Allgemeine Geschäftsbedingungen für kkmOS

SweetPopcorn.Studio GmbH · Seespitzstraße 8 · 5700 Zell am See · FN 568758 i, Landesgericht Salzburg · ATU77601034 · office@kkmos.eu

Version 1.0, gültig ab 18.11.2026

Aufbau dieser AGB. Teil A gilt für alle Stufen von kkmOS. **Teil B** enthält drei Module: **Modul B1** für Freemium (kostenlose Lagekarte ohne Konto), **Modul B2** für die Online-Pakete Team und Stab (eigene Instanz in der Cloud, Bestellung im Portal), **Modul B3** für BOS (Betrieb auf der Infrastruktur des Kunden, per Kundenvereinbarung). **Anhang 1** legt den Leistungsumfang je Stufe fest, **Anhang 2** Support und Fehlerklassen für BOS. Der Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) und die Kontobedingungen sind eigene Dokumente. Schulung, Anpassungen, Datenintegration und Inbetriebnahme richten sich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SweetPopcorn.Studio GmbH.

Teil A – Allgemeine Bestimmungen

§ 1 Geltung, Anbieter, Kundenkreis

(1) Diese AGB gelten für alle Leistungen, die die SweetPopcorn.Studio GmbH (**„SPS“**) unter der Bezeichnung „kkmOS“ erbringt. kkmOS wird in vier Stufen angeboten: Freemium, Online – Team, Online – Stab und BOS.

(2) Teil A gilt für alle Stufen. Die Module des Teils B gelten für die jeweilige Stufe: Modul B1 für Freemium, Modul B2 für die Online-Pakete, Modul B3 für BOS.

(3) Die Online-Pakete und BOS bietet SPS nur Organisationen an: Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts (insbesondere Gemeinden, Behörden und sonstigen Körperschaften), Einsatzorganisationen, Vereinen und vergleichbaren Einrichtungen. Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG können diese Stufen nicht beziehen. Wer für eine Organisation eine Testphase startet, bestellt oder eine Kundenvereinbarung unterzeichnet, bestätigt, dass er für die Organisation und nicht als Verbraucher handelt und zu ihrer Vertretung berechtigt ist.

(4) Freemium steht jedermann offen, auch Verbrauchern.

(5) SPS richtet kkmOS an Kunden mit Sitz und an Freemium-Nutzer mit Wohnsitz in Österreich, Deutschland oder der Schweiz. Für Kunden mit Sitz in anderen Ländern ist eine gesonderte schriftliche Vereinbarung erforderlich.

(6) Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nicht, auch wenn SPS ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder Bestellunterlagen des Kunden auf sie verweisen.

(7) Nicht Gegenstand dieser AGB sind Schulungen, individuelle Anpassungen, Datenintegration und die Inbetriebnahme von BOS. Diese Leistungen beauftragt der Kunde gesondert (Beratungsauftrag oder Auftrag Werkleistung). Für sie gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SweetPopcorn.Studio GmbH in der jeweils gültigen Fassung.

(8) Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge: (i) die Kundenvereinbarung (BOS) oder die Bestellung im Portal (Online-Pakete), (ii) Teil B, (iii) Teil A, (iv) die Anhänge. In datenschutzrechtlichen Fragen geht der Auftragsverarbeitungsvertrag vor.

§ 2 Begriffe

kkmOS: die von SPS entwickelte Software für Lagekarte, Einsatztagebuch und Stabsarbeit samt Dokumentation, in der jeweiligen Stufe.

Portal: die zentrale Oberfläche von SPS für Anmeldung, Verwaltung von Organisationen und Bestellung.

Konto: das persönliche kkmOS-Konto einer natürlichen Person. Für das Konto gelten die Kontobedingungen.

Kunde: die Organisation, die ein Online-Paket oder BOS bezieht oder testet.

Administrator: ein Nutzer, den der Kunde zur Verwaltung seiner Instanz und zur Abgabe von Erklärungen im Portal berechtigt hat.

Nutzer: jede natürliche Person, die mit ihrem Konto auf Einladung des Kunden auf dessen Instanz zugreift. Nutzer können auch ehrenamtliche Mitglieder und Angehörige anderer Organisationen sein.

Freemium-Nutzer: wer Freemium verwendet.

Instanz: die für einen Kunden bereitgestellte kkmOS-Umgebung; bei den Online-Paketen unter einer eigenen Subdomain von kkmos.eu, bei BOS auf der Infrastruktur des Kunden.

Kundendaten: alle Inhalte, die der Kunde, seine Nutzer oder Dritte (etwa über Bürgermeldungen) in einer Instanz erfassen oder hochladen.

Vertragsjahr: zwölf Monate ab Vertragsbeginn und ab jedem Jahrestag.

Schriftform: E-Mail genügt, soweit diese AGB nichts anderes bestimmen.

§ 3 Zweck und Grenzen von kkmOS

(1) kkmOS unterstützt Organisationen bei der Lagedarstellung, der Dokumentation und der Stabsarbeit. Es ist ein Hilfsmittel und trifft keine Entscheidungen.

(2) Der Kunde nimmt zur Kenntnis und ist damit einverstanden, dass

(i) die Beurteilung der Lage und alle Entscheidungen über Maßnahmen, Einsatzführung, Warnung und Information der Bevölkerung ausschließlich beim Kunden und seinen Nutzern liegen;

(ii) kkmOS kein Notruf-, Alarmierungs- oder Warnsystem ist und weder Notrufnummern noch Leitstellen noch behördliche Warn- und Alarmierungsmittel ersetzt; das gilt auch für Bürgermeldungen;

(iii) die Synchronisation zwischen den Nutzern von der Internetverbindung und den Endgeräten abhängt und SPS keine bestimmte Übertragungszeit zusagt;

(iv) Karten, Fachdaten und Suchergebnisse von Dritten stammen (§ 6) und Bürgermeldungen ungeprüfte Angaben Dritter sind;

(v) die Online-Pakete und Freemium eine Internetverbindung voraussetzen; Betrieb ohne Internet und auf eigener Infrastruktur bietet ausschließlich BOS.

(3) Der Kunde hält für den Fall, dass kkmOS nicht verfügbar ist, eine seiner Aufgabe angemessene Rückfallebene bereit, zum Beispiel aktuelle Ausdrucke, eine Papierkarte und alternative Kommunikationswege.

(4) kkmOS zeichnet Änderungen an Karte, Einsatztagebuch und Stabsdaten mit Zeitpunkt und Nutzer auf. Ob diese Aufzeichnung die für den Kunden geltenden Dokumentations-, Aufbewahrungs- und Beweispflichten erfüllt, beurteilt der Kunde selbst.

(5) Angaben auf der Website, in Präsentationen und in der Online-Dokumentation beschreiben kkmOS, sind aber keine zugesagten Eigenschaften. Maßgeblich sind diese AGB, Anhang 1 und bei BOS die Kundenvereinbarung.

§ 4 Leistungen und Weiterentwicklung

(1) Der Leistungsumfang je Stufe ergibt sich aus Anhang 1 in der Fassung, die bei Vertragsschluss und danach jeweils zu Beginn eines Vertragsjahres gilt.

(2) SPS darf kkmOS weiterentwickeln und Funktionen ändern, wenn der in Anhang 1 beschriebene Umfang im Wesentlichen erhalten bleibt. Entfällt eine in Anhang 1 genannte wesentliche Funktion ersatzlos oder wird die Nutzung für den Kunden unzumutbar eingeschränkt, kann der Kunde binnen sechs Wochen ab Mitteilung der

Änderung außerordentlich kündigen (§ 12 Abs 4).

(3) Funktionen, die SPS als Vorschau oder Beta kennzeichnet, und KI-gestützte Funktionen gehören nicht zum geschuldeten Leistungsumfang von Freemium und der Online-Pakete. Stellt SPS solche Funktionen bereit, darf sie diese jederzeit ändern oder einstellen. Ergebnisse KI-gestützter Funktionen sind Vorschläge; der Nutzer prüft sie, bevor er sie übernimmt.

(4) Internetzugang, Endgeräte und Browser (§ 5) stellt der Kunde auf eigene Kosten bereit.

(5) SPS darf Subunternehmer einsetzen und haftet für sie wie für eigenes Handeln. Für Auftragsverarbeiter gilt der Auftragsverarbeitungsvertrag.

§ 5 Browser und Endgeräte

(1) kkmOS ist für die jeweils zwei aktuellen Hauptversionen der Browser Chrome, Edge und Firefox auf gängigen Desktop-Betriebssystemen ausgelegt.

(2) Auf Tablets ist kkmOS eingeschränkt nutzbar. Für Smartphones ist nur das Meldeformular für Bürgermeldungen ausgelegt. Eine darüber hinausgehende Nutzung auf mobilen Endgeräten, in älteren Browser-Versionen oder in anderen Browsern ist nicht geschuldet.

(3) Veröffentlichen Hersteller neue Browser- oder Betriebssystemversionen, passt SPS kkmOS in angemessener Frist an. Einschränkungen in dieser Zeit sind kein Mangel.

§ 6 Karten, Fachdaten und Dienste Dritter

(1) kkmOS bindet Karten, Geodaten, Fachdaten (zum Beispiel Wetter, Pegel, Gefahrenzonen, Kataster) sowie Such- und Geokodierdienste Dritter ein. Der Browser des Nutzers ruft diese Inhalte zum Teil direkt beim jeweiligen Anbieter ab.

(2) SPS hat keinen Einfluss auf Richtigkeit, Vollständigkeit, Aktualität und Verfügbarkeit dieser Inhalte und schuldet sie nicht. Anbieter können ihre Dienste ändern oder einstellen; SPS darf eingebundene Dienste austauschen oder entfernen. Darin liegt kein Mangel.

(3) Der Kunde prüft einsatzrelevante Angaben aus solchen Quellen auf Plausibilität. Er beachtet die Nutzungsbedingungen der Anbieter, die in kkmOS als Quellenangabe ausgewiesen sind, insbesondere bei Druck und Weitergabe.

(4) Für Dienste und Daten, die der Kunde selbst einbindet oder importiert (zum Beispiel eigene Kartendienste, Geodaten-Importe, Schnittstellen zu eigenen Systemen), ist der Kunde verantwortlich, auch für die Berechtigung zur Nutzung.

§ 7 Pflichten des Kunden

(1) Der Kunde macht richtige Angaben zur Organisation und hält sie aktuell. Mitteilungen von SPS an die hinterlegte E-Mail-Adresse der Organisation oder an einen Administrator gelten als zugegangen.

(2) Der Kunde verwaltet seine Nutzer und deren Rechte selbst und steht für ihr Handeln wie für eigenes ein. Jeder Nutzer verwendet sein eigenes Konto; Zugangsdaten dürfen nicht geteilt werden.

(3) Der Kunde und seine Nutzer halten Zugangsdaten, Zugangstoken und nicht öffentliche Links geheim und melden einen Verdacht auf Missbrauch unverzüglich.

(4) Der Kunde nutzt kkmOS nur für eigene Zwecke der Organisation und im Rahmen der Gesetze. Unzulässig sind insbesondere:

(i) rechtswidrige Inhalte und die Verletzung von Rechten Dritter;

(ii) Organisations-, Instanz- oder Subdomainnamen, die über die Identität täuschen, etwa den Anschein einer Behörde oder Einsatzorganisation erwecken, für die der Kunde nicht handelt;

(iii) Eingriffe in Sicherheit oder Betrieb, automatisierte Massenabfragen und Lasttests ohne Zustimmung von SPS;

(iv) der Versand von E-Mails aus kkmOS zu anderen Zwecken als der Lage- und Stabsarbeit;

(v) die Überlassung von kkmOS an Dritte als eigene Leistung; das bestimmungsgemäße Teilen von Lagen und Layern bleibt zulässig.

(5) Der Kunde entscheidet und verantwortet, welche Inhalte er mit anderen Organisationen, anderen kkmOS-Instanzen, über Schnittstellen, per E-Mail oder öffentlich teilt. Ein öffentlich geteilter Layer zeigt alle seine Inhalte einschließlich der zugehörigen Einträge des Einsatztagebuchs jedem, der den Link kennt. Freigaben, die er nicht mehr benötigt, widerruft der Kunde.

(6) Nutzt der Kunde Bürgermeldungen, betreibt er das Meldeformular in eigener Verantwortung. Er informiert die meldenden Personen über die Verarbeitung ihrer Daten, sichtet eingehende Meldungen selbst und stellt klar, dass das Formular keinen Notruf ersetzt.

(7) Bei einem Sicherheitsvorfall (unbefugter Zugriff, Datenabfluss, Schadsoftware, kompromittierte Zugangsdaten) informiert der Kunde SPS unverzüglich, längstens binnen 24 Stunden, sichert vorhandene Protokolle und wirkt an der Aufklärung mit.

(8) Verletzt der Kunde oder ein Nutzer diese Pflichten, darf SPS betroffene Inhalte, Freigaben oder Zugänge im erforderlichen Umfang sperren. SPS informiert den Kunden darüber, bei Gefahr im Verzug nachträglich.

§ 8 Nutzungsrechte

(1) Alle Rechte an kkmOS, an der Dokumentation, an den mitgelieferten Symbolkatalogen und an den Marken stehen SPS oder ihren Lizenzgebern zu.

(2) Der Kunde erhält das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht, kkmOS im Umfang der bezogenen Stufe für eigene Zwecke der Organisation zu nutzen: bei den Online-Paketen für die Vertragslaufzeit über das Internet, bei BOS nach Modul B3.

(3) Der Kunde darf kkmOS nicht vervielfältigen, verändern, dekompilieren oder zurückentwickeln, soweit zwingendes Recht nichts anderes erlaubt.

(4) Die Kundendaten bleiben Daten des Kunden. SPS verwendet sie nur, um die Leistungen zu erbringen. SPS darf Betriebs- und Nutzungsdaten ohne Einsatzinhalte und ohne Personenbezug auswerten, um kkmOS sicher zu betreiben und zu verbessern.

(5) Lädt der Kunde eigene Symbole, Logos, Karten oder sonstige Inhalte hoch, steht er dafür ein, dass er dazu berechtigt ist.

§ 9 Entgelt und Zahlung

(1) Freemium ist unentgeltlich. Die Entgelte für die Online-Pakete ergeben sich aus der Preisangabe im Portal bei der Bestellung, die Entgelte für BOS aus der Kundenvereinbarung. Alle Entgelte verstehen sich netto zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

(2) Rechnungen stellt SPS elektronisch aus und übermittelt sie per E-Mail.

(3) Bei Zahlungsverzug schuldet der Kunde Verzugszinsen in der in § 456 UGB bestimmten Höhe, den Pauschalbetrag nach § 458 UGB und die Kosten zweckentsprechender außergerichtlicher Betreibung.

(4) Ist der Kunde trotz Mahnung länger als 30 Tage in Verzug, darf SPS den Zugang zur Instanz sperren. SPS kündigt die Sperre mindestens sieben Tage vorher per E-Mail an. Die Zahlungspflicht bleibt bestehen.

(5) Der Kunde darf nur mit anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Ein Zurückbehaltungsrecht steht ihm nicht zu.

§ 10 Haftung

(1) SPS haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die folgenden Begrenzungen und Ausschlüsse gelten nur bei leichter Fahrlässigkeit. Sie gelten nicht für Personenschäden und nicht für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.

(2) **Online-Pakete.** Die Haftung von SPS für alle in einem Vertragsjahr verursachten Schäden ist insgesamt auf das Netto-Entgelt begrenzt, das der Kunde für dieses Vertragsjahr schuldet. In der Testphase haftet SPS nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

(3) **BOS.** SPS haftet

(i) für Vermögensschäden pro Schadensfall höchstens bis zum Netto-Entgelt des laufenden Vertragsjahres, im ersten Vertragsjahr eines Kaufs bis zum Netto-Kaufpreis; die Grenze beträgt mindestens EUR 10.000 und höchstens EUR 3.000.000; pro Vertragsjahr haftet SPS insgesamt höchstens mit dem Dreifachen dieses Betrags;

(ii) für Sachschäden höchstens mit EUR 5.000.000 pro Schadensfall und EUR 15.000.000 pro Vertragsjahr;

(iii) für Schäden aus Verletzungen der IT-Sicherheit, der Vertraulichkeit oder des Datenschutzes höchstens mit EUR 50.000 pro Schadensfall und pro Vertragsjahr.

(4) Ausgeschlossen ist die Haftung für mittelbare Schäden, entgangenen Gewinn, Betriebsunterbrechung und Mangelfolgeschäden sowie für Schäden aus unrichtigen, unvollständigen oder nicht verfügbaren Daten des Kunden oder Dritter (§ 6), einschließlich Bürgermeldungen.

(5) Für Datenverlust haftet SPS nicht, soweit der Kunde ihn durch die ihm obliegende Sicherung oder den Export seiner Daten hätte vermeiden können. Haftet SPS für Datenverlust, ist der Ersatz auf den Aufwand für die Wiederherstellung aus der letzten bei SPS vorhandenen Sicherung beschränkt.

(6) Verschulden und Schadenshöhe hat der Kunde zu beweisen.

(7) Schadenersatzansprüche verjähren zwei Jahre ab Kenntnis von Schaden und Schädiger.

(8) Der Kunde haftet SPS für Schäden aus der Verletzung seiner Pflichten nach § 7, aus rechtswidrigen Inhalten und aus der rechtswidrigen Nutzung von kkmOS und hält SPS insoweit schad- und klaglos.

(9) Für Freemium gilt B1.6.

§ 11 Geheimhaltung, Datenschutz, Referenz

(1) Beide Parteien behandeln vertrauliche Informationen der anderen Partei geheim, verwenden sie nur für den Vertrag und schützen sie vor dem Zugriff Dritter. Ausgenommen sind Informationen, die öffentlich bekannt sind oder ohne Verstoß werden, die der Partei bereits bekannt waren, die sie unabhängig erarbeitet oder rechtmäßig von Dritten erhalten hat oder die aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Anordnung offenzulegen sind. Die Pflicht gilt drei Jahre nach Vertragsende fort.

(2) Kundendaten sind vertraulich. Mitarbeiter von SPS greifen auf Kundendaten in einer Instanz nur zu, soweit dies für Betrieb, Sicherheit oder Störungsbehebung erforderlich ist oder der Kunde es anfordert.

(3) Soweit SPS personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, ist der Kunde Verantwortlicher und SPS Auftragsverarbeiter. Es gilt der Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV), den der Kunde zusammen mit diesen AGB abschließt. Für das persönliche Konto und für Freemium ist SPS Verantwortliche; darüber informiert die Datenschutzerklärung.

(4) Bei den Online-Paketen darf SPS den Kunden mit Namen und Logo als Referenz nennen. Der Kunde kann dem jederzeit per E-Mail widersprechen. Bei BOS nennt SPS den Kunden nur nach Maßgabe der Kundenvereinbarung. Einsatzinhalte gibt SPS in keinem Fall bekannt.

§ 12 Laufzeit und Beendigung

(1) Laufzeit und ordentliche Kündigung richten sich nach den Modulen des Teils B, bei BOS nach der Kundenvereinbarung.

(2) Jede Partei kann aus wichtigem Grund fristlos kündigen. Ein wichtiger Grund liegt für SPS insbesondere vor, wenn der Kunde

(i) trotz Mahnung länger als 30 Tage mit Zahlungen in Verzug ist;

(ii) wesentliche Pflichten verletzt und die Verletzung trotz Aufforderung nicht binnen 14 Tagen abstellt; bei schwerwiegenden Verstößen, insbesondere gegen § 7 Abs 4, ist keine Nachfrist erforderlich;

(iii) unrichtige Angaben zur Organisation oder zu seiner Eigenschaft nach § 1 Abs 3 gemacht hat.

(3) Ein wichtiger Grund liegt für den Kunden insbesondere vor, wenn kkmOS aus Gründen, die SPS zu vertreten hat, länger als 14 Tage zusammenhängend nicht nutzbar ist.

(4) Kündigt der Kunde aus wichtigem Grund, nach § 4 Abs 2 oder nach § 13 Abs 2, erstattet SPS vorausbezahlte Entgelte für die Zeit nach der Beendigung anteilig. In allen anderen Fällen besteht kein Anspruch auf Erstattung.

(5) Kann eine Leistung wegen höherer Gewalt länger als 30 Tage nicht erbracht werden, kann jede Partei den Vertrag kündigen; Abs 4 gilt entsprechend.

(6) Die §§ 8, 10, 11 und 14 sowie die Regelungen zu den Folgen der Beendigung (B2.14, B3.9) gelten über das Vertragsende hinaus.

§ 13 Änderung dieser AGB

(1) SPS kann diese AGB und ihre Anhänge mit Wirkung für laufende Verträge ändern, wenn dies aus rechtlichen, technischen oder wirtschaftlichen Gründen sachlich gerechtfertigt ist. SPS teilt die Änderung mindestens sechs Wochen vor dem Wirksamwerden per E-Mail mit und weist auf das Widerspruchsrecht und die Folgen des Schweigens hin.

(2) Widerspricht der Kunde nicht binnen sechs Wochen ab Zugang, gelten die geänderten AGB. Widerspricht er, kann jede Partei den Vertrag zum Wirksamwerden der Änderung kündigen; bis dahin gelten die bisherigen AGB.

(3) Erweiterungen des Leistungsumfangs in Anhang 1 darf SPS jederzeit vornehmen. Für Einschränkungen gilt § 4 Abs 2. Preisänderungen richten sich nach B2.8 und nach der Kundenvereinbarung.

(4) Für Freemium gilt B1.5.

§ 14 Schlussbestimmungen

(1) Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.

(2) SPS darf Rechte und Pflichten aus dem Vertrag auf ein mit ihr verbundenes Unternehmen mit Sitz im EWR übertragen und informiert den Kunden darüber. Der Kunde darf Rechte und Pflichten nur mit schriftlicher Zustimmung von SPS übertragen.

(3) Gegenüber Kunden wird § 915 ABGB abbedungen; unklare Bestimmungen sind für beide Parteien ausgewogen auszulegen. Die Anfechtung wegen Verkürzung über die Hälfte (§ 934 ABGB) ist ausgeschlossen, soweit das Gesetz dies zulässt.

(4) Ist eine Bestimmung unwirksam, bleiben die übrigen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt eine wirksame, die ihrem wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt; gegenüber Verbrauchern tritt an ihre Stelle die gesetzliche Regelung.

(5) Es gilt österreichisches Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts. Gegenüber Verbrauchern bleiben die zwingenden Bestimmungen des Staates unberührt, in dem sie ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben.

(6) Für Streitigkeiten mit Kunden ist ausschließlich das für 5700 Zell am See sachlich zuständige Gericht zuständig. Für Verbraucher gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

(7) Maßgeblich ist die deutsche Fassung dieser AGB. Übersetzungen dienen nur dem Verständnis.

Teil B – Besondere Bestimmungen

Modul B1 – Freemium

B1.1 Gegenstand

(1) Freemium ist die kostenlose Lagekarte von kkmOS, die ohne Konto im Browser genutzt wird (derzeit unter lagekarte.online). Den Umfang beschreibt Anhang 1.

(2) Teil A gilt für Freemium sinngemäß, soweit seine Bestimmungen nicht ein Konto, eine Instanz oder ein Entgelt voraussetzen; an die Stelle des Kunden tritt der Freemium-Nutzer. Anstelle von § 10 gilt B1.6, anstelle von § 13 gilt B1.5.

B1.2 Zustandekommen

Mit dem Start der Anwendung oder dem Anlegen einer Lage akzeptiert der Freemium-Nutzer diese AGB. SPS weist beim Start darauf hin und verlinkt die AGB.

B1.3 Offener Zugang

(1) Freemium hat keinen Zugriffsschutz. Jede Person, die den Link zu einer Lage kennt, kann sie ansehen und bearbeiten. Der Freemium-Nutzer bewahrt den Link selbst auf; SPS kann einen verlorenen Link nicht wiederherstellen.

(2) Der Freemium-Nutzer trägt keine vertraulichen Informationen und keine personenbezogenen Daten Dritter ein, insbesondere keine Namen, Telefonnummern oder Angaben zu Betroffenen.

(3) Für die Inhalte einer Lage ist verantwortlich, wer sie einträgt.

B1.4 Keine Leistungszusagen, Speicherdauer

(1) SPS stellt Freemium bereit, wie es jeweils verfügbar ist. SPS sagt weder eine Verfügbarkeit noch eine Datensicherung noch Reaktionszeiten im Support zu.

(2) Entwürfe ohne Inhalt, die nicht gespeichert wurden, löscht SPS nach 24 Stunden. Gespeicherte Lagen löscht SPS, wenn 180 Tage lang niemand auf sie zugegriffen hat. Auf Anfrage unter Angabe des Links löscht SPS eine Lage früher.

(3) SPS darf Lagen mit rechtswidrigen Inhalten oder mit Inhalten nach B1.3 Abs 2 jederzeit sperren oder löschen.

B1.5 Änderung und Einstellung

SPS darf Freemium und die dafür geltenden Bedingungen jederzeit ändern, einschränken oder einstellen. Ein Anspruch auf Fortbestand, auf bestimmte Funktionen oder auf Übernahme von Lagen in ein Online-Paket besteht nicht. Für die weitere Nutzung gilt die jeweils beim Start verlinkte Fassung dieser AGB.

B1.6 Haftung

SPS haftet bei Freemium nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für Personenschäden haftet SPS auch bei leichter Fahrlässigkeit. Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.

B1.7 Verbraucher

Zwingende gesetzliche Rechte von Verbrauchern bleiben von diesen AGB unberührt.

Modul B2 – Online-Pakete (Team und Stab)

B2.1 Gegenstand

(1) SPS stellt dem Kunden für die Vertragslaufzeit eine eigene Instanz von kkmOS unter einer Subdomain von kkmos.eu zur Nutzung über das Internet bereit. Den Umfang des gewählten Pakets beschreibt Anhang 1.

(2) Die Online-Instanzen betreibt SPS in Rechenzentren in Deutschland. Die Daten jeder Organisation werden getrennt von denen anderer Organisationen gehalten.

(3) Übergabepunkt der Leistung ist der Netzanschluss des Rechenzentrums. Internetverbindung und Endgeräte des Kunden liegen außerhalb der Verantwortung von SPS.

B2.2 Organisation und Subdomain

(1) Eine Organisation legt im Portal an, wer über ein Konto verfügt. Diese Person wird Administrator und kann Nutzer einladen und weitere Administratoren bestimmen.

(2) Name und Adresse der Organisation sind für alle eingeladenen Personen sichtbar. Die E-Mail-Adresse der Organisation wird in der Lagekarte bei der Organisation angezeigt.

(3) Ein Anspruch auf eine bestimmte Subdomain besteht nicht. SPS darf Subdomains ablehnen, ändern oder sperren, die gegen § 7 Abs 4 verstoßen oder Rechte Dritter verletzen. Nach Löschung einer Instanz darf SPS die Subdomain neu vergeben.

B2.3 Testphase

(1) Der Kunde kann ein Online-Paket einmal je Organisation 14 Tage kostenlos und ohne Angabe von Zahlungsdaten testen. Mit dem Start der Testphase im Portal kommt ein unentgeltlicher Nutzungsvertrag zustande; diese AGB und der AVV gelten ab diesem Zeitpunkt.

(2) Getestet wird das gewählte Paket. SPS erinnert drei Tage und einen Tag vor dem Ende per E-Mail.

(3) Die Testphase endet automatisch. Bestellt der Kunde kein Paket, sperrt SPS den Zugang zur Instanz und löscht die Instanz samt Kundendaten 14 Tage nach dem Ende der Testphase. Bestellt der Kunde vor der Löschung, bleiben seine Daten erhalten.

(4) In der Testphase bestehen keine Zusagen zu Verfügbarkeit und Support. SPS darf eine Testphase beenden, wenn sie missbräuchlich genutzt wird.

B2.4 Bestellung und Vertragsschluss

(1) Ein Administrator bestellt im Portal, indem er Paket, Zusatznutzer und Zahlungsart wählt und auf „Kostenpflichtig bestellen“ klickt. Damit gibt der Kunde ein verbindliches Angebot ab.

(2) Der Vertrag kommt zustande, sobald SPS das Paket freischaltet oder die Bestellung per E-Mail bestätigt. SPS darf Bestellungen ablehnen.

(3) Das Vertragsjahr beginnt mit der Freischaltung. Bestellt der Kunde während der Testphase, endet diese mit der Freischaltung.

B2.5 Nutzer und Zusatznutzer

(1) Das Paket enthält die in Anhang 1 genannte Zahl von Nutzern. Als Nutzer zählt jedes Konto, das der Instanz des Kunden zugeordnet ist. Personen, die öffentlich geteilte Inhalte ansehen oder eine Bürgermeldung abgeben, zählen nicht.

(2) Der Kunde kann Zusatznutzer buchen. Während eines Vertragsjahres gebuchte Zusatznutzer verrechnet SPS anteilig (tagesgenau) bis zum Ende des Vertragsjahres. Danach verlängern sie sich mit dem Paket.

(3) Die Zahl der Zusatznutzer kann der Kunde zum Ende eines Vertragsjahres verringern, wenn er dies spätestens einen Monat vor Ablauf im Portal oder per E-Mail erklärt.

B2.6 Paketwechsel

(1) Vom Paket Team auf das Paket Stab kann der Kunde jederzeit im Portal wechseln. SPS verrechnet die Preisdifferenz anteilig für die verbleibende Zeit des Vertragsjahres; die Laufzeit ändert sich nicht.

(2) Vom Paket Stab auf das Paket Team kann der Kunde zum Ende eines Vertragsjahres wechseln, wenn er dies spätestens einen Monat vor Ablauf erklärt. Funktionen und Inhalte, die nur das Paket Stab enthält, stehen danach nicht mehr zur Verfügung; der Kunde exportiert sie vorher.

B2.7 Entgelt und Zahlung

(1) Das Entgelt für Paket und Zusatznutzer ist für jedes Vertragsjahr im Voraus fällig.

(2) Der Kunde zahlt nach seiner Wahl

(i) mit Karte oder SEPA-Lastschrift über den Zahlungsdienstleister Stripe; das Entgelt ist mit der Bestellung fällig, und SPS schaltet das Paket nach erfolgreicher Zahlung frei; oder

(ii) auf Rechnung, zahlbar binnen 30 Tagen ab Rechnungsdatum.

(3) SPS darf die Zahlung auf Rechnung im Einzelfall ablehnen oder von einer Vorauszahlung abhängig machen.

(4) Bei Zahlung über Stripe verarbeitet Stripe die Zahlungsdaten; ergänzend gelten die Bedingungen von Stripe für die gewählte Zahlungsart. Verlängert sich der Vertrag, zieht SPS das Entgelt für das neue Vertragsjahr über die hinterlegte Zahlungsart ein. Erlaubt die Zahlungsart keinen wiederkehrenden Einzug, erhält der Kunde eine Zahlungsaufforderung oder Rechnung.

(5) Kosten aus fehlgeschlagenen Abbuchungen und Rücklastschriften, die der Kunde zu vertreten hat, trägt der Kunde.

B2.8 Preisanpassung

(1) Die Entgelte sind nach dem Verbraucherpreisindex 2020 der Statistik Austria oder einem an seine Stelle tretenden Index wertgesichert. Ausgangsbasis ist die Indexzahl des Monats, in dem der Vertrag begonnen hat. SPS darf die Entgelte jeweils mit Wirkung zum Beginn eines neuen Vertragsjahres im Ausmaß der Indexveränderung anpassen. Macht SPS davon in einem Jahr keinen Gebrauch, liegt darin kein Verzicht für die Zukunft.

(2) Darüber hinaus darf SPS die Entgelte zum Beginn eines neuen Vertragsjahres ändern, wenn sie das neue Entgelt spätestens zwei Monate vor Ablauf des laufenden Vertragsjahres per E-Mail ankündigt. Der Kunde kann in diesem Fall nach B2.9 zum Ablauf kündigen.

(3) Während eines laufenden Vertragsjahres bleibt das Entgelt unverändert.

(4) In der Erinnerung nach B2.9 Abs 2 nennt SPS das Entgelt für das folgende Vertragsjahr.

B2.9 Laufzeit, Verlängerung, Kündigung

(1) Der Vertrag läuft zwölf Monate ab der Freischaltung. Er verlängert sich jeweils um zwölf Monate, wenn ihn nicht eine Partei spätestens einen Monat vor Ablauf kündigt.

(2) SPS erinnert den Kunden spätestens zwei Monate vor Ablauf per E-Mail an die Verlängerung.

(3) Der Kunde kündigt durch einen Administrator im Portal oder per E-Mail an office@kkmos.eu. SPS kündigt per E-Mail an die hinterlegte Adresse der Organisation.

(4) Eine ordentliche Kündigung mit Wirkung vor Ablauf des Vertragsjahres ist ausgeschlossen.

B2.10 Verfügbarkeit und Wartung

(1) SPS strebt für die Online-Instanzen eine Verfügbarkeit von 99,5 % im Jahresmittel am Übergabepunkt an. Dieser Wert ist ein Ziel und keine Garantie; bei Unterschreitung bestehen keine Ansprüche auf Minderung oder Kompensation. § 10 und § 12 Abs 3 bleiben unberührt.

(2) Wartungsarbeiten, die die Nutzung einschränken, kündigt SPS nach Möglichkeit mindestens drei Tage vorher an und führt sie nach Möglichkeit außerhalb üblicher Arbeitszeiten durch. Dringende Sicherheitsmaßnahmen kann SPS ohne Ankündigung vornehmen.

(3) Mängel behebt SPS in angemessener Frist.

B2.11 Support

SPS leistet Support per E-Mail an office@kkmos.eu zu den üblichen Geschäftszeiten. Bestimmte Reaktionszeiten sagt SPS nicht zu. Anfragen von Kunden im Paket Stab bearbeitet SPS vorrangig. Der Support umfasst Störungen und Fragen zur Bedienung, nicht aber Schulung, Einrichtung oder Datenpflege.

B2.12 Datensicherung und Export

(1) Eine bestimmte Häufigkeit oder Aufbewahrungsdauer von Datensicherungen sagt SPS nicht zu.

(2) Der Kunde sichert Inhalte, auf die er angewiesen ist, selbst, indem er sie regelmäßig exportiert (zum Beispiel Gesamtbericht der Lage, Tabellen, Geodaten), insbesondere bevor er Lagen oder Layer endgültig löscht.

B2.13 Angemessene Nutzung

Speicherplatz, Uploads und Abrufe stehen im für die Stabsarbeit üblichen Umfang zur Verfügung. Übersteigt die Nutzung diesen Umfang deutlich oder gefährdet sie den Betrieb für andere Kunden, nimmt SPS Kontakt mit dem Kunden auf und darf die Nutzung nach Ankündigung angemessen begrenzen. kkmOS ist nicht als allgemeiner Datei- oder Medienspeicher bestimmt.

B2.14 Folgen der Beendigung

(1) Nach dem Vertragsende kann der Kunde seine Instanz 14 Tage lang nur noch lesend nutzen und seine Daten exportieren. Danach sperrt SPS den Zugang und löscht die Instanz samt Kundendaten, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

(2) Der Kunde entfernt veröffentlichte Links und QR-Codes, die auf seine Instanz verweisen, insbesondere für Bürgermeldungen.

(3) Die persönlichen Konten der Nutzer bleiben nach den Kontobedingungen bestehen.

Modul B3 – BOS (Betrieb auf der Infrastruktur des Kunden)

B3.1 Gegenstand und Vertragsschluss

(1) Bei BOS überlässt SPS dem Kunden kkmOS zum Betrieb auf dessen eigener Infrastruktur, auch ohne Internetverbindung. Den Umfang beschreiben Anhang 1 und die Kundenvereinbarung.

(2) Der Vertrag kommt durch eine von beiden Parteien unterzeichnete Kundenvereinbarung zustande. Sie legt insbesondere Lizenzmodell, Organisationen und Instanzen, Bemessungsgrundlage, Service-Level, Entgelte, Laufzeit, Fernzugang und Referenznennung fest. Angebote von SPS sind freibleibend.

(3) Die Inbetriebnahme (Installation, Abstimmung der Serverumgebung, Schulung) ist nicht Gegenstand dieser AGB. Sie wird als Auftrag Werkleistung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SweetPopcorn.Studio GmbH beauftragt.

B3.2 Lizenzmodelle

(1) **Abo.** Der Kunde erhält das Nutzungsrecht nach § 8 für die Laufzeit der Kundenvereinbarung. Das Jahresentgelt umfasst Nutzung, Updates und Support nach B3.5.

(2) **Kauf.** Der Kunde erhält ein zeitlich unbefristetes Nutzungsrecht nach § 8 an der gelieferten Version und an allen Updates, die er während aufrechter Wartung erhält. Der Kaufpreis umfasst die Wartung im ersten Betriebsjahr. Danach erbringt SPS die Wartung gegen das in der Kundenvereinbarung festgelegte jährliche Wartungsentgelt.

(3) Endet beim Kauf die Wartung, darf der Kunde die zuletzt gelieferte Version unbefristet weiter nutzen. Er erhält dann keine Updates, keine Fehlerbehebung und keinen Support mehr. Für Folgen des Betriebs einer nicht mehr gewarteten Version (zum Beispiel Sicherheitslücken oder fehlende Kompatibilität mit Diensten Dritter) ist der Kunde verantwortlich. Eine spätere Wiederaufnahme der Wartung bedarf einer neuen Vereinbarung.

B3.3 Nutzungsumfang

(1) Der Kunde darf kkmOS auf der in der Kundenvereinbarung festgelegten Zahl produktiver Instanzen und für die dort genannten Organisationen betreiben. Test- und Schulungsinstanzen sind zulässig, soweit die Kundenvereinbarung sie vorsieht.

(2) Die Zahl der Nutzer ist nicht begrenzt.

(3) Kopien der Software darf der Kunde nur anfertigen, soweit dies für Betrieb und Datensicherung erforderlich ist. Eine Weitergabe an Dritte ist unzulässig.

(4) Der Kunde macht richtige Angaben zur Bemessungsgrundlage des Entgelts (zum Beispiel Einwohnerzahl, Fläche, Mitarbeiterzahl, Zahl der Instanzen). Ändert sie sich wesentlich, passt SPS das Entgelt zum Beginn des folgenden Vertragsjahres an.

B3.4 Betrieb durch den Kunden

(1) Der Kunde betreibt kkmOS in eigener Verantwortung. Er stellt auf eigene Kosten bereit:

(i) Hardware und Systemumgebung nach den Vorgaben von SPS;

(ii) aktuelle Betriebssysteme und Drittsoftware samt Sicherheitsupdates;

(iii) Netzwerksicherheit, Zugriffsschutz und Schutz vor Schadsoftware;

(iv) regelmäßige Datensicherung;

(v) fachkundiges Personal für die Administration.

(2) Updates, die SPS bereitstellt, spielt der Kunde in angemessener Frist ein oder lässt sie nach Maßgabe der Kundenvereinbarung von SPS einspielen.

(3) Eine Verfügbarkeit sagt SPS bei BOS nicht zu. Ausfallsicherheit und Betrieb ohne Internet hängen von der Infrastruktur des Kunden ab.

(4) Störungen, die auf eine Verletzung dieser Pflichten, auf Eingriffe des Kunden oder Dritter oder auf ungeeignete Infrastruktur zurückgehen, behebt SPS nach Aufwand.

B3.5 Wartung und Support

(1) Während der Laufzeit des Abos oder der Wartung stellt SPS Updates bereit (Sicherheits-, Fehler- und Funktionsupdates) und behebt Mängel der Software nach den Fehlerklassen des Anhangs 2.

(2) Support leistet SPS nach dem in der Kundenvereinbarung gewählten Service-Level (Anhang 2). SPS schuldet fachgerechtes Tätigwerden innerhalb der vereinbarten Zeiten, nicht die Behebung innerhalb einer bestimmten Frist.

(3) Liegt die Ursache einer gemeldeten Störung nicht in der Sphäre von SPS, verrechnet SPS den Prüfaufwand nach Aufwand.

B3.6 Fernzugang

(1) Der Kunde schaltet SPS für Wartung und Störungsbehebung auf Anforderung einen Fernzugang zur Instanz frei. Art und Ablauf legt die Kundenvereinbarung fest. SPS nutzt den Zugang nur für diese Zwecke und protokolliert die Zugriffe.

(2) Solange der Kunde keinen Fernzugang ermöglicht, ruhen die Reaktions- und Entstörzeiten. Einsätze vor Ort verrechnet SPS nach Aufwand zu den Sätzen der Kundenvereinbarung.

B3.7 Entgelt und Zahlung

(1) Soweit die Kundenvereinbarung nichts anderes vorsieht, sind das Jahresentgelt und das Wartungsentgelt jeweils im Voraus zu Beginn des Vertragsjahres und der Kaufpreis bei Lieferung der Software fällig. Das Zahlungsziel beträgt 14 Tage ab Zugang der Rechnung.

(2) Laufende Entgelte sind nach dem Verbraucherpreisindex 2020 der Statistik Austria oder einem an seine Stelle tretenden Index wertgesichert. Ausgangsbasis ist die Indexzahl des Monats des Wirksamkeitsdatums. SPS passt die Entgelte einmal jährlich an.

(3) Zusatzleistungen verrechnet SPS zu den Sätzen der Kundenvereinbarung.

B3.8 Gewährleistung beim Kauf

Beim Kauf leistet SPS zwölf Monate ab Lieferung der Software Gewähr für deren Mangelfreiheit und behebt Mängel nach den Fehlerklassen des Anhangs 2. Mängel sind unverzüglich und nachvollziehbar zu melden (§ 377 UGB). Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist behebt SPS Mängel im Rahmen der Wartung.

B3.9 Laufzeit und Beendigung

(1) Laufzeit, Verlängerung und Kündigungsfristen des Abos und der Wartung legt die Kundenvereinbarung fest.

(2) Endet ein Abo, deinstalliert und löscht der Kunde alle Installationen und Kopien von kkmOS und bestätigt dies auf Verlangen schriftlich. Seine Daten exportiert der Kunde vorher; sie verbleiben bei ihm.

(3) Beim Kauf bleibt das Nutzungsrecht nach B3.2 Abs 3 bestehen.

B3.10 Datenschutz

Bei BOS liegen die Kundendaten beim Kunden. Soweit SPS bei Fernzugang, Wartung oder Support Zugriff auf personenbezogene Daten erhält, gilt der AVV.

Anhang 1 – Paketübersicht

Version 1.0 · Stand 18. November 2026. Dieser Anhang legt den Leistungsumfang der Stufen von kkmOS fest (§ 4 Abs 1).

Leistung	Freemium	Online – Team	Online – Stab	BOS
Betrieb und Zugang				
Betriebsart	offene Web-Anwendung ohne Konto	eigene Instanz, Hosting in Deutschland	eigene Instanz, Hosting in Deutschland	Infrastruktur des Kunden, auch ohne Internet
Anmeldung und Zugriffsschutz	–	✓	✓	✓
Benutzerverwaltung (Administrator, Nutzer)	–	✓	✓	✓
Enthaltene Nutzer	offen	10	30	unbegrenzt
Zusatznutzer buchbar	–	✓	✓	nicht erforderlich
Mehrere Organisationen und Ebenen in einer Instanz	–	–	–	✓
Anmeldung über ein System des Kunden (SSO)	–	–	–	nach Kundenvereinbarung
Lagekarte				
Lagekarte mit taktischen Zeichen	✓ (Basis-Katalog)	✓	✓	✓
Lagen	1	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Eigene Layer	1	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Layer per Link teilen	✓	✓	✓	✓
Layer aus einem anderen kkmOS einbinden	1	✓	✓	✓
Eigene Symbole und Kataloge (Symbol-Editor)	–	–	✓	✓
Funktionskarten (eingebaute Kartendienste)	✓	✓	✓	✓
Karte und Einsatztagebuch als PDF drucken	✓ (Karte)	✓	✓	✓
Dokumentation und Stabsarbeit				
Einsatztagebuch	–	✓	✓	✓
Aufträge und Stabsführung (Kanban)	–	–	✓	✓
Zeitstrahl und Snapshots	–	–	✓	✓

Leistung	Freemium	Online – Team	Online – Stab	BOS
Tabellen, FORDEC, Checklisten	–	–	✓	✓
Dashboard	–	–	✓	✓
Kräfte und Einsatzmittel	–	–	✓	✓
Kontakte und Stabsfunktionen	–	–	✓	✓
Stabsraum-Bildschirme und Poster	–	–	✓	✓
Bürgermeldungen	–	–	✓	✓
Lagemeldung und Gesamtbericht mit E-Mail-Versand	–	–	✓	✓
Schnittstellen und Anpassung				
OGC-Schnittstelle für GIS-Systeme	–	–	–	✓
Eigene Kartendienste (WMS) einbinden	–	–	–	✓
Leitstellen-Schnittstelle	–	–	–	nach Kunden-vereinbarung
Weitere Schnittstellen und Datenintegration	–	–	–	nach Kunden-vereinbarung
Corporate Design, individuelle Symbolkataloge	–	–	–	nach Kunden-vereinbarung
KI-gestützte Funktionen	–	–	–	nach Kunden-vereinbarung
Betrieb und Support				
Testphase	–	14 Tage	14 Tage	–
Verfügbarkeit	keine Zusage	Zielwert 99,5 %	Zielwert 99,5 %	Betrieb durch den Kunden
Support	E-Mail, ohne Zusage	E-Mail	E-Mail, vorrangig	nach Service-Level (Anhang 2)
Laufzeit	–	12 Monate	12 Monate	laut Kunden-vereinbarung
Entgelt (netto)				
Preis	kostenlos	laut Preisangabe im Portal bei der Bestellung	laut Preisangabe im Portal bei der Bestellung	laut Kunden-vereinbarung
Zusatznutzer	–	laut Preisangabe im Portal	laut Preisangabe im Portal	–

Maßgeblich für das Entgelt der Online-Pakete ist die Preisangabe im Portal bei der Bestellung (§ 9 Abs 1).

Anhang 2 – Support und Fehlerklassen (BOS)

Dieser Anhang gilt für BOS. Für die Online-Pakete gilt B2.11.

Service-Level

Kriterium	Standard (im Entgelt enthalten)	24/7-Bereitschaft (Option)
Erreichbarkeit	zu Bürozeiten, werktags 09:00–13:00 Uhr, per E-Mail	laut Kundenvereinbarung
Reaktionszeit (qualifizierte Rückmeldung eines Technikers)	24 Stunden	laut Kundenvereinbarung
Beginn der Entstörung, kritisch (Fehlerklasse 1)	36 Stunden	laut Kundenvereinbarung
Beginn der Entstörung, nicht kritisch (Fehlerklassen 2–4)	48 Stunden, bei Meldung am Wochenende 96 Stunden	laut Kundenvereinbarung

Die Zeiten laufen ab Eingang der Meldung über die in der Kundenvereinbarung genannten Kanäle. Eine automatische Eingangsbestätigung erfüllt die Reaktionszeit nicht. Beginn der Entstörung ist das aktive Tätigwerden zur Behebung, nicht die abgeschlossene Behebung. Solange kein Fernzugang besteht, ruhen die Zeiten (B3.6).

Fehlerklassen

Die Einstufung erfolgt gemeinsam. Bei Uneinigkeit stuft der Kunde vorläufig ein; SPS bearbeitet entsprechend und kann binnen fünf Werktagen schriftlich widersprechen.

Fehlerklasse 1 – kritisch. kkmOS ist insgesamt oder in zentralen Funktionen nicht nutzbar, eine Umgehung gibt es nicht. Beispiele: Die Instanz ist nicht erreichbar oder die Anmeldung nicht möglich; Lagekarte oder Einsatztagebuch lassen sich nicht öffnen oder speichern; Einträge gehen verloren; eine Sicherheitslücke ermöglicht Datenabfluss. SPS beginnt unverzüglich mit der Analyse und arbeitet vorrangig an der Behebung.

Fehlerklasse 2 – hoch. Ein wesentlicher Arbeitsablauf ist erheblich beeinträchtigt, die Nutzung insgesamt aber möglich. Beispiele: Die Synchronisation zwischen Nutzern ist erheblich verzögert; Druck oder Lagemeldung funktionieren nicht; ein Modul der Stabsarbeit ist nicht nutzbar. Ab fünf gleichzeitig wirksamen Mängeln der Klassen 3 und 4 gilt Fehlerklasse 2. SPS beginnt unverzüglich mit der Analyse und behebt den Mangel mit angemessener Priorität.

Fehlerklasse 3 – mittel. Die Nutzung ist eingeschränkt, eine Umgehung ist mit vertretbarem Mehraufwand möglich. SPS behebt den Mangel in angemessener Frist im nächsten Wartungs- oder Release-Zyklus.

Fehlerklasse 4 – niedrig. Kosmetische Mängel ohne wesentliche Auswirkung auf Funktion oder Arbeitsabläufe. SPS nimmt den Mangel in einen Fehlerkatalog auf und behebt ihn nach einem Sammelzeitraum von 30 Tagen im nächsten geeigneten Release.

Änderungsverzeichnis

Version	Datum	Beschreibung
1.0	18.11.2026	Erstfassung der kkmOS-AGB für Freemium, Online-Pakete und BOS