



# Cloud Service Agreement ("CSA")

Fabasoft Cloud

Gültig ab 1. Jänner 2022

Vertraulich

Copyright © Fabasoft Austria GmbH, AT-4020 Linz, 2022.

Alle Rechte vorbehalten. Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsnamen und/oder Marken der jeweiligen Hersteller.

Diese Unterlagen sind vertraulich.

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

Die Weitergabe, Veröffentlichung oder Vervielfältigung sind nicht gestattet.

Aus Gründen der einfacheren Lesbarkeit wird auf die geschlechtsspezifische Differenzierung, z. B. Benutzer/-innen, verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung grundsätzlich für beide Geschlechter.

## Präambel

- A.** Die Fabasoft Austria GmbH, FN 199728v, Honauerstraße 4, AT-4020 Linz, (nachfolgend auch „Fabasoft“), bietet das Servicepaket ‚Fabasoft Cloud‘ als Software as a Service („SaaS“) an (nachfolgend auch „Servicepaket“). Dieses Servicepaket bietet dem Kunden die Möglichkeit zur Datenspeicherung und Datenverwaltung auf der von Fabasoft betriebenen IT-Infrastruktur in den Fabasoft Cloud Rechenzentren und zur Nutzung eines im Servicepaket integrierten Softwareprodukts.

Das Cloud Service Agreement (im Folgenden auch „CSA“) regelt die Rechte & Pflichten der Vertragsparteien in Zusammenhang mit dem Cloud Service von Fabasoft.

- B.** Das CSA besteht aus den folgenden einen integrierten Bestandteil bildenden Anlagen:

./1 Cloud Service Agreement

./2 Softwareproduktinformation

./3 Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung samt technische und organisatorische Maßnahmen

./4 Leistungsmerkmale Datensicherheit

./5 Leistungsmerkmale Rechenzentrumsbetrieb

welche das vertragliche Verhältnis zwischen dem Kunden und Fabasoft zur Nutzung des vom Kunden ausgewählten Servicepakets abschließend regelt.

Der Kunde kann das CSA in der aktuellen Form unter <https://www.fabasoft.com/public-cloud/contract> abrufen, lesen, speichern und ausdrucken.

- C.** Festgehalten wird, dass die Fabasoft Austria GmbH, FN 199728v, Honauerstraße 4, 4020 Linz] 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 CH-170.3.023.107-2, Spitalgasse 36, CH-3011 Bern, benannt wird.

- D.** Kunden können sich bei Fragen in Bezug auf die Verarbeitung von personenbezogenen Daten über die E-Mail-Adresse [privacy@fabasoft.com](mailto:privacy@fabasoft.com) an Fabasoft 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.** 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 1 Woche aufgekündigt werden.

Der Vertrag für ein kostenpflichtiges Servicepaket wird ebenfalls auf unbestimmte Zeit geschlossen. Der Kunde hat bei Vertragsabschluss die Möglichkeit die Zahlungsperiode (z.B. für ein Jahr) auszuwählen. Das Vertragsverhältnis kann von jeder Vertragspartei ohne Angabe von Gründen unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat jeweils auf das Ende jener Zahlungsperiode aufgekündigt werden, für die der Kunde die Zahlung vereinbarungsgemäß zu leisten hat.

- F.** Fabasoft hat aus dem mit dem Kunden geschlossenen Vertrag Anspruch auf ein Entgelt, soweit das Servicepaket nicht kostenfrei angeboten wird. Die im Zeitpunkt des

Vertragsabschlusses anwendbaren Preise sind im gegenständlichen Angebot ersichtlich. Das vereinbarte Entgelt ist auf die bestimmte Zahlungsperiode 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 <https://www.fabasoft.com/public-cloud/spi>.

Ohne Abschluss dieser rechtlichen Vereinbarung dürfen Sie das Servicepaket nicht nutzen.

## 1. Vertragsgegenstand

- 1.1.** Fabasoft gewährt mit Vertragsabschluss dem Kunden die räumlich unbeschränkte, zeitlich auf die Dauer des vom Kunden mit Fabasoft geschlossenen Vertrags über die Nutzung des Servicepakets (nachfolgend auch „Vertrag“) befristete, nicht ausschließliche und nicht übertragbare Bewilligung

- (i) zur Datenspeicherung und Datenverwaltung auf der von Fabasoft betriebenen IT-Infrastruktur in den Fabasoft Cloud Rechenzentren und
- (ii) zur Nutzung der dort betriebenen Softwareprodukte und
- (iii) zur Nutzung von Cloud Apps und/oder Mobile Apps, die im Zusammenhang mit dem vom Kunden ausgewählten Servicepaket vertrieben werden.

Die dem Kunden gemäß Vertrag eingeräumte Bewilligung und die von Fabasoft vertragsgemäß erbrachten Leistungen werden als „Servicepaket“ bezeichnet.

- 1.2.** Eigenschaft, Beschaffenheit und Ausgestaltung des Servicepaketes sind wie folgt spezifiziert:

- (i) Durch die Softwareproduktinformation (<https://www.fabasoft.com/public-cloud/spi>)
- (ii) Durch die Leistungsmerkmale über den Rechenzentrumsbetrieb (<https://www.fabasoft.com/cloudservices/data-center>).
- (iii) Durch die Leistungsmerkmale in Bezug auf die Datensicherheit (<https://www.fabasoft.com/cloudservices/data-security>).

- 1.3.** Fabasoft bleibt ausdrücklich die Änderung des gegenständlichen CSA und der Leistungsparameter zu dem vom Kunden ausgewählten Servicepaket vorbehalten. Auf das Vertragsverhältnis mit dem Kunden ist die Fassung des CSA anwendbar, das im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses oder im Zeitpunkt des Beginns einer neuen Zahlungsperiode von Fabasoft zur Verfügung gestellt wird. Dasselbe gilt für die Leistungsparameter zu dem vom Kunden ausgewählten Servicepaket. Vertragsänderungen werden mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten angekündigt.

- 1.4.** Auf das Vertragsverhältnis mit dem Kunden, das sich auf ein kostenfreies Servicepaket bezieht, sind eine geänderte CSA und Leistungsparameter jederzeit während einer bestehenden Vertragslaufzeit möglich und zulässig. Auf das Vertragsverhältnis ist ab der Veröffentlichung unter <https://www.fabasoft.com/public-cloud/contract> die jeweils letztaktuelle Fassung anwendbar.

## 2. Registrierung

- 2.1.** Fabasoft 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 der Anlage „Leistungsmerkmale Datensicherheit“ (<https://www.fabasoft.com/cloudservices/data-security>).

### 3. Vertragsabschluss

- 3.1.** Durch die ordnungsgemäße Erledigung des Erwerbsvorgangs über die Nutzung des Servicepakets kommt es zum Vertragsabschluss zwischen dem Kunden und Fabasoft. Auf dieses Vertragsverhältnis ist dieses CSA anwendbar. Mit Vertragsabschluss über das Servicepaket erhält der Kunde zur Bestätigung des Vertragsabschlusses das CSA sowie für kostenpflichtige Servicepakete eine Rechnung per E-Mail zugestellt.
- 3.2.** Fabasoft kann technisch nicht mit Sicherheit feststellen, ob ein Kunde tatsächlich diejenige Person darstellt, die der Kunde vorgibt zu sein. Fabasoft 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.

### 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. Der Kunde wählt bei Vertragsabschluss die Zahlungsperiode (z.B. für ein Jahr). Das Vertragsverhältnis kann von jeder Vertragspartei ohne Angabe von Gründen unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat jeweils auf das Ende jener Zahlungsperiode aufgekündigt werden, für die der Kunde die Zahlung vereinbarungsgemäß zu leisten hat.
- 4.3.** Der Abschluss eines CSA zu bestimmten Servicepaketen bedingt gegebenenfalls eine Anpassung der Zahlungsperiode von bereits erworbenen Servicepaketen. Im gegenständlichen Angebot wird der Kunde darauf aufmerksam gemacht, konkret welche Veränderungen der Zahlungsperioden 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 Fabasoft berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen, liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde mit seinen Zahlungen mehr als 30 Tage in Verzug ist, 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), Angabe unrichtiger Kontaktdaten durch den Kunden, Angabe unrichtiger Zahlungsinformationen durch den Kunden an Fabasoft, 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.

- 4.5.** Die Kündigungserklärung sowie die Vertragsauflösungserklärung aus wichtigem Grund haben schriftlich per E-Mail an [cancel@fabasoft.com](mailto:cancel@fabasoft.com) oder durch Übermittlung des

ordnungsgemäß ausgefüllten Kündigungsformulars, online abrufbar unter dem Link <https://www.fabasoft.com/cancel>, rechtzeitig zu erfolgen; jene der Fabasoft hat an eine vom Kunden bei der Bestellung bekanntzugebende 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.** Spätestens 14 Tage nach Vertragskündigung informiert Fabasoft durch eine automatisch generierte Mitteilung den Kunden über die bevorstehende Beendigung des Vertrags und die Berechtigung von Fabasoft, die vom Kunden gespeicherten Daten (Benutzerdaten) in den Fabasoft Cloud Rechenzentren zu löschen. Fabasoft ist ausdrücklich berechtigt, die in den Fabasoft Cloud Rechenzentren 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 Fabasoft ungeachtet der Qualität, Beschaffenheit, Werthaltigkeit und der Bedeutung dieser Daten für den Kunden. Auf Wunsch des Kunden, der gegenüber Fabasoft vor Ablauf von 4 Monaten, gerechnet ab der Vertragsbeendigung, schriftlich per E-Mail zu erklären ist, ist Fabasoft 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 auf der von Fabasoft betriebenen Infrastruktur gespeichert hat, gegen im Einzelfall festzulegendes Entgelt dem Kunden auf maschinenlesbaren Aufzeichnungsträgern auszufolgen. Dokumente in den Benutzerdaten werden in dem technischen Format, in dem sie vom Kunden eingestellt wurden, und Metadaten der Benutzerdaten im Fabasoft XML-Format ausgefolgt.

Fabasoft 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.** Wechselt der Kunde von einem Servicepaket nach Beendigung der Zahlungsperiode 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 Fabasoft zur Löschung dieser Daten im Sinne dieses CSA berechtigt ist.

- 4.8. Im Rahmen der Datenverarbeitung von Fabasoft als Auftragsverarbeiter für den Kunden (als Verantwortlichen) kann Fabasoft Sub-Auftragsverarbeiter beauftragen oder bereits beauftragte unter den in Punkt 5.5.1 der Leistungsmerkmale Datensicherheit angeführten Bedingungen ersetzen.** Fabasoft wird die Subbeauftragung oder den Wechsel eines **Sub-Auftragsverarbeiters** dem Kunden unverzüglich bekanntgeben. Dem Kunden wird sodann ein Widerspruchsrecht eingeräumt.

Im Falle, dass der Kunde der Subbeauftragung aus sachlich gerechtfertigtem Grund widerspricht, so ändert dieser Widerspruch nichts an der Rechtmäßigkeit der Subbeauftragung. Im Falle eines erfolgten Widerspruchs, sind der Kunde und Fabasoft – mangels einvernehmlicher Lösung – je zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrags berechtigt.

Dieses außerordentliche Kündigungsrecht berechtigt den Kunden und Fabasoft jeweils das gegenständliche Vertragsverhältnis unter Berücksichtigung der Formalitäten gemäß Ziffer 4.5 aufzukündigen. Hat der Kunde eine Zahlungsperiode gewählt, die länger ist als das

Vertragsverhältnis bis zur außerordentlichen Kündigung gedauert hat, erhält der Kunde das zu viel bezahlte Entgelt, aliquotiert auf Monatsbasis, rückerstattet.

Dieses außerordentliche Kündigungsrecht steht dem Kunden auch dann zu, wenn Fabasoft ohne vorherige Einholung der schriftlichen Genehmigung des Kunden oder entgegen einem sachlich gerechtfertigten Einspruch des Kunden eigenmächtig einen **Sub-Auftragsverarbeiter** heranzieht und eine einvernehmliche Lösung nicht möglich ist.

**Die aktuelle Liste der Sub-Auftragsverarbeiter ist online abrufbar unter <https://www.fabasoft.com/cloudservices/data-security>.**

Hinsichtlich der Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit in Bezug auf die Beauftragung von Sub-Auftragsverarbeiter, sowie den Voraussetzungen für einen Widerspruch wird auf die Bestimmungen der „Leistungsmerkmale Datensicherheit“ und „Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung“ verwiesen.

## 5. Kunde

- 5.1.** Zur Nutzung des Servicepakets sind ausschließlich Kunden und die von diesen Kunden 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, das den Gegenstand des Vertragsabschlusses bildet, vorgesehen sind, und 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 Fabasoft in ein neues Vertragsverhältnis zu treten, in dem sich der Kunde für ein Servicepaket mit höheren Leistungsparametern entscheidet.
- 6.2.** 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 Zahlungsperiode zu einem Servicepaket mit höheren Leistungsparametern und/oder erwirbt ein Kunde während einer Zahlungsperiode zusätzliche Servicepakete, so wird das dafür zu leistende aliquote Entgelt für die verbliebene Zahlungsperiode des ursprünglichen Servicepakets verrechnet.
- 6.4.** Während einer Zahlungsperiode zu einem kostenpflichtigen Servicepaket ist der Wechsel zu einem kostenpflichtigen Servicepaket mit niedrigeren Leistungsparametern ausgeschlossen.

## 7. Entgelt, Fälligkeit, Verzugsfolgen

### 7.1. Laufzeitbezogenes Entgelt

- 7.1.1. Maßgeblich für das Fabasoft 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 gegenständlichen Angebot ersichtlich. Zahlungen können nur in jenen Währungen erfolgen, die im gegenständlichen 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 unveränderlich. Für jeweils neue Zahlperioden ist Fabasoft 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 Fabasoft dem Kunden für den Kündigungszeitraum den vor der Preiserhöhung geltenden Preis.
- 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 gegenständlichen Angebot ersichtlich. Zahlungen können nur in jenen Währungen erfolgen, die im gegenständlichen 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 gegenständlichen Angebot benannt.

### 7.3. Gemeinsame Bestimmungen

- 7.3.1. Die Zahlung des vereinbarten Entgeltes erfolgt mittels Bankeinzug, Abbuchungsverfahren oder mittels vergleichbarer, automationsunterstützter durchgeführter Zahlungsvorgänge.
- 7.3.2. Der Kunde ist nicht berechtigt, mit eigenen allenfalls zustehenden Forderungen gegen den Entgeltsanspruch der Fabasoft aufzurechnen. Die Zahlungsverpflichtung besteht unabhängig davon, ob die angeforderten Benutzerkonten auch tatsächlich verwendet werden.
- 7.3.3. Fabasoft behält sich ausdrücklich für den Fall des Zahlungsverzuges des Kunden das Recht vor, – dies unbeschadet von anderen zustehenden Rechten – die zu erbringenden Leistungen auszusetzen bzw. zu beenden. Fabasoft ist zu dieser Zurückbehaltung von Leistungen 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 gemäß BGBl. I Nr. 125/1998, veröffentlicht von der Österreichischen Nationalbank, als vereinbart. Darüber hinaus ersetzt der Kunde Fabasoft sämtliche anfallenden notwendigen Kosten der Eintreibung.



Zudem ist Fabasoft berechtigt, die in den Fabasoft Cloud Rechenzentren vom Kunden gespeicherten Daten nicht wiederherstellbar zu löschen (Siehe Ziffer 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 gemäß der in Ziffer 1 dieses Vertrags definierten Verlinkungen.

Fabasoft 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, ist dieser Sachverhalt bei Fabasoft rekonstruierbar und hat Fabasoft diesen Sachverhalt zu vertreten, so ist Fabasoft 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 von Fabasoft 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 Fabasoft Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrags erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, 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 Fabasoft ihre Leistungen gemäß dem Vertrag über die Nutzung des Servicepakets unentgeltlich erbringt, ist ein Gewährleistungsanspruch gänzlich ausgeschlossen.
- 8.4.** Fabasoft gewährleistet die in Ziffer 2.1 der Anlage „Leistungsmerkmale Rechenzentrumsbetrieb“ beschriebene Hochverfügbarkeit des Rechenzentrumsbetriebes. Ist der Rechenzentrumsbetrieb außerhalb reservierter Wartungsfenster tatsächlich mehr als 48 Stunden unterbrechungsfrei nicht verfügbar, und hat Fabasoft diese Nichtverfügbarkeit zu verantworten, leistet Fabasoft 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. Fabasoft 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. Schadenersatz

**9.1. Die Haftung von Fabasoft für Gewährleistungsansprüche, sowie die Haftung von Fabasoft 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. Fabasoft haftet nicht für mittelbare oder indirekte Schäden. Der Kunde bestätigt und ist ausdrücklich damit einverstanden, dass Fabasoft 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 Fabasoft keine Kontrolle über die Websites, Ressourcen und/oder Materialien von Drittanbietern hat, bestätigt hiermit der Kunde ausdrücklich und erklärt sich damit einverstanden, dass Fabasoft für die Folgen der Nutzung solcher Websites oder Ressourcen im Zusammenhang mit den unter Ziffer 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 der Fabasoft 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.** Fabasoft ist in der Erbringung ihrer Leistungen aus dem Vertrag über die Nutzung des Servicepakets darauf angewiesen, dass Datenfernübertragungsmedien nutzbar vorhanden sind und eine angemessene Energieversorgung verfügbar ist. Ist Fabasoft an der Leistungserbringung deshalb gehindert oder verhindert, da diese Prinzipalvoraussetzungen nicht oder nicht im erforderlichen Umfang nutzbar und verfügbar sind, trifft Fabasoft hieraus keine wie auch immer bezeichnete Verantwortung.

**9.3.** Fabasoft sichert zu, auf die im Rahmen des Rechenzentrumsbetriebes der Fabasoft zukommenden Daten und Dateninhalte (Benutzerdaten) ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden im Einzelfall nicht zuzugreifen, sondern diese Daten und Inhalte lediglich in den Fabasoft Cloud Rechenzentren zu speichern. Fabasoft trägt daher auch keine Verantwortung – weder dem Kunden gegenüber, noch Dritten gegenüber – dafür, was in den gespeicherten Daten enthalten ist.

Auch wird hiermit eine Haftung der Fabasoft für Löschungen, Korrekturen, Änderungen, Beschädigungen, Verlusten 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.

**9.4.** Verantwortlich für den Inhalt der aus dem Vertrag über die Nutzung eines Servicepakets bei Fabasoft 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 von Fabasoft vertragsgemäß erbrachten Leistungen 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 der Fabasoft 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 der Fabasoft oder dem diesen zugehörigen Systemen oder Netzwerken zu verschaffen.

Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde, Fabasoft unverzüglich jede unbefugte Nutzung (s)eines Benutzer-Accounts, sowie jede andere dem Kunden bekannt gewordene oder vom Kunden vermutete Verletzung von Datensicherheitsbestimmungen per E-Mail an [support@fabasoft.com](mailto:support@fabasoft.com) oder telefonisch unter +43 732 606162 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 Fabasoft 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.** Fabasoft alleine sowie Lizenzgeber der Fabasoft 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 von Fabasoft, daher dürfen diese vom Kunden nicht übertragen oder verändert werden. Die Produktnamen der zur Nutzung zur Verfügung gestellten Softwareprodukte sind Marken von Fabasoft oder verbundenen Unternehmen von Fabasoft, an denen ausdrücklich keine Eigentums- oder Nutzungsrechte für den Kunden eingeräumt werden.

## 11. Newsletter

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

**11.2.** Fabasoft ist überdies berechtigt, dem Kunden Direktwerbung zu eigenen ähnlichen Produkten oder Dienstleistungen per E-Mail zu übersenden. Sollte der Kunde keine weiteren Informationen bzw. Newsletter auf elektronischem Weg wünschen, ist eine E-Mail an die E-Mail-Adresse [unsubscribe@fabasoft.com](mailto:unsubscribe@fabasoft.com) zu schicken.

## 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.** Fabasoft behält sich ausdrücklich das Recht vor, dieses CSA jederzeit zu ändern bzw. zu ergänzen. Es obliegt den Kunden sich regelmäßig über die jeweils letztaktuelle Fassung des CSA in Kenntnis zu setzen (siehe dazu Link <https://www.fabasoft.com/cloudservices/gtc>). Darüber hinaus werden durch Fabasoft vertragliche Änderungen mindestens 14 Tage vor In-Kraft-Treten angekündigt.
- 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 dieser Vereinbarung ergebende Verpflichtungen der Vertragspartner ist 4020 Linz/Österreich.
- 12.4.** Dieses CSA sowie der Vertrag über die Nutzung eines Servicepakets sowie die Frage des gültigen Zustandekommens dieser ebenso wie die Vor- und Nachwirkungen unterliegen ausschließlich österreichischem Recht 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.** Gerichtsstand ist das für den Sitz der Fabasoft zuständige Gericht.
- 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 Fabasoft einen Vertrag durchführt ohne solchen Bedingungen ausdrücklich zu widersprechen.

## 13. Datenschutzbelange und Information zur Datenverarbeitung

- 13.1.** Fabasoft ist verpflichtet, Daten, Informationen oder Materialien, die der Kunde im Rahmen der Nutzung der Leistungen von Fabasoft aus dem Vertrag über die Nutzung eines Servicepakets 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 Fabasoft entsprechend das Datengeheimnis im Sinne der nationalen materiellen datenschutzrechtlichen Vorschriften. Nähere Informationen zum Datenschutz sind unter <https://www.fabasoft.com/privacy> abrufbar. Fabasoft verfügt über ein mit Datenschutzrechtlichen Themen betrautes Datensicherheitsteam. Das Fabasoft Privacy-Team kann unter [privacy@fabasoft.com](mailto:privacy@fabasoft.com) kontaktiert werden.
- 13.2.** Insoweit Fabasoft aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung oder im Zug eines rechtlichen Verfahrens vor Gericht oder einer sonstigen staatlichen Autorität verpflichtet wird, bei Fabasoft vom Kunden gespeicherte Daten dem Gericht oder der sonstigen staatlichen Autorität zugänglich zu machen, geht Fabasoft folgendermaßen vor:
- (i) Fabasoft 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) Fabasoft 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 einer vom Kunden erworbenen Cloud App, der Weiterentwicklung dieser Cloud App sowie der Entwicklung neuer Cloud Apps erteilt der Kunde hiermit seine ausdrückliche vorherige Einwilligung, dass die persönlichen Daten des Kunden (Kontaktdaten) an den jeweiligen Entwickler der vom Kunden erworbenen Cloud App weitergegeben werden dürfen, sowie zur Kontaktaufnahme durch den Entwickler in Form von elektronischer Post.
- 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 ab (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung samt technische und organisatorische Maßnahmen, <https://www.fabasoft.com/cloudservices/data-processing-agreement>) abgeschlossen.

## 14. Vertraulichkeit

- 14.1.** Die Vertragsparteien werden zufolge des gegenständlichen Vertragsabschlusses 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 Vertraulichkeitszusicherung folgenden Verpflichtungen schuldhaft verletzt, ist die verletzende Vertragspartei der anderen gegenüber zu Schadenersatz verpflichtet und unterliegt zusätzlich dem Anspruch auf Unterlassung.

**14.5.** Die Vertraulichkeitszusicherung 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.