

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Cloud-Dienste der ondot solutions GmbH

1 Geltungsbereich, Ergänzende Vertragsbedingungen

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Cloud-Dienste „AGB-Cloud“ der ondot solutions GmbH (ondot) finden auf Verträge mit Kunden über Application-Service-Providing, Software as a Service, Cloud-Dienste, Hosting-Verträge und Verträge über die Bereitstellung von Software in der Cloud Anwendung und gelten als Vertragsbestandteil, soweit nicht in einer Individualvereinbarung zwischen ondot und dem Kunden schriftlich etwas anderes vereinbart ist.

Diese AGB gelten gemeinsam mit den Allgemeine Geschäftsbedingungen der ondot solutions GmbH für den Vertrieb und die Wartung von Lizenzprogrammen (AGB-Lizenzen), die ebenfalls ein integraler Bestandteil dieser AGBs sind und unter <https://www.ondot.at/agb/> abgerufen werden können.

Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB eines Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als ondot ihrer Geltung ausdrücklich und schriftlich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, insbesondere auch dann, wenn ondot in Kenntnis der AGB des Kunden eine Lieferung oder Leistung an diesen vorbehaltlos ausführt.

Des Weiteren gelten die Lizenzbedingungen der Hersteller der jeweiligen Software und die Vertragsbedingungen des jeweiligen Rechenzentrums, in dessen Server-Infrastruktur die dem Kunden bereitgestellte Software installiert ist.

2 Leistungen

ondot stellt dem Kunden die vertragsgegenständliche Software (Software) gemäß den unter Punkt 3 dieser AGB genannten Nutzungsrechten zur Online-Nutzung über ein Datennetz (nachfolgend „Datennetz“ genannt) zur Verfügung. Die Software wird zu diesem Zweck von ondot auf einer Server-Infrastruktur bereitgestellt, die über das Datennetz für den Kunden erreichbar ist. Die Software wird in der mit dem Kunden abgestimmten Version im Rechenzentrum betrieben. Öffentliche Äußerungen, Anpreisungen oder Werbung stellen keine Beschaffenheitsangabe der Software dar.

ondot verpflichtet sich zur Pflege der Software gemäß der Wartungsvereinbarung der AGB-Lizenzen.

3 Nutzungsrechte

ondot gewährt dem Kunden ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares und auf die Dauer des Vertrages beschränktes Nutzungsrecht an der Software.

Der Kunde darf die Software vervielfältigen, soweit die jeweilige Vervielfältigung für die vertragsgemäße Nutzung der Software erforderlich ist. Dazu gehört das Laden der Software in den Arbeitsspeicher, nicht jedoch die Installation oder das Speichern der Software auf Datenträger. Weitere Vervielfältigungen der Software, wozu auch der Programmcode gehört, dürfen nicht erstellt werden. Die Befugnis des Kunden zur Vervielfältigung des Programmcodes gem. Urhebergesetz bleibt unberührt.

Bei einer missbräuchlichen Nutzung der Software durch den Kunden bzw. durch einen Dritten, dem der Kunde die Nutzung ermöglicht hat, entfallen die Nutzungsrechte.

Art und Umfang der Nutzungsrechte für Software Dritter, die ondot dem Kunden zur Verfügung stellt, richten sich nach den Nutzungsbedingungen des Dritten und sind auf die Dauer des Vertrages beschränkt. ondot wird dem Kunden die Nutzungsbedingungen des Dritten auf Anfrage offenlegen

Es ist dem Kunden nicht gestattet, Unbefugten und Dritten den Online-Zugang und die Nutzung der Software zu ermöglichen.

Die dem Kunden gewährten Nutzungsrechte entfallen, wenn und solange die vereinbarte Vergütung für die Nutzung der Software nicht bzw. nicht fristgerecht an ondot gezahlt ist. Darüber hinaus hat ondot bei nicht bzw. nicht fristgerechter Zahlung der vereinbarten Vergütung das Recht, den Online-Zugang des Kunden zur Software sofort und ohne Mahnung zu sperren. Dies hat jedoch keine schuldbefreiende Wirkung für den Kunden. Vereinbarte Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen sind in jedem Fall einzuhalten.

4 Verfügbarkeit der Software

ondot gewährleistet eine Erreichbarkeit der Software von der Server-Infrastruktur des Rechenzentrums bis zum Übergabepunkt in das öffentliche bzw. das vereinbarte Datennetz von 95% im Jahresmittel für jedes Kalenderjahr. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen der Server aufgrund technischer oder sonstiger Probleme, die nicht im Verantwortungs- oder Einflussbereich von ondot liegen (z.B. höhere Gewalt, Naturkatastrophen, Streik, Arbeitskämpfe, Verschulden Dritter etc.) nicht zu erreichen ist.

ondot kann den Zugang zum Server beschränken, wenn technische Änderungen, Wartungen des Systems, die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung von Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten es erfordern. Die Erreichbarkeit kann wegen der Wartung der Software und der Serverinfrastruktur insbesondere in der Zeit zwischen 22:00 Uhr und 06:00 Uhr eingeschränkt sein. Sollte es aufgrund dringender Wartungsarbeiten zu Einschränkungen der Verfügbarkeit zwischen 06:00 – 22:00 kommen, stellt dies keinen Mangel dar.

5 Datenmanagement- Standort & Nutzsicherheitsicherheit

5.1 Standort

Die ondot Cloud Lösungen werden in einem der größten Rechenzentren Österreichs mit umfangreichen internationalen Zertifizierungen betrieben, dazu zählen:

- ISO 9001 Qualitätsmanagement
- ISO 27001 Informationssicherheit
- ISO 50001 Energiemanagement
- ISO 14001 Umweltmanagement

Der Betreiber des A1 Next Generation Datacenters ist der größte Internetprovider von Österreich, wodurch eine bestmögliche Anbindung gewährleistet ist.

5.2 Fehlertoleranz

Die Ausfallsicherheit der Systeme ist durch virtualisierten Betrieb auf einem Microsoft Cluster mit zahlreichen Nodes auf voneinander unabhängigen physikalischen Servern sichergestellt. Zusätzlich verfügt jeder einzelne Server über redundante Stromversorgung und Netzwerkanbindung.

Durch den Failover-Cluster wird der Ausfall eines Host-Rechners unterbrechungsfrei kompensiert.

Daten werden auf Harddisk-Arrays gespeichert, die jeweils ausgestattet sind mit einem RAID Level 5 Festplatten Verbund, redundanter Stromversorgung und doppelter Netzwerkanbindung.

Backups der Betriebssysteme und der System Installationen werden 2 Wochen lang vorgehalten.

5.3 Nutzsicherheits

Die Nutzdaten werden in einer SQL-Server Datenbank gespeichert. Alle 15 Minuten erfolgt ein Backup der Transaction Logs und 1x täglich ein vollständiges Backup auf einen ausgelagerten Speicher mit einer Vorhaltezeit von 48 Stunden.

5.4 Archivierung

Die Datensicherung ersetzt nicht eine ordnungsgemäße Archivierung der Daten im steuerrechtlichen Sinn und gewährleistet nicht die Einhaltung der Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen (GDPdU).

5.5 Datenwiederherstellung

Rückübertragungen der gesicherten Daten in das System erfolgen im Auftrag des Kunden gegen gesonderte Vergütung gemäß der jeweils geltenden Preisliste für Dienstleistungen von ondot. Rückübertragungen wegen eines von ondot zu vertretenen Grundes erfolgen für den Kunden unentgeltlich. Datenwiederherstellung auf Kundenwunsch sind nur bei dediziert gehosteten Produkten möglich, bei „shared cloud“ Produkten kann dies nicht gewährleistet werden.

6 Gewährleistung

Für die Gewährleistung gelten die Bestimmungen des Punktes 7 der AGB-Lizenzen.

7 Haftung

ondot gewährleistet, dass die Software bei vertragsgemäßer Nutzung ihrer Leistungsbeschreibung entspricht und nicht mit Mängeln behaftet ist, die die Tauglichkeit zu dem vertraglich vereinbarten Gebrauch mehr als unerheblich beeinträchtigen. Unwesentliche Abweichungen von der Leistungsbeschreibung gelten nicht als Mangel. Dem Kunden ist bekannt, dass Software in der vorliegenden komplexen Art nicht absolut fehlerfrei entwickelt werden kann.

Mögliche Mängel oder Störungen sind ondot unverzüglich in nachvollziehbarer Weise schriftlich, als E-Mail mitzuteilen. ondot wird den Mangel innerhalb angemessener Frist nach Eingang einer solchen Mitteilung beheben. Soweit dies dem Kunden zumutbar ist, ist ondot berechtigt, zur Mangelbeseitigung dem Kunden eine neue Version der Software (z.B. „Update“, „Wartungsrelease/Patch“) zur Verfügung zu stellen, die den gerügten Mangel nicht mehr enthält bzw. diesen beseitigt oder eine Auswechslung zu entwickeln.

Solange die Erreichbarkeit der Software zur Online-Nutzung während der Betriebszeiten auf Grund der Beseitigung von Mängeln für die Dauer von bis zu 48 zusammenhängenden Stunden nicht möglich ist, ist das Kündigungsrecht des Kunden wegen Nichtgewährung des Gebrauchs und das Recht zur Minderung der Vergütung ausgeschlossen.

ondot haftet nicht für Mängel, die auf Bedienungsfehlern beruhen und/oder nach vertragswidriger Nutzung aufgetreten sind, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Mängel mit den oben genannten Ereignissen in keinem ursächlichen Zusammenhang stehen.

ondot haftet nicht für die inhaltliche Richtigkeit der auf der Vertragssoftware befindlichen Daten des Kunden und der daraus resultierenden Mängel und Fehler.

ondot haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der externen Datenleitungen zu seinem Server, bei Stromausfällen sowie für Leistungseinschränkungen oder Leistungsausfälle, die auf höherer Gewalt oder auf Ereignissen beruhen, die eine Leistung wesentlich erschweren, einschränken oder unmöglich machen. Hierzu gehören insbesondere Streik, Aussperrung, behördliche Anordnungen, der Ausfall von Kommunikationsnetzen anderer Betreiber, Störungen beim jeweiligen Leitungsanbieter sowie Störungen, die im Risikobereich anderer Netzanbieter liegen.

Für direkte Schäden – mit Ausnahme von Abschnitt 6 und sich aus zwingenden Bestimmungen der Produkthaftung ergebenden Haftungen – haften ondot, ihre Lieferanten und Erfüllungsgehilfinnen nur bei - vom Kunden zu beweisendem - Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

Der Schadenersatzanspruch des Kunden beschränkt sich auf Verbesserung; sollte diese unmöglich oder mit einem unverhältnismäßig hohen Aufwand verbunden sein, beschränkt sich der Geldersatz insgesamt auf die effektiv bezahlten Hosting- & Lizenzgebühren für den Zeitraum ab Eintritt bis Behebung des Schadens, maximal aber auf die Hosting- & Lizenzgebühren der letzten 3 Monate.

Jede Haftung für indirekte Schäden oder Folgeschäden, wie entgangene Einnahmen, nicht realisierte Einsparungen, Betriebsunterbruch oder Ansprüche Dritter sowie Schäden an aufgezeichneten Daten ist ausdrücklich ausgenommen. Weiters ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit jedenfalls ausgeschlossen.

Der Kunde erklärt, dass er den Vertrag nur für Zwecke seines Unternehmens abschließt. Diese Haftungsbegrenzungen gelten auch für Ansprüche des Kunden gegenüber einem Drittlieferanten des Lizenzmaterials.

Die Parteien anerkennen unwiderruflich die Angemessenheit der Haftungsregelung in diesem Abschnitt.

ondot übernimmt keine Haftung für die Verbreitung von vertraulichen Daten, die im EDV-System von ondot gespeichert sind, wenn und soweit die Verbreitung dieser Daten auf einen Missbrauch von Kennwörtern und Login zurückzuführen ist, den ondot nicht zu vertreten hat.

Soweit die Haftung von ondot ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung von Mitarbeitern und Arbeitnehmern von ondot sowie für Dritte, die im Auftrag von ondot handeln.

8 Kontrollrechte von ondot

ondot hat das Recht, die über den Online-Zugang des Kunden übertragenen und abgerufenen Daten zu lesen und zu überprüfen, wenn zu besorgen ist, dass solche Daten mit illegalen Handlungen im Zusammenhang stehen oder der Inhalt der Daten gegen die guten Sitten verstößt oder zum Zweck der Fehler- & Performanceanalyse.

ondot ist der Zugang zu den über den Online-Zugang des Kunden übertragenen und abgerufenen Daten gestattet, wenn und soweit dies zur Überprüfung des Systems erforderlich ist.

9 Vertragsbeginn, -dauer und Kündigung

Der Vertrag beginnt, wenn nichts anderes vereinbart wurde, mit Freischaltung des Onlinezugangs zur Software.

Der Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit. Er kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Vertragsjahres gekündigt werden. Etwaige im Angebot bzw. im Einzelvertrag vereinbarte Mindestlaufzeiten und Kündigungsfristen gelten vorrangig.

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. ondot hat insbesondere ein Recht zur außerordentlichen Kündigung, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung in Verzug ist.

Eine Kündigung bedarf der Schriftform.

10 Schlussbestimmungen

10.1 Abtretung von Rechten und Pflichten

Ohne die vorgängige schriftliche Zustimmung durch ondot darf der Kunde diese Vereinbarung oder Rechte oder Verpflichtungen daraus nicht übertragen oder abtreten (weder durch Anwendung von Recht noch anderweitig). Die Zustimmung darf nur in begründeten Fällen verwehrt werden. ondot ist aber berechtigt, Entgeltforderungen aus diesem Vertrag an Dritte abzutreten und alle Rechte aus diesem Vertrag einer Mutter- oder Tochtergesellschaft zu überbinden.

10.2 Unabhängige Vertragspartner

Durch diesen Vertrag wird weder ein Gesellschaftsverhältnis, noch ein Agenturverhältnis, noch eine sonstige spezifische Rechtsbeziehung begründet, die über den vereinbarten Leistungsaustausch hinausgeht. ErfüllungsgehilfInnen von ondot treten in keine Rechtsbeziehung jeglicher Art, insbesondere nicht in einen Dienstvertrag oder ähnliches, zum Kunden. ondot ist alleine für alle mit dem Beschäftigungsverhältnis gegenwärtig und künftig anfallenden Löhne, Gehälter, Lohnsteuern und Sozialversicherungsabgaben verantwortlich.

10.3 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser AGB durch das zuständige Gericht für rechtswidrig und daher unwirksam erkannt werden, dann wird diese Bestimmung ohne weiteres Zutun der Parteien durch jene zulässige Bestimmung ersetzt, die dem rechtlichen und wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommt.

10.4 Ausschließliche Geltung

Die Bestimmungen dieser AGB mit allen zugehörigen Auftragsbestätigungen, Preislisten und Pflichtenheften ersetzen mit ausschließlicher Wirkung alle früheren Vereinbarungen, welcher Art auch immer. Ein unterschriebenes Faksimile dieses Vertrages ist gültig. Sollte zwischen dem vom Kunden vorerst übersandten Faksimile des unterschriebenen Vertrages und einer nachfolgend übersandten Ausfertigung ein Widerspruch bestehen, so gilt das als Erstes übersandte Faksimile. Wenn dieser Vertrag in zwei Ausfertigungen unterschrieben wird, gelten beide Ausfertigungen als Originale eines und desselben Vertrages.

10.5 Höhere Gewalt

Mit Ausnahme der Erfüllung der Zahlungspflichten des aufgrund dieses Vertrages geschuldeten Entgeltes gilt jegliche durch höhere Gewalt verursachte Leistungsstörung nicht als Vertragsverletzung. Höhere Gewalt liegt beispielsweise vor im Falle des Auftretens von Umständen, die von den Vertragsparteien gewöhnlich nicht beeinflusst werden können, wie Unfälle, Kriegsereignisse, Streik, Feuer, Aussperrungen, Arbeitskämpfe, Aufstände und ziviler Ungehorsam, Handlungen des öffentlichen Feindes, gesetzliche Anordnungen, Notverordnungen, Befehle einer Militärgewalt, richterliche oder gerichtliche und behördliche Anordnungen, Unfähigkeit der Frachtführer zur termingerechten Lieferung.

10.6 Öffentlichkeitsarbeit

Beide Parteien stimmen einer Presseaussendung über den Bestand dieses Vertrages und die dadurch begründete Rechtsbeziehung zu. Diese Presseaussendung soll nicht ergehen, bevor beide Parteien dem Inhalt zugestimmt haben. Diese Zustimmung darf nur aus triftigen Gründen vorenthalten werden. Der Kunde stimmt der Aufnahme seiner Daten in der Kundenliste von ondot und der elektronischen Verarbeitung von allgemeinen Daten durch ondot im Sinne der datenschutzrechtlichen Vorschriften zu.

10.7 Verbot der Abwerbung

Keine der Vertragsparteien wird während der Laufzeit dieses Vertrages Dienstnehmer des jeweils anderen Vertragspartners, oder ehemalige Dienstnehmer, die innerhalb der letzten zwölf Monate beim anderen Vertragspartner beschäftigt waren, ohne die schriftliche Zustimmung des betroffenen Vertragspartners direkt oder indirekt anwerben oder ihnen einen Dienstvertrag mit Dritten vermitteln. Jegliche Zuwiderhandlung stellt eine grobe Vertragsverletzung dar und berechtigt den geschädigten Vertragspartner zur sofortigen Anrufung des Gerichtes und Beantragung einer richterlichen Verfügung zur Unterlassung der Beschäftigung.

10.8 Bestehende Verträge

Bestehende, von ondot mit Dritten abgeschlossene Verträge, werden durch diesen Vertrag in keiner Weise berührt.

11 Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Die Vertragsbeziehungen zwischen den Vertragspartnern unterstehen österreichischem Recht, unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG). Gerichtsstand ist Wiener Neustadt.

Die Vertragspartner vereinbaren, bei Meinungsverschiedenheiten vor Anrufung des Richters eine gütliche Einigung anzustreben.

Baden, Jänner 2023