Fabasoft®

Fabasphere

Cloud Service Agreement

Gültig ab 01.01.2026

Öffentlich

Copyright © Fabasphere GmbH, 2025. Alle Rechte vorbehalten. Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller.

Diese Unterlagen sind öffentlich. Durch die Übermittlung und Präsentation dieser Unterlagen alleine werden keine Rechte an unserer Software, an unseren Dienstleistungen und Dienstleistungsresultaten oder sonstigen geschützten Rechten begründet.

Präambel

A. Das Cloud Service Agreement (im Folgenden auch „CSA" oder „Vertrag") regelt die Rechte und Pflichten zwischen Auftragnehmer und Kunden (gemeinsam auch „Vertragsparteien") in diesem Zusammenhang.

Der Auftragnehmer bietet das Servicepaket wie im Informationsblatt CSA samt zugehöriger Vertragsgrundlagen näher definiert in den Betriebsmodellen Public Cloud und Government Cloud als Software as a Service („SaaS"), sowie Private Cloud an (nachfolgend auch „Servicepaket").

Das Servicepaket betrifft eine Fabasoft Solution, welche in der Fabasphere entwickelt und betrieben wird. Die technologische Basis bildet der Fabasphere AI Core, bestehend aus der Fabasoft Cloud undMindbreeze AI.

Für die Betriebsmodelle Public Cloud und Government Cloud sind alle Bestimmungen des CSA uneingeschränkt anwendbar. Für das Betriebsmodell Private Cloud sind einige Bestimmungen zur Gänze oder teilweise nicht anwendbar. Diese sind jeweils an Ort und Stelle gekennzeichnet.

B. Das CSA besteht aus den im Informationsblatt CSA genannten „Vertragsgrundlagen", die einen integrierenden Bestandteil des CSA bilden und das vertragliche Verhältnis zwischen dem Kunden und dem Auftragnehmer zur Nutzung des vom Kunden ausgewählten Servicepakets abschließend regeln. Im Fall eines Widerspruchs zwischen den Vertragsgrundlagen, ergibt sich der Vorrang aus der Reihenfolge der Dokumente im Informationsblatt CSA, sofern im CSA nicht ausdrücklich etwas Abweichendes geregelt ist.

Der Kunde kann das CSA in der aktuellen Fassung unter der im Informationsblatt CSA unter „Link zu Vertragsgrundlagen" angegebenen Website abrufen, lesen, speichern und ausdrucken.

C. Festgehalten wird, dass die Fabasoft Austria GmbH als Vertreter im Sinne des Art 3 Abs 2 iVm Art 27 DSGVO (EU Datenschutz Grundverordnung) innerhalb der Europäischen Union für die Fabasoft Schweiz AG, Registrierungsnummer CHE-114.639.752, Dammweg 9, CH-3013 Bern, benannt wird.

D. Kunden können sich bei Fragen in Bezug auf die Verarbeitung von personenbezogenen Daten über die im Informationsblatt CSA unter „Kontaktmöglichkeiten", „Datenschutz" angegebene E-Mail-Adresse an den Auftragnehmer wenden.

Diese Kontaktmöglichkeit steht auch für die Meldung und Kommunikation bei Sicherheits- und Datenschutzvorfällen, bei Beschwerden oder Unklarheiten, sowie bei Ersuchen um Unterstützung bei der Beantwortung von Anfragen von Betroffenen oder bei Überprüfungen der Aufsichtsbehörde zur Verfügung.

E. Das gegenständliche CSA gilt für kostenfreie als auch kostenpflichtige Servicepakete und regelt insbesondere auch die jeweiligen Vertragslaufzeiten und Kündigungsmöglichkeiten.

F. Der Auftragnehmer hat aus dem mit dem Kunden geschlossenen Vertrag Anspruch auf ein Entgelt, soweit das Servicepaket nicht ausdrücklich und zweifelsfrei kostenfrei vom Auftragnehmer angeboten wird. Die im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses anwendbaren

Preise sind im zugrundeliegenden Angebot ersichtlich. Das vereinbarte Entgelt ist auf die bestimmte Zahlperiode zur Bezahlung im Voraus fällig.

G. Eigenschaften und Beschaffenheit des integrierten Softwareprodukts, dessen Nutzung mit diesem Servicepaket verbunden ist, wird in einer eigenen Softwareproduktinformation festgelegt. Zur jeweils aktuellen Version des integrierten Softwareprodukts ist die jeweils zugehörige Version der Softwareproduktinformation maßgeblich und anwendbar. Die jeweils aktuelle Version der Softwareproduktinformation finden Sie unter der im Informationsblatt CSA unter „Link zu Vertragsgrundlagen" angegebenen Website.

H. Ohne Abschluss dieses Vertrages dürfen Sie das Servicepaket nicht nutzen.

Sie dürfen diesen Vertrag nicht abschließen, wenn Sie aufgrund der anwendbaren Rechtsvorschriften keinen verbindlichen Vertrag mit dem Auftragnehmer abschließen können (z.B. weil Sie nicht volljährig sind), oder wenn Sie nicht Unternehmer im Sinne der jeweils anwendbaren Rechtsvorschriften sind. Der Auftragnehmer richtet seine Tätigkeit **ausschließlich an Unternehmer** im Sinne der jeweils anwendbaren Rechtsvorschriften.

I. Der Auftragnehmer empfiehlt Ihnen, das CSA (inklusive sämtlicher Vertragsgrundlagen) sorgfältig zu lesen, sowie für Ihre Dokumentation auszudrucken oder lokal abzuspeichern.

J. Die Bestimmungen dieser Präambel sind Vertragsinhalt.

1 Vertragsgegenstand

1.1. Der Auftragnehmer gewährt mit Vertragsabschluss dem Kunden die räumlich unbeschränkte, zeitlich auf die Dauer des vom Kunden mit dem Auftragnehmer geschlossenen und aufrechten Vertrags über die Nutzung des Servicepakets befristete, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Bewilligung zur Nutzung des Servicepakets wie in den Vertragsgrundlagen näher definiert.

Die dem Kunden gemäß Vertrag eingeräumte Bewilligung und die vom Auftragnehmer vertragsgemäß erbrachten Leistungen werden als „Servicepaket" bezeichnet.

1.2. Eigenschaft, Beschaffenheit und Ausgestaltung des Servicepaketes sind wie folgt spezifiziert (im Folgenden auch „Leistungsparameter"):

(i) durch die „Softwareproduktinformationen (SPI)" und „Technische Informationen Fabasphere", siehe dazu Informationsblatt CSA, „Vertragsgrundlagen"; und
(ii) durch die „Leistungsmerkmale Rechenzentrumsbetrieb Betriebsmodelle Public Cloud und Government Cloud", siehe dazu Informationsblatt CSA, „Vertragsgrundlagen"; und
(iii) durch die „Leistungsmerkmale Datensicherheit Betriebsmodelle Public Cloud und Government Cloud", siehe dazu Informationsblatt CSA, „Vertragsgrundlagen" und
(iv) durch die Leistungsmerkmale Support Betriebsmodelle Public Cloud und Government Cloud bzw. Leistungsmerkmale 3rd Level Support Betriebsmodell Private Cloud, siehe dazu Informationsblatt CSA, „Vertragsgrundlagen".

1.3. Dem Auftragnehmer bleibt ausdrücklich die Änderung des gegenständlichen CSA, der sonstigen Vertragsgrundlagen und der Leistungsparameter zu dem vom Kunden ausgewählten Servicepaket unter den nachstehenden Voraussetzungen vorbehalten.

Auf das Vertragsverhältnis ist das im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses unter „Link zu den Vertragsgrundlagen" gemäß Informationsblatt CSA letztaktuell veröffentlichte CSA anwendbar.

Änderungen des CSA werden für den Kunden grundsätzlich mit der nächsten Zahlperiode wirksam, soweit sich aus dem Nachstehenden nichts Abweichendes ergibt.

Sind die Änderungen des CSA aufgrund von geänderten rechtlichen Grundlagen, zB geänderte Gesetzes-/Verordnungslage, neue höchstgerichtliche Judikatur, etc., erforderlich, ist die jeweilige Änderung des CSA bereits mit dem im CSA angegebenen Datum des Inkrafttretens unter „Link zu den Vertragsgrundlagen" gemäß Informationsblatt CSA wirksam.

Änderungen des CSA werden mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten angekündigt.

Änderungen der Vertragsanlagen werden jedenfalls mit ihrem jeweiligen Datum des Inkrafttretens wirksam, sofern in der jeweiligen Vertragsanlage nicht ausdrücklich etwas Abweichendes geregelt ist.

1.4. Auf das Vertragsverhältnis mit dem Kunden, das sich auf ein kostenfreies Servicepaket bezieht, sind Änderungen des CSA und der Leistungsparameter jederzeit während einer bestehenden Vertragslaufzeit möglich und zulässig. Auf das Vertragsverhältnis ist ab der Veröffentlichung unter „Link zu den Vertragsgrundlagen" gemäß Informationsblatt CSA die jeweils letztaktuelle Fassung anwendbar.

2. Registrierung

2.1. Der Auftragnehmer erfragt Informationen (Kontaktdaten), die notwendig und nützlich sind, um auf Grundlage dieser Informationen mit dem Interessenten als Kunden Geschäftsabschlüsse zu tätigen und den Kunden als Nutzer zu aktivieren. Die Beschreibung dieser Kontaktdaten findet sich in den im Informationsblatt CSA angegebenen „Vertragsgrundlagen", „Leistungsmerkmale Datensicherheit".

3. Vertragsabschluss

3.1. Der Vertrag kommt mit Zusendung der Auftrags- oder Registrierungsbestätigung, spätestens jedoch mit Zustellung der Rechnung des Auftragnehmers an den Kunden zu den im Informationsblatt CSA genannten „Vertragsgrundlagen" zustande.

3.2. Der Auftragnehmer kann technisch nicht mit Sicherheit feststellen, ob ein Kunde tatsächlich diejenige Person darstellt, die der Kunde vorgibt zu sein. Der Auftragnehmer leistet daher keine Gewähr für die tatsächliche Identität eines Kunden. Jeder Kunde hat sich daher selbst von der Identität eines anderen Kunden bzw. der diesem Kunden zugerechneten natürlichen Personen zu überzeugen.

3.3. Mit Abschluss dieses Vertrages bestätigen Sie, dass Sie **Unternehmer** im Sinne der jeweils anwendbaren Rechtsvorschriften sind.

4. Vertragsdauer, Vertragsbeendigung

4.1. Der Vertrag für ein kostenfreies Servicepaket wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von jeder Vertragspartei ohne Angabe von Gründen unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einer Woche aufgekündigt werden.

4.2. Der Vertrag für ein kostenpflichtiges Servicepaket wird ebenfalls auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Zahlperiode ergibt sich aus dem zugrundeliegenden Angebot. Das Vertragsverhältnis kann von jeder Vertragspartei ohne Angabe von Gründen unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwei Monaten zum Ende eines Kalendermonats, sofern sich nicht aufgrund gesetzlicher Vorschriften zwingend ausgedehntere Kündigungsfristen und/oder -termine ergeben, aufgekündigt werden. Eine Rückerstattung von bereits erfolgten Zahlungen findet im Fall der Kündigung durch den Kunden nicht statt.

4.3. Der Abschluss eines CSA zu bestimmten Servicepaketen bedingt gegebenenfalls eine Anpassung der Zahlperiode von bereits erworbenen Servicepaketen. Im Zuge des Erwerbsvorgangs wird der Kunde darauf aufmerksam gemacht, konkret welche Veränderungen der Zahlperioden mit dem Abschluss eines solchen CSA verbunden sind.

4.4. Die Vertragsparteien sind darüber hinaus berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund ohne Einhaltung von Kündigungsfristen und Kündigungsterminen mit sofortiger Wirkung aufzulösen.

Ein wichtiger Grund, der den Auftragnehmer berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen, liegt insbesondere dann vor, a) wenn der Kunde mit seinen Zahlungen mehr als 30 Tage in Verzug ist, oder b) wenn der Kunde die nach diesem Vertrag übernommenen wesentlichen Pflichten verletzt, insbesondere die Verletzung gesetzlicher Vorschriften durch den Kunden (z.B. der Kunde wirbt für Vereinigungen oder Gemeinschaften – oder deren Methoden oder Aktivitäten -, die von Sicherheits- oder Jugendschutzbehörden beobachtet werden), oder c) Angabe unrichtiger Kontaktdaten durch den Kunden, oder d) bei Angabe unrichtiger Zahlungsinformationen durch den Kunden an den Auftragnehmer, oder e) der Kunde schädigt einen oder mehrere andere Kunden. Allgemein liegt ein wichtiger Grund auch dann vor, wenn durch das Verhalten einer Vertragspartei das in ein Dauerschuldverhältnis gesetzte Vertrauen in diese Vertragspartei bei der anderen Vertragspartei entfällt oder wenn die Leistungserbringung für den Auftragnehmer unmöglich oder wirtschaftlich unzumutbar ist.

4.5. Die Kündigungserklärung sowie die Vertragsauflösungserklärung aus wichtigem Grund haben textlich per E-Mail an die im Informationsblatt CSA unter „Kündigungserklärungen“ oder durch Übermittlung des ordnungsgemäß ausgefüllten Kündigungsformulars, online abrufbar unter „Weitere hilfreiche Links“, „Kündigungsformular“ gemäß Informationsblatt CSA rechtzeitig zu erfolgen; jene des Auftragnehmers hat an die vom Kunden beim Registrierungsvorgang bekanntgegebene E-Mail Adresse zu erfolgen. Bei der Kündigung des Kunden hat dieser seine Identifikation (z.B. Name, Firma, Adresse, Firmenbuchnummer, UID) und die von ihm registrierte E-Mail-Adresse zur Rechtswirksamkeit der Kündigung

anzugeben. Im Fall der Kündigungserklärung ist für die Fristeinhaltung maßgeblich, dass vor Beginn der Kündigungsfrist die Kündigungserklärung der anderen Vertragspartei zugegangen ist.

4.6. Anwendbar für die Betriebsmodelle Public Cloud und Government Cloud: Spätestens 14 Tage nach Vertragskündigung informiert der Auftragnehmer durch eine automatisch generierte Mitteilung den Kunden über die bevorstehende Beendigung des Vertrags und die Berechtigung des Auftragnehmers, die vom Kunden gespeicherten Daten (Benutzerdaten) in den Datenlokationen zu löschen. Der Auftragnehmer ist ausdrücklich berechtigt, die in den Datenlokationen vom Kunden gespeicherten Daten nach Ablauf einer Frist von mindestens 4 Monaten und höchstens 6 Monaten, gerechnet ab Vertragsbeendigung, endgültig – das heißt nicht wiederherstellbar – zu löschen. Diese Löschung erfolgt durch den Auftragnehmer ungeachtet der Qualität, Beschaffenheit, Werthaltigkeit und der Bedeutung dieser Daten für den Kunden. Auf Wunsch des Kunden, der gegenüber dem Auftragnehmer vor Ablauf von 4 Monaten, gerechnet ab der Vertragsbeendigung, schriftlich per E-Mail zu erklären ist, ist der Auftragnehmer innerhalb einer Zeitspanne von mindestens 4 Monaten und höchstens 6 Monaten nach Beendigung dieses Vertrags bereit, vom Kunden konkret bezeichnete Daten, die der Kunde gemäß diesem Vertrag gespeichert hat, gegen im Einzelfall festzulegendes Entgelt dem Kunden auf maschinenlesbaren Aufzeichnungsträgern auszufolgen; in diesem Fall werden Dokumente in den Benutzerdaten in dem technischen Format, in dem sie vom Kunden eingestellt wurden, und Metadaten der Benutzerdaten in einem vom Auftragnehmer unterstützten XML-Format ausgefolgt. Der Kunde anerkennt mit konstitutiver Wirkung, dass der Auftragnehmer damit seinen Unterstützungspflichten im Sinne des Digital Data Act nachgekommen ist.

Der Auftragnehmer empfiehlt daher, dass der Kunde vor dem Zeitpunkt der Beendigung dieses Vertrags seine Daten selbst aus dem System herauslöst und an sich zurücknimmt.

4.7. Anwendbar für die Betriebsmodelle Public Cloud und Government Cloud: Wechselt der Kunde von einem Servicepaket nach Beendigung der Zahlperiode zu einem Servicepaket mit niedrigeren Leistungsparametern, so hat der Kunde das von ihm genutzte Speichervolumen für vom Kunden gespeicherte Daten mit Wirksamkeit der Vertragsänderung den niedrigeren Leistungsparametern des neu gewählten Servicepakets anzupassen, widrigenfalls der Auftragnehmer zur Löschung dieser Daten im Sinne dieses CSA berechtigt ist.

5. Kunde

5.1. Zur Nutzung des Servicepakets sind ausschließlich Kunden und die von diesen Kunden im Rahmen des Vertragsschlusses genannten natürlichen Personen (zugerechnete natürliche Personen und deren Rolle) befugt. Unter einem Kunden ist eine juristische Einheit (natürliche Person, juristische Person, Personenmehrheit) zu verstehen, die den Vertragsabschluss tätigt, Träger der Rechte und Pflichten aus dem Vertragsabschluss ist, und daher insbesondere auch die mit dem Vertragsabschluss verbundenen Entgelte bezahlt. Daher ist die Identität des Kunden im Zusammenhang mit dem Vertragsabschluss zu konkretisieren (z.B. Name, Firma, Adresse, Firmenbuchnummer, UID). Der Kunde legt bei

Vertragsabschluss fest, wie viele natürliche Personen, die dem Kunden zuzurechnen sind, für kostenpflichtige Rollen zur Nutzung des Servicepakets vorgesehen sind, sowie im Falle der Betriebsmodelle Public Cloud und Government Cloud welches Speichervolumen dem Vertragsabschluss zugrunde gelegt ist.

6. Leistungsparameter

6.1. Die unterschiedlich ausgestalteten Servicepakete weisen die vertraglich definierten Leistungsparameter auf. Sind diese mit dem Kunden im jeweiligen Vertragsabschluss definierten Leistungsparameter erschöpft (z.B. das Speichervolumen) kann es eintreten, dass eine weitere Nutzung des Servicepakets (z.B. durch Datenspeicherung) unmöglich wird.

Für den Kunden besteht die Möglichkeit, mit dem Auftragnehmer in ein neues Vertragsverhältnis zu treten, in dem sich der Kunde für ein Servicepaket mit höheren Leistungsparametern entscheidet.

6.2. Anwendbar für die Betriebsmodelle Public Cloud und Government Cloud: Die für den Kunden gespeicherten Daten sind jene Daten, bei denen der Kunde als Eigentümer eingetragen ist (Benutzerdaten).

6.3. Wechselt ein Kunde während einer Zahlperiode zu einem Servicepaket mit höheren Leistungsparametern und/oder erwirbt ein Kunde während einer Zahlperiode zusätzliche Servicepakete, so wird das dafür zu leistende aliquote Entgelt für die verbliebene Zahlperiode des ursprünglichen Servicepakets verrechnet.

6.4. Während einer Zahlperiode zu einem kostenpflichtigen Servicepaket ist der Wechsel zu einem kostenpflichtigen Servicepaket mit niedrigeren Leistungsparametern ausgeschlossen.

6.5. Anwendbar für das Betriebsmodell Private Cloud:

Der Kunde ist für den Betrieb des Servicepakets eigenverantwortlich. Zur Funktionsfähigkeit des Servicepakets ist es erforderlich, vor Aufnahme des Produktivbetriebs die im Dokument „Technische Informationen Fabasphere“ genannten technischen Voraussetzungen zu schaffen und während der gesamten Vertragslaufzeit gemäß jeweils aktueller Version des Dokuments aufrecht zu erhalten.

Der Kunde ist verpflichtet, die jeweils letztaktuelle Version des Servicepakets einzusetzen, da ansonsten die zugesicherten Funktionalitäten nicht gewährleistet werden können. Beim Auftragnehmer werden Softwarestände des Servicepakets für einen Zeitraum von 6 Monaten ab der Veröffentlichung des nächsten Releases vorgehalten.

7. Entgelt, Fälligkeit, Verzugsfolgen

7.1. Laufzeitbezogenes Entgelt

7.1.1. Maßgeblich für das dem Auftragnehmer aus dem Vertrag gebührende Entgelt sind das mit dem Kunden vereinbarte Servicepaket und der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses aktuelle Preis. Dieser Preis einschließlich der Währung ist im

zugrundeliegenden Angebot ersichtlich. Zahlungen können nur in jenen Währungen erfolgen, die im zugrundeliegenden Angebot angeführt sind. Die angegebenen Preise verstehen sich netto ohne Umsatzsteuer.

7.1.2. Das vereinbarte Entgelt ist auf die vom Kunden bei Vertragsabschluss bestimmte Zahlperiode grundsätzlich unveränderlich. Für jeweils neue Zahlperioden ist der Auftragnehmer berechtigt (sowohl für die erste neue Zahlperiode als auch für jede weitere), für die Nutzung des Servicepakets jenes Entgelt zu verrechnen, das am Beginn der jeweiligen Zahlperiode gültig ist. Ist die Preiserhöhung für eine neue Zahlperiode mehr als 5 % gegenüber dem letzten verrechneten Preis, ist der Kunde berechtigt, das Vertragsverhältnis binnen 14 Tagen nach Beginn der neuen Zahlperiode zu den erhöhten Preisbedingungen (mehr als 5 %) schriftlich mit Wirkung zum Monatsletzten, welcher der Verrechnung des neuen Preises unmittelbar folgt, zu kündigen. Im Fall der Auflösung des Vertragsverhältnisses durch den Kunden wegen Preiserhöhung verrechnet der Auftragnehmer dem Kunden für den Kündigungszeitraum den vor der Preiserhöhung geltenden Preis. Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes (z.B. nicht vorhersehbare Preiserhöhungen durch Lieferanten des Auftragnehmers) ist der Auftragnehmer weiters dazu berechtigt, auch vor Ablauf der Zahlperiode das für den Kunden maßgebliche Entgelt zu erhöhen. Der Kunde ist in diesem Fall jedoch jedenfalls dazu berechtigt, zu den oben genannten Modalitäten das Vertragsverhältnis aus wichtigem Grund zu beenden.

7.1.3. Das Entgelt ist mit Vertragsabschluss und jeweils zu Beginn einer neuen Zahlperiode zur Bezahlung im Voraus fällig.

7.2. Aktivitätsbezogene Entgelte

7.2.1. Diese Entgelte betreffen die Nutzung von Servicepaketen, bei deren Verwendung die Ausführung von Aktivitäten kostenpflichtig ist. Der pro Aktivität zu bezahlende Preis einschließlich der Währung ist im zugrundeliegenden Angebot ersichtlich. Zahlungen können nur in jenen Währungen erfolgen, die im zugrundeliegenden Angebot angeführt sind. Die angegebenen Preise verstehen sich netto ohne Umsatzsteuer. Diese Entgelte sind im Voraus (vor der ersten Durchführung der Aktivität) zur Bezahlung fällig. Hat der Kunde ein Paket für mehrere Aktivitäten erworben, besteht für die Ausführung dieser Aktivitäten ein zeitliches Limit, innerhalb dessen die Ausführung der Aktivitäten zu erfolgen hat. Der jeweils anwendbare Zeitraum ist im zugrundeliegenden Angebot benannt.

7.3. Gemeinsame Bestimmungen

7.3.1. Die Zahlung des vereinbarten Entgeltes erfolgt mittels Rechnung binnen 30 Tagen, Bankeinzug, Abbuchungsverfahren oder mittels vergleichbarer, automationsunterstützt durchgeführter Zahlungsvorgänge.

7.3.2. Der Kunde ist nicht berechtigt, mit eigenen allenfalls zustehenden Forderungen gegen den Entgeltsanspruch des Auftragnehmers aufzurechnen, es sei denn diese Forderungen sind unbestritten oder rechtskräftig festgestellt. Die Zahlungsverpflichtung besteht unabhängig davon, ob die angeforderten Benutzerkonten auch tatsächlich verwendet werden.

7.3.3. Der Auftragnehmer behält sich ausdrücklich für den Fall des Zahlungsverzuges des Kunden das Recht vor, – dies unbeschadet von anderen zustehenden Rechten – die zu erbringenden Servicepakete auszusetzen bzw. zu beenden. Der Auftragnehmer ist zu dieser Zurückbehaltung von Servicepaketen nur soweit berechtigt, soweit dadurch keine Gefahr für die Sicherheit oder Integrität von (personenbezogenen) Daten des Kunden entsteht. Es gelten Verzugszinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz veröffentlicht von der Nationalbank des Sitzstaates des Auftragnehmers als vereinbart. Darüber hinaus ersetzt der Kunde dem Auftragnehmer sämtliche anfallenden notwendigen Kosten der Eintreibung. Im Falle der Betriebsmodelle Public Cloud und Government Cloud ist der Auftragnehmer berechtigt, die in den Datenlokationen vom Kunden gespeicherten Daten nicht wiederherstellbar zu löschen (Siehe Punkt 4.6.).

8. Gewährleistung

8.1. Belange der sachlichen und/oder inhaltlichen Leistungs- und Vertragserfüllung und das Feststellen zugesicherter Eigenschaften und/oder vereinbarter Beschaffenheiten des jeweils mit dem Kunden vereinbarten Servicepakets (einschließlich z.B. der beim Kunden vorausgesetzten Hardware- und Softwareumgebung, Verfügbarkeit, Antwortzeitverhalten, Art der Datenspeicherung, Art der Messung, Aufzeichnung und Dokumentation der Leistungsparameter etc.) bestimmen sich ausschließlich und abschließend gemäß der in Punkt 1 dieses Vertrags definierten Verweise.

Der Auftragnehmer leistet Gewähr dafür, dass Art, Eigenschaft und Beschaffenheit des mit dem Kunden im einzelnen Geschäftsfall vereinbarten Servicepakets im Wesentlichen den dem konkreten Servicepaket zugeordneten Leistungsmerkmalen in der jeweils letztaktuellen Fassung entsprechen.

8.2. Wird die Leistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und ist dieser Sachverhalt beim Auftragnehmer rekonstruierbar und hat der Auftragnehmer diesen Sachverhalt zu vertreten, so ist der Auftragnehmer verpflichtet, einen mangelfreien Zustand ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist herzustellen. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Leistung aus vom Auftragnehmer zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag fristlos zu kündigen. In diesem Falle hat der Auftragnehmer Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrags erbrachten Servicepakets. Die Vergütung entfällt nur für solche Servicepakete, für die der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.

Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen qualitativer und/oder quantitativer Leistungsstörungen sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

8.3. In jenen Fällen, in denen der Auftragnehmer seine Servicepakete unentgeltlich erbringt, ist ein Gewährleistungsanspruch gänzlich ausgeschlossen.

8.4. Anwendbar für die Betriebsmodelle Public Cloud und Government Cloud: Der Auftragnehmer gewährleistet die in „Leistungsmerkmale Rechenzentrumsbetrieb Betriebsmodelle Public Cloud und Government Cloud" beschriebene Hochverfügbarkeit des Rechenzentrumsbetriebes. Ist der Rechenzentrumsbetrieb außerhalb reservierter Wartungsfenster tatsächlich mehr als 48 Stunden unterbrechungsfrei nicht verfügbar, und hat der Auftragnehmer diese Nichtverfügbarkeit zu verantworten, leistet der Auftragnehmer in einem solchen Fall für jeden Kalendermonat, in dem ein solches Ereignis eintritt, an den Kunden anstelle sonstiger Forderungen und Ansprüche eine Vergütung. Diese Vergütung ist ein Monatsbetrag, errechnet aus dem Entgelt für die vom Kunden gewählte Zahlperiode, aliquotiert auf Monatsbasis. Der Auftragnehmer hat die tatsächlich nicht vorhandene (fehlende) Hochverfügbarkeit insbesondere nicht zu verantworten, wenn der Ausfall auf der Verfügbarkeit/nicht Verfügbarkeit des Internet oder anderer Fernübertragungstechnologien beruht und/oder wenn der Ausfall auf Krieg, Streik, Naturgewalten oder anderer vergleichbarer Fälle höherer Gewalt beruht.

9. Haftung

9.1. **Die Haftung des Auftragnehmers für Gewährleistungsansprüche, sowie die Haftung des Auftragnehmers für allfällige Schäden, wird auf tatsächlich verursachte positive Schäden und darüber hinaus auf solche Schäden begrenzt, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit herbeigeführt worden sind sowie bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Der Auftragnehmer haftet nicht für mittelbare oder indirekte Schäden sowie Mangelfolgeschäden. Der Kunde bestätigt und ist ausdrücklich damit einverstanden, dass der Auftragnehmer in keiner Weise haftbar ist für Schäden jeglicher Art, die dem Kunden entweder direkt oder indirekt infolge der Nutzung von Inhalten, Websites (auch Hyperlinks), Produkten oder Ressourcen (Hard- und Softwareumgebung) von Dritten in Verbindung mit Servicepaketen entstehen.** Da der Auftragnehmer keine Kontrolle über die Websites, Ressourcen und/oder Materialien von Drittanbietern hat, bestätigt hiermit der Kunde ausdrücklich und erklärt sich damit einverstanden, dass der Auftragnehmer für die Folgen der Nutzung solcher Websites oder Ressourcen im Zusammenhang mit den unter Punkt 1 dieses CSA angeführten Servicepaketen keine Gewähr für mittelbare oder unmittelbare Schäden in der Sphäre des Kunden oder für Datenverluste beim Kunden übernimmt. **Ebenso ist eine Haftung des Auftragnehmers für einen allfälligen Verlust der vom Kunden gespeicherten Daten, insbesondere auf Grund von höherer Gewalt oder Handlungen in der Sphäre des Kunden, ausgeschlossen. Die maximale Haftsumme für sämtliche mögliche Ansprüche wird für den einzelnen Gewährleistungs- bzw. Schadenersatzfall mit der Höhe der letzten zwei vollen Jahresentgelte begrenzt.**

9.2. Der Auftragnehmer ist in der Erbringung seiner Leistungen aus dem Vertrag über die Nutzung des Servicepakets darauf angewiesen, dass Datenfernübertragungsmedien nutzbar vorhanden sind und eine angemessene Energieversorgung verfügbar ist. Ist der Auftragnehmer an der Leistungserbringung deshalb gehindert oder verhindert, da diese

Prinzipalvoraussetzungen nicht oder nicht im erforderlichen Umfang nutzbar und verfügbar sind, trifft den Auftragnehmer hieraus keine wie auch immer bezeichnete Verantwortung.

9.3. Anwendbar für die Betriebsmodelle Public Cloud und Government Cloud: Der Auftragnehmer sichert zu, auf die im Rahmen des Rechenzentrumsbetriebes zukommenden Daten und Dateninhalte (Benutzerdaten) ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden im Einzelfall nicht zuzugreifen, sondern diese Daten und Inhalte lediglich in den Rechenzentren (siehe Informationsblatt CSA, Vertragsgrundlagen, Leistungsmerkmale Rechenzentrumsbetrieb Betriebsmodelle Public Cloud und Government Cloud) zu speichern. Der Auftragnehmer trägt daher auch keine Verantwortung – weder dem Kunden gegenüber, noch Dritten gegenüber – dafür, was in den gespeicherten Daten enthalten ist. Der Kunde sichert zu, dass im Zusammenhang mit den gespeicherten und/oder verarbeiteten Daten keine Rechtsverletzungen vorliegen.

9.4. Klarstellend wird festgehalten, dass den Auftragnehmer keinerlei Haftung für Konfigurationen, welche vom Kunden allenfalls auch unter Zuhilfenahme von Drittprodukten vorgenommen wurden, trifft.

Auch wird hiermit eine Haftung des Auftragnehmers für Löschungen, Korrekturen, Änderungen, Beschädigungen, Verluste oder unterlassene Speicherungen von Daten durch den Kunden ausdrücklich ausgeschlossen. Dieser ausdrückliche Haftungsausschluss umfasst auch Softwareviren sowie jegliche andere schädliche Computercodes, Dateien, Skripte oder Programme, die in den gespeicherten Daten enthalten sein mögen.

9.5. Anwendbar für die Betriebsmodelle Public Cloud und Government Cloud: Verantwortlich für den Inhalt der aus dem Vertrag über die Nutzung eines Servicepakets beim Auftragnehmer gespeicherten Daten und allgemein verantwortlich für das Nutzungsverhalten ist ausschließlich der Kunde selbst, so als ob die Datenspeicherung auf eigener Hardware und Software des Kunden hausintern erfolgen würde. Der Kunde darf daher die vom Auftragnehmer vertragsgemäß zur Nutzung zur Verfügung gestellten Servicepakete ausschließlich in Übereinstimmung mit den jeweiligen maßgeblichen nationalen, internationalen, zwischenstaatlichen und supranationalen Rechtsvorschriften nutzen. Insbesondere, aber nicht abschließend, wird daher der Kunde

(i) keine Spam-Mails oder anderweitige Massen- oder unverlangte Mails versenden;
(ii) keine beleidigenden, obszönen, jugendgefährdenden oder die Persönlichkeitsrechte von Dritten verletzenden Inhalte oder anderweitig rechtswidrige oder unerlaubte Inhalte speichern oder versenden;
(iii) keine Softwareviren, Würmer, Trojanische Pferde oder andere schädliche Computercodes, Dateien, Skripte, Spione oder Programme erstellen oder einsetzen und/oder dem Kunden bekannte (im Sinn von kennen müssen) Softwareviren etc. versenden oder speichern;
(iv) keine die Integrität oder Leistung des Auftragnehmers oder von ihr gespeicherte Daten beeinträchtigenden oder störenden Maßnahmen setzen;
(v) nicht versuchen, sich einen unbefugten Zugang – insbesondere durch die Annahme der Identität anderer Benutzer bzw. durch die Benutzung falscher Identitätsinformationen – zum Rechenzentrumsbetrieb oder dem diesen zugehörigen Systemen oder Netzwerken zu verschaffen.

Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, dem Auftragnehmer unverzüglich jede unbefugte Nutzung (s)eines Benutzer-Accounts, sowie jede andere dem Kunden bekannt gewordene oder vom Kunden vermutete Verletzung von Datensicherheitsbestimmungen an die im Informationsblatt CSA unter „Kontaktmöglichkeiten", „Datensicherheit" angegebenen Kontaktdaten anzuzeigen. In diesen Fällen hat der Kunde unverzüglich alle zumutbaren Maßnahmen zur sofortigen Unterbindung derartiger Verletzungen der Datensicherheit zu ergreifen.

Aus all diesen Vorgängen hält der Kunde den Auftragnehmer vollkommen schad- und klaglos und zwar gegenüber jedermann und für und aus jeglichen Ansprüchen, Kosten, Schadenersatzleistungen, direkten und indirekten Schäden, sowie mittelbaren und unmittelbaren Schäden, Folgen und Forderungen.

10. Geistiges Eigentum

10.1. Der Auftragnehmer alleine sowie Lizenzgeber des Auftragnehmers besitzen alle Rechte und Rechtsansprüche, einschließlich aller zugehörigen geistigen Eigentumsrechte, an den zur Nutzung zur Verfügung gestellten Softwareprodukten und an Verbesserungsvorschlägen, Ideen, Anfragen wegen Erweiterungen, Feedbacks, Empfehlungen oder anderen Informationen, die vom Kunden in Verbindung mit den zur Nutzung zur Verfügung gestellten Softwareprodukten geliefert werden. Dieser Vertrag begründet keinen Verkauf und überträgt keine Eigentumsrechte an den oder bezüglich der zur Nutzung zur Verfügung gestellten Softwareprodukte des Auftragnehmers bzw. dessen Lizenzgeber, daher dürfen diese vom Kunden nicht übertragen oder verändert werden. Die Produktnamen der zur Nutzung zur Verfügung gestellten Softwareprodukte sind Marken des Auftragnehmers oder von Lizenzgebern des Auftragnehmers, an denen ausdrücklich keine Eigentums- oder Nutzungsrechte für den Kunden eingeräumt werden.

11. Newsletter

11.1. Der Auftragnehmer ist berechtigt, regelmäßig Newsletter an Kunden des Servicepakets zu versenden. In diesem Newsletter informiert der Auftragnehmer über neue Features und Produktinformationen zum Servicepaket.

11.2. Der Auftragnehmer ist überdies berechtigt, dem Kunden Direktwerbung zu eigenen ähnlichen Produkten oder Dienstleistungen an die im Rahmen der Vertragsbeziehung mitgeteilte E-Mail-Adresse des Kunden per E-Mail zu übersenden. Sollte der Kunde keine weiteren Informationen bzw. Newsletter auf elektronischem Weg wünschen, ist eine E-Mail an die im Informationsblatt CSA unter „Kontaktmöglichkeiten", „Newsletterabmeldung" angegebene E-Mail-Adresse zu schicken. Hierauf wird der Kunde in jeder E-Mail ausdrücklich hingewiesen.

12. Allgemeines

12.1. Die Vertragsparteien sichern ausdrücklich zu, dass diese rechtlich befugt sind, den Vertrag über die Nutzung eines Servicepakets abzuschließen. Der Kunde sichert des Weiteren ausdrücklich zu, dass die Angaben betreffend seine Identität richtig sind, dieser insbesondere keine falschen Angaben gemacht hat und auch in Zukunft nicht machen wird um sich Zugang zu dem vertragsgegenständlichen Servicepaket zu verschaffen. Außerdem sichert der Kunde zu, dass die zahlungsrelevanten Angaben (Kontodaten, Kreditkartennummer, etc.) – so solche gemacht wurden – richtig sind..

12.2. Gemäß den vorstehenden Bestimmungen wird im Sinn einer dynamischen Verweisung daher auf jeweils letztaktuelle Beschreibungen Bezug genommen. Die verwiesenen Dokumente und Verlinkungen sind integrierender Vertragsbestandteil.

12.3. Erfüllungsort für alle sich aus diesem Vertrag ergebende Verpflichtungen der Vertragspartner ist der „Sitz des Auftragnehmers" gemäß Informationsblatt CSA.

12.4. Dieser Vertrag über die Nutzung eines Servicepakets sowie die Frage des gültigen Zustandekommens desselben ebenso wie die Vor- und Nachwirkungen unterliegen ausschließlich dem Recht des Staates, in dem sich der „Sitz des Auftragnehmers" gemäß Informationsblatt CSA befindet, unter ausdrücklichem Ausschluss der Anwendung der Normen des internationalen Privatrechts, sowie unter ausdrücklichem Ausschluss der UN-Kaufrechtskonvention. Die für diesen Vertrag maßgebliche Sprache ist Deutsch. Soweit Texte in anderen Sprachen verfügbar sind, stellt dies eine unverbindliche Serviceleistung dar.

12.5. Ausschließlicher Gerichtsstand ist das jeweils sachlich zuständige Gerichtam Sitz des Auftragnehmers gemäß Informationsblatt CSA.

12.6. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses CSA unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit des CSA davon unberührt. Die Parteien sind in einem solchen Falle verpflichtet, die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die dem mit der unwirksamen Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommt. Entsprechendes gilt für Vertragslücken.

12.7. In diesem CSA verwendete Überschriften dienen ausschließlich der Strukturierung und leichteren Lesbarkeit des Dokuments. Für die Auslegung dieses CSA sind sämtliche Bestimmungen – unabhängig von ihrer Zuordnung im Dokument selbst – heranzuziehen.

12.8. Der Kunde bestätigt, dass er dieses CSA und alle in diesem CSA zitierten Fundstellen und verwiesenen Verlinkungen und Anlagen vollständig gelesen und verstanden hat und mit deren Inhalt einverstanden ist.

12.9. Diesem CSA entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen, insbesondere Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, werden ausdrücklich nicht Vertragsinhalt, auch wenn der Auftragnehmer einen Vertrag durchführt ohne solchen Bedingungen ausdrücklich zu widersprechen.

13. Datenschutzbelange und Information zur Datenverarbeitung

13.1. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Daten, Informationen oder Materialien, die der Kunde im Rahmen der Nutzung der Servicepakete übermittelt, gemäß der Bestimmungen dieses CSA keinen anderen Personen als sich selbst zugänglich zu machen, diese Daten nicht zu benutzen und auch nicht zu veröffentlichen. Insoweit diese Daten „personenbezogene Daten" im Sinn des jeweilig national anzuwendenden Datenschutzgesetzes umfassen, beachtet der Auftragnehmer entsprechend das Datengeheimnis im Sinne der nationalen materiellen datenschutzrechtlichen Vorschriften. Nähere Informationen zum Datenschutz sind unter der im Informationsblatt CSA unter „Weitere hilfreiche Links", „Privacy Website" angegebenen Website abrufbar. Der Auftragnehmer verfügt über ein mit datenschutzrechtlichen Themen betrautes Datenschutzteam. Das Privacy-Team kann unter der im Informationsblatt CSA unter „Kontaktmöglichkeiten", „Datenschutz" angegebenen Email-Adresse kontaktiert werden.

13.2. Insoweit der Auftragnehmer aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung oder im Zug eines rechtlichen Verfahrens vor Gericht oder einer sonstigen staatlichen Autorität verpflichtet wird, beim Auftragnehmer vom Kunden gespeicherte Daten dem Gericht oder der sonstigen staatlichen Autorität zugänglich zu machen, geht der Auftragnehmer folgendermaßen vor:

(i) Der Auftragnehmer wird den Kunden hievon so rasch als möglich (elektronisch) verständigen, um dem Kunden dadurch die Möglichkeit zu verschaffen, gegen die Zugänglichmachung der Daten insbesondere rechtliche Schutzmaßnahmen auf eigene Kosten zu versuchen.

(ii) Der Auftragnehmer wird – in vernünftiger Weise erwartbarem Umfang – mit dem Kunden kooperieren, um dessen Datenschutzinteresse zu unterstützen.

13.3. Für Zwecke der Bearbeitung von Supportanfragen und sonstiger Serviceleistungen im Zusammenhang mit einem vom Kunden erworbenen Servicepaket, der Weiterentwicklung dieses Servicepakets sowie der Entwicklung neuer Servicepakete nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass die persönlichen Daten des Kunden (Kontaktdaten) an den jeweiligen Entwickler des vom Kunden erworbenen Servicepakets weitergegeben werden und eine Kontaktaufnahme durch den Entwickler in Form von elektronischer Post erfolgen kann.

Für die diesbezügliche Kontaktaufnahme durch den Entwickler gelten die allgemeinen gesetzlichen Bestimmungen.

13.4. Durch den Abschluss dieses CSA wird zeitgleich die hiezu als integrierten Bestandteil bestehende „Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung" gemäß Art. 28 DSGVO (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung samt „Technische und organisatorische Maßnahmen") gemäß Informationsblatt CSA abgeschlossen.

14. Vertraulichkeit

14.1. Die Vertragsparteien werden im Rahmen des Vertrages gegebenenfalls auch vertrauliche Informationen austauschen. Vertrauliche Informationen sind solche, die mit

dem Vermerk „vertraulich“ versehen sind oder Informationen, deren Vertraulichkeit, beurteilt nach vernünftigen kaufmännischen Sorgfaltskriterien, erkennbar ist.

14.2. Solche vertraulichen Informationen werden von den Vertragsparteien wechselseitig streng vertraulich behandelt und nur für Zwecke der gegenständlichen Vertragsabwicklung verwendet. Nicht von der Vertraulichkeitsverpflichtung umfasst sind vertrauliche Informationen,

(i) die öffentlich bekannt sind oder öffentlich bekannt werden oder öffentlich zugänglich sind oder
(ii) die eine Vertragspartei von Dritten erhalten hat, ohne dass dieser Dritte gegen eine Verpflichtung zur Vertraulichkeit verstoßen hat oder
(iii) die Sachverhalte, Tatsachen, Erfahrungen und Erkenntnisse beinhalten, die bei der die Information empfangenden Vertragspartei schon vorhanden waren, bevor die vertrauliche Information offengelegt wurde oder
(iv) die eine Vertragspartei aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung oder einer gerichtlichen/behördlichen Verfügung offenzulegen hat.

14.3. Jede Vertragspartei behandelt die vertrauliche Information der anderen Vertragspartei zumindest mit jener Sorgfalt, mit der sie die eigene vertrauliche Information schützt.

14.4. Für den Fall, dass eine Vertragspartei die aus dieser Vertraulichkeitsvereinbarung folgenden Verpflichtungen schuldhaft verletzt, ist die verletzende Vertragspartei der anderen gegenüber zu Schadenersatz verpflichtet und unterliegt zusätzlich dem Anspruch auf Unterlassung.

14.5. Die Vertraulichkeitsvereinbarung umfasst den Zeitraum der Vertragslaufzeit und endet zwei Jahre nach Vertragsauflösung, soweit keine gegenteiligen zwingenden gesetzlichen Anordnungen eine länger dauernde Verpflichtung auferlegen.

14.6. Die Vertragsparteien sichern sich darüber hinaus wechselseitig zu, ihnen aus diesem Vertragsabschluss und der Vertragsabwicklung zugänglichen personenbezogenen Daten ohne ausdrückliche Einwilligung der anderen Vertragspartei nicht aktiv an Dritte aus kommerziellen Gründen, das ist zu Zwecken der Förderung eines fremden Wettbewerbs, weiterzugeben. Dritte sind andere Rechtssubjekte als die Vertragsparteien und die mit ihnen verbundenen Unternehmen.