

## **Allgemeine Vertragsbedingungen „Backup-as-a-Service“ der CANCOM Austria AG**

### **A. Allgemeiner Teil**

#### **1. Anwendungsbereich und Vertragsaufbau**

- 1.1** Der Allgemeine Teil enthält die auf alle Service anwendbaren, der Besondere Teil B nur die spezifisch für die einzelnen Services geltenden Vertragsbedingungen.
- 1.2** Diese Vertragsbedingungen (im Folgenden AGB) stellen zusammen mit dem Angebot zu „Backup-as-a-Service“ und den sonstigen Anlagen und Bedingungen des Angebots der CANCOM die alleinige vertragliche Grundlage (im Folgenden Vertrag) der CANCOM Austria AG, 1120 Wien, Wienerbergstraße 53 (FN 178368g) (im Folgenden „CANCOM“ genannt) dar und regeln die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen für den Kunden.
- 1.3** Diese AGB gelten für alle Leistungen, die CANCOM gegenüber dem Kunden erbringt, auch wenn später bei einem Vertragsabschluss im Einzelfall nicht ausdrücklich darauf Bezug genommen wird.
- 1.4** Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen dieser „Backup-as-a-Service“-AGB, des Angebots samt Anlagen, sowie sämtliche damit im Zusammenhang stehende Erklärungen bedürfen der Schriftform, somit auch der Originalunterschrift oder der qualifizierten elektronischen Signatur und sind nur dann wirksam, wenn sie von einem seitens CANCOM bevollmächtigten Vertreter schriftlich anerkannt wurden. Dies gilt auch für das Abgehen des Schriftformerfordernisses. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 1.5** Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden, auch wenn diese beispielsweise Angebotsaufforderungen, Bestellungen oder Annahmeerklärungen beigefügt sind und diesen nicht widersprochen wird, nicht Vertragsinhalt, es sei denn, sie sind von CANCOM ausdrücklich schriftlich anerkannt worden. Vertragserfüllungshandlungen seitens CANCOM gelten in keinem Fall als Zustimmung zu Vertragsbedingungen, die von den Bedingungen von CANCOM abweichen.

#### **2. Leistungsumfang**

- 2.1** CANCOM stellt dem Kunden im Umfang der gewählten Services entweder

Speicherplatz und Serverdienste auf einer an das Internet angebotenen Infrastruktur oder System und Systemkomponenten zur Verfügung und erbringt Serviceleistungen nach den Bedingungen dieser AGB, des Angebots und die dem Angebot beiliegenden und einen integrierenden Vertragsbestandteil bildenden Leistungsumfangbeschreibungen (Service Level Agreement). CANCOM ist jederzeit berechtigt, Services an den jeweiligen Stand der Technik anzupassen. Sollten sich aus einer solcher Anpassung erhöhte Aufwände für CANCOM ergeben, so ist CANCOM berechtigt diese gesondert in Rechnung zu stellen. Näheres dazu siehe im Besonderen Teil B dieser Bestimmungen.

- 2.2** Art, Qualität, Umfang und Systemvoraussetzungen der von CANCOM an den Kunden der jeweiligen Services ergeben sich ausschließlich durch das Angebot und den Leistungsumfangbeschreibungen (Service Level Agreement).
- 2.3** Rechnungszentrumsleistungen werden grundsätzlich innerhalb des EWR-Raums, hauptsächlich in Österreich, Deutschland und der Schweiz, erbracht. Sollte die Rechenzentrumsleistung außerhalb des EWRs erbracht werden, ist hierfür die ausdrückliche Zustimmung des Kunden notwendig.
- 2.4** Zugriff und Nutzung der Software durch den Kunden erfolgen über das Internet bzw. die herunterzuladenden Applikationen.
- 2.5** Möglichkeiten der Verwaltung der eigenen Rechte, der Authentifizierungsmöglichkeiten und der Benutzerverwaltung werden in der jeweiligen Applikation geregelt.
- 2.6** Außergewöhnliche Implementierungsleistungen und Anpassungen werden nach Abschätzung zu unseren Regiestundensätzen angeboten. Die die Stundensätze basieren auf den Verrechnungssätzen des Kundendienstes von CANCOM und ändern sich mit diesen.
- 2.7** CANCOM ist nicht verpflichtet Schulungen anzubieten oder abzuhalten, sofern dies nicht explizit im jeweiligen Angebot festgehalten ist.
- 2.8** Die Verfügbarkeit der Services und die Service-Levels richten sich nach dem jeweiligen Angebot bzw. SLA.
- 2.9** User Lizenzen werden gemäß dem im Angebot vereinbarten Leistungsumfang zur Verfügung gestellt und verrechnet. Kommt es jedoch nach Unterzeichnung des Angebots bzw. nach Vertragsabschluss zu einer Unter- bzw. Überschreitung der im Leistungsumfang vereinbarten Lizenzen, wird die Verrechnung an den tatsächlichen Verbrauch angepasst. Dem Kunden wird also das verrechnet, was er tatsächlich benötigt/verbraucht.
- 2.10** Speicherkapazitäten werden gemäß dem im Angebot vereinbarten Leistungsumfang zur Verfügung gestellt und verrechnet. Kommt es jedoch

nach Unterzeichnung des Angebots bzw. nach Vertragsabschluss zu einer Unter- bzw. Überschreitung der im Leistungsumfang vereinbarten Speicherkapazitäten, wird die Verrechnung an den tatsächlichen Verbrauch angepasst. Dem Kunden wird also das verrechnet, was er tatsächlich benötigt/verbraucht.

**2.11** Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt CANCOM die Dienstleistungen während der bei CANCOM üblichen Geschäftszeiten (NAZ), ausgenommen Feiertage und bei CANCOM generell arbeitsfreien Tage.

**2.12** Der Kunde wird an den vertragsgegenständlichen Systemen keine Serviceleistungen selbst erbringen oder Dritte dazu beauftragen.

**2.13** Sämtliche Leistungen, welche ausschließlich über die im jeweiligen Service Level Agreement (SLA) definierten Leistungen hinausgehen, werden gegen gesonderte Beauftragung erbracht und nach den jeweils gültigen Verrechnungssätzen von CANCOM verrechnet.

Im Umfang sind nachfolgende Leistungen nicht enthalten und werden somit jedenfalls dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt - es handelt sich hierbei um eine demonstrative Aufzählung:

- Leistungen, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der für die entsprechenden Serviceleistungen vereinbarten Zeiten erbracht werden, sowie jene, die vereinbarte Mengengerüste übersteigen
- die Behebung von Störungen des „Veeam Backup und Replication Servers“ beim Kunden vor Ort
- Backup-Kontrollen beim Kunden bzw. eine Kontrolle der kundenseitigen System-Konfiguration und der geplanten Sicherungsläufe
- die Analyse von Fehlermeldungen, sowie damit einhergehende notwendige Maßnahmen
- Datenwiederherstellung
- Sämtliche Arbeiten am Kabel- und Leitungsnetz
- Sämtliche Leistungen zur Störungsbehebung und Wiederherstellung von Schäden aus Elementarereignissen (z.B. Blitz- und Wasserschäden, etc.)
- Die Überprüfung von Systemkomponenten durch CANCOM auf sicherheitsrelevante Lücken sowie sämtliche im Zusammenhang mit der Behebung dieser Sicherheitslücken stehende Unterstützungsleistungen
- Leistungen im Zusammenhang mit Störungen, die durch nicht von diesem Vertrag umfasste Systeme oder Systemkomponenten hervorgerufen werden
- Störungsbehebungen bei Nichteinhaltung der Umgebungsbedingungen (Feuchtigkeit, Staub, Schadstoffe, etc.) sowie Betrieb des Systems entgegen den Herstellervorgaben (Systemvoraussetzungen). Ebenso Serviceleistungen die in Folge einer unsachgemäßen Handhabung mit den unter Service stehenden Komponenten anfallen (zB. Beschädigungen durch den Kunden, Devastierung usw.).
- Behebung von Störungen außerhalb der CANCOM Normalarbeitszeit (NAZ)
- Leistungen für den Nachweis, dass die Störungsursache bei Fehlern bzw. Fehlfunktionen nicht an einem von CANCOM betreutem System liegt (z.B. bei Integrierten Systemen, Systemen mit zusätzlich installierter Software, usw.)

- Leistungen im Zusammenhang mit Störungen, die auf eine unsachgemäße Behandlung, auf Bedienungsfehler, auf technische oder sonstige Eingriffe durch den Kunden oder Dritte in das System selbst oder auf sonstige von CANCOM nicht zu vertretene Umstände zurückzuführen sind
- Sämtliche Leistungen, die im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung anfallen (z.B. der Abbau des Services, technische Formate der Datenübermittlung, etc.) werden dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung gestellt (vgl. Punkt 7.6 und 7.7)

### **3. Systemüberprüfung**

**3.1** Sofern das Service für ein System erbracht wird, das zu Vertragsschluss bereits mehr als 12 Monate in Betrieb steht, oder welches nicht von CANCOM geliefert oder in Betrieb genommen worden ist, so ist CANCOM berechtigt, dieses zu überprüfen.

**3.2** Ergibt diese Überprüfung als Ergebnis, dass die kundenseitigen Voraussetzungen für die angebotenen Services nicht oder nur teilweise gegeben sind, so werden dem Kunden alternative Lösungsvorschläge unterbereitet. CANCOM hat zudem das Recht, innerhalb von vier Wochen nach Durchführung dieser Prüfung, ohne die Angabe von Gründen vom Vertrag zurückzutreten.

**3.3** Die entstehenden Kosten und Aufwendungen der Systemüberprüfung und einer allfälligen (auch fehlgeschlagenen) Systeminstandsetzung hat der Kunde nach den jeweils gültigen Listenpreisen und Verrechnungssätzen des Kundendienstes von CANCOM zu tragen. Dies gilt auch für den Fall eines Rücktritts von CANCOM gemäß dieser Bestimmung.

### **4. Entgelte / Fälligkeit / Erhöhung**

**4.1** Die vom Kunden zu bezahlenden Entgelte und Konditionen ergeben sich aus dem Angebot.

**4.2** Das Entgelt ist ab dem vereinbarten Leistungsbeginn, ansonsten ab Vertragsbeginn zur Zahlung fällig. Art und Umfang der Leistungen werden ausschließlich durch das Angebot und der ihm beiliegenden und einen integrierenden Vertragsbestandteil bildenden Leistungsumfangbeschreibungen (Service Level Agreement) bestimmt.

**4.3** Die Verrechnung des monatlichen Entgelts erfolgt monatlich im Nachhinein, zahlbar binnen einer Frist von 14 Tagen. Im Falle der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden ist CANCOM berechtigt, das Entgelt für die Dauer des Insolvenzverfahrens monatlich im Voraus ab Eröffnungstichtag zu verrechnen. Das Entgelt vom Tag der Insolvenzeröffnung bis zum Ende des laufenden Monats wird anteilmäßig berechnet. Gleiches gilt bei Verschlechterung der Bonität des Kunden.

- 4.4** Die von CANCOM gelegten Rechnungen sind zuzüglich der Umsatzsteuer gemäß des darin ausgewiesenen Fälligkeitsdatum ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar.
- 4.5** Sämtliche Forderungen aus dem Vertrag sind unverzüglich zur Zahlung fällig. Bei Verzug werden 1% Zinsen pro Monat verrechnet. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadens bleibt davon unberührt.
- 4.6** Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog.
- 4.7** Bei auch nur teilweise Zahlungsverzug ist CANCOM berechtigt, die vertraglich vereinbarten Leistungen gänzlich oder teilweise bis zum Zahlungseingang einzustellen. Die Zahlungspflichten des Kunden bleiben unverändert aufrecht.
- 4.8** Ohne ausdrückliche schriftliche Erklärung von CANCOM gilt die Einstellung der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht als Auflösung des Vertragsverhältnisses. CANCOM wird die Serviceleistungen erbringen, sobald die Zahlungspflichten oder sonstige Vertragspflichten vom Kunden vereinbarungsgemäß erfüllt werden.
- 4.9** Die Höhe sämtlicher laufender Entgelte wird nach dem von der Statistik Austria verlautbarten Verbraucherpreisindex 2015 (VPI 2015) oder des an seine Stelle tretenden Index wertgesichert, weshalb sich die laufenden Entgelte erhöhen oder verringern können. Die laufenden Entgelte erhöhen oder verringern sich somit in dem Ausmaß, wie sich der VPI 2015 ändert. Die Anpassung der Entgelte erfolgt einmal jährlich mit 1. April eines jeden Kalenderjahres in dem Verhältnis, in dem sich der Jahresdurchschnitt des VPI 2015 für das letzte Kalenderjahr gegenüber dem VPI 2015 für das vorletzte Kalenderjahr vor der Anpassung verändert hat. Darüber hinaus behält sich CANCOM vor, im Falle von Steigerungen variabler Kostenanteile, (wie z.B. aber nicht ausschließlich Energie, Rohstoffe, Logistik, Lohnkosten usw.) die Entgelte monatlich an die Marktgegebenheiten anzupassen. Nimmt CANCOM keine Anpassung vor, verzichtet CANCOM nicht auf das Recht, die betreffende Erhöhung in den Folgejahren bei der Anpassung der Entgelte zu berücksichtigen. Sämtliche infolge eines mit CANCOM eingegangenen Kundenvertrages zu entrichtenden Steuern trägt der Kunde.
- 4.10** Die eingeschränkte oder unmögliche Verwendbarkeit des im Vertrag definierten Systems oder Teilen des Systems wegen Beschädigung, Diebstahl, Verlust, rechtlicher, technischer oder wirtschaftlicher Unbrauchbarkeit, auch bei Zufall oder höherer Gewalt, berechtigt den Kunden nicht zur Auflösung, Kündigung oder Teilkündigung des Vertrages. Die Kosten und Aufwendungen der Wiederherstellung hat der Kunde zu tragen, außer die eingeschränkte oder unmögliche Verwendbarkeit wurde durch CANCOM

verschuldet. In diesem Fall hat der Kunde ein außerordentliches Kündigungsrecht. Die Pflicht zur Zahlung der vereinbarten Entgelte bleibt aufrecht. Der Kunde ist zu einer einseitigen Minderung der Entgelte nicht berechtigt.

## **5. Elektronische Rechnungslegung**

- 5.1** Rechnungen können nach Wahl von CANCOM in elektronischer Form per E-Mail oder in Papier-Form zugestellt werden. Bei elektronischen Rechnungen hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass diese auch abgerufen werden können. Der Kunde verpflichtet sich eine eigene E-Mail-Adresse, welche ausschließlich für den Empfang von elektronischen Rechnungen eingerichtet ist, CANCOM bekanntzugeben. Die CANCOM-E-Mail-Adresse ist lediglich eine Versandadresse für den Versand von elektronischen Rechnungen, der Empfang von E-Mails ist nicht möglich.
- 5.2** Elektronische Rechnungen werden im Dateiformat „portable document format“ (pdf) erstellt und sind nicht signiert. Ein gleichzeitiger Bezug von elektronischen Rechnungen und Rechnungen in Papierform ist nicht möglich. Pro Rechnung wird eine pdf-Datei erstellt. Jede Rechnung wird einzeln per E-Mail verschickt.
- 5.3** Die elektronische Rechnung gilt als zugegangen, sobald sie unter gewöhnlichen Umständen abgerufen bzw. zur Kenntnis genommen werden können.
- 5.4** Mahnungen werden in Papierform an die bekanntgegebene Rechnungsadresse zugestellt.
- 5.5** Sollte eine elektronische Rechnung nicht zugestellt werden können, behält sich CANCOM das Recht vor, die Rechnung an die CANCOM zuletzt bekannt gegebene Postanschrift des Kunden in Papierform zu übermitteln.
- 5.6** Der Kunde kann die elektronische Zusendung der Rechnungen jederzeit schriftlich und rechtsgültig unterfertigt (per Post oder eingescannt per E-Mail oder Fax) widerrufen. Danach erhält der Kunde Rechnungen zukünftig postalisch an die CANCOM zuletzt bekannt gegebene Postanschrift zugestellt. CANCOM behält sich das Recht vor, aus wichtigem Grund die Zustellung der Rechnungen selbständig an die CANCOM zuletzt bekannt gegebene Postanschrift umzustellen.

## **6. Leistungen des Kunden (Mitwirkungspflichten)**

- 6.1** Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen ist von der fristgemäßen Erfüllung der vereinbarten Mitwirkungspflichten des Kunden abhängig. Der Kunde ist daher verpflichtet, (i) alle Maßnahmen zu unterstützen und (Vor-) Leistungen zu erbringen, die für die Erbringung der

Leistungen durch CANCOM erforderlich sind, auch wenn diese nicht ausdrücklich im Leistungsumfang festgehalten sind; (ii) die überlassenen Hard- und Softwarekomponenten sorgfältig behandeln und diese stets in ordnungsgemäßen Betriebszustand halten; (iii) kompetentes Personal zur Zusammenarbeit mit CANCOM bei der Bearbeitung der Anfragen des Kunden bereitstellen. Die Mitwirkungspflichten des Kunden ergeben sich in erster Linie aus den jeweiligen SLAs und gehen diese Regelungen bei Widersprüchen diesem Dokument voraus. Insoweit dort keine Regelungen enthalten sind, kommen jedenfalls die nachstehenden Mitwirkungspflichten zur Anwendung.

- 6.2** Die Rahmenbedingungen (Mindestausstattung der Hardware bzw. Software) für die Nutzung der jeweiligen Services werden vom Kunden zur Verfügung gestellt und ergeben sich aus dem jeweiligen SLA.
- 6.3** Die Bereitstellung dieser Mindestvoraussetzungen sowie der Telekommunikationsdienste einschließlich der Übermittlungsleistungen vom bzw. bis zum Leistungsübergabepunkt (ist gleich Netzabschlusspunkt von CANCOM) sind nicht Gegenstand der Vereinbarung, sondern obliegen ausschließlich dem Kunden.
- 6.4** Sofern im Angebot nichts anderes vereinbart, setzt CANCOM die Nutzung der folgenden Browser in der letztgültigen stabilen Version voraus: Chrome, Safari, Firefox und Edge. Bezüglich der Unicode-Codierung geht CANCOM grundsätzlich von UTF-8 aus, sofern im Angebot nichts anderes vereinbart wurde.
- 6.5** Sofern für die Nutzung der Services Software Dritter auf der Hardware des Kunden notwendig ist (zB Browser-, PDF-Reader-Software), hat sich der Kunde selbstständig um deren Installation und Wartung sowie um die Nutzungsrechte des entsprechenden Drittanbieters zu kümmern. Der Kunde hält CANCOM verschuldensunabhängig schad- und klaglos.
- 6.6** Der Kunde ist in seinen Räumlichkeiten für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware verantwortlich. Ebenso hat der Kunde für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der Kunde ist für besondere Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Sicherheitszellen) in seinen Räumlichkeiten selbst verantwortlich.
- 6.7** Der Kunde stellt zu den von CANCOM genannten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche von CANCOM zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Bewilligungen, Dokumentationen (Pläne sowie sonstige Unterlagen) und Daten in der von CANCOM geforderten Form sowie die erforderliche bzw. adäquate Infrastruktur zur Verfügung und unterstützt CANCOM auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der

Leistungen. Im Falle von Wartungsleistungen, die durch den Kunden umgesetzt werden, die Leistungen von CANCOM jedoch berühren (zB. bei Wartungseinsätzen an Systemen, die einem Monitoring unterliegen, etc.) wird der Kunde den Beginn dieser Arbeiten so rechtzeitig (mindestens jedoch 5 Werktage im Vorhinein) sowie den tatsächlichen Beginn anzeigen sowie das Ende dieser Arbeiten unverzüglich kommunizieren.

- 6.8** Treten Störungen auf, deren Behebung einer erhöhten Dringlichkeit bedarf (z.B. Hackerangriff), so hat der Kunde diese Störungen umgehend telefonisch bei CANCOM einzumelden. Eine Meldung in ausschließlich schriftlicher Form ist in diesem Fall nicht ausreichend.
- 6.9** Der Kunde verpflichtet sich sämtliche Services rechtskonform zu nutzen. Weiters verpflichtet sich der Kunde gegenüber CANCOM, keine strafbaren oder rechtswidrigen Inhalte und Daten einzustellen und keine Viren oder sonstige Schadsoftware enthaltenden Programme im Zusammenhang mit der Software zu nutzen.
- 6.10** Der Kunde gewährt CANCOM den für die Erbringung der Services erforderlichen Zutritt zum System sowie einen Zugang für Remotezugriffe inklusive aller allfällig dafür notwendigen Softwarenutzungsberechtigungen und Zugriffsberechtigungen. Außerdem die Einräumung der Zutritts-/Zugangsmöglichkeiten (Systemstandort, Zutrittskarten, Entfernen von Einrichtungsgegenständen, Materialien oder ähnlichem usw.) und Zugriffsmöglichkeiten (Fernzugriffe, Datentransfereinrichtungen, Rufnummer, Usernamen, Passwörter, Rechte, Leitungen, usw.) sowie umgehende Meldung von diesbezüglichen Änderungen. Insoweit ein derartiger Zugang durch CANCOM für die Leistungserbringung erforderlich ist, darf eine Änderung nur in Abstimmung mit CANCOM erfolgen.
- 6.11** Der Kunde wird CANCOM sämtliche bestehenden Kommunikationsmittel kostenlos zur Verfügung stellen, falls dies zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen durch CANCOM erforderlich sein sollte.
- 6.12** Für den Fall, dass der Kunde betreffend die Teilkomponente „Speicherplatz/Storage“ das Vertragsverhältnis kündigt, ist dieser dazu verpflichtet, die Daten zeitgerecht und ordnungsgemäß zu löschen. Widrigenfalls ist CANCOM binnen 14 (vierzehn) Tagen dazu berechtigt, auf Kosten des Kunden die Daten auf einem Datenträger nach Wahl von CANCOM und in einem Format nach Wahl von CANCOM zu speichern und vom Speicherplatz zu löschen. CANCOM wird dem Kunden den Datenträger auf dessen Kosten übermitteln.
- 6.13** Der Kunde ist verpflichtet, die zur Nutzung der Leistungen von CANCOM erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.
- 6.14** Sofortige Meldung aller Störungen an CANCOM (Servicestelle siehe

Produktaufstellung) mit einer möglichst genauen Störungsbeschreibung sowie zur Verfügung Stellung aller für die Leistungserbringung notwendigen Informationen.

- 6.15** Erbringung des Nachweises der Störungsursache bei Fehlern bzw. Fehlfunktion an einem von CANCOM betreuten Systems, wenn Systeme durch Fremdnutzung, Zusatzeinrichtungen oder zusätzlich installierte Software in die Systemumgebung des Kunden integriert und erweitert wurden.
- 6.16** Erteilung der Berechtigung an CANCOM zur Durchführung von Messungen an den Systemen oder in den Netzwerken des Kunden im notwendigen Umfang.
- 6.17** Bekanntgabe der Ansprechpartner bzw. Schlüsselpersonen (je Standort bzw. Aufgabengebiet) des Kunden zur Einhaltung der Genehmigungsverfahren, Freigaben und Abwicklung der Leistungserbringungen sowie umgehende Meldung von diesbezüglichen Änderungen. Der Kunde hat ferner sicherzustellen, dass die erforderlichen Ansprechpartner für CANCOM erreichbar sind, anderenfalls CANCOM bis zu deren Erreichbarkeit Leistungen anhalten darf. Hierfür verpflichtet sich der Kunde, adäquate Ansprechpartner bekannt zu geben und diese mit entsprechender Entscheidungsbefugnis auszustatten. Intern hat der Kunde weiters sicherzustellen, dass kurze bzw. rasche Entscheidungswege definiert sind und die genannten Ansprechpartner bei Bedarf auch zu Terminen vor Ort präsent sind. Wenn der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht oder nicht rechtzeitig bzw. vollständig nachkommt, kann CANCOM im eigenen Ermessen Entscheidungen treffen, wie sie unter anderem in Punkt 6.26 und 6.27 beispielhaft näher ausgeführt sind.
- 6.18** Der Kunde verpflichtet sich zu operativen Leistungsbeistellungen, wie zB Einbeziehung von personellen IT-Ressourcen des Kunden.
- 6.19** Der Kunde wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass CANCOM in der Erbringung ihrer Leistungen nicht behindert wird. Der Kunde stellt sicher, dass CANCOM oder die durch CANCOM beauftragten Dritten für die Erbringung der Leistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim Kunden erhalten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter ihrer verbundenen Unternehmen oder von ihr beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.
- 6.20** Der Kunde wird CANCOM bei den im Rahmen der Vertragsbeendigung anfallenden Prozesse (vgl. Punkt 7.6) entsprechend unterstützen. Dies umfasst insbesondere die verbindliche Kommunikation mit den genannten Ansprechpartnern bzw. Schlüsselpersonen.
- 6.21** Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten

Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, verschieben sich die Zeitpläne für die von CANCOM zu erbringenden Leistungen in angemessenem Umfang. Der Kunde wird die CANCOM hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und Kosten zu den bei CANCOM jeweils geltenden Verrechnungssätzen gesondert vergüten.

- 6.22** Sollten vom Kunden durchzuführende Vorbereitungen oder zu schaffende Voraussetzungen oder einzuholende erforderliche Genehmigungen nicht angeführt sein, so trifft die Verantwortung der Herstellung unabhängig davon den Kunden; ausgenommen CANCOM hat sich schriftlich zur Erbringung von (einzelnen) Vorbereitungshandlungen verpflichtet. Eine diesbezügliche Warnpflicht wird einvernehmlich ausgeschlossen. Sind diese für die Installation, Inbetriebnahme oder den Betrieb ungeeignet oder nicht ausreichend oder werden diese aufgrund einer Handlung oder einer Unterlassung des Kunden für die Zwecke der Installation, der Inbetriebnahme oder des Betriebs unbrauchbar, so hat der Kunde CANCOM alle daraus entstandenen Kosten vollständig zu ersetzen.
- 6.23** Der Kunde sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die von CANCOM eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; Der Kunde haftet CANCOM für jeden Schaden.
- 6.24** Die Beistellungen und Mitwirkungen des Kunden erfolgen unentgeltlich.
- 6.25** Der Kunde hat CANCOM umfassend über alle Umstände und/oder Änderungen zu informieren, welche den Leistungsgegenstand und/oder für dessen Umsetzung bzw. dessen Begleitmaßnahmen betreffen – das umfasst auch Informationen aus angrenzenden bzw. zusammenhängenden Projekten. Die Übermittlung ist rechtzeitig und nachweislich schriftlich durchzuführen. Entstehen CANCOM aus der Verletzung der Informationspflicht Aufwände oder sonstige Nachteile, so sind diese durch den Kunden zu tragen.
- 6.26** Alle nicht im Vertrag oder in den Anlagen als Leistungen von CANCOM definierten Arbeiten, die zur Erfüllung der vertraglich vereinbarten Leistungen erforderlich sind, hat der Kunde auf seine Kosten unverzüglich durchführen zu lassen. Für von CANCOM erbrachte Leistungen gelten die Verrechnungssätze in der jeweils geltenden Fassung.
- 6.27** Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflicht nicht oder nicht vollständig (bzw. rechtzeitig), so verschieben sich die vereinbarten Termine in angemessener Weise. Weiters kann seine Mitwirkungspflicht – abhängig nach Art der Leistung - auch durch CANCOM nach eigenem Ermessen und gegen zusätzliches Entgelt (zB Aufwandsersatz) durchgeführt werden. Hierfür hat der Kunde CANCOM die entsprechenden Rechte einzuräumen. So es in einem solchen Fall zu keiner Einigung zwischen den Vertragsparteien kommt und der

Kunde seine Mitwirkungspflicht nicht erfüllt, ist CANCOM zur Aussetzung der eigenen Leistungspflicht berechtigt.

**6.28** Bei Gefahr im Verzug ist CANCOM berechtigt, für den jeweiligen Anlassfall die Mitwirkungspflichten des Kunden zu übernehmen, so der Kunde diese nicht rechtzeitig bzw. vereinbarungsgemäß erfüllt. CANCOM erbringt diese Leistungen auf Kosten des Kunden und schließt jegliche Haftung aus.

## **7. Vertragsdauer / Kündigung / vorzeitige Auflösung/ Prozess und Rechtsfolgen der Vertragsbeendigung**

**7.1** Servicespezifische Regelungen sind wie eingangs erwähnt aus dem Besonderen Teil B zu entnehmen. Darüber hinaus gelten allgemein die fortfolgenden Regelungen.

**7.2** Der Vertrag zur Erbringung der Leistungen wird mit Auftragserteilung/ unterschriebenem Angebot auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Vertrag kann unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 14 Kalendertagen zum jeweiligen Monatsletzten schriftlich per eingeschriebenen Brief oder per E-Mail mit Lesebestätigung gekündigt werden. Der Account wird frühestens am ersten Arbeitstag nach dem Kündigungstermin deaktiviert. Aus Sicherheitsgründen bleiben die Backups noch weitere 14 Tage auf unserem System, bis diese unwiderruflich gelöscht werden.

**7.3** Sofern im Angebot der Vertragsbeginn nicht gesondert vereinbart worden ist, hat der Kunde nach allfälliger Systemüberprüfung und gegebenenfalls der notwendigen Instandsetzung sowie der Bezahlung der damit zusammenhängenden Aufwendungen, Anspruch auf die Erbringung der Serviceleistungen entsprechend dem vereinbarten Leistungsumfang.

**7.4** CANCOM ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und CANCOM aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.

**7.5** Es wird darauf hingewiesen, dass CANCOM im Falle der aus wichtigem Grund durch CANCOM erfolgenden gänzlichen oder teilweisen sofortigen, vorzeitigen Vertragsauflösung gemäß den Bestimmungen des allgemeinen Zivilrechts berechtigt ist, neben den bereits fälligen Beträgen den Ersatz des ihr entstandenen Schadens, einschließlich des entgangenen Gewinns, geltend zu machen. Der Kunde verpflichtet sich für den Fall der Beanspruchung durch CANCOM zur Zahlung der beanspruchten Entgelte sowie sämtlicher Aufwendungen. Die Geltendmachung allfällig darüberhinausgehender Ansprüche wird vorbehalten.

**7.6** Im Falle der Kündigung aus Gründen, die von CANCOM zu vertreten sind, ist

der Kunde verpflichtet, die bis zum Wirksamwerden der Kündigung von CANCOM vollständig erbrachten Leistungen zu bezahlen bzw. bei nicht vollständiger Erbringung, soweit diese für den Kunden nutzbar sind.

**7.7** So in den anderen Vertragsbestandteilen nichts Näheres geregelt ist, ist CANCOM im Rahmen der Vertragsbeendigung, aus welchem Grund auch immer und je nach Art der Serviceleistung berechtigt, unter anderem folgende (Rückbau-) Maßnahmen zu setzen – es handelt sich hierbei um eine demonstrative Aufzählung:

- Abbau des Services: Abhängig von der Art der Leistungserbringung, dem Standort und den Eigentumsverhältnissen der dahinterliegenden Systeme
- Deaktivierung und Löschung vorhandener Schnittstelle: Insbesondere Schnittstellen des Ticketsystems des Kunden, die im Ticketsystem von CANCOM liegen, müssen durch CANCOM gelöscht werden
- Datenrückgabe bzw. Datenlöschung/Technische Formate der Datenübermittlung: Die Verantwortung für die Datenrückgabe bzw. Datenlöschung liegt beim Kunden. CANCOM entscheidet jedoch im eigenen Ermessen welches technische Format zur Datenübermittlung zugelassen wird.
- Rückgabe der elektronischen Schlüssel: zB. Zutrittskarten zu den Räumlichkeiten oder RSA-Token
- Allgemeines: Rückgabe von Dokumenten, Zertifikaten sowie kundenspezifischer Software, sämtliche Leistungen im Zusammenhang mit der Deaktivierung des Kunden im System
- Fristen: soweit keine gesetzlichen Bestimmungen entgegenstehen, kann CANCOM im eigenem Ermessen Fristen für einzelne Maßnahmen festlegen

**7.8** Sämtliche im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung entstehenden (Rückbildungs-) Kosten werden im Zuge der finalen Abrechnung dem Kunden nach tatsächlichem Aufwand und nach den jeweils gültigen Verrechnungssätzen von CANCOM gesondert in Rechnung gestellt. Sollte der Kunde mit der Leistung dieser Zahlungen säumig sein, ist CANCOM berechtigt, allfällige Gegenstände, wie insbesondere Festplatten, Speichermedien, Passwortschlüssel bis zur vollständigen Bezahlung zurückzuhalten.

## **8. Prozess- und Systemänderungen**

**8.1** Änderungen in den Arbeitsabläufen beim Kunden, die Änderungen in den von CANCOM für den Kunden zu erbringenden Leistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit CANCOM hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.

**8.2** Die Vertragsgegenstände bleiben dauerhaft Eigentum von CANCOM, wobei dem Kunden lediglich ein Nutzungsrecht eingeräumt wird. Der Kunde muss die Interessen von CANCOM an den Vertragsgegenständen schützen.

**8.3** Geplante Erweiterungen, Upgrades und sonstige Änderungen des vertragsgegenständlichen Systems sind vorab und möglichst frühzeitig mit CANCOM auf ihre Umsetzbarkeit abzustimmen. Wenn CANCOM diesen Änderungen zustimmt, wird gleichzeitig das Entgelt dem geänderten Umfang angepasst.

## **9. Providerstörung/ Netzausfälle**

**9.1** Für durch den Provider verursachte Störungen wird jegliche Haftung von CANCOM ausgeschlossen.

**9.2** Netzausfälle, Servicearbeiten, Störungen oder sonstige unvermeidbare und von CANCOM nicht zu vertretende Ereignisse können zu unvermeidbaren Unterbrechungen bei der Erbringung der Dienste führen. CANCOM übernimmt keine Gewähr dafür, dass das Service ohne Unterbrechung zugänglich ist und dass die gewünschte Verbindung immer hergestellt werden kann. Soweit dies zur Vornahme betriebsnotwendiger Arbeiten oder zur Vermeidung von Störungen der Benutzung erforderlich ist, ist CANCOM berechtigt, Leistungen vorübergehend nicht zu erbringen. Ein ununterbrochener Betrieb kann nicht garantiert werden und ist nicht geschuldet. CANCOM wird sich jedoch bemühen, Störungen und Unterbrechungen so rasch wie technisch und wirtschaftlich möglich zu beheben. Kurzfristige Netzausfälle, Servicearbeiten oder Störungen berechtigen den Kunden nicht zur Zahlungsminderung. Für einen Netzausfall oder sonstige Umstände, die außerhalb des Verantwortungsbereichs von CANCOM liegen, wird generell eine Haftung seitens CANCOM ausgeschlossen.

**9.3** Wird CANCOM zu einer Störungsbehebung gerufen und festgestellt, dass entweder keine Störung bei der Bereitstellung des Systems oder von Leistungen von CANCOM vorliegt oder die Störung vom Kunden zu vertreten ist, hat der Kunde CANCOM den entstandenen Aufwand zu ersetzen.

## **10. Termine, Verzug, Abnahmeverzug**

**10.1** Verbindliche Termine sind ausdrücklich schriftlich als solche zu vereinbaren.

**10.2** Hat CANCOM einen Verzug zu vertreten, so steht dem Kunden nach dem Verstreichen einer angemessenen, mindestens vierwöchigen, vom Kunden zu setzenden Nachfrist das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten. Dem Kunden stehen aus Anlass des Rücktritts keine Schadenersatzansprüche zu.

- 10.3** Hat der Kunde einen Verzug zu vertreten, so steht CANCOM nach dem Verstreichen einer angemessenen, mindestens vierwöchigen Nachfrist das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten. Der Kunde hat CANCOM die Aufwendungen für bereits durchgeführte Arbeiten sowie für den Kunden bestellte Leistungen ihrer Lieferanten sowie den entgangenen Gewinn zu ersetzen. Zeitpunkt der Erfüllung ist der Tag der Anzeige der Lieferbereitschaft.
- 10.4** In allen anderen Fällen oder wenn eine Partei ihr Recht zum Rücktritt nicht geltend macht, verschieben sich die vereinbarten Termine in angemessener Weise.

## **11. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen**

- 11.1** Sämtliche (Immaterialgüter-)Rechte an den Services stehen CANCOM zu und es wird dem Kunden kein, nicht im jeweiligen Angebot oder in einer Zusatzvereinbarung, explizit angeführtes weitergehendes (Nutzungs-)Recht am bzw. iZm dem jeweiligen Service eingeräumt.
- 11.2** Dem Kunden ist es - soweit im Angebot nicht anders festgelegt – insb. nicht gestattet, hinsichtlich auch nur einzelner Elemente das jeweilige Service
- 11.2.1 zu relizenzieren, zu veröffentlichen, zu vermieten, zu verleasen, es über Netzwerke oder sonst wie online anderen zugänglich zu machen, es im Rahmen eines Timesharing zur Verfügung zu stellen oder als Service Bureau zu agieren oder Subscription Services für das jeweilige Service anzubieten oder
- 11.2.2 die Nutzungsvereinbarung betreffend das Service ohne schriftliche Einwilligung von CANCOM auf eine andere Person zu übertragen.
- 11.3** Soweit dem Kunden von CANCOM Softwareprodukte überlassen werden oder dem Kunden die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Serviceleistung ermöglicht wird, steht dem Kunden das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form innerhalb des Unternehmens des Kunden innerhalb der Europäischen Union zu benutzen (Lizenzprogramme).
- 11.4** CANCOM schuldet dem Kunden ausschließlich jene Softwareversionen, die zum Zeitpunkt der Übergabe die aktuelle Softwareversion darstellt. CANCOM ist nicht verpflichtet die Software auf dem jeweils aktuellen Stand zu halten. So der Kunde einen Anspruch auf eine Aktualisierung der Software begehrt, bedarf es des Abschlusses eines geeigneten Servicelevels
- 11.5** Für die dem Kunden von CANCOM überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers

dieser Softwareprodukte in der jeweiligen Fassung. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass sich diese Bedingungen jederzeit ändern können und dies nicht im Einflussbereich von CANCOM liegt und akzeptiert Hersteller bedingte Änderungen.

- 11.6** Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem Kunden keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen. Die Rechte des Kunden nach den §§ 40(d), 40(e) UrhG werden hierdurch nicht beeinträchtigt.
- 11.7** Alle dem Kunden von CANCOM überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.
- 11.8** CANCOM hat das Recht, Nutzungsdaten des Kunden und andere Informationen, die die Berechnung von Entgelten oder Gebühren betreffen, zu überprüfen. Dies schließt auch das Recht ein, die Einhaltung der in einem Vertrag zu diesen AGB enthaltenen Bedingungen durch den Kunden im Zusammenhang mit dem Gebrauch von Softwareprodukten an allen Standorten und für alle Umgebungen, in denen der Kunde Lizenzprogramme installiert oder nutzt, zu prüfen. Zur Unterstützung bei einer derartigen Überprüfung kann CANCOM einen unabhängigen Prüfer heranziehen, vorausgesetzt, dass CANCOM mit diesem Prüfer eine schriftliche Vertraulichkeitsvereinbarung abgeschlossen hat. Der Kunde verpflichtet sich in angemessenem Umfang zur unentgeltlichen Mitwirkung an der Überprüfung.
- 11.9** Der Kunde ist verpflichtet, schriftliche Aufzeichnungen, Ausgaben von Systemtools und sonstige Systemdaten zu erstellen, aufzubewahren und CANCOM sowie deren Prüfern bereitzustellen, um gegenüber CANCOM prüffähige Nachweise dafür zu erbringen, dass die Installation und die Nutzung der Lizenzprogramme durch den Kunden in Übereinstimmung mit den Bedingungen eines Vertrages zu diesen AGB erfolgen. CANCOM wird den Kunden schriftlich verständigen, falls eine solche Überprüfung ergibt, dass die Bestimmungen der jeweiligen Vertragsbedingungen nicht eingehalten werden. Die Rechte und Verpflichtungen dieser Ziffer bleiben in Kraft so lange Lizenzprogramme an den Kunden lizenziert sind und für zwei Jahre danach, soweit Herstellervorgaben nicht einen längeren Zeitraum vorsehen.
- 11.10** CANCOM wird den Kunden in der Abwehr aller Ansprüche unterstützen, die darauf beruhen, dass vertragsgemäß genutzte Software ein nach der österreichischen Rechtsordnung wirksames gewerbliches Schutzrecht oder Urheberrecht verletzt. Der Kunde wird CANCOM unverzüglich schriftlich benachrichtigen und im Falle eines Rechtsstreites eine Streitverkündung gemäß § 21 ZPO vornehmen, falls derartige Ansprüche gegen ihn erhoben werden.

**11.11** Werden Ansprüche aus der Verletzung von Schutzrechten geltend gemacht, welche CANCOM zu vertreten hat, kann CANCOM auf eigene Kosten die Software ändern, austauschen oder ein Nutzungsrecht erwirken. Ist dies mit angemessenem Aufwand nicht möglich, hat der Kunde auf Verlangen von CANCOM unverzüglich das Original und alle Kopien der Software einschließlich überlassener Unterlagen zurückzugeben. Hiermit sind alle Ansprüche des Kunden bezüglich der Verletzung gewerblicher Schutzrechte und des Urheberrechts, unter Ausschluss jeder weitergehenden Verpflichtung von CANCOM, abschließend geregelt.

## **12. Gewährleistung**

**12.1** Dem Kunden ist bekannt, dass es nach dem Stand der Technik nicht möglich ist, Fehler in Services und Produkten der Informationstechnologie unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. CANCOM gewährleistet daher keine Fehlerfreiheit und ist diese auch nicht geschuldet.

**12.2** CANCOM kann keine Verantwortung dafür übernehmen, dass die Services jederzeit und über den in der professionellen EDV-Branche herrschenden Stand der Technik hinaus fehlerfrei und ohne Unterbrechungen voll funktionsfähig sind. Es werden daher von CANCOM hinsichtlich der Services keinerlei Gewährleistungen, Garantien und/oder Erfolgsrisikoübernahmen gegeben, insbesondere nicht in Bezug auf eine besondere Eignung der Services für einen bestimmten Zweck. Das Service wird im Angebot abschließend beschrieben und der Kunde kann aus anderen Angaben keinerlei Rechte ableiten. Der Ordnung halber wird festgehalten, dass CANCOM keinerlei Verantwortung für Umstände in der Sphäre des Kunden übernehmen kann, wie insbesondere dessen Hardware, Software und Internetverbindung von bzw. bis zum Netzabschlusspunkt aufseiten von CANCOM.

**12.3** Sofern Ausfälle oder Fehler jeglicher Art in Zusammenhang mit dem Service auftreten, wird der Kunde diesen Ausfall oder Fehler unverzüglich und samt umfassender Beschreibung an den telefonischen Supportdienst oder über das Ticket-System bei CANCOM einmelden. Unterlässt der Kunde die unverzügliche Meldung, so kann er keinerlei Ansprüche geltend machen, außer wenn der Kundebeweist, dass CANCOM den Ausfall bzw. Fehler vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht oder verschwiegen hat. Das Vorliegen von Ausfällen oder Fehlern hat stets der Kunde zu beweisen - insbesondere wird § 924 ABGB einvernehmlich ausgeschlossen.

**12.4** Neben den oben dargelegten Regeln gilt für den Fall, dass ein Mangel vorliegt und dies zur Folge hat, dass die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit des Services (siehe SLA) seitens CANCOM nicht erreicht wird, der Kunde berechtigt ist, den monatlichen Anteil des Serviceentgelts entsprechend dem

monatlichen prozentualen Anteil der Verfügbarkeitsunterbrechung zu mindern, maximal jedoch um 10%. Das monatliche Serviceentgelt insgesamt kann daher nie unter 90% gekürzt werden. §1096 ABGB (analog) wird einvernehmlich ausgeschlossen.

- 12.5** CANCOM kann keine Verantwortung dafür übernehmen, dass das Service, die mit der vom Kunden eingesetzten Hard- und Software kompatibel ist.

### **13. Haftung**

**13.1** CANCOM oder dessen Erfüllungsgehilfen haften für zu vertretende Personen- und Sachschäden nur, soweit gesetzliche Bestimmungen, z.B. wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes zwingend eine vertraglich nicht ausschließbare Haftung vorsehen. Im Übrigen schließt CANCOM jegliche Haftung aus, wie insbesondere die Haftung für leichte Fahrlässigkeit, für Ansprüche aus Betriebsunterbrechungsschäden, Ausfall von Datenverarbeitungseinrichtungen, Softwareschäden, entgangenem Gewinn, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten, Folge- und Vermögensschäden und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden. Die Beweislastumkehr für grobe Fahrlässigkeit wird ausgeschlossen.

**13.2** Schadenersatzforderungen verjähren 12 Monate nach dem Zeitpunkt, in dem der Kunde von Schaden und Schädiger Kenntnis hatte.

**13.3** Bei Nichteinhaltung allfälliger Benutzungsbedingungen laut Bedienungsanleitung, Dokumentation oder behördlicher Zulassungsbedingungen ist jegliche Haftung, insbesondere jeder Schadenersatz, ausgeschlossen. Der Nachweis der Einhaltung der allfälligen Benutzungsbedingungen obliegt dem Kunden.

**13.4** In jedem Fall ist ein Schadenersatzanspruch des Kunden der Höhe nach mit dem Auftragswert beschränkt, wobei der Auftragswert das durchschnittliche Jahres-Serviceentgelt des jeweilig betroffenen Services ist.

**13.5** Der Kunde darf das jeweilige System oder Teile davon ohne vorherige schriftliche Zustimmung von CANCOM Dritten nicht überlassen.

**13.6** Die Haftungsbeschränkungen und –ausschlüsse gelten auch zu Gunsten der Organe und Hilfspersonen von CANCOM, insbesondere der Subauftragnehmer, Lieferanten, Vertreter, Berater und Mitarbeiter.

**13.7** Der Kunde ist verpflichtet, CANCOM alle mit der Verfolgung ihrer Ansprüche zusammenhängenden Aufwendungen (jedenfalls Mahn-, Inkassospesen, Anwaltskosten, Gebühren) bei sämtlichen Vertragsverletzungen, wie insbesondere Zahlungsverzug, zu ersetzen.

- 13.8** CANCOM ist berechtigt, ihre Rechte und/oder Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte ohne weitere Zustimmung des Kunden zu übertragen. CANCOM haftet nur für die ordnungsgemäße Auswahl des Dritten. Ferner ist CANCOM berechtigt, ohne Mitteilung an den Kunden oder Zustimmung von dem Kunden Dritten jegliche Form von Belastungen an den Vertragsgegenständen, diesem Vertrag und den Anlagen einzuräumen. CANCOM ist ebenso berechtigt das Rechnungssinkasso zur Gänze oder teilweise auf diese Dritte zu übertragen.
- 13.9** Der Kunde verpflichtet sich, an dem vertragsgegenständlichen System keine Serviceleistungen oder Störungs- / Schadensbehebungen selbst durchzuführen oder durch Dritte durchführen zu lassen, es sei den CANCOM stimmt dem ausdrücklich schriftlich zu.

## **14. Höhere Gewalt**

- 14.1** Als höhere Gewalt im Sinne dieser Vertragsbedingungen gelten alle unvorhersehbaren Ereignisse oder solche, die, selbst wenn sie vorhersehbar waren, außerhalb des Einflussvermögens der Vertragsparteien liegen und deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung durch zumutbare Bemühungen der Vertragsparteien nicht verhindert werden können, auch wenn sie bei Zulieferanten eintreten. Hierzu zählen u.a. Krieg, Aufstand, Streik, Revolution, Militär- oder Zivilputsch, Seuchen bzw. flächendeckend auftretende Viruserkrankungen (zB in Form von Epidemien oder Pandemien) und die damit verbundenen, von staatlichen Behörden verordneten (Schutz-)Maßnahmen, Feuer, Überschwemmung, Sturm, Erdbeben, Blitzschlag, Stromausfall, Arbeitskampf.
- 14.2** Tritt ein Fall höherer Gewalt ein, hat die betroffene Vertragspartei die andere unverzüglich schriftlich davon in Kenntnis zu setzen. Die betroffene Vertragspartei hat die dadurch bedingte Verzögerung oder Unmöglichkeit der Leistungserfüllung nicht zu vertreten. Die vereinbarte Liefer- und Leistungsfrist verlängert sich jedenfalls um die Dauer der Auswirkung der höheren Gewalt.

## **15. Missbräuchliche Inanspruchnahme der Leistungen**

- 15.1** Wird CANCOM wegen der missbräuchlichen Verwendung der Leistungen durch den Kunden von Dritten in Anspruch genommen oder droht in Anspruch genommen zu werden, wird der Kunde CANCOM unverzüglich informieren. CANCOM wird dem Kunden die Möglichkeit der Abwehr des Anspruches bzw. der vollen Rechtsverschaffung geben.
- 15.2** Der Kunde verpflichtet sich, CANCOM jeden Schaden zu ersetzen, den dieser aus einer nachgewiesenen Verletzung von Rechten Dritter durch den Kunden – insbesondere aufgrund patent-, marken-, musterschutz-,

halbleiterschutz-, urheberrechtlicher sowie in diesem Zusammenhang stehende sonstiger Ansprüche (zB nach UWG) oder Ansprüche aufgrund von Persönlichkeitsrechten oder sonstiger gewerblicher Schutzrechte – erleidet.

- 15.3** Teil des zu ersetzenden Schadens sind auch Zahlungen für eine außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten, die CANCOM mit Zustimmung des Kunden vereinbaren kann. Der Kunde darf diese Zustimmung nur aus wichtigen Gründen und nicht unbillig verweigern.

## **16. Internetzugang/ Geheimhaltung und Datenschutz**

- 16.1** Um die angegebenen Leistungen nutzen zu können, ist kundenseitig ein Zugang zum Internet erforderlich. Dieser ist nicht Bestandteil des Leistungsumfangs. Für die Internetanbindung und Internetverbindung ist ausschließlich der Kunde selbst verantwortlich. Die Software kann den Computer des Kunden ohne Benachrichtigung veranlassen, automatisch eine Verbindung zum Internet herzustellen und mit einer Website oder Domäne des Herstellers zu kommunizieren, um u. a. die Softwarelizenz zu überprüfen und dem Lizenzgeber zusätzliche Informationen, Leistungsmerkmale und Funktionen zur Verfügung zu stellen. Es gelten hierbei die Datenschutz-Bestimmungen der Hersteller, welche auf der jeweiligen Homepage abrufbar sind, für eine derartige Verbindung und Kommunikation.

- 16.2** Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche technischen und geschäftlichen Unterlagen (z.B. Datenträger, Zeichnungen, Dokumente, Messergebnisse, Muster) sowie jede Art von technischen Mitteilungen, Kenntnissen, Erfahrungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag Dritten gegenüber streng vertraulich zu behandeln.

- 16.3** Da es im Rahmen der Leistungserbringung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch CANCOM (als Auftragsverarbeiter) im Auftrag des Kunden (als Verantwortlicher) kommt, liegt eine Auftragsverarbeitung iSd Art 28 DS-GVO vor. Diese Auftragsverarbeitung erfolgt ausschließlich auf Grundlage einer dem gesetzlichen Ausmaß entsprechenden, einseitigen Verpflichtungserklärung über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten seitens CANCOM. Diese Verpflichtungserklärung ist abrufbar unter <https://www.cancom.at/agb> Soweit der Kunde Daten an CANCOM weitergibt, hat er in ausschließlicher eigener Verantwortung dafür Sorge zu tragen, dass sämtliche erforderlichen Zustimmungen Dritter zur Datenweitergabe an CANCOM vorliegen bzw. sämtliche Datenverarbeitungsanwendungen mit dem Datenschutzrecht konform sind. Hinsichtlich sämtlicher diesbezüglicher Ansprüche hält der Kunde CANCOM schad- und klaglos.

- 16.4** CANCOM ist berechtigt, Inhalt und Abschluss dieses Vertrages in

Referenzlisten zu verwerten.

**16.5** Mit Auftragserteilung stimmt der Kunde zu, bis zum jederzeit möglichen Widerruf, über Produktneuheiten mittels Newsletter per E-Mail oder telefonisch informiert zu werden.

**16.6** Der Kunde erteilt seine ausdrückliche Zustimmung, dass sein (Firmen)Name, seine Adresse sowie E-Mail-Adresse an den jeweiligen Hersteller weitergegeben wird, soweit dies für die Erfüllung des Auftrags notwendig ist

## **17. Auditrechte**

**17.1** CANCOM und der Hersteller haben das Recht einmal jährlich und/ oder bei Vorliegen eines wichtigen Grundes die Einhaltung der vertraglichen Regelungen und die vertragliche Leistung zu kontrollieren. Die Auditierung wird jeweils nach den geltenden technischen Standards von CANCOM bzw. des Herstellers durchgeführt. Der Kunde verpflichtet sich, CANCOM jene Informationen zur Verfügung zu stellen, die zur Kontrolle der Einhaltung der in dieser Vereinbarung genannten Verpflichtungen notwendig sind. Dieses Kontrollrecht schließt auch die Möglichkeit für CANCOM und den Hersteller ein, sich jederzeit in den Geschäftsräumen des Kunden während der normalen Arbeitszeiten und ohne Störung der Betriebsabläufe selbst zu überzeugen. Diese Prüfung muss mindestens einen Monat im Voraus schriftlich angekündigt werden und darf drei Arbeitstage nicht überschreiten.

**17.2** Werden im Zuge einer Kontrolle bzw. Auditierung Mängel festgestellt, so sind diese vom Kunden auf seine Kosten unverzüglich, längstens innerhalb der zwischen dem Kunden und CANCOM bzw. dem Hersteller festgesetzten Frist zu beheben. Die Kosten der Durchführung einer Auditierung werden grundsätzlich von CANCOM bzw. dem Hersteller getragen. Nicht umfasst von dieser Kostentragung sind Personalkosten. Diese werden von jeder Vertragspartei selbst getragen. Sollten jedoch im Zuge der Auditierung Mängel festgestellt werden, hat der Kunde die Kosten der Mangelbehebung sowie die Kosten, der durch die Mangelfeststellung und -behebung bedingten Folgeauditierungen zu tragen.

## **18. Urheberrecht**

**18.1** Ausführungsunterlagen, wie z.B. Pläne, Skizzen und sonstige technische Unterlagen bleiben ebenso wie das Angebot selbst, Muster, Kataloge, Prospekte, Abbildungen udgl. stets geistiges Eigentum von CANCOM und unterliegen den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen hinsichtlich Vervielfältigung, Nachahmung usw. Darüber hinaus bedarf jede Verwendung, insbesondere die Weitergabe, Vervielfältigung, Veröffentlichung und

Zurverfügungstellung einschließlich des auch nur auszugsweisen Kopierens, der ausdrücklichen schriftlichen Zustimmung von CANCOM, es sei denn dies ist zur Erfüllung des Vertrages notwendig.

**18.2** Bis auf die Ausnahme in Punkt 18.1. ist es dem Kunden jedenfalls untersagt, sämtliche oben beschriebene Unterlagen in welcher Art auch immer zu verbreiten oder zu vervielfältigen. Der Kunde hat diese sorgfältig aufzubewahren, vor unbefugter Kenntniserlangung zu schützen und CANCOM nach Aufforderung oder im Falle der Beendigung der Vertragsverhandlungen oder bei Vertragsbeendigung unaufgefordert zurückzustellen. Ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden ist ausgeschlossen. Bei Verletzung der Urheberrechte von CANCOM bzw. der hier in Punkt 18. dargelegten Regelungen hat der Kunde CANCOM eine Vertragsstrafe in Höhe von 100% der vereinbarten Vergütung zu zahlen. Darüberhinausgehende Schadenersatz- bzw. Unterlassungsansprüche bleiben davon unberührt.

## **19. Exportbeschränkungen**

**19.1** Die Vertragserfüllung (insbesondere auch die Einhaltung der vereinbarten Service Levels) seitens CANCOM steht unter dem Vorbehalt, dass keine Hindernisse aufgrund nationaler und/oder internationaler Rechtsvorschriften, insbesondere Exportkontrollbestimmungen, entgegenstehen. Ebenso ist der Kunde bei der Nutzung der Leistungen für die Einhaltung der österreichischen oder sonst anwendbaren Ausfuhrvorschriften, insbesondere der österreichischen und US-amerikanischen Exportbestimmungen, verantwortlich. Jede Weitergabe der Vertragsgegenstände, Unterlagen und sonstigen Materialien, insbesondere jede Wiederausfuhr kann der Genehmigungspflicht nach den Ausfuhrbestimmungen der USA, der Europäischen Union und allfälliger anderer Staaten unterliegen. Der Kunde ist in einem solchen Fall verpflichtet, die entsprechenden Genehmigungen der betreffenden Behörden vor ihrer Weitergabe zu erwirken. Diese Verpflichtung muss im Falle jeder neuerlichen Weitergabe auf den jeweiligen Erwerber bzw. Verfügungsberechtigten vertraglich überbunden werden.

**19.2** Für Dual-Use-Güter gilt konkret: Für die Ausfuhr von bestimmten Gütern ist eine Ausfuhrgenehmigung erforderlich. Die Genehmigungspflicht ergibt sich aus bestimmten technischen Produkteigenschaften und gilt für Lieferungen in alle Länder außerhalb der EU, in seltenen Fällen aber auch für die Verbringung innerhalb der EU. Bei den Gütern wird zwischen Rüstungsgütern und Gütern mit doppeltem Verwendungszweck (Dual-Use-Güter) unterschieden, die sowohl militärisch als auch zivil eingesetzt werden können. Die betroffenen Güter sind in Güterlisten erfasst. Neben Waren sind auch Software und Technologie vom Güterbegriff umfasst. Der Kunde

verpflichtet sich gemäß Art 22 Abs 10 EG-Dual-Use-Verordnung genehmigungspflichtige Waren auch bei innergemeinschaftlichen Lieferungen auf seinen Geschäftspapieren (zB Kaufverträge, Rechnungen, etc.) deutlich zu kennzeichnen, zB durch Nennung der Listenposition.

**19.3** Das Service darf nicht in Anwendungen und Bereichen eingesetzt werden, in denen erhöhte Sicherheitsanforderungen notwendig sind, sei es - ohne Anspruch auf Vollständigkeit - in Nuklearanlagen, Verkehrs- und Kommunikationstechnik, Steuerungskomponenten (zB Fahr- und Flug-Wasserfahrzeuge jeglicher Art), medizin- oder gesundheitstechnischen Anwendungen, für Finanz-, Versicherungs- und/oder Bankgeschäfte sowie militärische Systeme oder ähnliche Systemumgebungen, in denen eine fehlerhafte Erbringung der Serviceleistung zu Personen- und/oder hohen Sach- bzw Vermögensschäden führen könnte („High Risk Activity“). CANCOM schließt jede Verantwortlichkeit für den Einsatz einer Service-Leistung für High Risk Activities aus und hat das Recht, die Nutzungsvereinbarung außerordentlich zu kündigen, soweit eine Service-Leistung für High Risk Activities genutzt wird.

## **20. Änderungen der AGB, Leistungsbeschreibungen und Preisen**

**20.1** CANCOM ist berechtigt, diese AGB, die jeweiligen Leistungsbeschreibungen oder die Preise mit einer angemessenen Ankündigungsfrist zu ändern, sofern die Änderung unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden für den Kunden zumutbar ist.

**20.2** Erfolgen Änderungen zu Ungunsten des Kunden, so steht dem Kunden zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung ein Sonderkündigungsrecht zu.

**20.3** CANCOM ist berechtigt, Subunternehmer mit der Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten zu betrauen.

**20.4** CANCOM ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag vollinhaltlich an verbundene Unternehmen in der CANCOM Gruppe zu übertragen. CANCOM wird den Kunden darüber schriftlich informieren. Der Kunde hat kein Sonderkündigungsrecht, wenn das übernehmende Unternehmen in sämtliche Rechte und Pflichten des Vertrages eintritt. Die Übertragung von Rechten und Pflichten durch den Kunden ohne Zustimmung von CANCOM ist ausgeschlossen.

**20.5** Im Falle eines Unternehmensübergangs gemäß § 38 UGB verpflichten sich Veräußerer und Erwerber CANCOM unverzüglich schriftlich zu informieren, ansonsten sie für sämtliche Entgeltforderungen und Schadenersatzansprüche solidarisch haften.

## 21. Schlussbestimmungen

- 21.1** Eine Aufrechnung gegen Forderungen von CANCOM mit Forderungen des Kunden ist ausgeschlossen.
- 21.2** Der Kunde verzichtet auf das Recht der Anfechtung des Vertrages wegen Irrtums oder Verkürzung über die Hälfte.
- 21.3** Die vertraglichen Beziehungen unterliegen ausschließlich österreichischem Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen. Die Anwendung des UNCITRAL-Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf wird ausgeschlossen. Erfüllungsort ist Wien.
- 21.4** Zur Entscheidung aller aus den vertraglichen Beziehungen entstehenden Streitigkeiten – einschließlich solcher über deren Bestehen oder Nichtbestehen – ist das sachlich zuständige Gericht in Wien ausschließlich zuständig.
- 21.5** Der Kunde hat CANCOM Änderungen seines Namens oder seiner Firma, seiner Anschrift, seiner Rechtsform, seiner Firmenbuchnummer, seiner Zahlstelle etc. jeweilig unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Lässt die Änderung in der Person des Kunden eine erschwerte Durchsetzbarkeit von Ansprüchen oder eine verschlechterte Bonität des Kunden (so z.B. Sitzverlegung ins Ausland, Änderung der Rechtsform) erwarten, so ist CANCOM berechtigt, auf Vorkassa umzustellen oder eine angemessene Sicherheitsleistung zu verlangen.
- 21.6** Der Kunde hat CANCOM vor Abschluss des Vertrages aufzuklären, wenn die in Anspruch genommenen Leistungen nicht für den Betrieb seines Unternehmens erfolgen; andernfalls anerkennt der Kunde, dass der Abschluss dieses Vertrages zum Betrieb seines Unternehmens gehört und er Unternehmer im Sinne des Konsumentenschutzgesetzes.
- 21.7** Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages samt seinen Anhängen und Beilagen ganz oder teilweise unwirksam sein, so bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich am nächsten kommt. Das gleiche gilt im Fall einer Lücke.
- 21.8** Der Kunde trägt sämtliche Steuern und Gebühren, wie die Rechtsgeschäftsgebühr samt allfälliger Erhöhung, im Zusammenhang mit dem Angebot bzw. diesem Vertrag und/ oder dessen Ergänzungen, selbst wenn diese nachträglich ausgelöst und verrechnet werden.

## **B. Besonderer Teil**

### **B1. Secure Offsite Backup-as-a-Service**

#### **21.9 Vertragsgegenstand**

21.9.1 Dem Kunden wird eine Shared Infrastruktur in einem Rechenzentrum in Österreich, den dazugehörigen Speicherplatz sowie Veeam Cloud Connect Lizenzen für Veeam Backup & Replication bzw. Veeam Cloud Connect Funktionalität „Insider Protection“ zur Verfügung gestellt. Die genereller Leistungsbeschreibung ist aus dem jeweiligen Service Level Agreement zu entnehmen.

**21.10** Die eingesetzte Rechenzentrumsinfrastruktur entspricht jedenfalls dem Stand der Technik. Darüber hinaus werden alle notwendigen Sicherheitsvorkehrungen eingehalten.

**21.11** Die aktuellen Zertifizierungen des Rechenzentrums werden dem Kunden auf gesonderte Aufforderung durch CANCOM übermittelt.

#### **21.12 Spezielle Mitwirkungspflichten**

21.12.1 Der Kunde ist verpflichtet, die benötigten Rahmenbedingungen für die Inanspruchnahme der Serviceleistungen gemäß den Angaben aus dem SLA bereitzustellen. Insbesondere müssen Backups verschlüsselt werden. Optional können Daten über den WAN-Accelerator übertragen werden und die «Fast Clone» Technologie darf nicht deaktiviert sein.

21.12.2 Das Service ist keine Archivlösung. Es sollen nur Daten kopiert werden, welche an einem zweiten Standort noch zur Verfügung stehen. CANCOM übernimmt keine Haftung für verlorengegangene Sicherungsarchive.

21.12.3 Der Kunde ist verpflichtet die lokalen Sicherungsschritte auf der eigenen Infrastruktur eigenständig vorzunehmen. CANCOM ist gemäß dem dazugehörigen Service Level Agreement lediglich für den Teil der „Offsite“-Sicherung verantwortlich.

### **B2. 365 Backup-as-a-Service**

#### **21.13 Vertragsgegenstand**

21.13.1 CANCOM stellt dem Kunden eine shared Infrastruktur sowie die dazugehörige „Veeam Backup for Office 365“ Lizenz für M365 Backup zu Verfügung. Im Speziellen werden damit Microsoft Exchange, SharePoint, OneDrive for Business und Teams gesichert. Ein Veeam Backup and Replication Server wird am zentralen Systemstandort des Kunden seitens CANCOM installiert oder ist bereits beim Kunden vorhanden. Eine Erstkonfiguration wird bei der Inbetriebnahme seitens CANCOM in

Abstimmung mit dem Kunden durchgeführt. Das Restore von veränderten oder gelöschten Daten über die den zur Verfügung gestellten Veeam Explorer obliegt dem Kunden. Die gesamte Leistungsbeschreibung ergibt sich aus dem Angebot bzw. dem SLA.

## **21.14 Entgelt**

21.14.1 Für M365 Backup-as-a-Service Fair-Use-Angebote gilt Folgendes: Speicherkapazitäten werden gemäß einer "Fair-Use-Policy" zur Verfügung gestellt. Fair-Use bedeutet in diesem Zusammenhang, dass keine festen Obergrenzen für die Speicherverbrauch vorgegeben werden, solange die durchschnittliche Speichernutzung per User um nicht mehr als das 3-fache der statistischen Standardabweichung der durchschnittlichen Speichernutzung per User durch alle Kunden abweicht. Dies würde eine unverhältnismäßigen Speichernutzung darstellen. In diesem Fall wird die Situation gemeinsam mit dem Kunden analysiert und ggf. Optimierungsmaßnahmen durchgeführt beziehungsweise behält sich CANCOM das Recht vor, die Mehrnutzung nach tatsächlicher Kapazität zu dem gültigen Preis pro TB zu verrechnen.

## **21.15 Spezielle Mitwirkungspflichten**

21.15.1 Der Kunde ist verpflichtet, die Software Veeam nach Vorgabe von CANCOM zu konfigurieren. Insbesondere müssen Backups verschlüsselt werden. Daten dürfen nur über den WAN-Accelerator übertragen werden und die «Fast Clone» Technologie darf nicht deaktiviert sein.

21.15.2 Das Service ist keine Archivlösung. Es sollen nur Daten kopiert werden, welche an einem zweiten Standort noch zur Verfügung stehen. CANCOM übernimmt keine Haftung für verlorengegangene Sicherungsarchive.