnen.** Neue Anzeigen, Werbetexte, Zielgruppen, Budgets und Inhalte veröffentlicht Calysto erst nach ausdrücklicher Freigabe durch den Kunden; abweichend von A5.2 gilt Schweigen nicht als Freigabe zur Veröffentlichung. Verzögerungen durch ausstehende Freigaben lassen laufende Entgelte unberührt. Laufende Optimierungen innerhalb freigegebener Kampagnen (z. B. Gebote, Budgetverteilung innerhalb des freigegebenen Budgets, Pausieren von Anzeigen, Varianten freigegebener Texte und Motive) nimmt Calysto ohne gesonderte Freigabe vor. Mit der Freigabe übernimmt der Kunde die Verantwortung für die inhaltliche und rechtliche Zulässigkeit der Werbeaussagen, Preis- und Pflichtangaben, Gewinnspiele, Rabattaktionen und Kennzeichnungen. Calysto darf die Schaltung von Inhalten ablehnen oder beenden, die nach ihrer begründeten Einschätzung gegen Gesetze oder Plattformrichtlinien verstoßen oder ihren Ruf gefährden; der Entgeltanspruch bleibt unberührt.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**B1.3a Richtlinienverstöße und beschränkte Kategorien.** Der Kunde stellt sicher, dass seine Produkte, Leistungen, Landingpages und Inhalte den Plattformrichtlinien entsprechen. Führen sie zu Verwarnungen, Einschränkungen oder Sperren von Konten, Verwaltungskonten oder Business-Portfolios von Calysto oder anderer von Calysto betreuter Kunden, hält der Kunde Calysto schad- und klaglos; Calysto darf den Kunden aus ihren Verwaltungsstrukturen entfernen und den Vertrag aus wichtigem Grund auflösen (A10.3). Politische Werbung im Sinne der Verordnung (EU) 2024/900 sowie Werbung in beschränkten Kategorien (z. B. Glücksspiel, Arzneimittel und Gesundheit, Finanzprodukte, Alkohol) übernimmt Calysto nur nach gesonderter Vereinbarung; der Kunde weist Calysto vorab auf solche Inhalte hin.

**B1.4 Tracking, Consent und Reporting.** Messwerte aus Plattformen und Analysetools (z. B. Conversions, Reichweiten) beruhen auf Angaben und Modellierungen Dritter und können von tatsächlichen Werten abweichen; sie begründen keine Gewähr. Consent-Management und Einwilligungssignale setzt Calysto technisch nach Vorgabe des Kunden um; über Einsatz, Zweck und Rechtsgrundlage (insbesondere § 165 Abs 3 TKG 2021, Art. 6 DSGVO) entscheidet der Kunde. Für das Hochladen von Kundenlisten und anderen personenbezogenen Daten in Werbeplattformen ist der Kunde hinsichtlich Rechtsgrundlage und Vereinbarungen mit der Plattform verantwortlich.

**B1.4a Einrichtung von Tracking und Conversion-Messung.** Bei der Einrichtung von Tracking (z. B. Google-Tag, Google-Ads-Conversion-Tracking, Meta Pixel, Conversions API, serverseitiges Tagging) schuldet Calysto die fachgerechte technische Umsetzung der vereinbarten Ereignisse, nicht eine bestimmte Anzahl oder Vollständigkeit gemessener Conversions. Die Umsetzung ist erbracht, wenn die vereinbarten Ereignisse bei einer Testauslösung im Testwerkzeug der jeweiligen Plattform (z. B. Google Tag Assistant, Meta Events Manager) korrekt empfangen werden; Calysto dokumentiert diesen Test und übermittelt ihn zur Abnahme nach A5. Abweichungen zwischen Plattformwerten und tatsächlichen Verkäufen, Anfragen oder Werten im Shop- oder Warenwirtschaftssystem sind technisch bedingt und kein Mangel, insbesondere infolge abgelehnter Einwilligungen, Werbeblockern und Schutzfunktionen von Browsern, geräte- und browserübergreifender Nutzung, Attributionsfenstern und -modellen, Deduplizierung, Modellierung, verzögerter Verarbeitung durch die Plattform sowie Bestellungen ohne vorherigen Anzeigenkontakt. Maßgeblich für tatsächliche Umsätze sind die Daten des Kunden. Änderungen des Kunden oder Dritter an Website, Shop, Theme, Plugins, Consent-Tool oder Checkout nach der Abnahme können die Messung beeinträchtigen; deren Prüfung und Anpassung erfolgt nach Aufwand (A7.2). Für Einwilligung und Rechtsgrundlagen gilt B1.4.

**B1.5 Foto und Video.** Fotos und Videos sind kreative Leistungen; Calysto erstellt sie nach eigener fachlicher Einschätzung im Rahmen der Vorgaben des Kunden. Soweit nichts anderes vereinbart ist, umfasst der Auftrag eine Korrekturschleife in der Bearbeitung; eine Neuerstellung von Aufnahmen ist nicht geschuldet. Stellt der Kunde Personen, Räumlichkeiten oder Objekte zur Verfügung, ist er für die erforderlichen Einwilligungen und Rechte (z. B. Model-Release, Mitarbeiterzustimmungen, Hausrecht) verantwortlich. Der Kunde erhält fertig bearbeitete Aufnahmen für den vereinbarten Zweck; Rohdaten (z. B. RAW-Dateien) werden nicht herausgegeben.

**B1.6 Grafik, Print und SEO.** Bei Grafik- und Printleistungen schuldet Calysto die Übergabe druck- bzw. einsatzfähiger Dateien (z. B. PDF, JPG, PNG); für offene Dateien gilt A13.6. Für Druckergebnisse von Druckereien haftet Calysto nicht; Farbabweichungen sind technisch bedingt. Bei Suchmaschinenoptimierung schuldet Calysto Maßnahmen, die nach ihrer Erfahrung das Ranking positiv beeinflussen können, aber kein bestimmtes Ranking oder Ergebnis. Ranking-Veränderungen durch Algorithmus-Updates der Suchmaschinen sind kein Mangel. Maßnahmen, die gegen Richtlinien der Suchmaschinen verstoßen (z. B. Linkkauf), setzt Calysto nicht oder nur auf ausdrücklichen Wunsch und Risiko des Kunden um.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**B1.7 Nutzung nach Ende eines Betreuungsvertrags.** Erstellt Calysto im Rahmen eines Betreuungsvertrags mit laufender Vergütung Konzepte oder Gestaltungen (z. B. Kampagnenlinie, Key Visual, Claim, Content-Formate), die nicht gesondert verrechnet, sondern mit der laufenden Vergütung abgegolten werden, erhält der Kunde daran abweichend von A13.2 ein auf die Vertragsdauer beschränktes Nutzungsrecht. Eine Weiternutzung nach Vertragsende ist gegen Zahlung des folgenden Entgelts gestattet: Calysto gebührt im ersten Jahr nach Vertragsende 100 %, im zweiten Jahr 50 % und im dritten Jahr 25 % des Kreativanteils der in den letzten zwölf Monaten vor Vertragsende vereinbarten Betreuungsvergütung, jeweils jährlich im Voraus. Kreativanteil ist der im Angebot als solcher ausgewiesene Anteil, mangels Ausweisung 25 % der Betreuungsvergütung (jeweils ohne Media- und Drittkosten). Werden nur einzelne Elemente weitergenutzt, ist das Entgelt im Verhältnis zum Umfang der Weiternutzung angemessen zu mindern. Ab dem vierten Jahr ist die Weiternutzung zum vereinbarten Zweck ohne weiteres Entgelt gestattet. Der Kunde kann die Nutzungsrechte jederzeit gegen Zahlung des im Angebot ausgewiesenen Ablösebetrags, mangels Ausweisung gegen Zahlung des Entgelts für das erste Jahr, zeitlich unbeschränkt erwerben. Gesondert beauftragte und bezahlte Werbemittel und vom Kunden beigestellte Inhalte sind nicht erfasst. Dieser Punkt gilt nur, wenn Calysto im Angebot bzw. in der Auftragsbestätigung gesondert auf ihn hingewiesen hat.

**B1.8 Influencer, Creator, nutzergenerierte Inhalte und Musik.** Verträge mit Influencern, Creatorn, Models und Sprechern schließt, sofern nicht anders vereinbart, der Kunde oder Calysto in seinem Namen ab (A3.5); Calysto haftet nicht für deren Verhalten, Äußerungen, Leistung oder Ausfall. Der Kunde verantwortet die Kennzeichnung kommerzieller Kommunikation (insbesondere § 26 MedienG, § 6 ECG, UWG) und die Einhaltung der vereinbarten Nutzungsrechte (Dauer, Kanäle, Paid-Media-Nutzung). Nutzergenerierte Inhalte verwendet Calysto nur, wenn der Kunde die Rechte nachweislich eingeholt hat. Musik wird nur aus für gewerbliche Nutzung lizenzierten Bibliotheken verwendet; die Folgen anderer Musik auf Wunsch des Kunden (z. B. Stummschaltung, Entfernung, Ansprüche Dritter) trägt der Kunde.

**B1.9 KI-gestützte Inhalte und Kennzeichen.** Für mit KI erstellte oder bearbeitete Inhalte gilt B5.2 Satz 4 sinngemäß; A13 gilt nur, soweit Rechte entstehen. Erstellt oder bearbeitet Calysto mit KI-Systemen Bild-, Ton- oder Videoinhalte, die als Deepfake im Sinne von Art. 3 Nr. 60 KI-VO gelten, kennzeichnet Calysto diese nach Art. 50 Abs. 4 KI-VO; dasselbe gilt, soweit Plattformen eine Kennzeichnung verlangen. Veröffentlicht der Kunde von Calysto mit KI erstellte oder bearbeitete Texte, um die Öffentlichkeit über Angelegenheiten von öffentlichem Interesse zu informieren, prüft er diese vor der Veröffentlichung inhaltlich und trägt die redaktionelle Verantwortung (Art. 50 Abs. 4 Unterabs. 2 KI-VO); andernfalls kennzeichnet Calysto sie auf Mitteilung des Kunden. Der Kunde übernimmt Kennzeichnungen unverändert, entfernt sie nicht und stellt sicher, dass sie bei der Veröffentlichung – auch durch von ihm eingesetzte Dritte wie Medien, Plattformen oder Vertriebspartner – klar erkennbar spätestens beim ersten Kontakt des Publikums angezeigt werden. Gibt der Kunde vor, ob und wie KI für bestimmte Inhalte eingesetzt wird (z. B. Werkzeug, Prompt oder Darstellung einer realen Person), ist er insoweit selbst Betreiber und für die Kennzeichnung verantwortlich; Calysto setzt die vereinbarte Kennzeichnung um. Darstellungen realer Personen erstellt Calysto nur mit deren nachgewiesener Einwilligung. Logos, Namen und Slogans recherchiert Calysto nicht auf Marken-, Namens- oder Kennzeichenrechte Dritter; eine Recherche vor Verwendung oder Anmeldung obliegt dem Kunden.

## B2. Websites, Online-Shops, Hosting und Wartung (ARKET)

**B2.1 Projektablauf und Abnahme.** Websites und Shops werden in Phasen umgesetzt (Bereitstellung der Inhalte durch den Kunden, Entwurf, Korrekturschleife, Umsetzung, Abnahme, Livestellung). Die Livestellung erfolgt nach Abnahme nach A5; die Livestellung auf Wunsch des Kunden gilt als Abnahme. Werden Teile (z. B. einzelne Seiten, Sprachen, Shop-Funktionen) auf Wunsch des Kunden vorab live gestellt, gelten diese Teile mit der Livestellung als abgenommen. Liefert der Kunde Inhalte nicht rechtzeitig, kann Calysto Platzhalter verwenden und die Website abnahmereif übergeben; mit der abnahmereifen Übergabe, auch mit Platzhaltern, wird die Schlussrechnung fällig. Das Einpflegen nachgelieferter Inhalte wird nach Aufwand verrechnet.

**B2.2 Browser und Endgeräte.** Calysto optimiert für die jeweils aktuellen Versionen der verbreiteten Browser (Chrome, Edge, Firefox, Safari) auf Desktop und Mobilgeräten. Abweichungen in anderen oder älteren Browsern und Geräten sind keine Mängel.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**B2.3 Drittkomponenten und Updates.** Websites und Shops nutzen Content-Management-Systeme, Themes, Plugins und Schnittstellen Dritter (z. B. WordPress, WooCommerce, Zahlungs- und Versanddienstleister). Calysto haftet nicht für deren Fehler, Sicherheitslücken, Lizenzänderungen oder Einstellung. Ohne Wartungsvertrag ist der Kunde nach Abnahme für Updates und die Sicherheit selbst verantwortlich; Calysto haftet nicht für Schäden aus unterlassenen Updates. Updates können zu Inkompatibilitäten führen; für Wartungskunden gilt B2.5b, im Übrigen wird ihre Behebung nach Aufwand verrechnet.

**B2.4 Online-Shops.** Calysto setzt Shop-Funktionen technisch um. Der Kunde ist allein verantwortlich für Produktangaben, Preise und Preisangaben, Versandkosten, Steuern, Rechtstexte (AGB, Widerrufsbelehrung, Datenschutzerklärung, Impressum), Verträge mit Zahlungs- und Versanddienstleistern sowie für den Shop-Betrieb und die Vertragsabwicklung mit seinen Kunden.

**B2.4a Barrierefreiheit.** Calysto schuldet die Einhaltung von Barrierefreiheitsanforderungen (insbesondere nach dem Barrierefreiheitsgesetz und EN 301 549 / WCAG 2.1 Stufe AA) nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist; die Vereinbarung erfasst dann die von Calysto erstellten Vorlagen, Komponenten und Funktionen zum Zeitpunkt der Abnahme, nicht vom Kunden oder Dritten eingepflegte Inhalte und Dokumente, Drittkomponenten und spätere Änderungen. Ohne solche Vereinbarung ist Barrierefreiheit keine geschuldete Eigenschaft. Calysto weist darauf hin, dass Dienstleistungen im elektronischen Geschäftsverkehr (z. B. Online-Shops) und weitere vom Barrierefreiheitsgesetz erfasste Dienstleistungen, die nach dem 28.06.2025 für Verbraucher erbracht werden, grundsätzlich barrierefrei sein müssen (§ 1 Abs 2 BaFG); ausgenommen sind Kleinstunternehmen mit weniger als zehn Beschäftigten und einem Jahresumsatz oder einer Jahresbilanzsumme von höchstens EUR 2 Mio. (§ 3 Z 19, § 6 Abs 1 BaFG), die die Voraussetzungen auf Verlangen der Behörde nachweisen müssen. Ob und in welchem Umfang ihn diese Pflichten treffen, die Barrierefreiheitserklärung und die laufende Konformität verantwortet der Kunde.

**B2.4b Datenschutz, Cookies und Tracking.** Für die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Website ist der Kunde als Verantwortlicher verantwortlich (A4.4), insbesondere für Datenschutzerklärung, Cookie- und Consent-Lösung, die Einbindung von Drittdiensten (z. B. Google Fonts, Google Maps, YouTube, Analytics, Meta-Pixel, Chat- und Buchungstools) und Tracking (§ 165 Abs 3 TKG 2021, DSGVO). Calysto setzt Consent-Management, Einwilligungssignale und Drittdienste technisch nach Vorgabe des Kunden um. Erkennt Calysto im Rahmen ihrer Leistungen, dass Dienste ohne erforderliche Einwilligung geladen werden, Tracking ohne Rechtsgrundlage läuft oder die Datenschutzerklärung erkennbar unvollständig ist, weist sie den Kunden schriftlich darauf hin und bietet die technische Behebung nach Aufwand an; beruht der Mangel auf einer von Calysto zu vertretenden, von den Vorgaben des Kunden abweichenden Umsetzung, behebt Calysto ihn nach A11. Die Verantwortung des Kunden nach Satz 1 bleibt unberührt; eine Pflicht von Calysto, nach solchen Mängeln zu suchen, besteht nicht. Beauftragt der Kunde die Behebung nicht binnen vier Wochen ab dem Hinweis oder lehnt er sie ab, trägt er dafür allein die Verantwortung; gegen ihn verhängte Geldbußen trägt er selbst (A12.2), und er hält Calysto von Ansprüchen Dritter, Abmahnungen sowie von Kosten der Rechtsverteidigung und behördlicher Verfahren frei, die darauf beruhen. Calysto ist berechtigt, die Einbindung von Diensten abzulehnen, deren Betrieb nach ihrer begründeten Einschätzung offensichtlich rechtswidrig ist (A3.7). Nachträglich vom Kunden oder von Dritten eingebundene Dienste sind nicht erfasst; eine laufende Prüfung der Website auf Datenschutzkonformität schuldet Calysto nur, wenn sie gesondert beauftragt ist.

**B2.4c Zahlungs- und Versanddienste.** Calysto bindet Zahlungs-, Versand-, Warenwirtschafts- und Buchhaltungsschnittstellen technisch an. Verträge, Gebühren, Kontoprüfungen, Auszahlungen, Rückbuchungen, Betrugsprävention und die Anforderungen dieser Anbieter (z. B. PCI DSS, starke Kundenauthentifizierung) liegen beim Kunden; für deren Ausfälle, Sperren, Schnittstellenänderungen und Zahlungsausfälle haftet Calysto nicht (A12.5). Steuereinstellungen (z. B. Steuersätze, OSS) nimmt Calysto nach Vorgabe des Kunden vor.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**B2.5 Wartung — Umfang.** Wartungs- und Betreuungsverträge umfassen, sofern im Angebot nichts anderes beschrieben ist, im Rhythmus des jeweiligen Pakets (in der Regel einmal monatlich): (a) das Einspielen der vom Hersteller bereitgestellten Aktualisierungen von WordPress, Plugins und Theme innerhalb der eingesetzten Produktgeneration (bei WordPress einschließlich regulärer Versionssprünge wie 6.7 auf 6.8 sowie aller Wartungs- und Sicherheitsversionen), (b) eine Sicherung der Website (Dateien und Datenbank), wobei jeweils die letzten drei Sicherungen aufbewahrt werden, und (c) die im Paket genannten Kontrollen. Nicht umfasst sind insbesondere Generationswechsel und Upgrades, die eine Migration oder Anpassung der Website erfordern (z. B. Umstieg von Divi 4 auf Divi 5, Wechsel der ersten Versionsziffer von WordPress oder WooCommerce, Wechsel auf ein Nachfolgeprodukt), die Aktualisierung der Serverumgebung (z. B. PHP-, Datenbank- und Betriebssystemversionen), Anpassungen der Website an neue Versionen, der Ersatz eingestellter oder nicht mehr gepflegter Plugins und Themes, inhaltliche Änderungen, Neuentwicklungen, Rechtstexte und die Behebung von Fehlern durch Eingriffe des Kunden oder Dritter; diese Leistungen erbringt Calysto auf Anfrage nach Aufwand.

**B2.5a Fachliches Ermessen bei Updates.** Calysto entscheidet nach fachlicher Einschätzung, welche Updates wann eingespielt werden. Updates, die nach den Erfahrungen von Calysto, Hinweisen der Hersteller oder Berichten anderer Anwender Fehler oder Inkompatibilitäten verursachen können, darf Calysto zurückstellen, bis eine fehlerbereinigte Version vorliegt oder die Verträglichkeit geprüft ist; ein solches Zurückstellen ist sorgfältige Wartung und keine Pflichtverletzung. Updates gegen bekannt gewordene kritische Sicherheitslücken spielt Calysto zeitnah, spätestens im nächsten regulären Wartungsdurchlauf ein; ist das ohne Beeinträchtigung der Website nicht möglich, informiert Calysto den Kunden und empfiehlt das weitere Vorgehen. Die Entscheidung trifft der Kunde; äußert er sich nicht binnen fünf Arbeitstagen, darf Calysto nach fachlicher Einschätzung das Update einspielen, die betroffene Komponente deaktivieren oder die Website in den Wartungsmodus versetzen. Einzelne Wartungsdurchläufe können sich aus betrieblichen Gründen (z. B. Ausfall von Wartungswerkzeugen oder des Hosters, Krankheit) verschieben; ein verschobener Durchlauf wird spätestens bis zum Ende des folgenden Wartungszeitraums zusätzlich nachgeholt. Wird er nachgeholt, besteht kein Anspruch auf Entgeltminderung. Calysto dokumentiert die durchgeführten Wartungen und stellt das Protokoll auf Anfrage zur Verfügung.

**B2.5b Fehler nach Updates.** Verursacht ein von Calysto eingespieltes Update Fehler, stellt Calysto auf Meldung des Kunden den Stand vor dem Update vorrangig durch Rücknahme des Updates, andernfalls aus der letzten Sicherung wieder her; dies ist im Wartungsentgelt enthalten. Eine Wiederherstellung aus der Sicherung, bei der danach entstandene Daten verloren gehen können, nimmt Calysto bei Online-Shops nur nach Rücksprache mit dem Kunden vor, sofern nicht Gefahr im Verzug ist. Eine darüber hinausgehende Fehleranalyse und Anpassung der Website verrechnet Calysto nach Aufwand. Für Daten, die nach der letzten vereinbarungsgemäßen Sicherung entstanden sind (z. B. Bestellungen, Formulareingänge, Inhalte), gilt B2.8 Satz 3. Kunden mit Online-Shops oder häufig wechselnden Daten wird eine tägliche Sicherung empfohlen, die gesondert zu vereinbaren ist.

**B2.5c Veraltete Komponenten und PHP.** Erhält eine eingesetzte Komponente (z. B. PHP-Version, WordPress-Hauptversion, Plugin oder Theme) keine Sicherheitsupdates mehr, informiert Calysto den Kunden darüber, sobald ihr dies im Rahmen der Wartung bekannt wird, und bietet die erforderliche Umstellung nach Aufwand an. Beauftragt der Kunde die Umstellung nicht binnen vier Wochen ab dieser Information, trägt er die Risiken der weiteren Verwendung; Calysto haftet nicht für Schäden, die darauf beruhen. Bei Hosting durch Calysto ist Calysto berechtigt, nicht mehr unterstützte PHP-Versionen nach Ankündigung mit einer Frist von vier Wochen anzuheben; dadurch erforderliche Anpassungen der Website verrechnet Calysto nach Aufwand.

**B2.5d Freiwillige Mehrleistungen.** Leistungen über den vereinbarten Umfang hinaus (z. B. häufigere Updates oder Sicherungen), die Calysto ohne gesonderte schriftliche Vereinbarung erbringt, sind freiwillig, begründen keinen Anspruch für die Zukunft und können jederzeit ohne Ankündigung eingestellt werden.

**B2.5e Hosting durch Dritte.** Ist die Website nicht bei Calysto gehostet, stellt der Kunde Calysto für die Dauer des Wartungsvertrags mindestens einen Zugang zum Dateisystem (SFTP oder FTP) und zur Datenbank oder einen gleichwertigen Zugang zur Verwaltungsoberfläche des Hosters bereit; ohne diese Zugänge kann die Wartung, insbesondere Sicherung, Wiederherstellung und Fehlerbehebung, nicht ordnungsgemäß erfolgen, und A4.6 gilt sinngemäß. Der Kunde bzw. sein Hoster ist für Serverumgebung, Serversicherheit, Server-Sicherungen und Verfügbarkeit verantwortlich; Calysto wartet in diesem Fall nur die Website im Umfang von B2.5.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**B2.5f Gehackte Websites.** Die Bereinigung einer kompromittierten Website (z. B. Entfernen von Schadcode, Wiederherstellung, Prüfung auf Hintertüren, Austausch von Zugangsdaten, Antrag auf Entfernung aus Sperrlisten) ist nicht im Wartungsentgelt enthalten und wird nach Aufwand verrechnet, sofern der Angriff nicht auf einer von Calysto zu vertretenden Pflichtverletzung beruht (A12.10). Calysto darf eine kompromittierte Website zur Schadensbegrenzung vorübergehend offline nehmen oder in den Wartungsmodus versetzen und informiert den Kunden darüber unverzüglich.

**B2.5g Lizenzen des Kunden und unzulässige Software.** Erwirbt der Kunde Lizenzen für Themes, Plugins oder Dienste selbst, ist er für deren Gültigkeit und Verlängerung verantwortlich; Funktionsausfälle und fehlende Updates nach Ablauf solcher Lizenzen sind kein Mangel. Calysto ist berechtigt, die Installation und Wartung von Software ohne gültige Lizenz oder aus unseriösen Quellen (z. B. sogenannte Nulled-Plugins) abzulehnen; stellt Calysto solche Software fest, weist sie den Kunden darauf hin; eine Haftung für Schäden daraus ist ausgeschlossen. Calysto darf solche Software deaktivieren oder die Wartung der betroffenen Website bis zu ihrer Entfernung aussetzen; A4.6 (c) gilt sinngemäß.

**B2.6 Hosting.** Calysto stellt Hosting-Leistungen auf eigener oder angemieteter Infrastruktur bereit. Angestrebt wird eine Verfügbarkeit von 99 % im Jahresmittel; dies ist ein Zielwert und keine zugesicherte Eigenschaft, sofern nicht ausdrücklich ein Service Level Agreement vereinbart ist. Ausgenommen sind Wartungsfenster, Störungen von Rechenzentren, Netzen und Vorlieferanten sowie Ereignisse nach A6.4. Ein Anspruch auf Entgeltminderung wegen Nichtverfügbarkeit besteht nur nach Maßgabe eines vereinbarten Service Level Agreements. Calysto kündigt planbare Wartungen nach Möglichkeit vorab an und führt sie bevorzugt in Randzeiten durch. Mit Ende des Hostingvertrags wird die Website samt E-Mail-Postfächern nach A10.4 gelöscht; für einen rechtzeitigen Umzug ist der Kunde verantwortlich. Calysto darf Prozesse mit übermäßiger Last beenden und Infrastruktur und Anbieter wechseln, sofern die Leistung gleichwertig bleibt; für Unterauftragsverarbeiter gilt Anhang 1 Punkt 6.

**B2.6a An den Kunden übergebene Zugänge.** Übergibt Calysto dem Kunden oder von ihm benannten Personen Zugänge zu Leistungen, die Calysto betreibt oder verwaltet (z. B. Administrator-, FTP/SFTP-, Datenbank- und Postfachzugänge zu Hosting und Website, Zugänge zur Domainverwaltung, Transfercodes nach B2.9a), ist der Kunde ab Zugang der Zugangsdaten für deren sichere Verwahrung und Verwendung verantwortlich (A4.2 lit. d). Er gibt sie nur an Personen weiter, die sie benötigen, ändert Initialpasswörter, verwendet sichere, nicht anderweitig genutzte Passwörter und, soweit verfügbar, Mehr-Faktor-Authentifizierung und informiert Calysto unverzüglich bei Verlust oder Verdacht auf Missbrauch. Für Handlungen unter diesen Zugängen und für Änderungen, die der Kunde, von ihm beauftragte Dritte oder Unbefugte damit vornehmen, haftet Calysto nicht, sofern der Missbrauch nicht auf ein Verschulden von Calysto zurückgeht; A4.2 letzter Satz gilt. Daraus entstehender Aufwand (z. B. Fehlersuche und -behebung, Wiederherstellung, Bereinigung kompromittierter Systeme, Sperre und Neuvergabe von Zugängen) wird nach Aufwand verrechnet (A7.2), auch wenn er sonst von einer Pauschale umfasst wäre; für Ansprüche Dritter gilt A12.9 sinngemäß. Bei Verdacht auf Missbrauch darf Calysto betroffene Zugänge vorübergehend sperren und informiert den Kunden darüber unverzüglich.

**B2.7 Nutzungsregeln Hosting und E-Mail.** Unzulässig sind insbesondere der Versand unerwünschter Werbung und von Massenmails über das Hosting (mehr als 500 E-Mails pro Stunde), Kryptomining, das Speichern oder Verbreiten rechtswidriger Inhalte und jede Nutzung, die die Sicherheit oder Stabilität der Systeme gefährdet. Calysto darf Konten und Inhalte bei Verstößen oder begründetem Verdacht vorübergehend sperren; der Kunde wird darüber informiert. Spam- und Virenfilter werden eingesetzt; als Spam erkannte E-Mails können nach einer bestimmten Zeit automatisch gelöscht werden. Calysto haftet nicht für fälschlich gefilterte oder abgewiesene Nachrichten. Postfächer und Webspace sind kein revisionssicheres Archiv; gesetzliche Aufbewahrungspflichten (z. B. § 132 BAO, § 212 UGB) erfüllt der Kunde selbst.

**B2.7a E-Mail-Zustellung und Formulare.** Calysto steht nicht dafür ein, dass E-Mails und Formularnachrichten ihre Empfänger erreichen, soweit die Ursache außerhalb der von Calysto eingerichteten und betriebenen Systeme liegt (insbesondere Zustellung, Spamfilter und Sperrlisten der Empfänger und E-Mail-Anbieter). Technische Absendereinstellungen (z. B. SPF, DKIM, DMARC) richtet Calysto nur im vereinbarten Umfang ein, für Domains und E-Mail-Dienste, die nicht bei Calysto liegen, nach Vorgabe und mit Zugängen des Kunden. Calysto empfiehlt, Formulareingänge zusätzlich in der Website zu speichern; ohne solche Speicherung haftet Calysto für nicht zugestellte Formularnachrichten nur, wenn die Ursache in einer von Calysto zu vertretenden fehlerhaften Einrichtung liegt; A12 gilt.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**B2.8 Sicherungen.** Sicherungen nach B2.5 (b) und Sicherungen der Hosting-Umgebung dienen der Wiederherstellung der Website bzw. des Systems auf den Stand der letzten vereinbarungsgemäßen Sicherung; sie sind kein Archiv. Calysto steht nach Maßgabe von A12 für die vereinbarungsgemäße Erstellung und Aufbewahrung dieser Sicherungen ein (A12.4 Halbsatz 2). Für Daten, die nach der letzten vereinbarungsgemäßen Sicherung entstanden oder vom vereinbarten Sicherungsumfang nicht erfasst sind (z. B. E-Mail-Postfächer, extern gespeicherte Daten), bleibt der Kunde ungeachtet einer Beauftragung nach B2.5 zur eigenen Sicherung verantwortlich (A4.2 (a)); insoweit gilt A12.4 Halbsatz 1.

**B2.9 Domains.** Calysto vermittelt Domains bei den jeweiligen Vergabestellen; es gelten deren Bedingungen. Domains werden, sofern nicht anders vereinbart, auf den Namen des Kunden registriert. Calysto steht nicht für die Zuteilung einer bestimmten Domain und nicht dafür ein, dass die Domain frei von Rechten Dritter ist; die Prüfung von Namens- und Markenrechten obliegt dem Kunden. Sind Domains beim Kunden oder bei einem anderen Anbieter registriert, sind deren Verlängerung, die Aktualität der Inhaberdaten und die DNS-Verwaltung Sache des Kunden; für Ausfälle durch abgelaufene oder falsch konfigurierte Domains haftet Calysto nicht, soweit nicht Calysto die betreffende Konfiguration selbst vorgenommen hat (dann gilt A12). Calysto verlängert Domains nur während aufrechten Vertrags und nach Bezahlung der Domainentgelte; für den Verlust einer Domain durch Nichtverlängerung nach Vertragsende, Zahlungsverzug oder unterlassene Mitwirkung am Transfer haftet Calysto nicht. Umzüge von Domains und Websites können je nach Vergabestelle und DNS mehrere Tage dauern; für Ausfälle in dieser Zeit (einschließlich E-Mail) haftet Calysto nicht, soweit sie auf der technisch bedingten Umstellungsdauer beruhen. Die missbräuchliche Nutzung von Domains (z. B. Phishing, Botnets, Rechtsverletzungen) ist untersagt und berechtigt Calysto zur Sperre.

**B2.9a Domaintransfer und Transfercodes.** Auf Wunsch des Kunden, insbesondere bei Ende des Hosting- oder Domainvertrags, übermittelt Calysto die für einen Transfer erforderlichen Transfercodes (Auth-Codes) an die vom Kunden zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse oder an eine von ihm schriftlich benannte Stelle; die erste Übermittlung je Domain ist im Entgelt enthalten. Der Kunde veranlasst den Transfer innerhalb von 14 Tagen ab Übermittlung, auch wenn die Vergabestelle oder der Registrar eine längere Gültigkeit vorsieht; auf diese Frist weist Calysto bei der Übermittlung hin. Fordert der Kunde nach Ablauf dieser Frist oder nach Verlust neue Transfercodes an oder muss Calysto einen Transfer erneut vorbereiten, weil der Kunde, sein neuer Anbieter oder Dritte die Codes nicht rechtzeitig oder fehlerhaft verwendet haben, verrechnet Calysto den Aufwand nach A7.2, mindestens EUR 39,00 netto je Domain. Transfercodes sind wie Zugangsdaten vertraulich zu behandeln (B2.6a); für Transfers, Inhaberwechsel oder Domainverluste, die mit übermittelten Codes vorgenommen werden, haftet Calysto nicht. Bis zum Abschluss des Transfers verlängert Calysto die Domain nach Vertragsende nur gegen Bezahlung der Domainentgelte (B2.9). Ist der Transfer drei Monate nach Vertragsende nicht abgeschlossen, kann Calysto die Verwaltung der Domain nach Ankündigung per E-Mail mit einer Frist von 14 Tagen beenden; die Domain wird dann nach den Regeln der jeweiligen Vergabestelle weitergeführt oder gelöscht.

**B2.10 Ladezeiten und Kennzahlen.** Werte aus Messwerkzeugen (z. B. PageSpeed Insights, Lighthouse, Core Web Vitals) hängen von Hosting, Inhalten, Drittdiensten, Netz und Endgerät ab und schwanken; bestimmte Werte oder Punktzahlen sind nur geschuldet, wenn sie ausdrücklich samt Messmethode als Leistungsziel vereinbart sind.

**B2.11 Relaunch und Migration.** Vor Migrationen, Relaunches und größeren Updates sichert der Kunde seine Daten vollständig oder beauftragt Calysto gesondert damit. Calysto übernimmt Inhalte, Produkte, Kunden- und Bestelldaten im vereinbarten Umfang; der Kunde prüft deren Vollständigkeit und Richtigkeit innerhalb der Prüffrist nach A5. Weiterleitungen werden im vereinbarten Umfang eingerichtet. Calysto steht nicht dafür ein, dass Rankings, Sichtbarkeit, Besucherzahlen oder Umsätze nach einem Relaunch erhalten bleiben; vorübergehende Rückgänge sind kein Mangel. A12.4 gilt.

**B2.12 Agenturlizenzen.** Premium-Themes, -Plugins und Dienste, die Calysto über eigene Agentur- oder Entwicklerlizenzen bereitstellt, dürfen nur während eines Wartungs- oder Hostingvertrags mit Calysto genutzt werden; danach erwirbt der Kunde eigene Lizenzen, und Calysto darf Lizenzschlüssel deaktivieren.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**B2.13 Entwicklungs- und Testumgebungen.** Calysto darf Websites während der Entwicklung, für Tests, Updates oder Fehlersuche auf eigenen Entwicklungsservern und -domains (z. B. calysto.dev) betreiben; der Kunde stimmt der Anlage solcher Kopien zu. Calysto trifft angemessene Maßnahmen gegen die Indexierung durch Suchmaschinen (z. B. Zugriffsschutz, noindex) und gegen den Zugriff Unbefugter; dass Suchmaschinen oder Dritte eine Testumgebung dennoch erfassen, kann sie nicht ausschließen. Testumgebungen dienen ausschließlich der Leistungserbringung, sind als solche erkennbar und werden nach Abschluss des Projekts bzw. der Tests, spätestens drei Monate danach, gelöscht, sofern nichts anderes vereinbart ist. Personenbezogene Daten übernimmt Calysto in Testumgebungen nur, soweit dies für den Testzweck erforderlich ist, und unterbindet nach Möglichkeit den Versand von E-Mails aus Testumgebungen an Dritte; im Übrigen gilt Anhang 1.

## B3. IT-Betreuung, Helpdesk, Hardware und Lizenzen (Calysto IT Solutions)

**B3.1 Support.** Supportanfragen sind über die von Calysto genannten Kanäle (Ticket, E-Mail, Telefon) zu stellen. Für Reaktions- und Lösungszeiten gilt A7.3a.

**B3.2 Fernwartung und Zugänge.** Der Kunde gestattet Calysto den Fernzugriff auf die betreuten Systeme und stellt die erforderlichen administrativen Zugänge bereit. Fernwartung und Überwachung erfolgen über von Calysto eingesetzte Werkzeuge, auch über Agenten auf Endgeräten und ohne Anwesenheit eines Nutzers, soweit dies für die vereinbarten Leistungen erforderlich ist; Anhang 1 gilt. Der Kunde informiert seine Beschäftigten darüber und holt erforderliche Zustimmungen ein, insbesondere eine Betriebsvereinbarung bzw. Zustimmungen nach §§ 96, 96a ArbVG oder § 10 AVRAG. Calysto verwaltet Zugangsdaten vertraulich. Für Schäden durch Änderungen, die der Kunde oder Dritte ohne Abstimmung mit Calysto an den betreuten Systemen vornehmen, haftet Calysto nicht.

**B3.3 Umfang der Betreuung.** Pauschalen umfassen nur die ausdrücklich genannten Leistungen und Systeme. Nicht umfasst sind, sofern nicht vereinbart, insbesondere Projekte, Neuinstallationen, Migrationen, Schulungen, die Behebung von Störungen durch unsachgemäße Bedienung, Eingriffe Dritter, Schadsoftware oder nicht von Calysto betreute Systeme sowie Leistungen vor Ort.

**B3.3a Nicht betreute und veraltete Systeme.** Betreut werden nur die im Vertrag genannten bzw. von Calysto inventarisierten Systeme. Private Endgeräte von Beschäftigten, ohne Abstimmung beschaffte oder genutzte Systeme, Software und Cloud-Dienste („Schatten-IT“) sowie Systeme Dritter sind nicht erfasst; für von ihnen ausgehende Störungen und Sicherheitsvorfälle haftet Calysto nicht. Für Hard- und Software ohne Sicherheitsupdates des Herstellers (End-of-Life) erbringt Calysto Leistungen nur nach bestem Bemühen ohne Gewähr für Sicherheit, Funktion und Wiederherstellbarkeit; Calysto weist auf solche Systeme hin, die Entscheidung über deren Weiterbetrieb und die Folgen trägt der Kunde.

**B3.4 Datensicherung.** Calysto erbringt Datensicherungen nur, soweit dies ausdrücklich als Leistung vereinbart ist, und schuldet dabei die vereinbarte Sicherung, nicht den Erfolg jeder Wiederherstellung. Der Kunde prüft die Ergebnisse vereinbarter Wiederherstellungstests und meldet Auffälligkeiten unverzüglich.

**B3.5 Hardware.** Für den Kauf von Hardware gelten die Bestimmungen über Eigentumsvorbehalt (A9.8), Gefahrübergang (A19.2) und Gewährleistung (A11); die Untersuchungs- und Rügepflicht nach § 377 UGB gilt. Installation, Konfiguration und Entsorgung sind nur geschuldet, wenn vereinbart. Für Lieferverzögerungen der Hersteller und Lieferanten haftet Calysto nicht.

**B3.5a Rücknahme, RMA, Datenträger.** Ordnungsgemäß gelieferte Ware wird nicht zurückgenommen; eine Kulanzrücknahme erfolgt nur nach schriftlicher Zustimmung, originalverpackt und unbenutzt, gegen eine Bearbeitungsgebühr von 20 % des Kaufpreises, mindestens EUR 50,00 netto; Sonderbestellungen, Lizenzen und aktivierte Geräte sind ausgeschlossen. Gewährleistungs- und Garantiefälle (RMA) wickelt Calysto auf Wunsch nach Aufwand mit dem Hersteller ab; die Dauer richtet sich nach dem Hersteller, ein Ersatzgerät ist nur geschuldet, wenn vereinbart. Vor Übergabe von Geräten oder Datenträgern zur Reparatur, Rücksendung oder Entsorgung sichert und löscht der Kunde seine Daten oder beauftragt Calysto gesondert mit einer zertifizierten Löschung oder Vernichtung. Gesetzliche Rücknahmepflichten bleiben unberührt.

**B3.6 Softwarelizenzen und Cloud-Abonnements.**


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

(a) Calysto stellt Lizenzen und Cloud-Dienste von Herstellern als Wiederverkäufer bereit, bei Microsoft im Rahmen des Cloud Solution Provider-Programms. Im Verhältnis zum Hersteller gelten dessen Endkundenbedingungen (bei Microsoft das Microsoft Customer Agreement). Der Kunde nimmt diese vor der ersten Bestellung selbst an, bei Microsoft über den von Calysto übermittelten Annahmelink oder im Microsoft 365 Admin Center, durch eine vertretungsbefugte Person. Vor wirksamer Annahme ist Calysto zur Bereitstellung nicht verpflichtet und haftet nicht für Verzögerungen. Verlangt der Hersteller die Annahme einer neuen Fassung, gilt Satz 3 entsprechend.

(b) Abonnements werden mit der vom Kunden gewählten Laufzeit (z. B. Monat, Jahr, drei Jahre) und Abrechnungsweise bestellt; die Laufzeit ist bindend. Stornierungen und Reduktionen sind nur innerhalb der vom Hersteller gewährten Frist möglich (bei Microsoft derzeit sieben Tage bzw. 168 Stunden ab Kauf, ab Beginn einer neuen Laufzeit bzw. ab Hinzufügen der Lizenzen) und nur, wenn der Kunde sie Calysto spätestens einen Arbeitstag vor Fristablauf schriftlich mitteilt. Danach sind Kündigungen und Reduktionen nur zum Ende der jeweiligen Laufzeit möglich und Calysto spätestens 14 Tage vorher schriftlich mitzuteilen; andernfalls verlängert sich das Abonnement nach den Regeln des Herstellers um dieselbe Laufzeit. A10.1 gilt für Abonnements nach diesem Punkt nicht.

(c) Erhöhungen und Upgrades sind jederzeit möglich, sofern sie von einer nach A2.4 berechtigten Person beauftragt werden; zusätzliche Lizenzen enden mit der Laufzeit des Abonnements, werden anteilig verrechnet und sind nach Ablauf der Stornofrist nicht mehr reduzierbar.

(d) Das Entgelt ist für die gesamte Laufzeit geschuldet, auch wenn monatliche Abrechnung vereinbart ist. Endet der Vertrag vorzeitig aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund oder löst Calysto ihn nach A10.3 lit a bis e auf, wird das Entgelt für die Restlaufzeit der betroffenen Abonnements sofort fällig, soweit Calysto gegenüber dem Hersteller zur Zahlung verpflichtet bleibt und die Abonnements weder stornieren noch anderweitig verwerten kann. Nach vollständiger Zahlung stellt Calysto die Abonnements bis zum Laufzeitende bereit oder überträgt sie auf Wunsch des Kunden an einen anderen Partner, soweit der Hersteller dies zulässt; der Übertragungsaufwand wird nach A7.2 verrechnet.

(e) Preise richten sich nach der Herstellerpreisliste bei Bestellung bzw. Verlängerung; A8.2 gilt. Monatslaufzeiten und Jahreslaufzeiten mit monatlicher Abrechnung sind nach den Herstellerbedingungen teurer (bei Microsoft derzeit rund 20 % bzw. rund 5 % über dem Preis bei Vorauszahlung), und Preise von Monatslaufzeiten können sich bei jeder Verlängerung ändern; bei Jahres- und Mehrjahreslaufzeiten ist der Preis für die Laufzeit fest.

(f) Der Kunde ist für die korrekte Lizenzierung seiner Nutzer, Geräte und Workloads verantwortlich und trägt die Folgen von Unterlizenzierung und Lizenzprüfungen durch Hersteller, soweit Calysto nicht ausdrücklich ein Lizenzmanagement übernommen hat; Unterstützung bei Lizenzprüfungen erfolgt nach Aufwand.

(g) Verbrauchsabhängige Dienste (z. B. Microsoft Azure, KI- und API-Dienste) werden nach tatsächlichem Verbrauch verrechnet, auch soweit der Verbrauch durch unbefugte Nutzung der Zugänge des Kunden entsteht, es sei denn, Calysto hat diese grob fahrlässig verursacht. Ausgabenlimits und Kostenwarnungen richtet Calysto nur ein, wenn dies vereinbart ist.

(h) Bei Aussetzung (A9.4), Ablauf oder Kündigung eines Abonnements gelten für die Daten im Cloud-Dienst die Fristen und Löschregeln des Herstellers. Calysto weist den Kunden in der Mahnung nach A9.4 auf drohende Datenverluste hin.

**B3.7 Microsoft 365 und Cloud-Konfiguration.** Calysto konfiguriert Mandanten, Sicherheits- und Richtlinieneinstellungen nach dem vereinbarten Umfang und den Empfehlungen des Herstellers. Der Hersteller kann Funktionen, Sicherheitsstandards und Preise jederzeit ändern; Anpassungen daran werden nach Aufwand verrechnet, sofern sie nicht vom Betreuungsumfang erfasst sind. Datenverlust in Cloud-Diensten ist durch eine eigene Sicherung abzudecken (A4.2, B3.4).

**B3.7a Administrative Zugänge.** Der Kunde behält in seinen Cloud-Mandanten mindestens ein eigenes, gesichertes Konto mit höchsten Administratorrechten (Notfallkonto) und gewährt Calysto delegierte Rechte (bei Microsoft GDAP) im erforderlichen Umfang; Erteilung, Verlängerung und Entzug steuert der Kunde. Nach Vertragsende entfernt Calysto ihre Berechtigungen oder der Kunde entzieht sie. Kennzahlen wie der Microsoft Secure Score sind Orientierungswerte. Empfohlene Sicherheitsmaßnahmen (z. B. Mehrfaktor-Authentifizierung), die der Kunde ablehnt oder für einzelne Nutzer ausnimmt, liegen in seinem Verantwortungsbereich (A12.10).


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

## B4. IT-Security, ISMS und CISO-as-a-Service

**B4.1 Grundsatz.** Für Schäden aus Angriffen Dritter gilt A12.10.

**B4.2 ISMS, Audits und Zertifizierung.** Calysto unterstützt bei Aufbau, Betrieb und Verbesserung von Informationssicherheits-Managementsystemen (z. B. nach ISO/IEC 27001) und bei der Vorbereitung von Audits. Die Zertifizierung erteilt ausschließlich die Zertifizierungsstelle; Calysto schuldet keinen Zertifizierungs- oder Prüferfolg und ist keine akkreditierte Zertifizierungsstelle. Gap-Analysen, Reifegrad- und Readiness-Bewertungen sind fachliche Einschätzungen zum Stichtag, keine Prüfung, kein Testat und keine Zertifizierung. Die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben, Nachweise und Dokumente des Kunden liegt in seiner Verantwortung.

**B4.3 Sicherheitsprüfungen.** Penetrationstests, Schwachstellenscans, Phishing-Simulationen und vergleichbare Prüfungen führt Calysto nur auf Grundlage einer gesonderten, vom vertretungsbefugten Organ des Kunden eigenhändig oder mit qualifizierter elektronischer Signatur unterzeichneten Ermächtigung durch, die Umfang, Zielsysteme (z. B. IP-Adressen, Domains, Anwendungen), Methoden, Zeitraum und Ansprechpartner festlegt. Damit erteilt der Kunde die Befugnis zum Zugriff auf diese Systeme, auch im Sinne der §§ 118a, 119, 119a und 126a bis 126c StGB. Der Kunde sichert zu, über die Zielsysteme allein verfügungsberechtigt zu sein oder die Zustimmung aller Mitverfügungsberechtigten (z. B. Hoster, Cloud-, Software- und IT-Dienstleister) eingeholt zu haben und die Testbedingungen von Cloud-Anbietern einzuhalten; er hält Calysto von Ansprüchen Dritter und von Kosten behördlicher oder strafrechtlicher Verfahren frei, die aus einer unrichtigen Zusicherung entstehen. Prüfungen können Störungen, Ausfälle, Datenveränderungen und Sperren verursachen; der Kunde sorgt vorab für aktuelle Datensicherungen und seine Erreichbarkeit während der Prüfung. Für vereinbarungsgemäß durchgeführte Prüfungen und ihre nicht vermeidbaren Auswirkungen haftet Calysto nicht. Calysto darf eine Prüfung jederzeit unterbrechen, wenn erhebliche Risiken erkennbar werden.

**B4.3a Tests mit Beschäftigten.** Für die arbeits- und datenschutzrechtliche Zulässigkeit von Phishing-Simulationen, Social-Engineering- und physischen Zutrittstests ist der Kunde verantwortlich, insbesondere für eine erforderliche Betriebsvereinbarung bzw. Zustimmungen (§§ 96, 96a ArbVG, § 10 AVRAG) und die Information der Beschäftigten. Ergebnisse übermittelt Calysto, soweit nicht anders vereinbart, nur aggregiert oder pseudonymisiert. Calysto setzt keine Handlungen, die nach ihrer Einschätzung Personen gefährden, gesetzwidrig sind oder unverhältnismäßig in Persönlichkeitsrechte eingreifen.

**B4.3b Aussagekraft und Berichte.** Sicherheitsprüfungen sind Momentaufnahmen im vereinbarten Umfang, Zeitraum und mit den vereinbarten Methoden; aus dem Nichtauffinden einer Schwachstelle folgt nicht, dass sie nicht besteht. Für nicht entdeckte Schwachstellen haftet Calysto nur, wenn sie vereinbarte Prüfschritte grob fahrlässig nicht oder fehlerhaft durchgeführt hat; A12 gilt. Berichte, Befunde und Empfehlungen sind vertraulich (A15) und ausschließlich für den Kunden bestimmt; der Kunde darf sie an Berater, Prüfer, Zertifizierungsstellen, Versicherer und Behörden weitergeben, soweit erforderlich, an sonstige Dritte nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Calysto. Dritte erwerben aus dem Vertrag und aus Berichten keine Ansprüche gegen Calysto; eine Schutzwirkung zugunsten Dritter besteht nicht. Calysto ist nicht verpflichtet, Fragebögen von Versicherern, Kunden oder Behörden im Namen des Kunden zu beantworten; unterstützt sie dabei, verantwortet der Kunde die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben. Schwachstellen in Produkten Dritter darf Calysto nach Rücksprache mit dem Kunden ohne Nennung des Kunden dem Hersteller oder einem CERT melden.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**B4.4 CISO-as-a-Service und Beratung.** Calysto berät und unterstützt den Kunden als externe Funktion. Die Verantwortung für die Informationssicherheit, die Risikoentscheidungen, die Bereitstellung der Mittel und die Einhaltung gesetzlicher Pflichten (insbesondere nach dem Netz- und Informationssystemsicherheitsgesetz 2026 – NISG 2026 in der jeweils geltenden Fassung, der DSGVO und branchenspezifischen Vorgaben wie der Verordnung (EU) 2022/2554 – DORA) verbleibt bei der Geschäftsleitung des Kunden, insbesondere die Sicherstellung und Beaufsichtigung der Einhaltung der Risikomanagementmaßnahmen und die Teilnahme der Leitungsorgane an Cybersicherheitsschulungen (§ 31 NISG 2026), die Registrierung (§ 29), die Selbstdeklaration (§ 33 Abs 1) und die Meldungen (§ 34). Die Einstufung als wesentliche oder wichtige Einrichtung nimmt der Kunde vor; Calysto unterstützt dabei, ohne für die Richtigkeit einzustehen. Calysto übernimmt keine Organstellung, keine Funktion als Ansprechperson gegenüber Behörden und keine Verantwortung als Leitungsorgan im Sinne dieser Vorschriften, sofern dies nicht ausdrücklich gesondert vereinbart ist. Anforderungen, die der Kunde aus seinen Pflichten zur Sicherheit der Lieferkette an Calysto stellt (z. B. Nachweise, Audits, Fragebögen, Vertragsklauseln), erfüllt Calysto nur nach gesonderter Vereinbarung und gegen Entgelt.

**B4.5 Sicherheitsvorfälle.** Unterstützung bei Sicherheitsvorfällen erbringt Calysto nach Verfügbarkeit und nach Aufwand samt Zuschlägen (A7.3), sofern keine Bereitschaft mit Reaktionszeiten vereinbart ist. Calysto schuldet fachgerechte Unterstützung, nicht die Wiederherstellung aller Daten und Systeme. Gerichtsverwertbare forensische Sicherungen sind nur geschuldet, wenn ausdrücklich beauftragt; Eindämmungsmaßnahmen haben Vorrang und können Spuren verändern. Der Kunde prüft, ob seine Cyberversicherung bestimmte Dienstleister, Meldewege oder Zustimmungen vorschreibt, und verständigt den Versicherer selbst. Entscheidungen über Lösegeldzahlungen, Verhandlungen mit Angreifern, Strafanzeigen sowie die Kommunikation mit Betroffenen und Medien trifft der Kunde; Calysto verhandelt nicht mit Angreifern und leistet keine Zahlungen an diese. Melde- und Berichtspflichten (insbesondere gegenüber dem CSIRT nach § 34 NISG 2026 – Frühwarnung binnen 24 Stunden, Meldung binnen 72 Stunden, Abschlussbericht binnen eines Monats – und gegenüber der Datenschutzbehörde nach Art. 33 DSGVO) erfüllt der Kunde; Calysto unterstützt ihn auf Anfrage mit den ihr vorliegenden Informationen.

## B5. KI-Strategie, Prozessautomatisierung, KI-Agenten, Schulung und Förderprojekte (Calysto Management Solutions)

**B5.1 KI-Strategie und IT-Beratung.** KI-Strategie, Potenzialanalysen und IT-gestützte Prozessoptimierung erbringt Calysto als IT-Dienstleistungen: Analyse der Geschäftsprozesse des Kunden im Hinblick auf den zweckmäßigen Einsatz von Informationstechnik, Automatisierung und KI sowie Konzeption und Umsetzung entsprechender Lösungen. Beratungsleistungen sind Dienstleistungen. Calysto erarbeitet Analysen und Empfehlungen nach bestem Wissen auf Grundlage der Angaben des Kunden; die Entscheidung über ihre Umsetzung und deren Folgen trifft und trägt der Kunde. Allgemeine Unternehmens-, Organisations- und Personalberatung ohne Bezug zum IT-Einsatz sowie Rechts-, Steuer-, Wirtschaftsprüfungs- oder Vermögensberatung erbringt Calysto nicht; Kredite oder Finanzierungen vermittelt sie nicht; soweit solche Fragen berührt sind, zieht der Kunde befugte Berater bei.

**B5.2 KI-Anwendungen.** Calysto entwickelt KI-Anwendungen, Assistenten, Agenten und Automatisierungen auf Basis von Modellen und Diensten Dritter (z. B. OpenAI, Anthropic, Microsoft, Google). Schließt der Kunde den Vertrag mit dem KI-Anbieter selbst ab oder stellt er eigene Zugänge (z. B. API-Schlüssel) bereit, gelten im Verhältnis zum Anbieter ausschließlich dessen Bedingungen; der Anbieter ist dann kein Unterauftragsverarbeiter von Calysto. Ergebnisse von KI-Systemen sind nicht deterministisch und können unrichtig, unvollständig, veraltet, diskriminierend oder rechtsverletzend sein; eine bestimmte Antwortqualität oder Fehlerquote ist nur geschuldet, wenn sie mit Testverfahren ausdrücklich vereinbart ist. Rein KI-generierte Ergebnisse sind mangels menschlicher Schöpfung in der Regel nicht urheberrechtlich geschützt; Calysto steht nicht dafür ein, dass daran Ausschließlichkeitsrechte bestehen oder Dritte keine gleichen oder ähnlichen Ergebnisse erzeugen. Der Kunde prüft Ergebnisse vor ihrer Verwendung und verantwortet ihren Einsatz. Änderungen, Einstellung oder Preisänderungen von Modellen und Schnittstellen sind kein Mangel; Anpassungen werden nach Aufwand verrechnet, soweit sie nicht vom Wartungsumfang erfasst sind. Nutzungsentgelte (z. B. API- und Token-Kosten) trägt der Kunde.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**B5.3 Rollen und Pflichten nach der KI-Verordnung.** Setzt der Kunde KI-Systeme in seinem Unternehmen ein, ist er Betreiber im Sinne von Art. 3 Nr. 4 der Verordnung (EU) 2024/1689 (KI-VO). Lässt der Kunde ein KI-System von Calysto entwickeln und nimmt er es unter eigenem Namen oder eigener Marke in Betrieb oder bringt es in Verkehr, ist er zudem Anbieter im Sinne von Art. 3 Nr. 3 KI-VO; Calysto handelt als Entwicklungsdienstleisterin und wird nicht Anbieterin, sofern sie das System nicht ausdrücklich unter eigenem Namen bereitstellt. Der Kunde ist für die ihn nach der KI-VO in ihrer jeweils geltenden Fassung treffenden Pflichten verantwortlich, insbesondere für Maßnahmen zur KI-Kompetenz seines Personals (Art. 4 KI-VO), die Transparenzpflichten (Art. 50 KI-VO), soweit sie ihn als Anbieter oder Betreiber treffen (für von Calysto erstellte Inhalte gilt B1.9), die Festlegung und Einhaltung der Zweckbestimmung, die menschliche Aufsicht und den Datenschutz. Er teilt Calysto vor Auftragserteilung den beabsichtigten Einsatzzweck mit. Systeme für verbotene Praktiken (Art. 5 KI-VO) entwickelt Calysto nicht; Systeme, die als Hochrisiko-KI-Systeme eingestuft sein könnten (Art. 6 KI-VO, z. B. im Personalbereich oder zur Kreditwürdigkeitsprüfung), nur nach gesonderter schriftlicher Vereinbarung über Rollen und Pflichten. Ändert der Kunde ein System oder seine Zweckbestimmung, trägt er die daraus folgenden Pflichten (insbesondere Art. 25 KI-VO). Eine rechtliche Einstufung oder Beratung zur KI-VO schuldet Calysto nicht (A4.4). Für Inhalte, die der Kunde selbst mit KI erstellt, sowie für von Calysto erstellte KI-gestützte Inhalte, die der Kunde verändert, aus dem Zusammenhang löst oder über den vereinbarten Zweck hinaus verwendet, ist der Kunde für die Einhaltung der KI-VO und sonstiger Vorschriften (insbesondere Kennzeichnungspflichten nach Art. 50 KI-VO, Urheber-, Persönlichkeits- und Wettbewerbsrecht) allein verantwortlich; dasselbe gilt, wenn er Kennzeichnungen entfernt. Er hält Calysto von Ansprüchen Dritter sowie von Kosten der Rechtsverteidigung und behördlicher Verfahren frei, die darauf beruhen. Für unverändert und zweckgemäß verwendete Inhalte von Calysto gelten B1.3, B1.9 und A12.9.

**B5.4 Agenten und Automatisierungen.** Automatisierungen und KI-Agenten handeln nach den mit dem Kunden abgestimmten Regeln und Berechtigungen. Der Kunde legt schriftlich fest, welche Handlungen ohne menschliche Freigabe erfolgen dürfen (z. B. Versand von Nachrichten, Buchungen, Zahlungen, Bestellungen, Löschungen), überwacht den Betrieb und prüft die Protokolle regelmäßig. Calysto empfiehlt, Handlungen mit rechtlicher oder finanzieller Wirkung nur nach menschlicher Freigabe auszuführen und Kosten- und Mengenlimits bei den Anbietern zu setzen. Für Handlungen und Kosten innerhalb der freigegebenen Berechtigungen und Limits sowie für Fehlverhalten durch manipulierte Eingaben Dritter (z. B. Prompt Injection), unvorhersehbare Modellantworten oder Änderungen angebundener Systeme haftet Calysto nicht, sofern sie die vereinbarten Schutzmaßnahmen umgesetzt hat. Der Kunde kann Automatisierungen jederzeit deaktivieren; Calysto darf sie bei erkennbarem Fehlverhalten vorübergehend deaktivieren. Personenbezogene, vertrauliche und besonders schützenswerte Daten gibt der Kunde nur ein, wenn dies rechtlich zulässig und mit Calysto abgestimmt ist. Ändert der Kunde Prompts, Workflows oder Konfigurationen selbst, haftet Calysto nicht für dadurch entstehende Fehler (A13.3).

**B5.5 Schulungen und Workshops.** Bei Absage durch den Kunden bis 14 Kalendertage vor dem Termin fallen keine Kosten an; bei Absage 13 bis 7 Kalendertage vor dem Termin gebühren Calysto 50 %, bei späterer Absage oder Nichterscheinen 100 % des vereinbarten Entgelts, jeweils abzüglich ersparter Drittkosten (z. B. Raummiete, Verpflegung, Reisekosten). Ersatzteilnehmer kann der Kunde jederzeit kostenfrei nennen; eine Verschiebung ist nach Abstimmung möglich. Calysto kann Termine aus wichtigem Grund (z. B. Erkrankung der Vortragenden, Unterschreiten einer Mindestteilnehmerzahl) absagen oder verschieben; bezahlte Entgelte werden angerechnet oder erstattet, weitere Ansprüche bestehen nicht. Teilnahmebestätigungen bestätigen die Teilnahme, nicht die Erfüllung gesetzlicher Pflichten (z. B. Art. 4 KI-VO). Schulungsunterlagen dürfen nur intern für die Teilnehmer genutzt werden; Aufzeichnungen sind ohne Zustimmung von Calysto unzulässig.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**B5.6 Förderprojekte.** Calysto unterstützt den Kunden bei förderfähigen IT- und Digitalisierungsprojekten ausschließlich IT-technisch, insbesondere durch die technische Projektbeschreibung, die Darstellung der geplanten IT-Leistungen und die Aufstellung ihrer Kosten. Auswahl des Förderprogramms, Antragstellung, Einreichung, Kommunikation mit der Förderstelle und Abrechnung obliegen dem Kunden; Calysto übernimmt diese Aufgaben nicht. Die Entscheidung trifft ausschließlich die Förderstelle; Calysto schuldet keine Förderzusage, keine bestimmte Förderhöhe und keine Auszahlung. Der Kunde ist für die Richtigkeit und Vollständigkeit aller Angaben und Unterlagen (einschließlich KMU- und De-minimis-Erklärungen), die Einhaltung der Förderbedingungen, Fristen, Projektzeiträume, Melde- und Nachweispflichten verantwortlich. Benötigt der Kunde technische Unterlagen von Calysto für eine Frist, übermittelt er alle Vorgaben spätestens zehn Arbeitstage vor Fristablauf. Der Kunde prüft, ob die Förderrichtlinien die Förderfähigkeit der Leistungen von Calysto einschränken. Für Ablehnungen, Kürzungen und Rückforderungen haftet Calysto nur, soweit sie auf einem vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Fehler in den von Calysto erstellten technischen Unterlagen beruhen; A12 gilt. Die Vergütung richtet sich nach dem vereinbarten Aufwand bzw. der vereinbarten Pauschale für die technischen Leistungen und ist unabhängig von Förderentscheidungen geschuldet.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

— VEREINBARUNG ZUR AUFTRAGSVERARBEITUNG (Art. 28 DSGVO)

Zwischen dem Kunden als Verantwortlichem („Verantwortlicher“) und Calysto als Auftragsverarbeiter („Auftragsverarbeiter“). Dieser Anhang gilt nach A16.2 für alle Leistungen, bei denen Calysto personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, sofern keine gesonderte Vereinbarung abgeschlossen wurde.

**1. Gegenstand, Dauer, Art und Zweck.** Gegenstand, Art und Zweck der Verarbeitung ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag (Angebot, Auftragsbestätigung, Leistungsbeschreibung), insbesondere IT-Betreuung und Helpdesk einschließlich Fernwartung, Betrieb und Administration von Cloud-Diensten (z. B. Microsoft 365), Hosting und Wartung von Websites und Shops, Datensicherung, Einrichtung und Betreuung von Tracking-, CRM-, Newsletter- und Werbesystemen sowie Entwicklung und Betrieb von Automatisierungen und KI-Anwendungen. Die Verarbeitung dauert so lange wie der jeweilige Vertrag.

**2. Art der Daten und Kategorien betroffener Personen.** Je nach Leistung insbesondere Stamm- und Kontaktdaten, Kommunikations- und Inhaltsdaten (z. B. E-Mails, Dokumente), Benutzer- und Zugangsdaten, Protokoll- und Nutzungsdaten, Vertrags-, Kunden- und Bestelldaten sowie Daten in vom Kunden betriebenen Anwendungen; betroffen sind insbesondere Mitarbeiter, Kunden, Interessenten, Lieferanten und Website-Besucher des Kunden. Besondere Kategorien personenbezogener Daten (Art. 9 DSGVO) können in den betreuten Systemen enthalten sein und werden im Rahmen der vereinbarten Leistungen mitverarbeitet; eine gezielte Verarbeitung solcher Daten erfolgt nur nach vorheriger schriftlicher Vereinbarung zusätzlicher Maßnahmen.

**3. Weisungen.** Der Auftragsverarbeiter verarbeitet die Daten nur auf dokumentierte Weisung des Verantwortlichen, auch hinsichtlich der Übermittlung in Drittländer, sofern er nicht durch Unionsrecht oder österreichisches Recht zur Verarbeitung verpflichtet ist; in diesem Fall teilt er dem Verantwortlichen diese Pflicht vor der Verarbeitung mit, sofern das Recht dies nicht verbietet. Der Vertrag und diese Vereinbarung sind die Weisungen; Einzelweisungen erfolgen schriftlich. Hält der Auftragsverarbeiter eine Weisung für rechtswidrig, informiert er den Verantwortlichen unverzüglich und darf die Ausführung bis zur Bestätigung aussetzen. Weisungen, die über den vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen, sind nach Aufwand zu vergüten.

**4. Vertraulichkeit.** Der Auftragsverarbeiter gewährleistet, dass sich die zur Verarbeitung befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen (§ 6 DSG).

**5. Sicherheit der Verarbeitung.** Der Auftragsverarbeiter trifft die nach Art. 32 DSGVO erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen. Sie sind in der TOM-Übersicht des Auftragsverarbeiters in der jeweils gültigen, versionierten Fassung unter calysto-marketing.at/tom beschrieben, die Bestandteil dieser Vereinbarung ist. Der Auftragsverarbeiter darf die Maßnahmen an den Stand der Technik anpassen, sofern das Schutzniveau nicht unterschritten wird.

**6. Unterauftragsverarbeiter.** Der Verantwortliche erteilt die allgemeine Genehmigung zum Einsatz von Unterauftragsverarbeitern. Die eingesetzten Unterauftragsverarbeiter (insbesondere Anbieter der eingesetzten Cloud-, Hosting-, Fernwartungs-, Backup- und KI-Dienste) sind in einer versionierten Liste mit Stand-Datum unter calysto-marketing.at/unterauftragsverarbeiter veröffentlicht; frühere Fassungen werden archiviert und auf Anfrage übermittelt. Über beabsichtigte Änderungen informiert der Auftragsverarbeiter den Verantwortlichen vorab; der Verantwortliche kann binnen 14 Tagen ab Zugang der Information schriftlich unter Angabe von Gründen Einspruch erheben. Ist die Leistung ohne den betroffenen Unterauftragsverarbeiter nicht oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand erbringbar, kann jede Partei die betroffene Leistung mit einer Frist von einem Monat kündigen. Der Auftragsverarbeiter erlegt jedem Unterauftragsverarbeiter vertraglich dieselben Datenschutzpflichten auf, die in dieser Vereinbarung festgelegt sind; er haftet gegenüber dem Verantwortlichen nach Art. 28 Abs 4 DSGVO für deren Einhaltung. KI-Dienste werden als Unterauftragsverarbeiter nur so eingesetzt, dass Daten des Verantwortlichen nicht zum Training der Modelle des Anbieters verwendet werden. KI-Dienste, die der Auftragsverarbeiter zu Standardbedingungen ohne Vereinbarung nach Art. 28 DSGVO nutzt, setzt er für Daten des Verantwortlichen nicht ein. Wählt der Verantwortliche selbst einen Dienst aus und schließt er den Vertrag mit dessen Anbieter selbst ab (z. B. eigener Microsoft-Mandant, eigenes Werbekonto, eigener KI-Zugang), ist dieser Anbieter kein Unterauftragsverarbeiter des Auftragsverarbeiters.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

**7. Drittländer.** Der Verantwortliche weist den Auftragsverarbeiter an, personenbezogene Daten im Rahmen der genehmigten Unterauftragsverarbeiter in Drittländer zu übermitteln, sofern die Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO erfüllt sind, insbesondere auf Grundlage eines Angemessenheitsbeschlusses (z. B. EU-US Data Privacy Framework) oder von Standardvertragsklauseln; fällt ein Angemessenheitsbeschluss weg, stützt der Auftragsverarbeiter die Übermittlung auf Standardvertragsklauseln oder stellt sie ein.

**8. Unterstützung.** Der Auftragsverarbeiter unterstützt den Verantwortlichen nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen bei der Erfüllung der Rechte betroffener Personen (Art. 12 bis 23 DSGVO) sowie bei den Pflichten nach Art. 32 bis 36 DSGVO (Sicherheit, Meldung von Datenschutzverletzungen, Datenschutz-Folgenabschätzung, vorherige Konsultation), unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen. Anfragen betroffener Personen leitet er an den Verantwortlichen weiter. Unterstützungsleistungen, die nicht durch eigenes Fehlverhalten des Auftragsverarbeiters veranlasst sind, werden nach Aufwand vergütet.

**9. Datenschutzverletzungen.** Der Auftragsverarbeiter meldet dem Verantwortlichen Verletzungen des Schutzes der im Auftrag verarbeiteten personenbezogenen Daten unverzüglich nach Bekanntwerden mit den ihm verfügbaren Informationen nach Art. 33 Abs 3 DSGVO.

**10. Löschung und Rückgabe.** Nach Abschluss der Leistungen löscht der Auftragsverarbeiter nach Wahl des Verantwortlichen alle personenbezogenen Daten oder gibt sie zurück, sofern nicht eine gesetzliche Speicherpflicht besteht; A10.4 der AGB gilt. Trifft der Verantwortliche binnen 30 Tagen nach Vertragsende keine Wahl, werden die Daten nach Ankündigung gemäß A10.4 gelöscht. Datensicherungen werden im Rahmen der regulären Rotationszyklen gelöscht, spätestens nach 90 Tagen; bis dahin gelten die Punkte 4 und 5 fort.

**11. Nachweise und Kontrollen.** Der Auftragsverarbeiter stellt dem Verantwortlichen alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung dieser Pflichten zur Verfügung, vorrangig durch Selbstauskünfte, Dokumentationen und vorhandene Zertifikate oder Prüfberichte. Darüber hinaus ermöglicht er Überprüfungen einschließlich Inspektionen durch den Verantwortlichen oder einen von ihm beauftragten, zur Verschwiegenheit verpflichteten Prüfer, der kein Wettbewerber des Auftragsverarbeiters ist, nach rechtzeitiger Ankündigung (in der Regel mindestens 14 Tage), während der Geschäftszeiten und ohne Störung des Betriebs. Inspektionen vor Ort finden höchstens einmal pro Kalenderjahr statt, sofern kein konkreter Anlass besteht. Der Aufwand für Inspektionen wird nach Aufwand vergütet, sofern sie nicht einen Verstoß des Auftragsverarbeiters bestätigen.

**12. Pflichten des Verantwortlichen.** Der Verantwortliche ist für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung, die Wahrung der Rechte der betroffenen Personen und die Richtigkeit seiner Weisungen verantwortlich. Er informiert den Auftragsverarbeiter unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten feststellt.

**13. Haftung.** Für die Haftung gegenüber betroffenen Personen gilt Art. 82 DSGVO. Im Verhältnis zwischen den Parteien gelten die Haftungsregelungen der AGB (A12), soweit Art. 28 Abs 4 DSGVO nicht entgegensteht.

**14. Vorrang.** Bei Widersprüchen geht diese Vereinbarung in Datenschutzbelangen den übrigen Bestimmungen dieser AGB vor; im Übrigen gilt die Rangfolge nach A1.5.


© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Vertraulich; Weitergabe an Dritte nur mit Zustimmung.

CALYSTO SOLUTIONS & ARKET

# Webdesign, IT, Marketing und Management – alles aus einer Hand.

Ein Ansprechpartner, vier Kompetenzbereiche. Wenn Sie in einem weiteren Bereich Unterstützung brauchen, sind wir schon da – und kennen Ihr Unternehmen bereits.

## CALYSTO IT SOLUTIONS

- IT-Betreuung & Helpdesk
- Microsoft 365 & Lizenzen
- IT-Security & CISO-as-a-Service
- ISMS & ISO 27001 Begleitung
- Netzwerk, Backup & Hardware

**Kostenloser IT-Security-Check**
Für Bestandskunden – einfach anfragen.

## CALYSTO MARKETING SOLUTIONS

- Werbestrategie & Kampagnen
- Google, Meta & TikTok Ads
- SEO & Sichtbarkeit
- Social Media & Content
- Tracking & Calytics-Reports

**Kostenloser Sichtbarkeits-Check Ihrer Website**
Für Bestandskunden – einfach anfragen.

## CALYSTO MANAGEMENT SOLUTIONS

- KI-Strategie & Potenzialanalyse
- Prozessautomatisierung
- KI-Agenten & Assistenten
- KI-Schulung & Enablement
- IT-technische Förderbegleitung

**Kostenloser KI-Quick-Check**
Für Bestandskunden – einfach anfragen.

## ARKET®

- High-Performance Webdesign
- Online-Shops mit WooCommerce
- Webhosting & Webseiten-Wartung
- Performance- & Ladezeit-Optimierung
- Website-Relaunch & Migration

**Unverbindliches Relaunch-Gespräch**
Für Bestandskunden – einfach anfragen.

**So einfach geht's:** Antworten Sie auf die E-Mail zu diesem Bericht oder rufen Sie uns an – das Erstgespräch ist kostenlos und unverbindlich.

CALYSTO SOLUTIONS | ARKET®

**Wir sind für Sie da**

support@calysto.at · +43 1 2525128-11
Ströbitzerstraße 11 · 3100 St. Pölten · www.calysto.at

© 2026 Calysto IT Solution GmbH – alle Rechte vorbehalten. Calysto Solutions und ARKET sind Marken der Calysto IT Solution GmbH.