



CELUM

STANDARD SERVICE- UND NUTZUNGSBEDINGUNGEN

der

**CELUM CLOUD SERVICES GMBH
PASSAUSTRASSE 26
A-4030 LINZ
ÖSTERREICH**

sowie deren verbundene Unternehmen

(zusammenfassend als „**CELUM**“ bezeichnet)

Version: 12/2023

INHALTSVERZEICHNIS

1.	PRÄAMBEL	4
2.	DEFINITIONEN	4
3.	ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN	4
4.	LIEFER- UND LEISTUNGSUMFANG.....	4
4.1	LEISTUNGEN VON CELUM	4
4.2	Hosting- Services durch externen Provider	7
4.3	SERVICELEISTUNGEN VON DRITTEN	8
5.	PREISE, GEBÜHREN UND INDEXIERUNG	8
5.1	PREISE UND INDEXIERUNG	8
5.2	GEBÜHREN UND REISEKOSTEN	8
6.	LIEFERTERMINE	8
7.	NUTZUNGSRECHTE.....	8
7.1	NUTZUNGSBEDINGUNGEN FÜR DIE CELUM SAAS PLATTFORM	8
7.2	NUTZUNG DER CELUM SAAS PLATTFORM DURCH VERBUNDENE UNTERNEHMEN UND DRITTE .	9
7.3	KONTROLLE DER NUTZUNGSRECHTE DURCH CELUM	10
8.	VERFÜGBARKEIT, UPDATES & SUPPORT - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA).....	10
8.1	VERFÜGBARKEIT DER CELUM SAAS PLATTFORM	10
8.2	SERVICE GUTSCHRIFTEN (SERVICE CREDITS).....	11
8.3	UPDATES UND SUPPORTLEISTUNGEN	11
9.	VERTRAULICHKEIT UND GEHEIMHALTUNG	14
9.1	VERTRAULICHKEIT.....	14
9.2	ZUSAMMENARBEIT ZUR VERMEIDUNG DER OFFENLEGUNG VON VERTRAULICHEN INFORMATIONEN	14
9.3	KUNDENDATEN UND GEHEIMHALTUNG.....	14
9.4	RECHTSBEHELFE BEI EINER VERLETZUNG WIDER DIE GEHEIMHALTUNGSPFLICHT.....	15
10.	HAFTUNG UND GEWÄHRLEISTUNG	16
10.1	HAFTUNG	16
10.2	GEWÄHRLEISTUNG	16
11.	LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG.....	17
12.	SONSTIGE BESTIMMUNGEN.....	17
11.1	Subunternehmen.....	17
11.2	Nichtexklusivität.....	18
11.3	Steuern und Abgaben	18
11.4	Anwendbares Recht	18
11.5	Kein Verzicht auf Ansprüche	18



11.6 Irrtumsanfechtung	18
11.7 Mitteilungen	18
11.8 Schriftlichkeit.....	19



1. PRÄAMBEL

Diese Standard Service- und Nutzungsbedingungen (kurz „SNB“) regeln das Vertragsverhältnis zwischen CELUM und dem KUNDEN im Zusammenhang mit der Zurverfügungstellung der CELUM „SaaS“-Plattform zur Nutzung über das Internet sowie die in diesem Zusammenhang erbrachten SaaS-Dienstleistungen (wie zB Customizing Wartung & Support, Hosting.). Sie sind integraler Bestandteil des jeweiligen Angebotes für den KUNDEN.

2. DEFINITIONEN

(1) „KUNDE“ ist die natürliche oder juristische Person, die basierend auf einer vertraglichen Vereinbarung rechtmäßig über die SaaS-Plattform von CELUM einen oder mehrere Dienste bzw Dienstleistungen bezieht.

(2) „Software as a Service“ bzw kurz „SaaS“ ist ein Modell der Software-Verteilung, bei dem der Verkäufer bzw. Service-Bereitsteller dem KUNDEN die Software über ein Netzwerk, typischerweise das Internet, zur Verfügung stellt und selbst das Software-Hosting bzw. die Software-Wartung übernimmt.

(3) „SaaS-Plattform“ bzw. „Plattform“ des Anbieters meint den Server des Anbieters oder den Server eines Dritten, der vom Anbieter genutzt wird, um den Zugang und die Nutzung von IT-Dienstleistungen, sogenannten „Software-as-a-Service“-Leistungen, und damit zusammenhängenden Informationen zu ermöglichen.

(4) „SaaS-Dienstleistungen“ bzw nur „Dienst“ bezeichnen im Rahmen dieser Vereinbarung eine vordefinierte SaaS-Dienstleistung im Bereich der Informationstechnologie, die über die SaaS-Plattform bereitgestellt wird. Die konkrete Leistung wird durch eine entsprechende, formulierte Leistungsbeschreibung definiert. Darin sind einzelne Leistungspakete konkretisiert, die sich durch unterschiedliche Leistungsumfänge innerhalb der angebotenen Dienstleistung auszeichnen.

3. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Diese SNB in der jeweils gültigen Version gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen SaaS-Dienstleistungen bzw. sonstigen Dienstleistungen von CELUM.

Bei widersprüchlichen Regelungen gehen schriftliche Individualvereinbarungen zwischen CELUM und dem KUNDEN diesen SNB vor. CELUM behält sich die jederzeitige Änderung dieser SNB vor.

Abweichende Vertragsbedingungen des KUNDEN, insbesondere Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) sowie Einkaufsbedingungen des KUNDEN, werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn CELUM diesen nicht ausdrücklich widerspricht. Andere Vertragsbedingungen des KUNDEN gelten daher nur, sofern CELUM diese vorab schriftlich ausdrücklich anerkennt und Bestandteil des Angebots von CELUM an den KUNDEN werden.

4. LIEFER- UND LEISTUNGSUMFANG

4.1 LEISTUNGEN VON CELUM

Folgende Leistungen werden für die Geltungsdauer der Beauftragung von CELUM erbracht:

- a) Bereitstellung und Nutzung der CELUM Plattform – „Software as a Service (SaaS)“

- b) Überwachung und proaktives Site Monitoring 24x7x365
- c) Datensicherung (Backup) und Disaster Recovery
- d) Sicherheit und Datenschutz
- e) SSL-Konfiguration

Ad a) Bereitstellung und Nutzung der CELUM Plattform – Software as a Service (SaaS)

Dem KUNDEN wird die CELUM Plattform remote über einen Webbrowser-Zugang über das Internet zur Nutzung bereitgestellt – Software as a Service (SaaS).

CELUM erbringt Wartungs- und Aktualisierungsleistungen für die CELUM Plattform, um das korrekte dauerhafte Funktionieren der CELUM Plattform sowie die Verfügbarkeit der Software und der Daten zu gewährleisten. Diese Bereitstellungs-Dienstleistung umfassen insbesondere:

- die Zuteilung von angemessener Speicherkapazität an jeden Kunden;
- die adäquate Anbindung der serverseitigen Software an das Internet, insbesondere in Bezug auf Geschwindigkeiten, Bandbreitenskalierbarkeit und Sicherheit - serverseitig ausschließlich in der Sphäre von CELUM;
- die Verfügbarkeit und das physische Hosting der Plattform.

Ad b) Überwachung und proaktives Site Monitoring

CELUM erbringt ein proaktives Site Monitoring im Umfang von 24x7x365, bestehend aus:

- Überwachung der Verfügbarkeit der CELUM Plattform und der gehosteten Daten vierundzwanzig (24) Stunden am Tag, sieben (7) Tage die Woche und dreihundertfünfundsechzig (365) Tage im Jahr;
- automatische „Gesundheitschecks“ zur Überprüfung der korrekten Funktion;
- automatische E-Mail-Nachrichten des CELUM Support im Fall von Fehlern und Störungen;
- Überwachung der Leistung der Software und der Plattform;
- Sicherungs- und Wiederherstellungsmanagement;
- Verwaltung des Speicherplatzes;
- Umsetzung der Sicherheitsvorschriften und Kontrolle der Software- und Plattformsicherheit.

Ad c) Datensicherung (Backup) und Disaster Recovery

CELUM verwendet ein System zur Datensicherung und zur Aufrechterhaltung des Betriebs der CELUM Plattform, das sicherstellt, dass die verarbeiteten Informationen so gesichert werden, dass der Service und die Daten jederzeit gemäß den Service Levels wiederhergestellt werden können. CELUM garantiert die Integrität der gesicherten Daten und führt regelmäßig notwendige Sicherungs- und Wiederherstellungstests durch. Das Disaster Recovery Back-up von CELUM umfasst die Vorbereitung auf und die Beseitigung von Unterbrechungen bzw. Störungen, unabhängig davon, ob Hardware, Software, das Netzwerk, Stromausfälle oder Unterbrechungen bzw. Störungen aufgrund von Bränden, Hochwasser oder menschlichem Versagen betroffen sind. Im Notfall können die Datenbank und die binären Daten der Anwendung auf Grundlage eines Backups, das täglich aktualisiert wird, wiederhergestellt werden.

Es gilt als klargestellt, dass das von CELUM erbrachte Disaster Recovery Backup weder ein Langzeit-Backup noch eine kontinuierliche Datensicherung („CDP“) darstellt. Demnach werden die von einem Benutzer – auch versehentlich - gelöschten Assets/Arbeiten nicht wiederhergestellt. Im Falle eines Serverabsturzes zwischen zwei Backups sind die während des Absturzes erfolgten Arbeiten des Benutzers ebenfalls nicht wiederherstellbar.

CELUM weist darauf hin, dass für Langzeit-Backups oder eine kontinuierliche Datensicherung („CDP“) eine zusätzliche fortgeschrittene Backup-Strategie erforderlich ist, dies es zwischen CELUM und dem KUNDEN gesondert zu vereinbaren gilt und zu entsprechenden Mehrkosten führt.

Demnach stellt CELUM im Rahmen des Disaster Recovery Backups sicher und garantiert:

- über physische und logische Notfallpläne zu verfügen, die dem KUNDEN auf Ersuchen zur Verfügung gestellt werden können;
- diese Notfallpläne jährlich zu überprüfen und sie an die jüngsten technischen Veränderungen anzupassen sowie die entsprechenden Überarbeitungen dem KUNDEN zur Verfügung zu stellen.

Ad d) Sicherheit und Datenschutz

CELUM unternimmt die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen, um die Sicherheit der CELUM Plattform und der Daten des Kunden zu gewährleisten, insbesondere in Bezug auf Verfügbarkeit, Datenintegrität, Schutz vor Bedrohungen und Vertraulichkeit.

CELUM sichert das Folgende in Bezug auf die Überwachung der KUNDENDATEN und Sicherheit der CELUM Plattform zu:

- CELUM speichert alle KUNDENDATEN auf einem sicheren Rechner in einem sicheren physischen Rechenzentrum. Jedes Rechenzentrum entspricht den Anforderungen nach ISO 27001.
- CELUM nutzt ausschließlich Sicherheitstechnologien, die dem aktuellen Industriestandard für Firewalls entspricht, um einen unbefugten Zugriff auf die Rechner von CELUM zu verhindern.
- Zum Schutz der Datenintegrität während der Datenübertragung erlaubt CELUM die Anwendung des TLS-Standards.
- CELUM kontrolliert die Software und die Ausrüstung von CELUM kontinuierlich auf ihre Funktionstüchtigkeit und angemessene Leistung (24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche).

Folgende Sicherheitsstandards kommen zur Anwendung:

- CELUM und der Cloud Service-Partner sind nach ISO 27001 zertifiziert.
- CELUM stellt die Wiederherstellung der Daten mithilfe des Backups vom Vortag sicher.
- Das System unterstützt die Verschlüsselung aller zu übermittelnden KUNDENDATEN.
- Das System unterstützt eine rollenbasierte Authentifizierung und Autorisierung.
- Das System unterstützt die Verschlüsselung aller Verbindungen zwischen dem Rechner des KUNDEN und dem Anwendungsserver von CELUM durch die Anwendung von Secure Sockets Layer (SSL).
- CELUM stellt sicher, dass der Verkehr zum Netzwerk des KUNDEN auf ein Minimum beschränkt wird, um das reibungslose Funktionieren der Software zu gewährleisten. Alle nicht notwendigen Ports und Services werden durch die Firewall-Regeln für das Netzwerk von CELUM blockiert.
- Sofern mit dem KUNDEN nicht abweichend vereinbart, stellt CELUM über seine Firewall-Regeln sicher, dass keine Verbindung zum Netzwerk des KUNDEN von CELUM hergestellt werden kann.
- CELUM stellt sicher, dass Systempatches und -updates auf den Servern implementiert werden; die Update-Protokolle können dem KUNDEN auf Ersuchen zur Verfügung gestellt werden.
- CELUM stellt sicher, dass die gesamten, der Sicherheit dienenden Verschlüsselungscodes, die für die Datenbank des KUNDEN verwendet werden, vor einer Offenlegung und missbräuchlichen Verwendung geschützt sind und ihre Kenntnis auf ein absolutes Minimum beschränkt ist.
- Ohne Einschränkung der hierin beschriebenen Geheimhaltungspflichten von CELUM ist CELUM für die Einführung und Aufrechterhaltung eines Informationssicherheitsprogramms verantwortlich, wie folgt: (i) Gewährleistung der Sicherheit und Vertraulichkeit der vertraulichen Informationen des KUNDEN; (ii) Schutz vor voraussichtlichen Bedrohungen bzw. Gefahren für die

Sicherheit oder Integrität der vertraulichen Informationen des KUNDEN; (iii) Schutz vor einem unbefugten Zugriff auf bzw. vor einer unbefugten Verwendung der vertraulichen Informationen des KUNDEN; (iv) Gewährleistung des angemessenen Umgangs mit den vertraulichen Informationen des KUNDEN;

- Der KUNDE besitzt das Recht, das Informationssicherheitsprogramm von CELUM vor Beginn der Dienstleistungen und gelegentlich während der Geltungsdauer dieses Vertrags zu überprüfen. Nach Erbringung der Dienstleistung kann der KUNDE in regelmäßigen Intervallen unter Vorankündigung und auf eigene Kosten Vor-Ort-Prüfungen des Informationssicherheitsprogramms von CELUM, einschließlich eines Penetrationstests, selbst durchführen oder durchführen lassen. Anstelle einer Vor-Ort-Prüfung kann der KUNDE eine schriftliche Prüfung des Informationssicherheitsprogrammes auf Basis eines vom KUNDEN zu übermittelten Prüffragebogens verlangen. CELUM wird innerhalb von fünfundvierzig (45) Tagen nach Erhalt auf diesen Fragebogen antworten. Sollte der KUNDE Mängel beim Informationssicherheitsprogramm von CELUM feststellen, wird der KUNDE CELUM darauf hinweisen. Fundierte Mängel müssen binnen sechzig (60) Tagen ab der Unterrichtung behoben werden.
- CELUM führt alle notwendigen Sicherheitsmaßnahmen durch, um die Sicherheit der vertraulichen Informationen des KUNDEN (einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf die KUNDENDATEN) zu wahren, die vom Kunden als solche ausgewiesen werden; dies gilt auch für die Überprüfungen des Informationssicherheitsprogramms.

Ad e) SSL-Konfiguration

CELUM ist für die Installation und Konfiguration eines SSL-Zertifikats auf dem Anwendungsserver verantwortlich. Dafür wird die neueste Technologie (Letsencrypt) verwendet, um die automatische Erneuerung der Zertifikate zu gewährleisten. Jedoch werden keine Zertifikate von KUNDEN unterstützt. Dies stellt eine sichere und verschlüsselte Kommunikation zwischen dem KUNDEN und dem Server sicher. Falls der KUNDE eine Domain verwendet, die nicht CELUM gehört, hat er die notwendigen DNS-Einträge vor dem Gebrauch festzulegen und CELUM mitzuteilen.

4.2 Hosting- Services durch externen Provider

Die Hosting-Services werden von untenstehendem Provider erbracht, der als Subunternehmer von CELUM fungiert:

Name und Adresse des Subunternehmers:

Microsoft Ireland Operations Ltd, One Microsoft Place (Microsoft)
South County Business Park,
Leopardstown, Dublin 18, D18 P52
Irland

Hosting-Services/Funktion:

Hosting der CELUM Plattform

Ort der Datenverarbeitung

Die Hosting-Services werden in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union erbracht und unterliegen damit dem europäischen Datenschutzniveau.

4.3 SERVICELEISTUNGEN VON DRITTEN

Von Dritten, die vom KUNDEN beauftragt wurden, oder vom KUNDEN selbst durchgeführte Tätigkeiten/Handlungen liegen in deren Verantwortung. CELUM übernimmt dafür keine Verantwortung und keine Haftung.

5. PREISE, GEBÜHREN UND INDEXIERUNG

5.1 PREISE UND INDEXIERUNG

Alle mit dem KUNDEN vereinbarten Preise verstehen sich in der jeweils vereinbarten Währung exklusive Umsatzsteuer.

Die vereinbarten Preise werden regelmäßig überprüft und entsprechend den Erhöhungen des jeweils aktuellen Verbraucherpreisindex, der von der Statistik Austria veröffentlicht wird, angepasst. Alle Preise werden mit der prozentualen Erhöhung des Verbraucherpreisindex multipliziert, wengleich Schwankungen bei der Indexzahl von plus oder minus 1,5 % unbeachtet bleiben.

Der KUNDE ist nicht berechtigt, Zahlungen wegen nicht vollständiger Gesamtlieferung durch CELUM, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen gegenüber CELUM oder Bemängelungen zurückzuhalten.

5.2 GEBÜHREN UND REISEKOSTEN

Reisezeiten gelten als Arbeitszeit und werden gemäß den gültigen Tagsätzen verrechnet. Allfallende Reisekosten im Rahmen der beauftragten Leistungen werden gegen Vorlage der Belege angerechnet. Fahrtkosten werden entsprechend dem amtlich festgelegten Kilometergeld verrechnet.

6. LIEFERTERMINE

Vereinbarte Erfüllungstermine können nur dann eingehalten werden, wenn der KUNDE zu den von CELUM angegebenen Terminen alle notwendigen Arbeiten und Unterlagen vollständig, insbesondere die von ihm akzeptierte Leistungsbeschreibung, zur Verfügung stellt und seiner Mitwirkungsverpflichtung im erforderlichen Ausmaß nachkommt. Lieferverzögerungen und Kostenerhöhungen, die durch unrichtige, unvollständige oder nachträglich geänderte Angaben und Informationen bzw. zur Verfügung gestellte Unterlagen des KUNDEN entstehen, sind von CELUM nicht zu vertreten und können nicht zum Verzug CELUMs führen. Daraus resultierende Mehrkosten trägt der KUNDE.

CELUM ist berechtigt, auch Teillieferungen durchzuführen.

Dem KUNDEN steht wegen Überschreitung der in Aussicht gestellten, aber nicht vertraglich vereinbarten Terminen, weder das Recht auf Rücktritt noch auf Schadenersatz zu.

7. NUTZUNGSRECHTE

7.1 Nutzungsbedingungen für die CELUM SaaS Plattform

Als Softwareentwickler besitzt CELUM die Urheberrechte und die Markenrechte an der CELUM SaaS-Lösung und den in diesem Zusammenhang erbrachten Dienstleistungen und bestehenden Komponenten. Des Weiteren befinden sich die Bereitstellungsmethode und -mittel für die CELUM SaaS-

Lösung bzw. Plattform unter der ausschließlichen Kontrolle, Verwaltung und Aufsicht von CELUM und sind deren alleiniges und ausschließliches Eigentum.

Sofern nichts anderes vereinbart wird, erteilt CELUM dem KUNDEN und seinen bevollmächtigten Vertretern bzw Dritten, die für den KUNDEN tätig sind, hiermit ein weltweites, einfaches, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares, nicht exklusives und auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränktes Nutzungsrecht für die Nutzung der CELUM Plattform bzw Dienste als Software as a Service (SaaS) zu den festgelegten Bedingungen und Konditionen. Eine körperliche Überlassung der Software erfolgt nicht.

Sofern keine gesonderten Vereinbarungen getroffen werden, werden dem Kunden keine weitergehenden Rechte übertragen. Der Kunde ist demnach nicht berechtigt die SaaS-Dienste bzw Plattform anderen als den oben genannten Dritten in der vereinbarten Weise zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Die Weitervermietung der SaaS-Dienste bzw. Plattform und die Überlassung der Lizenz an Dritte wird ausdrücklich untersagt. Entsprechend wird sowohl die unentgeltliche Weitergabe bzw. der entgeltliche Wieder- und/oder Weiterverkauf von über die SaaS-Plattform bezogenen Informationen und Diensten/Dienstleistungen sowie der von CELUM bereitgestellten Unterlagen, insbesondere Dokumentationen und Handbücher zur SaaS-Lösung, untersagt. Hinsichtlich eines Verstoßes gegen die Bestimmungen dieses Absatzes behält sich CELUM alle Rechte und Ansprüche vor, insbesondere die Geltendmachung von Schadensersatz.

Software von Drittanbietern, insbesondere Open-Source-Software, welche für den vereinbarten Funktionsumfang benötigt und gemeinsam mit der CELUM Plattform und den SaaS-Diensten genutzt werden, richten sich nach Nutzungs- bzw. Lizenzbedingungen der jeweiligen Drittanbieter.

7.2 Nutzung der CELUM SaaS Plattform durch verbundene Unternehmen und Dritte

Verbundene Unternehmen des KUNDEN dürfen die CELUM SaaS-Plattform und die vereinbarten Dienste nur im Rahmen der in Punkt 7.1 genannten Nutzungsbedingungen nutzen, wenn dem KUNDEN mehr als 50 % der Anteile an dem betreffenden verbundenen Unternehmen aus kaufmännischer und rechtlicher Sicht gehören (sogenannte „verbundene Unternehmen“). Darüber hinaus werden diesen verbundenen Unternehmen keine weiteren Rechte eingeräumt. Sollte der KUNDEN nicht mehr die Mehrheit der Anteile (mehr als 50%) an einem verbundenen Unternehmen halten, verliert das betroffene verbundene Unternehmen sein Recht auf Nutzung der CELUM Plattform und den jeweiligen Diensten. Darüber hinaus hat der KUNDE CELUM über diesen Umstand zu informieren. In diesem Zusammenhang haftet der KUNDE für das Verhalten seiner (ehemaligen) verbundenen Unternehmen, wie für sein eigenes.

Für den KUNDEN tätige Dritte dürfen die CELUM SaaS-Plattform und deren Dienste ausschließlich gemäß den in Punkt 7.1 genannten Nutzungsbedingungen und im Zusammenhang mit gemeinsamen Projekten nutzen.

7.3 Kontrolle der Nutzungsrechte durch CELUM

CELUM ist berechtigt, Online-Prüfungen hinsichtlich der vertragsgemäßen Nutzung der CELUM SaaS-Plattform und in diesem Zusammenhang vereinbarte Dienste durch den KUNDEN durchzuführen, wobei die Daten automatisch über das Internet generiert werden. Eventuell festgestellte Abweichungen von der vertragsgemäßen Nutzung werden dem KUNDEN gemeldet, diesem die entsprechenden Nutzungsrechte eingeräumt und die Erweiterung der Nutzung in Rechnung gestellt.

8. VERFÜGBARKEIT, UPDATES & SUPPORT - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

8.1 Verfügbarkeit der CELUM SaaS Plattform

Die garantierte Verfügbarkeit der CELUM Plattform liegt bei 99,5 %. Die Verfügbarkeit wird monatlich mithilfe der folgenden Formel ermittelt:

$$x = ((n-y)/n)*100$$

x..... Verfügbarkeit in Prozent

n..... Gesamtanzahl von Stunden im jeweiligen Monat

y..... Anzahl von Stunden im jeweiligen Monat, während die CELUM Plattform nicht zur Verfügung stand

Die Nichtverfügbarkeit der CELUM SaaS-Plattform, der Dienste bzw Services oder der Websites fällt in den Verantwortungsbereich von CELUM, wenn die Nichtverfügbarkeit der CELUM SaaS-Plattform oder der Dienst bzw Services mit der von CELUM verwalteten Infrastruktur in Zusammenhang stehen. CELUM wird alle kaufmännisch vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um die Auswirkung und die Dauer eines Ausfalls, einer Unterbrechung oder einer Beeinträchtigung der CELUM SaaS-Plattform entsprechend der vereinbarten Verfügbarkeit möglichst gering zu halten.

Die Nichteinhaltung der festgelegten Betriebszeiten durch CELUM gilt nicht als Verletzung dieses SLA, wenn diese Nichteinhaltung direkt oder indirekt auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:

- Nicht produktive Instanzen/Versionen (Test, Pre-Production, Development, ...)
- Planmäßige Wartungsintervalle
 - o Festes Wartungsfenster jeden 2. und jeden 4. Samstag im Monat: von 23.00 Uhr bis Sonntag, 4.00 Uhr (MEZ)
 - o Dies beinhaltet auch nicht exportierte Assets (z.B. Storage Blob)
- Geplante Downtimes, die über <https://community.celum.com/> mindestens 5 Arbeitstage vorher angekündigt werden
- Versionen bzw Varianten der CELUM Software mit Änderungen, die nicht schriftlich durch CELUM genehmigt wurden
- Nicht bzw nicht mehr unterstützte Versionen der CELUM Software
- Produkte von Drittanbietern

- Der KUNDE verhindert oder verzögert die Durchführung von Wartungsarbeiten durch CELUM an der CELUM SaaS-Plattform bzw Diensten
- CELUM handelt auf Anweisungen des KUNDEN, seines Partners oder seiner Benutzer
- Ausfälle aufgrund höherer Gewalt
- rechtswidrige Aktivitäten durch Dritte (Viren oder Fernangriffe auf das Netzwerk).

8.2 Service Gutschriften (Service Credits)

Fällt die prozentuelle Verfügbarkeit der CELUM SaaS-Plattform in einem beliebigen Monat unter 99,5%, hat der KUNDE Anspruch auf eine Service Gutschrift (Service Credits) der vereinbarten monatlichen Service-Gebühr gemäß nachstehender Tabelle:

VERFÜGBARKEIT/MONAT	SERVICE GUTSCHRIFT (SERVICE CREDITS)
< 99,5%	10%
< 99%	20%
< 98% und weniger	30%

Die Nicht-Verfügbarkeit der CELUM SaaS-Plattform und von CELUM zu erbringende Dienste bzw. Services muss im Zusammenhang mit der von CELUM zu verwaltenden Infrastruktur stehen. Eine Nicht-Verfügbarkeit der CELUM SaaS-Plattform und von CELUM zu erbringende Dienste bzw. Services aufgrund der in Punkt 8.1 aufgezählten Anwendungsfälle berechtigen den KUNDEN **nicht** zur Inanspruchnahme einer Service Gutschrift.

In Summe sind sämtliche Service Gutschriften mit einem Maximum von 10% der vereinbarten jährlichen Service-Gebühr gedeckelt. Service Gutschriften können vom KUNDEN ausschließlich für eine Verlängerung oder den Kauf von zusätzlichen CELUM SaaS-Services verwenden werden. Der KUNDE hat dies schriftlich gegenüber CELUM bekannt zu geben.

Service-Gutschriften berechtigen den KUNDEN zu keiner Erstattung, Reduktion von vereinbarten Entgelten bzw zu einer Auszahlung durch CELUM.

8.3 UPDATES und SUPPORTLEISTUNGEN

CELUM wird bis zu vier (4) Updates pro Jahr für den KUNDEN durchführen.

Diese Updates werden durchgeführt bei:

- CELUM Core Komponenten: App-, Such-, Konvertierungs- und Storage-Server
- CELUM Extensions: Exporter, Importer, Toolkit

Updates an SaaS-Kernkomponenten werden von CELUM automatisch und unangekündigt durchgeführt.

Die Updates beinhalten nicht:

- Updates für Fremdsoftware und CELUM-Module, die in Fremdsoftware eingesetzt werden
- Kundenkonfiguration: Metadaten, GUI-Anpassungen
- Integrationen: SSO, AD, VPN

- Änderungen am Produkt, die nicht von CELUM schriftlich genehmigt wurden, unabhängig davon, ob diese Änderungen von einem zertifizierten Partner von CELUM durchgeführt wurden oder nicht.

Aufwände für Projektmanagement, Testen von Drittanbieter-Integrationen werden nach Beauftragung durch den KUNDEN durchgeführt und entsprechend den vereinbarten Tagessätzen verrechnet.

Im Customer Support Portal kann sich der KUNDE über den aktuellen Status von Updates, Releases und Supportleistungen von CELUM informieren.

<https://community.celum.com/kb/pages/viewpage.action?spaceKey=CS&title=CELUM+Releases%2C+Support+Status+and+End-of-Life+information>

CELUM wird alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um jeden signifikanten Fehler bzw. signifikante Störung zu beheben. Dafür wird CELUM einen angemessenen Lösungsvorschlag unterbreiten (Umgehenslösung oder entsprechende Fehlerbehebung).

CELUM erbringt gegenüber dem KUNDEN ausschließlich folgende Supportleistungen:

- Behebung von Fehler oder Störungen der CELUM SaaS-Plattform (in der jeweils aktuellen Version) gemäß untenstehender Fehlerklassen.
- Durchführung von Updates – wie oben beschrieben - von CELUM Core Komponenten und CELUM Extensions.

Eine Support-Anfrage hat von namentlich festgelegten Key Usern des KUNDEN ausschließlich über <https://service.celum.com> gemeldet zu werden.

Support-Anfragen des KUNDEN, die konform eingemeldet wurden, werden von CELUM entweder als Supportleistung gemäß den unten angeführten Fehlerklassen oder als eine Beratungsleistung kategorisiert. Für Beratungsleistungen gelten die gültigen Tagsätze von CELUM und sind diese vom KUNDEN gesondert zu beauftragen.

Kategorisierung der Fehlerklassen

Kategorie Fehlerklasse	Beschreibung des Fehlers bzw der Störung
1 - Kritisch	Totalausfall der CELUM SaaS-Plattform; es wird kein Zugang zur CELUM-Plattform ermöglicht bzw Zugang wird blockiert. Kein Workaround verfügbar.
2 - Hoch	Teilweiser/partieller Ausfall der CELUM Plattform Ein oder mehrere Kerndienste (Upload, Download, Suche, Konvertierung) sind nicht verfügbar. Kein Workaround verfügbar.
3 - Niedrig	Der Fehler/ die Störung ist von geringerem Ausmaß und fällt nicht unter eine der oben genannten Fehlerklassen

SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLA)

	Basic SLA	Premium SLA
Geschäftszeiten	Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 18.00 Uhr	24h x 7 Tage pro Woche
Antwortzeiten	Kritisch - 4h während den Geschäftszeiten Hoch - innerhalb von 3 Werktagen Niedrig - innerhalb von 4 Werktagen	Kritisch - 2h während den Geschäftszeiten, 4h außerhalb der Geschäftszeiten Hoch - innerhalb von 2h am nächsten Werktag Niedrig - innerhalb von 2 Werktagen
Information an den Kunden	keine	Kritisch - 2 Informationsupdates / pro Tag Hoch - 1 Informationsupdate / Tag Niedrig - 1 Informationsupdate innerhalb von 3 Werktagen
Lösungszeit	Kritisch - 6 h nach der Validierung des Fehlers/der Störung Hoch - 48 h nach Validierung des Fehlers/ der Störung Niedrig - nachrangige Bearbeitung, so bald als möglich	Kritisch - 4 h nach der Validierung des Fehlers/der Störung Hoch - 24 h nach Validierung des Fehlers/ der Störung Niedrig - nachrangige Bearbeitung, so bald als möglich

CELUM wird im Angebot mit dem KUNDEN die entsprechende SLA-Kategorie (Basic oder Premium) vereinbaren.

9. VERTRAULICHKEIT UND GEHEIMHALTUNG

9.1 Vertraulichkeit

Die Vertragspartner erkennen an, dass jeder Vertragspartner in Kontakt mit Mitteilungen oder Daten des anderen Vertragspartners kommen oder diese erhalten kann, welche vertraulich sind und nicht Dritten gegenüber offengelegt werden dürfen.

Die Vertragspartner stimmen zu, alle vertraulichen Informationen streng vertraulich zu behandeln, keine Kopien davon anzufertigen, sie nicht zu vervielfältigen, zu verkaufen, zu übertragen oder anderweitig darüber zu verfügen, sie nicht an Dritte weiterzugeben oder ihnen gegenüber offenzulegen; hiervon ausgenommen sind die Mitarbeiter, Beauftragten bzw. Subunternehmer eines Vertragspartners, welche von den vertraulichen Informationen im Einklang mit diesem Vertrag oder zu außervertraglichen Zwecken Kenntnis haben müssen. Es wird keine Verletzung wider die Vertraulichkeit begangen, wenn die vertraulichen Informationen gegenüber Empfängern insbesondere vor Gerichten und vor staatlichen Stellen offengelegt werden, falls und so weit die Offenlegung für die Durchsetzung der Rechte und Verpflichtungen notwendig ist, die aus diesem Vertrag oder in Verbindung damit entstehen, oder wenn der Informationsgeber zur Offenlegung gesetzlich verpflichtet ist. Die Vertragspartner vereinbaren, ihre jeweiligen Mitarbeiter, Beauftragten und Subunternehmer auf ihre Verpflichtungen zur Geheimhaltung dieser Informationen hinzuweisen und sie zu deren Erfüllung zu verpflichten.

CELUM ist zur Nennung des KUNDEN inkl. KUNDEN-Logo auf der Website und in Präsentationsmaterialien von CELUM berechtigt. Nach erfolgreichem Abschluss eines KUNDEN Projektes darf von CELUM nach Freigabe durch den Kunden eine Success Story veröffentlicht werden.

9.2 Zusammenarbeit zur Vermeidung der Offenlegung von vertraulichen Informationen

Jeder Vertragspartner wird sich nach besten Kräften bemühen, um den anderen Vertragspartner bei der Feststellung und Vermeidung von unbefugten Nutzungen oder Offenlegungen der vertraulichen Informationen zu unterstützen. Ohne die Gültigkeit der vorstehenden Bestimmungen einzuschränken, muss jeder Vertragspartner den anderen unverzüglich informieren, falls ein Vertragspartner erfährt oder Grund zur Annahme hat, dass eine Person, welche auf die vertraulichen Informationen Zugriff hatte, gegen diese Vertragsbestimmungen verstoßen hat oder dies beabsichtigt; wobei jeder Vertragspartner mit dem anderen zusammenarbeiten wird, um eine gerichtlich angeordnete Verfügung auf Unterlassung oder einen ähnlichen Rechtsbehelf zu erwirken, um weitere Störungen bzw. Verletzungen zu verhindern.

9.3 Kundendaten und Geheimhaltung

Alle Daten und Informationen oder etwaige Ableitungen daraus, die CELUM gemäß diesem Vertrag durch den KUNDEN oder in seinem Auftrag bereitgestellt werden (die „KUNDENDATEN“), sind und bleiben das alleinige und ausschließliche Eigentum des KUNDEN. Die KUNDENDATEN werden von CELUM als

vertrauliche Informationen behandelt. Im Sinne dieses Vertrags wird CELUM das Recht erteilt, die KUNDENDATEN im notwendigen Umfang für die Erfüllung dieses Vertrags zu verwenden, einschließlich des Rechts, die KUNDENDATEN zu speichern, aufzuzeichnen, zu übertragen, aufzubewahren und anzuzeigen. Ungeachtet einer anderslautenden, hierin niedergelegten Bestimmung wird CELUM die KUNDENDATEN nicht offenlegen, außer wenn:

(a) eine schriftliche Anweisung bzw. Erlaubnis vom KUNDEN an CELUM erteilt wird; oder

(b) die Offenlegung gesetzlich vorgeschrieben ist, in welchem Fall

- CELUM den KUNDEN unverzüglich schriftlich benachrichtigen und die Dokumentation über die Rechtsgrundlage für die Offenlegung übermitteln wird; und
- sich CELUM nach kaufmännisch vertretbaren Anstrengungen bemühen wird, um die Art und den Umfang der vorgeschriebenen Offenlegung einzuschränken und die Datenmenge, die ausgehändigt werden muss, auf ein Minimum zu beschränken, bei gleichzeitiger Erfüllung der gesetzlichen Bestimmungen.

CELUM wird den KUNDEN unverzüglich schriftlich benachrichtigen, sollte ein Zwischenfall den unbefugten Zugriff, eine Nutzung, Offenlegung, Änderung, Speicherung, Vernichtung oder einen Verlust von KUNDENDATEN im Besitz, unter der Verwahrung oder Kontrolle von CELUM (oder im Besitz, unter der Verwahrung oder Kontrolle eines Subunternehmers von CELUM) betreffen.

Auf Ersuchen oder nach Kündigung dieses Vertrags wird CELUM einen Datenexport der KUNDENDATEN gegen ein gesondert zu vereinbarendes Entgelt durchführen.

9.4 Rechtsbehelfe bei einer Verletzung wider die Geheimhaltungspflicht

Beide Vertragspartner verpflichten sich,

- den anderen Vertragspartner gegen Schäden, Ausgaben und Kosten (einschließlich der angemessenen Anwaltskosten) in Verbindung mit allen durch Dritte geltend gemachten Forderungen und Klagen aufgrund einer Verletzung der Urheberrechte, Patente und sonstigen geistigen Eigentumsrechte schad- und klaglos zu halten;
- den anderen Vertragspartner unverzüglich von solchen Forderungen und Klagen in Kenntnis zu setzen und sie bei der Verteidigung und Durchsetzung seiner Rechte zu unterstützen sowie ihm alle notwendigen Informationen zuzusenden.

Es obliegt der alleinigen Entscheidung durch den haftenden Vertragspartner,

- das Nutzungsrecht für die erbrachten Ergebnisse, gelieferten Materialien, Produkte etc. zu erwerben und auf diese Weise eine rechtmäßige Nutzung zu ermöglichen;
- die rechtswidrigen Ergebnisse, Materialien, Produkte etc. durch andere zu ersetzen, welche nicht gegen jene Rechte verstoßen;
- die Rückgabe der rechtswidrigen Ergebnisse, Materialien, Produkte etc. zu verlangen und dem anderen Vertragspartner i die (anteiligen) Gebühren bzw. Honorare zu erstatten.

CELUM haftet nicht für

- nicht vorhergesehene Nutzungsarten oder eine nicht autorisierte Kombination mit Produkten oder Diensten bzw. Anwendungen von Dritten;
- Änderungen der Produkte/Dienste/Anwendungen durch den KUNDEN oder unbefugte Dritte.

Beide Vertragspartner erkennen an, dass eine Verletzung wider die Geheimhaltungspflicht zu einer irreparablen Schädigung führen kann, deren Schäden mitunter nicht finanziell behoben werden können.

Dementsprechend ist der andere Vertragspartner oder Lieferanten berechtigt, neben anderen Rechtsbehelfen, die ihnen mitunter zustehen, eine gerichtlich angeordnete Verfügung auf Unterlassung bei einer Verletzung oder drohenden Verletzung wider die Geheimhaltungspflicht zu erwirken und zu erhalten.

10. HAFTUNG UND GEWÄHRLEISTUNG

10.1 Haftung

Die durch CELUM im Rahmen der Plattform/Software und SaaS-Dienste verwendeten Methoden entsprechen dem allgemein anerkannten Stand der Technik (state of the art). Insbesondere bei Programmierleistungen und der Zurverfügungstellung von SaaS-Diensten kann das Auftreten von Programmfehlern allerdings nicht völlig ausgeschlossen werden. Daher übernimmt das CELUM keine Haftung für die Fehlerfreiheit der Plattform/Software, sofern diese im Rahmen des vertraglich Vereinbarten grundsätzlich brauchbar ist. Darüber hinaus übernimmt CELUM keine Haftung für Ergebnisse, die nicht den Erwartungen entsprechen, nicht zuletzt auch deshalb, weil die Qualität der Ergebnisse stark von der Qualität der vorangegangenen Erhebungen in Zusammenarbeit mit dem KUNDEN bzw den Angaben/Daten des KUNDEN selbst abhängig ist.

Des Weiteren haftet CELUM nicht für zeitliche Ausfälle der Server oder Übertragungsstörungen, Datenverluste, die inkorrekte Funktionsfähigkeit einzelner Programme, insbesondere sofern diese durch eine Fehlkonfiguration des KUNDEN verursacht wird. CELUM haftet für Schäden durch Hosting-Leistungen von Microsoft nur insoweit, als auch Microsoft CELUM gegenüber haftet.

Im Übrigen CELUM haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Für leichte Fahrlässigkeit ist die Haftung mit der jährlichen Auftragssumme pro Jahr beschränkt. Der Ersatz von Mangelfolgeschäden – insbesondere entgangener Gewinn, Zinsverlusten oder erwarteten Einsparungen, Kosten der Betriebsunterbrechung, Datenverlusten oder Ansprüchen Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.

10.2 Gewährleistung

Mängel, die den vertragsgegenständlichen SaaS-Dienst unbrauchbar machen, berechtigen nur bei Vorliegen aller folgender Voraussetzungen zur Entgeltminderung bzw außerordentlichen Kündigung:

- a) Der Mangel liegt in der Sphäre von CELUM begründet,
- b) der Mangel ist CELUM innerhalb von 14 Tagen ab Kenntnis schriftlich oder elektronisch per Mail unter genauer Angabe und Beschreibung des Mangels angezeigt worden.
- c) Der Mangel wurde ab Kenntnis durch CELUM nicht innerhalb von 14 Tagen in einer Art und Weise verbessert bzw. umgangen, sodass der SaaS-Dienst grundsätzlich im Rahmen des vertraglich Vereinbarten wieder brauchbar ist.
- d) CELUM verpflichtet sich, die Mängelbeseitigung so rasch wie möglich durchzuführen. Der Vertragspartner ist demgegenüber verpflichtet, CELUM den für die Mängelbeseitigung erforderlichen Zugriff zu gewähren und alle zur Mängelbeseitigung erforderlichen

Untersuchungen und Maßnahmen zu gestatten. Soweit eine Mängelbeseitigung infolge eines Verstoßes gegen die Mitwirkungspflicht des Vertragspartners durch selbigen unmöglich oder unzutunlich ist, ist CELUM von der Pflicht zur Mängelbeseitigung befreit.

CELUM leistet Gewähr für Hosting-Leistungen von Microsoft nur insoweit, als auch Microsoft CELUM gegenüber Gewähr leistet.

Darüber hinaus übernimmt CELUM keine Gewährleistung für Mängel, Ausfälle oder Schäden, welche die Folge einer unsachgemäßen Verwendung der CELUM Plattform bzw von SaaS-Dienstleistungen durch den KUNDEN inklusive organisatorischer Ressourcen und Datenträger (sofern diese vorgeschrieben sind) bzw. von ihm unsachgemäß geänderter Komponenten des Betriebssystems, der Schnittstelle oder der Parameter, sind.

Darüber hinaus leistet CELUM keine Gewähr bzw übernimmt keine Haftung für Programme, die nachträglich von den Programmierern des KUNDEN oder Dritten modifiziert wurden.

11. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

Die Laufzeit und ordentliche Kündigungsmöglichkeiten des zwischen CELUM und dem KUNDEN abgeschlossenen Vertrages richten sich nach den Bedingungen des jeweiligen beauftragten Angebotes.

Darüber hinaus kann der Vertrag aus den folgenden wichtigen Gründen fristlos gekündigt werden:

- von beiden Vertragspartnern, wenn gegen einen Vertragspartner ein Insolvenzverfahren eröffnet wird;
- vom KUNDEN, falls CELUM die Verfügbarkeit der CELUM Plattform auf weniger als 90 % für drei Monate in einem Zeitraum von zwölf (12) Monaten sinken lässt;
- durch einen Vertragspartner Partei, falls der andere Vertragspartner gegen Patente, Urheberrechte, vertrauliche Informationen oder Eigentums- bzw. vertragliche Rechte des anderen Vertragspartners in Verbindung mit den gemäß diesem Vertrag erbrachten Dienstleistungen verstößt;
- von CELUM, falls der KUNDE mehr als 3 Monate in Zahlungsverzug ist;
- falls einer der Vertragspartner schwerwiegend gegen seine Verpflichtungen und/oder seine Zusicherungen gemäß diesem Vertrag verstößt und der Verstoß nicht behebbar ist oder falls der vertragsbrüchige Vertragspartner nach einer Unterrichtung über den Verstoß, die gemeinsam mit dem fristlosen Kündigungsschreiben durch den geschädigten Vertragspartner zugestellt wird, nicht innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen Abhilfemaßnahmen ergreift.

12. SONSTIGE BESTIMMUNGEN

11.1 Subunternehmen

CELUM ist berechtigt, einzelne Rechte oder Verpflichtungen, die in diesem Vertrag niedergelegt sind, ohne das Vorliegen der Zustimmung des KUNDEN an einen Subunternehmer zu übergeben bzw. zu übertragen. Dazu wird CELUM eine gesonderte Vereinbarung mit dem Subunternehmen schließen. Sollte CELUM für die Erbringung bestimmter Dienstleistungen die Dienste eines Subunternehmens in

Anspruch nehmen, haftet CELUM weiterhin für die Erfüllung der in diesem Vertrag niedergelegten Pflichten. CELUM haftet allein für die Bezahlung des Subunternehmens sowie für das Verhalten und die Dienstleistungen jenes Subunternehmens gemäß den festgelegten Haftungsbestimmungen. Das Subunternehmen muss die in diesem Vertrag niedergelegten Bestimmungen befolgen, als ob es selbst ein Unterzeichner dieses Vertrags wäre. Ungeachtet dessen überschreitet die Haftung von CELUM für Subunternehmen unter keinen Umständen die Haftung, die CELUM vom Subunternehmen gewährt wird.

11.2 Nichtexklusivität

Es besteht keine Exklusivität hinsichtlich der Leistungen von CELUM. Demnach wird CELUM nicht daran gehindert, Leistungen natürlichen oder juristischen Personen anzubieten, die in der Branche des KUNDEN tätig sind.

11.3 Steuern und Abgaben

Jeder Vertragspartner hat für seine eigenen Abgaben bzw Kosten und Steuern aufzukommen.

11.4 Anwendbares Recht

Dieser Vertrag richtet sich unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf nach österreichischem Recht. Beide Vertragspartner erklären sich mit der ausschließlichen Zuständigkeit der Gerichte in der Stadt Linz einverstanden.

11.5 Kein Verzicht auf Ansprüche

Sollte der Fall eintreten, dass einer der Vertragspartner den anderen davon in Kenntnis setzt, dass sie gewissen Vertragsbestimmungen nicht nachgekommen ist, wirkt sich dies nicht auf die Fähigkeit jenes Vertragspartners aus, die besagte Bestimmung durchzusetzen. Ebenso wirkt es sich nicht auf die Fähigkeit des Vertragspartners aus, andere Vertragsverletzungen in Zukunft durchzusetzen, falls ein Vertragspartner beschließt, gewisse Bestimmungen, gegen die verstoßen wurde, nicht geltend zu machen.

11.6 Irrtumsanfechtung

Die Vertragspartner verzichten darauf, die vorliegende Vereinbarung aus welchen Gründen auch immer, so etwa wegen Irrtums, anzufechten oder die Anpassung zu begehren.

11.7 Mitteilungen

Alle Mitteilungen, Ersuchen und sonstigen Nachrichten an CELUM gemäß diesem Vertrag bedürfen der Schriftform (einschließlich E-Mails oder Einschreiben) und sind an :

CELUM Cloud Services GmbH
Passaustraße 26
4030 Linz

ÖSTERREICH
E-Mail: office@celum.com

zu senden.

11.8 Schriftlichkeit

Änderungen oder Ergänzungen von Vertragsbedingungen bedürfen der Schriftform. Dasselbe gilt für ein Abgehen von dieser Vereinbarung.