



# MOXIS Cloud Service Bestimmungen

Stand: 09. Dezember 2020

## Inhalt

1. Geltungsbereich .....	3
2. Vertragsabschluss .....	3
3. Definitionen.....	3
4. Leistungsumfang MOXIS Cloud Service .....	4
4.1 Nutzungsrechte.....	5
4.1.1 Einräumung .....	5
4.1.2 Überprüfung.....	5
4.2 Funktionsumfang .....	5
4.3 Leistungsumfang Hosting.....	6
4.4 Verfügbarkeit und Serviceleistungen .....	6
4.5 Gewährleistung.....	6
4.5.1 Entfall der Gewährleistung .....	6
5. Haftung – Schadenersatz.....	7
6. Freiheit von Rechten Dritter .....	7
7. Geistiges Eigentum.....	8
8. Sorgfaltspflichten des Kunden .....	8
8.1 Mitwirkungspflicht .....	8
8.2 Warnpflicht.....	8
8.3 Erfüllen der technischen Mindestanforderungen .....	8
8.4 Keine Weitergabe der Zugangsberechtigung und -daten .....	8
8.5 Datensicherheitsmaßnahmen .....	9
8.6 Compliance .....	9
9. Eskalationsmanagement.....	9
10. Entgelt.....	9
10.1 Festgelegtes Entgelt.....	9
10.2 Verrechnung.....	9
10.3 Zahlungsverzug.....	10
11. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung.....	10
11.1 Laufzeit.....	10
11.2 Teilkündigung .....	10
11.3 Außerordentliche Kündigung.....	10
11.4 Form der Kündigung .....	10



11.5	Exit-Management .....	11
12.	Vertraulichkeit.....	11
12.1	Definition „Vertrauliche Informationen“ .....	11
12.2	Verschwiegenheitsverpflichtung .....	11
12.3	Ausnahmen .....	12
13.	Datensicherheit und Datenschutz .....	12
14.	Änderungen, Aktualisierungen und Mitteilungen .....	12
15.	Sonstige Bestimmungen.....	12
16.	Anhänge.....	13
	Anhang A – Lizenzbedingungen.....	14
	Anhang B: Service Level Agreement (SLA) .....	16
	Anhang C – Vereinbarung über die Verarbeitung von Personenbezogenen Daten für MOXIS Cloud Services gem. Art. 28 DSGVO („AVV“) .....	21
	Anlage 1 zu Anhang C – Gegenstand, Zweck und Dauer des Auftrags zur Datenverarbeitung.....	26
	Anlage 2 zu Anhang C – Technische und Organisatorische Maßnahmen .....	27

**XITRUST**

Secure Technologies GmbH

Grazbachgasse 67  
8010 Graz  
Österreich  
EUROPE

**KONTAKT**

Telefon AT | +43 6 991 410 2032  
Telefon DE | +49 2161 549 99 78

E-Mail | [office@xitrust.com](mailto:office@xitrust.com)  
Web | <https://www.xitrust.com>

**UNTERNEHMEN**

FN | 219152h  
Gerichtsstand | Graz  
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066  
BIC | BKAUATWW  
UID | ATU53880402



## 1. Geltungsbereich

Diese MOXIS Cloud Service Bestimmungen (einschließlich aller Anhänge und Dokumente, auf welche verwiesen wird) regeln die Vertragsbeziehung zwischen dem Kunden und der XiTrust Secure Technologies GmbH, FN 219152h, mit Sitz in A-8010 Graz, Grazbachgasse 67, im Folgenden „XiTrust“, zur Nutzung der Software „MOXIS“ als MOXIS Cloud Service (wie unten definiert).

## 2. Vertragsabschluss

Der Vertrag gilt erst als abgeschlossen, wenn XiTrust nach Erhalt der schriftlichen Bestellung des Kunden unter Bezugnahme auf das Angebot von XiTrust einschließlich der vom Kunden unterfertigten MOXIS Cloud Service Bestimmungen eine schriftliche Auftragsbestätigung samt der von XiTrust gegengezeichneten MOXIS Cloud Service Bestimmungen an den Kunden übermittelt hat. Es wird vereinbart, dass der Kunde die ausschließliche Geltung dieser MOXIS Cloud Service Bestimmungen jedenfalls durch die Nutzung des MOXIS Cloud Service akzeptiert. Alle Verträge verpflichten XiTrust nur in dem im Angebot einschließlich dieser MOXIS Cloud Service Bestimmungen schriftlich angebotenen Umfang („Vertrag“).

Allfällige, insbesondere in der Bestellung davon abweichende Bedingungen, werden nicht Vertragsinhalt.

## 3. Definitionen

**Autorisierter Nutzer:** bezeichnet eine natürliche Person beim Kunden, seinen Verbundenen Unternehmen oder deren Geschäftspartnern, welcher vom Kunden oder seinen Verbundenen Unternehmen oder deren Geschäftspartnern eine Zugriffsberechtigung für das MOXIS Cloud Service erteilt wurde

**Dokumentation:** bezeichnet das digital zur Verfügung gestellte MOXIS Benutzerhandbuch

**Geschäftspartner:** bezeichnet ein Unternehmen, das im Zusammenhang mit der Abwicklung der eigenen Geschäftsfälle des Kunden oder seiner Verbundenen Unternehmen Zugriff auf das MOXIS Cloud Service benötigt, z. B. Kunden, Dienstleister, Lieferanten des Kunden oder seiner Verbundenen Unternehmen

**Hosting:** wie in Punkt 4.3 der MOXIS Cloud Service Bestimmungen beschrieben

**Hostingvarianten:** bezeichnen MOXIS Public Cloud und MOXIS Private Cloud

**Kunde:** bezeichnet das Unternehmen, mit welchem XiTrust den Vertrag über das MOXIS Cloud Service abschließt

**Kundendaten:** alle Inhalte, Materialien, Daten, Personenbezogene Daten und Informationen, die von Autorisierten Nutzern im MOXIS Cloud Service erfasst, aus dessen Nutzung abgeleitet und im MOXIS Cloud Service gespeichert werden, sowie Supportdaten

**Personenbezogene Daten:** siehe dazu die Definition in Anhang C

**Supportdaten:** alle Daten, welche der Kunde durch dessen Interaktion zum Erhalt der Supportleistungen XiTrust bereitstellt bzw. von XiTrust erhoben werden

**Laufzeit:** bezeichnet die im Vertrag vereinbarte Mindestlaufzeit zuzüglich – gegebenenfalls – der jeweiligen Verlängerungslaufzeit(en)

**Lizenzbedingungen:** bezeichnen die Bedingungen für die Nutzung des MOXIS Cloud Service gemäß Angebot und Anhang A

**MOXIS:** bezeichnet die webbasierte Softwareapplikation MOXIS samt QES-Schnittstelle, einschließlich Dokumentation



**MOXIS Cloud Materialien:** bezeichnet die Materialien, die dem Kunden vor oder im Rahmen der vertraglichen Leistungserbringung von XiTrust bereitgestellt werden, einschließlich der durch die Erbringung von Wartungs- und Support-Serviceleistungen bzw. gegebenenfalls Consulting-Service für den Kunden bzw. dessen Verbundene Unternehmen entstandenen Materialien

**MOXIS Cloud Service:** bezeichnet die Bereitstellung von MOXIS als On-Demand-Lösung (einschließlich Wartung und Support) in der jeweils aktuellen Version in der MOXIS Public Cloud oder der MOXIS Private Cloud einschließlich MOXIS Cloud Materialien samt Zugriff auf die Zertifikate

**MOXIS Public Cloud:** wie in Anhang B Service Level Agreement beschrieben

**MOXIS Private Cloud:** wie in Anhang B Service Level Agreement beschrieben

**QES-Schnittstelle:** bezeichnet die Schnittstelle zur qualifizierten elektronischen Signatur in MOXIS

**Rechenzentrum (RZ):** bezeichnet das zertifizierte Rechenzentrum, in welchem das MOXIS Cloud Service gehostet sowie Kundendaten gespeichert und verarbeitet werden

**Verbundene Unternehmen:** sind verbundene Unternehmen des Kunden im Sinne der §§ 15f AktG

**Vertragsjahr:** bezeichnet den 12-monatigen Zeitraum beginnend mit dem Monat des Vertragsabschlusses sowie die jeweils folgenden Zeiträume während der Laufzeit

**Vertrauensdiensteanbieter (VDA):** bezeichnet den Vertrauensdiensteanbieter im Zusammenhang mit dem Signaturservice

**Wartungs- und Support-Serviceleistungen:** bezeichnet die Leistungen von XiTrust für Software-Wartung und Software-Support im Rahmen des MOXIS Cloud Service gemäß Anhang B Service Level Agreement

**Zertifikate:** bezeichnet die qualifizierten Zertifikate des jeweiligen VDA als Voraussetzung für elektronische Signaturen

**Zugriffsberechtigung:** berechtigt Autorisierte Nutzer zum vertragskonformen Zugriff auf das MOXIS Cloud Service, siehe dazu insbesondere die Lizenzbedingungen gemäß Anhang A

## 4. Leistungsumfang MOXIS Cloud Service

XiTrust stellt dem Kunden für die Laufzeit des Vertrags das MOXIS Cloud Service im Rahmen der vereinbarten Verfügbarkeit bereit und hält dieses instand gemäß diesen Cloud Bestimmungen gegen Bezahlung des vereinbarten Entgelts. Eine Überlassung der Software auf Dauer (Kauf) erfolgt nicht.

XiTrust ist berechtigt, die vertraglich vereinbarten Leistungen durch Dritte als Subunternehmer zu erbringen.

Im Rahmen der kontinuierlichen Verbesserung und Weiterentwicklung des MOXIS Cloud Service können während der Vertragslaufzeit neue Funktionen und Leistungen hinzukommen, verändert werden oder wegfallen, sofern dies zu keiner wesentlichen Einschränkung der vertraglich vereinbarten Leistungen führt, die Erreichung des Vertragszwecks hierdurch nicht gefährdet wird und die Anpassung für den Kunden zumutbar ist.

Entwickelt XiTrust während der Laufzeit zusätzliche Module, Sprachversionen und/oder neue Funktionalitäten von MOXIS, kann XiTrust diese nach eigenem Ermessen zu den Standardfunktionalitäten des MOXIS Cloud Service aufnehmen und dem Kunden (z. B. im Rahmen eines Updates) ohne zusätzliches Entgelt zur Verfügung stellen, oder dem Kunden gegen entsprechende Erhöhung des Nutzungsentgelts im Rahmen neuer Editionen oder hinzubuchbarer Zusatzpakete gesondert anbieten. Der Kunde hat keinen Anspruch auf (kostenlose) Zurverfügungstellung solcher neu entwickelten Module, Sprachversionen und/oder Funktionalitäten.



## 4.1 Nutzungsrechte

### 4.1.1 Einräumung

XiTrust gewährt dem Kunden und seinen Verbundenen Unternehmen das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare und für die Laufzeit befristete Recht zur Nutzung des MOXIS Cloud Service ausschließlich zur Abwicklung der eigenen Geschäftsfälle des Kunden und seiner Verbundenen Unternehmen, jeweils in Übereinstimmung mit dem Vertrag, insbesondere den Lizenzbedingungen.

Das Nutzungsrecht an der QES-Schnittstelle wird ausschließlich in Verbindung mit dem QRS-Modul (Qualified Remote Signature) in MOXIS gewährt (siehe dazu Punkt 4.2 „Funktionsumfang“).

Das MOXIS Cloud Service darf vom Kunden ausschließlich zur bestimmungsgemäßen Nutzung für den vertragsgemäßen Zweck eingesetzt werden. Jede darüber hinausgehende Verwendung des MOXIS Cloud Services, insbesondere die Zurverfügungstellung als Dienstleistung an Dritte (mit oder ohne Erwerbsabsicht), ist unzulässig. Soweit das MOXIS Cloud Service vom Kunden und dessen Verbundenen Unternehmen dazu verwendet wird, Dritte als Autorisierte Nutzer dazu einzuladen, Dokumente für gemeinsame Zwecke zu unterzeichnen, ist diese Form der Nutzung zulässig.

Alle Rechte, welche über die in diesem Punkt gewährten Rechte hinausgehen, insbesondere das Recht zur Vervielfältigung, Verbreitung einschließlich der (Weiter-)Vermietung an Dritte, zur Bearbeitung sowie zur öffentlichen Zugänglichmachung, verbleiben bei XiTrust. Dem Kunden und seinen Verbundenen Unternehmen ist bei der Nutzung des MOXIS Cloud Service das Kopieren, Übersetzen, Disassemblieren, Dekompilieren, Zurückentwickeln oder anderes Modifizieren bzw. das Erstellen davon abgeleiteter Werke (soweit dies nicht nach zwingendem Recht zulässig ist) nicht gestattet. Dem Kunden und seinen Verbundenen Unternehmen ist eine Nutzung des MOXIS Cloud Service in einer Weise, welche gegen anwendbares Recht verstößt, nicht gestattet.

Der Kunde haftet gegenüber XiTrust für die vertragsgemäße Nutzung des MOXIS Cloud Service durch den Kunden, seine Verbundenen Unternehmen und Geschäftspartner sowie der Autorisierten Nutzer.

### 4.1.2 Überprüfung

XiTrust ist berechtigt, die vertragskonforme Nutzung hinsichtlich der Anzahl getätigter Signaturen durch das MOXIS Cloud Service im Zusammenhang mit der Einhaltung der Lizenzbestimmungen gemäß Anhang A über automatisiertes Monitoring oder allenfalls nach schriftlicher Vorankündigung und terminlicher Absprache mit dem Kunden zu überprüfen. Der Kunde ist verpflichtet, XiTrust im Rahmen der Überprüfung auf eigene Kosten zu unterstützen und XiTrust Zugang zu den erforderlichen Informationen über einen Remote-Zugang zu gewähren sowie sonstige für die Überprüfung erforderlichen Informationen zu erteilen. Sollte die Überprüfung eine nicht vertragskonforme Nutzung des MOXIS Cloud Services ergeben, verpflichtet sich der Kunde, binnen 30 Tagen ab der Feststellung der nicht vertragskonformen Nutzung durch XiTrust die nicht vertragskonforme Nutzung zu beheben und die entsprechenden Lizenzen in Zusammenarbeit mit XiTrust zu erwerben. Punkt 10 gilt entsprechend.

XiTrust verwendet die im Rahmen der Überprüfung vom Kunden erteilten Informationen ausschließlich für die Zwecke der Überprüfung.

## 4.2 Funktionsumfang

Die jeweils zu Vertragsschluss aktuelle Dokumentation wird spätestens mit Zugang zum MOXIS Cloud Service zur Verfügung gestellt.



Der jeweils gegenwärtige Funktionsumfang des MOXIS Cloud Service wird von XiTrust in einer online abrufbaren „Featureliste“ zu Übersichtszwecken zugänglich gemacht, abrufbar unter <https://www.xitrust.com/produkte/xitrust-moxis/features-und-pricing/>.

Die Festlegung des jeweiligen vereinbarten VDA sowie des Funktionsumfangs des Signaturservices erfolgt im Angebot.

### 4.3 Leistungsumfang Hosting

XiTrust stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit Speicherplatz im vereinbarten Rechenzentrum zur Speicherung der Kundendaten zur Verfügung. Die Festlegung des jeweiligen vereinbarten Rechenzentrums erfolgt im Angebot.

Der Kunde ist nicht berechtigt, den Speicherplatz einem Dritten ganz oder teilweise, entgeltlich oder unentgeltlich, zu überlassen.

Die für die Erbringung des MOXIS Cloud Service in der Private Cloud bzw. Public Cloud geltenden Bestimmungen sind im SLA in Anhang B festgelegt.

Der Kunde räumt XiTrust alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Rechte an den Kundendaten, insbesondere zur Speicherung und Verarbeitung, ein. Siehe dazu auch Punkt 13. „Datensicherheit und Datenschutz“.

### 4.4 Verfügbarkeit und Serviceleistungen

Die Verfügbarkeiten des MOXIS Cloud Service und die Serviceleistungen von XiTrust im Rahmen des MOXIS Cloud Service werden im Service Level Agreement („SLA“) laut Anhang B geregelt.

### 4.5 Gewährleistung

XiTrust ist verpflichtet, den in den Punkten 4.1.1, 4.2 und 4.3 definierten Leistungs- und Funktionsumfang des MOXIS Cloud Service zum in Punkt 4.4 bzw. Anhang B definierten Service Level während der Laufzeit aufrecht zu erhalten und gewährleistet, dass das MOXIS Cloud Service keine Rechte Dritter verletzt.

Soweit XiTrust den SLA nicht einhält, steht dem Kunden ein allfälliger Service Level Credit gemäß Anhang B als ausschließlicher Rechtsbehelf zu. Ansprüche im Rahmen des SLA müssen vom Kunden innerhalb 30 Tagen nach Ablauf des Monats, in welchem XiTrust das SLA nicht eingehalten hat, schriftlich an [accounting@xitrust.com](mailto:accounting@xitrust.com) geltend gemacht werden.

Der Kunde ist nicht berechtigt, allfällige Service Level Credits einseitig zu verrechnen bzw. gegenzurechnen.

#### 4.5.1 Entfall der Gewährleistung

Die Gewährleistung entfällt

- ✓ bei nicht vertragsgemäßer Nutzung,
- ✓ bei Nichterfüllen der Sorgfalts-, Mitwirkungs- und sonstigen Pflichten durch den Kunden, der Verbundenen Unternehmen, Geschäftspartner und der Autorisierten Nutzer,
- ✓ bei Mängeln, die auf Bedienungsfehler und Nichtbeachtung von Sicherungsmaßnahmen bzw. auf die Nichteinhaltung der Sorgfaltspflichten des Kunden zurückzuführen sind, außer der Kunde weist nach, dass die Mängel auch bei Einhaltung der Sorgfaltspflichten auftreten,



- ✓ insoweit, als Kundendaten vom Kunden durch andere Programme oder Werkzeuge des Kunden bzw. Dritter verändert werden, so dass diese inkonsistent im Sinne der Nutzung des MOXIS Cloud Service werden.

Für das Zusammenspiel der Leistungen von XiTrust mit der Systemumgebung, der Organisation des Kunden oder den Leistungen Dritter (ausgenommen Erfüllungsgehilfen von XiTrust) kann XiTrust nicht einstehen. Ausgenommen von diesem Gewährleistungsausschluss sind Fälle, in welchen der Mangel im MOXIS Cloud Service durch Mängel in der Erbringung von gegebenenfalls zwischen dem Kunden und XiTrust vereinbarten Entwickler-Services begründet ist.

XiTrust bietet keine Gewähr für die mit dem MOXIS Cloud Service erzielten Ergebnisse, soweit diese auf den Eingaben des Kunden beruhen. Dem Kunden obliegt daher die Hinweispflicht an die Autorisierten Nutzer, die Dokumente vor Signatur inhaltlich zu prüfen.

Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen und Transportsperren sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflussmöglichkeit von XiTrust liegen, entbinden XiTrust von der Leistungsverpflichtung.

## 5. Haftung – Schadenersatz

XiTrust haftet für Schäden, die durch ihre Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden, sowie für Personenschäden.

Eine darüber hinausgehende Haftung sowie die Haftung für Folgeschäden sind jedenfalls ausgeschlossen.

In diesem Zusammenhang nimmt der Kunde folgende Schadensminderungspflichten wahr. Der Kunde hat dabei insbesondere

- XiTrust von einem konkret oder potentiell drohenden Schaden unverzüglich zu unterrichten,
- im Zusammenwirken mit XiTrust schadensmindernde Lösungswege entwickeln sowie
- allenfalls auf analoge Prozesse zurückzugreifen.

Für alle Ansprüche gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Punkt 4.5.1 gilt entsprechend.

## 6. Freiheit von Rechten Dritter

XiTrust garantiert, dass das MOXIS Cloud Service frei von Schutzrechten Dritter ist, die deren vertragsgemäße Nutzung einschränken oder ausschließen. XiTrust hält den Kunden für die Vertragsdauer von sämtlichen Ansprüchen Dritter im Zusammenhang mit der Verletzung dessen Schutzrechte durch MOXIS bzw. das MOXIS Cloud Service schad- und klaglos, wobei XiTrust geeignete Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen (wie bspw. im Zusammenhang mit einer nachträglichen Lizenzierung der beanstandeten Programmteile von Seiten Dritter) vorbehalten bleiben.

Die Parteien werden sich unverzüglich schriftlich benachrichtigen (Meldungen an XiTrust sind an [office@xitrust.com](mailto:office@xitrust.com) zu richten), falls ihnen gegenüber Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten geltend gemacht werden.

Die Garantie dieses Punktes findet keine Anwendung, wenn die Verletzung von Schutzrechten Dritter durch ein über die vertragsgemäße Nutzung hinausgehendes oder gegen den Vertrag verstoßendes Verhalten des Kunden verursacht wird.





## 7. Geistiges Eigentum

Die Eigentums-, Urheber- und sonstigen Immaterialgüterrechte an MOXIS samt stehen ausschließlich XiTrust zu. Der Kunde erhält die in diesen MOXIS Cloud Services Bestimmungen festgelegten, nicht ausschließlichen Nutzungsrechte an MOXIS Cloud Services eingeräumt.

## 8. Sorgfaltspflichten des Kunden

XiTrust weist darauf hin, dass die Erfüllung der Sorgfaltspflichten eine unabdingbare Voraussetzung für die Erbringung des MOXIS Cloud Services ist.

### 8.1 Mitwirkungspflicht

Der Kunde ist verpflichtet, XiTrust nach bestem Gewissen bei der Erbringung des MOXIS Cloud Service zu unterstützen. Der Kunde ist verpflichtet, XiTrust unverzüglich alle ihm verfügbaren, zur Leistungserbringung erforderlichen bzw. zweckmäßigen Informationen und Unterlagen XiTrust unaufgefordert zur Verfügung zu stellen. Der Kunde legt einen fachlich geeigneten Ansprechpartner für XiTrust samt Vertretungsregelung fest und übermittelt dessen Kontaktdaten an XiTrust.

### 8.2 Warnpflicht

Der Kunde ist verpflichtet, XiTrust unverzüglich zu warnen, wenn eigene Systeme des Kunden kompromittiert werden und Zugangsdaten, Passwörter oder elektronische Schlüssel ausgespäht werden, mit welchen auch das MOXIS Cloud Service kompromittiert werden kann bzw Malware in eigenem System festgestellt wird.

Sollte der Kunde erkennen, oder den Verdacht haben, dass das System manipuliert oder missbräuchlich verwendet wurde oder wird, hat er XiTrust unverzüglich zu informieren und XiTrust wird unverzüglich beim Widerrufsdienst des VDA das Zertifikat widerrufen. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass in Folge eines solchen Widerrufs bis zur Ausstellung eines neues Client-Authentifizierungs-Zertifikates durch XiTrust keine Signaturen mehr über das betroffene System abgewickelt werden können und verzichtet auf jegliche wie auch immer gearteten Ansprüche gegen XiTrust in diesem Zusammenhang.

Die Meldung an XiTrust kann per E-Mail an [support@xitrust.com](mailto:support@xitrust.com) oder telefonisch werktags (d.i. von Montag bis Freitag, ausgenommen österreichische gesetzliche Feiertage, 24.12. und 31.12.) zwischen 9:00 und 17:00 unter +43 699 1410 2033 erfolgen. Soweit nicht durch XiTrust im Rahmen der Meldung ausdrücklich eine weitere Nutzung des QRS-Modules in XiTrust MOXIS in Kombination mit der QES-Schnittstelle als zulässig befunden wird, dürfen keine weiteren Signaturen über das QRS-Module in XiTrust MOXIS in Kombination mit der QES-Schnittstelle erstellt werden.

### 8.3 Erfüllen der technischen Mindestanforderungen

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die für die vertragsgemäße Inanspruchnahme und Nutzung des MOXIS Cloud Service erforderlichen und von XiTrust festgelegten technischen Mindestanforderungen gemäß Anhang B erfüllt werden.

### 8.4 Keine Weitergabe der Zugangsberechtigung und -daten

Eine Weitergabe der Zugangsberechtigung der Autorisierten Nutzer zum MOXIS Cloud Service entgegen den Lizenzbedingungen, insbesondere an unbefugte Dritte, ist nicht zulässig. Alle Zugangsdaten sind geschützt aufzubewahren, so dass Dritte nicht darauf zugreifen können. Der Kunde wird XiTrust unverzüglich benachrichtigen, sofern der Verdacht besteht, dass unbefugte Dritte von den Zugangsdaten Kenntnis erlangt haben könnten. Besteht der Verdacht einer unbefugten Kenntnisnahme





der Zugangsdaten durch Dritte, ist XiTrust berechtigt, den Zugang des Kunden zum MOXIS Cloud Service vorübergehend zu sperren.

## 8.5 Datensicherheitsmaßnahmen

XiTrust weist darauf hin, dass MOXIS kein Archivierungssystem ist, insbesondere die revisionssichere Archivierung der Dokumente nicht ersetzt, und die Kundendaten regelmäßig gelöscht werden. Der Kunde ist daher für die Datensicherung selbst verantwortlich.

## 8.6 Compliance

Der Kunde verpflichtet sich im Zusammenhang mit der Nutzung des MOXIS Cloud Service zur Einhaltung des Vertrags, aller zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO und des DSG, auch durch die Verbundenen Unternehmen und Geschäftspartner, und haftet gegenüber XiTrust dafür.

## 9. Eskalationsmanagement

XiTrust ist stets bemüht, Probleme schnell und effizient zu lösen. Sollte jedoch ein Anliegen des Kunden durch Mitarbeiter von XiTrust bzw. über den Weg des Softwaresupports nicht zufriedenstellen gelöst werden können, so kann der Kunde unter Darstellung des Sachverhalts eine E-Mail an [office@xitrust.com](mailto:office@xitrust.com) senden, woraufhin eine Lösung angestrebt wird.

## 10. Entgelt

### 10.1 Festgelegtes Entgelt

Die Bereitstellung des MOXIS Cloud Service erfolgt ausschließlich gegen das von XiTrust im Angebot festgelegte Entgelt. Das im Angebot festgelegte Entgelt gilt bei jährlicher Vorauszahlung der monatlichen Entgelte.

Alle Entgeltbestandteile verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer. Zahlungen sind vom Kunden innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zu leisten. Einwendungen gegen die Rechnung können vom Kunden nur innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum schriftlich mit Begründung geltend gemacht werden.

Sämtliche Entgelte unterliegen einer Wertsicherung basierend auf dem österreichischen Verbraucherpreisindex (VPI). Ausgangsbasis ist die für Januar des jeweiligen Vertragsjahres veröffentlichte Zahl. Die Anpassung erfolgt jährlich mit dem Januar-Index mit Wirkung für das laufende Jahr. Sollte der österreichische VPI nicht mehr veröffentlicht werden, so wird er durch den von Amts wegen an seiner Stelle tretenden Index ersetzt.

Es gilt als vereinbart, dass sämtliche indexbasierten Preissteigerungen sowie Preisänderungen bei zugekauften Leistungen Dritter während der Vertragslaufzeit an den Kunden ohne Aufschlag weitergegeben werden.

Das Recht des Kunden zur Auf- bzw. Gegenrechnung ist ausgeschlossen.

### 10.2 Verrechnung

Die Verrechnung der Lizenzentgelte des MOXIS Cloud Service erfolgt jährlich im Voraus. Die Lizenzentgelte für während eines laufenden Vertragsjahres erworbene zusätzliche Lizenzen für das MOXIS Cloud Service werden mit Stichtag des jeweils Monatsersten des Monats der Bestellung für das



restliche Vertragsjahr zur Verrechnung gebracht. Mit Beginn des folgenden Vertragsjahres werden sämtliche Lizenzen gesamthaft verrechnet.

Bei einer vom Kunden gewünschten vierteljährlichen Verrechnung im Voraus wird ein im Angebot festgelegter Zuschlag zum Entgelt verrechnet.

### 10.3 Zahlungsverzug

Ist der Kunde mit Zahlungsverpflichtungen in Verzug, so ist XiTrust nach vorheriger Mahnung und angemessener Nachfristsetzung (unter Androhung der ansonsten erfolgenden Sperre) nach eigenem Ermessen bis zum vollständigen Ausgleich sämtlicher offener und fälliger Rechnungen berechtigt, den Zugang des Kunden zum MOXIS Cloud Service zu sperren sowie weitere Leistungen zu verweigern. Weitergehende Rechte von XiTrust aufgrund des Zahlungsverzugs des Kunden (insbesondere zu einer außerordentlichen Kündigung des Vertrags) bleiben unberührt.

Der Kunde nimmt dies unter Verzicht auf jedweden schadenersatzrechtlichen oder sonstigen Anspruch gegen XiTrust ausdrücklich zur Kenntnis.

## 11. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

### 11.1 Laufzeit

Der Vertrag hat die im Angebot definierte anfängliche Laufzeit beginnend ab Vertragsabschluss („Mindestlaufzeit“). Der Vertrag verlängert sich danach jeweils um ein weiteres Vertragsjahr („Verlängerungslaufzeit“), wenn er nicht von einem der Vertragspartner mit einer Frist von 6 (sechs) Monaten vor Ablauf der Mindestlaufzeit bzw. der jeweiligen Verlängerungslaufzeit schriftlich gekündigt wird.

### 11.2 Teilkündigung

Eine Teilkündigung von Lizenzen ist nur bei Einhaltung der Lizenzbedingungen, insbesondere der jeweiligen Mindestlaufzeit bzw. Verlängerungslaufzeit und der Kündigungsfrist zulässig. Die jeweilige Lizenz-Mindestabnahme laut den Lizenzbedingungen darf dabei nicht unterschritten werden.

### 11.3 Außerordentliche Kündigung

Das Recht beider Vertragspartner zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt von den Punkten 11.1 und 11.2 unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere jeder beharrliche und wesentliche Verstoß einer Vertragspartei gegen Bestimmungen des Vertrags, sofern trotz vorheriger schriftlicher Aufforderung durch die kündigende Vertragspartei der vertragsgemäße Zustand nicht innerhalb einer angemessenen Frist hergestellt wird.

Ein wichtiger Grund besteht für XiTrust insbesondere dann, wenn der Kunde sich mit der Bezahlung des Entgelts in Zahlungsverzug befindet oder in sonstiger Weise gegen wesentliche Pflichten aus dem Vertrag verstößt.

Nach ihrer Wahl kann XiTrust bei Vorliegen eines wichtigen Grundes auf Seiten des Kunden den Zugang des Kunden zum MOXIS Cloud Service zunächst vorübergehend sperren und den Kunden unter angemessener Fristsetzung zur Beseitigung des Pflichtverstoßes bzw. zur Vertragserfüllung auffordern. Weitergehende Rechte von XiTrust bleiben hiervon unberührt.

### 11.4 Form der Kündigung

Jegliche Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

10/30



Eine Kündigungserklärung des Kunden an XiTrust ist zusätzlich mittels E-Mail an [accounting@xitrust.com](mailto:accounting@xitrust.com) zu richten.

## 11.5 Exit-Management

Mit dem Ende der Laufzeit ist der Kunde nicht mehr berechtigt, das MOXIS Cloud Service sowie die vertraulichen Informationen von XiTrust zu nutzen.

Für 30 Kalendertage nach dem Ende der Laufzeit gewährt XiTrust dem Kunden und den Verbundenen Unternehmen lediglich Zugriff auf das MOXIS Cloud Service mit dem alleinigen Zweck der Datensicherung. Anschließend wird der Zugang des Kunden deaktiviert und die Kundendaten unwiderruflich gelöscht.

Das MOXIS Cloud Service unterstützt möglicherweise nicht die Software, welche der Kunde zur Extrahierung bereitstellt. XiTrust übernimmt keine Haftung für die Extrahierung von Kundendaten.

Im Falle der Beendigung des Vertrags hat der Auftraggeber gegebenenfalls Anspruch auf eine anteilige Rückerstattung des für den nach dem Ende der Laufzeit liegenden Zeitraum vorausgezählten Entgelts für das MOXIS Cloud Service, es sei denn es liegen berechtigte Gründe auf Seiten des Kunden für einen Einbehalt des Entgelts durch XiTrust vor.

Mit dem Exit-Management erfüllt XiTrust etwaige Rückgabe- bzw. Löschungspflichten.

## 12. Vertraulichkeit

Der Kunde und XiTrust vereinbaren eine ohne zeitliche Beschränkung geltende Verschwiegenheitsverpflichtung, wobei jede der Parteien als Informationsempfänger gilt.

### 12.1 Definition „Vertrauliche Informationen“

„Vertrauliche Informationen“ im Sinne dieser Vereinbarung umfassen alle Kundendaten sowie Informationen, einschließlich Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie sämtliche sonstigen Daten, Dokumente, Berechnungen, Kopien und andere Materialien, die dem Informationsempfänger von der jeweils anderen Partei kommuniziert, übergeben oder sonst zugänglich gemacht wurden bzw. werden, und zwar gleichgültig ob in schriftlicher, mündlicher, elektronisch gespeicherter oder sonstiger Form. Vertrauliche Informationen umfassen außerdem auch alle Informationen, die vom Informationsempfänger aufgrund der von der jeweils anderen Partei übergebenen Informationen erarbeitet werden.

### 12.2 Verschwiegenheitsverpflichtung

Der Informationsempfänger verpflichtet sich, alle vertraulichen Informationen

(a) streng geheim und vertraulich zu behandeln und ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Partei nicht an dritte Personen – ausgenommen für die Erfüllung des Vertrags – herauszugeben und

(b) ausschließlich für Zwecke der Erfüllung vertraglicher Pflichten – und insbesondere nicht (weder direkt noch indirekt) für eigene oder fremde geschäftliche Zwecke – zu verwenden oder zu verwerten.

Der Informationsempfänger wird die Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung auch auf seine Mitarbeiter und Berater überbinden und haftet der jeweils anderen Partei für deren Einhaltung der Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung.



## 12.3 Ausnahmen

Die Verpflichtung zur Geheimhaltung der Vertraulichen Informationen besteht insoweit nicht, als

(a) vertrauliche Informationen öffentlich oder dem Informationsempfänger im Zeitpunkt ihrer Zurverfügungstellung durch die jeweils andere Partei nachweislich bereits bekannt waren bzw. übermittelt wurden, und zwar ohne dass diese Kenntnis auf der Verletzung von Vertraulichkeitsverpflichtungen dritter Personen beruht; oder

(b) der Informationsempfänger gesetzlich zur Offenlegung verpflichtet ist (beispielsweise gegenüber Behörden).

Im Fall einer Offenlegungspflicht gemäß Punkt 12.3 lit (b) wird der Informationsempfänger die jeweils andere Partei vor einer Offenlegung – bzw., sofern eine Information vor Offenlegung nicht möglich ist, unverzüglich nach Offenlegung – schriftlich über Gründe und Umfang der Offenlegung informieren.

Dies gilt nicht für vertrauliche Informationen, hinsichtlich derer der Informationsempfänger durch Gesetz oder durch einen behördlichen Rechtsakt zur Aufbewahrung verpflichtet ist.

## 13. Datensicherheit und Datenschutz

Die Datensicherheitsmaßnahmen sind im Service Level Agreement gemäß Anhang B und in den Technischen und Organisatorischen Maßnahmen gemäß Anhang C2 festgelegt. XiTrust ist berechtigt, die Sicherheitsmaßnahmen abzuändern, solange das entsprechende Sicherheits- bzw. Datenschutzniveau nicht unterschritten wird.

XiTrust ist hinsichtlich der Erbringung des MOXIS Cloud Service datenschutzrechtlicher Auftragsverarbeiter gegenüber dem Kunden. Gemäß Art 28 DSGVO treffen der Kunde und XiTrust eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung laut Anhang C.

## 14. Änderungen, Aktualisierungen und Mitteilungen

Mitteilungen und Hinweise an den Kunden erfolgen elektronisch per E-Mail. Der Kunde verpflichtet sich, seine Kontaktinformationen aktuell zu halten.

XiTrust kann diese MOXIS Cloud Service Bestimmungen jederzeit ändern, um diese gesetzlichen Änderungen oder Änderungen des MOXIS Cloud Service anzupassen.

XiTrust veröffentlicht die geänderten Bestimmungen auf der Website mit dem „Datum der letzten Aktualisierung“. Benachrichtigungen über anstehende Änderungen der MOXIS Cloud Service Bestimmungen werden dem Kunden zumindest 30 Tage vor Inkrafttreten per E-Mail zugesandt.

Sofern der Kunde einen berechtigten Grund hat, der Änderung zu widersprechen, kann er den Vertrag (beschränkt auf das MOXIS Cloud Service, für welches die Änderung gilt) durch schriftliche Erklärung gegenüber XiTrust binnen 30 Tagen ab dem Datum der Mitteilung von XiTrust über die Änderung mit Wirkung zu einem vom Kunden festgelegten Zeitpunkt kündigen.

Erfolgt binnen dieser Frist kein Widerspruch des Kunden aus berechtigtem Grund, gelten die aktualisierten Bestimmungen für den Kunden mit dem Tag ihres Inkrafttretens.

## 15. Sonstige Bestimmungen

Auf den Vertrag kommt ausschließlich österreichisches Recht, unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts, zur Anwendung.

Allfällige Rechtsgeschäftsgebühren werden vom Kunden getragen.



Alle sich aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ergebenden Rechtsstreitigkeiten, einschließlich der Frage des Zustandekommens, der Gültigkeit, der Auflösung oder Nichtigkeit, unterliegen der ausschließlichen Gerichtsbarkeit des sachlich zuständigen Gerichts in Graz, Österreich.

Der Vertrag ist abschließend. Mündliche Nebenabreden, welcher Art auch immer, bestehen nicht.

Änderungen des Vertrags bedürfen der Schriftform, dies gilt auch und insbesondere für eine allfällige Vereinbarung über das Abgehen vom Schriftformerfordernis.

Sollten sich eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags als gänzlich oder teilweise unwirksam herausstellen, oder sich eine Regelungslücke ergeben, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages nicht berührt. Die Vertragsparteien sind verpflichtet, anstelle der unwirksamen Bestimmung oder zur Ausfüllung der Regelungslücke eine wirksame, dem beabsichtigten Inhalt der unwirksamen Bestimmung bzw. der Regelungslücke möglichst nahe kommende Regelung zu vereinbaren.

## 16. Anhänge

Anhang A Lizenzbedingungen

Anhang B: Service Level Agreement

Anhang C: Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DSGVO einschließlich

Anlage 1 zu Anhang C – Gegenstand, Zweck und Dauer des Auftrags zur Datenverarbeitung

Anlage 2 zu Anhang C - Technische und Organisatorische Maßnahmen



## Anhang A – Lizenzbedingungen

Auf die Nutzung des MOXIS Cloud Service kommen die Lizenzbedingungen gemäß Angebot und diesem Anhang A zur Anwendung.

**Team-User** ist eine natürliche Person, welche im Verzeichnis des Kunden oder dessen Verbundenen Unternehmen zur Nutzung des MOXIS Cloud Service autorisiert ist. Die Anzahl der zu lizenzierenden Team-User muss daher der Anzahl der im Verzeichnis zur Nutzung des MOXIS Cloud Service mit deren Namen autorisierten natürlichen Personen entsprechen. Der Kunde muss die erforderliche Anzahl an Team-User-Lizenzen vor einer Nutzung des MOXIS Cloud Service erwerben. Der Erwerb von etwaigen zusätzlich erforderlichen Team-User Lizenzen durch den Kunden muss ebenso vor einer Nutzung des MOXIS Cloud Service durch weitere natürliche Personen erfolgen.

Das MOXIS Cloud Service darf nicht von 2 oder mehreren Personen, die sich als derselbe Team-User ausgeben, bzw. von generischen und nicht natürlichen Personen (z. B. Abteilungen) genutzt werden. Die Zugangsdaten für das MOXIS Cloud Service dürfen nicht mehrfach genutzt oder von mehreren Personen gleichzeitig verwendet werden. Sie können jedoch von einer Person auf eine andere übertragen werden, wenn der ursprüngliche Nutzer nicht mehr im Verzeichnis zur Nutzung des MOXIS Cloud Service befugt ist.

Ist ein Team-User kein Mitarbeiter des Kunden oder seiner Verbundenen Unternehmen, dann ist dessen Nutzung des MOXIS Cloud Service nur zur Abwicklung der eigenen Geschäftsfälle des Kunden und seiner Verbundenen Unternehmen gestattet.

Indirekte Nutzung: Wenn aus einem Drittsystem Aufträge in MOXIS per Webservice zur Bearbeitung übergeben werden, muss derjenige Auftraggeber als Team-User lizenziert sein.

Der Preis für einen Team-User ergibt sich aus der durchschnittlichen Verteilung der Rechte an die zur Nutzung des MOXIS Cloud Service im Verzeichnis autorisierten natürlichen Personen eines Unternehmens (Aufträge anlegen, signieren, freigeben etc.)

**Gast-User intern und extern** ist eine natürliche Person, die kein Team-User ist, aber von einem Team-User über die entsprechende Funktionalität von MOXIS zur gemeinschaftlichen Signatur eines Auftrags eingeladen wird.

**Administratoren** verfügen ausschließlich über administrative Rechte und bleiben bei der Anzahl an zu lizenzierenden Team-Usern unberücksichtigt.

**Auftrag** ist jeder einzelne individuelle Prozess zum Versehen eines Dokuments mit einer elektronischen Signatur, von der Erstellung durch den Auftraggeber bis zum erfolgreichen bzw. erfolglosen Abschluss durch die Signatur bzw. Verweigerung von sämtlichen Eingeladenen. Der erfolgreiche Abschluss eines Auftrags versieht das Dokument mit einer elektronischen Signatur.

**Parallele Gast-User-Aufträge** sind die sich zeitgleich in der jeweiligen Kundeninstanz befindlichen, offenen Aufträge. Die Anzahl der parallelen Aufträge unter Einbeziehung mindestens eines Gast-Users ist je nach Hosting-Variante (Public Cloud oder Private Cloud) beschränkt.

**Stapel/Stapelsignatur** besteht aus der simultanen Signatur von bis max. 100 offenen Aufträgen pro Team-User in einem einzigen Vorgang über die entsprechende Funktionalität in MOXIS. Pro solchen Vorgang wird nur eine einzelne QES- bzw. SES-Signatur aus dem gemeinschaftlichen Guthaben-Pool verbraucht (Stapelsignatur).

14/30



**QES-Signatur** ist eine qualifizierte elektronische Signatur gemäß Verordnung (EU) Nr. 910/2014 über elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt (eIDAS-Verordnung). Die QES-Signatur basiert auf einem qualifizierten eIDAS-Zertifikat des Signators. Neben Gewährleistung von Authentizität und Integrität des Dokuments, Angabe von Zeitpunkt und Ort der Signatur, der Visualisierung der persönlichen Unterschriftenbildes des Signators und weiteren Informationen stellt die QES die Identität des Signators nach höchstmöglichen rechtlichen Vorgaben sicher.

**SES-Signatur** ist eine einfache elektronische Signatur (=simple/standard) gemäß eIDAS-Verordnung. Diese bedarf keines qualifizierten eIDAS-Zertifikats des Signators. In MOXIS Cloud wird die SES durch ein qualifiziertes elektronisches Siegel (eIDAS-Siegel) dargestellt und gewährleistet so Authentizität und Integrität des Dokuments sowie Zeitpunkt und Ort der Signatur. Die Visualisierung erfolgt durch Einbettung des persönlichen Unterschriftenbildes des Signators.

**eIDAS-Siegel** ist ein qualifiziertes elektronisches Siegel gemäß eIDAS-Verordnung. Dieses lautet je nach Hosting-Variante auf den Kunden oder auf „XiTrust Secure Technologies GmbH“.

**Qualifiziertes eIDAS-Zertifikat** für elektronische Signaturen ist gemäß eIDAS-Verordnung eine elektronische Bescheinigung, die elektronische Signaturvalidierungsdaten mit einer natürlichen Person verknüpft und die mindestens den Namen oder das Pseudonym dieser Person bestätigt. Die Identität wird vom qualifizierten Vertrauensdiensteanbieter auf rechtlich höchstmögliche Weise bestätigt. Die Gültigkeit beträgt 5 Jahre.

**Signatur-Guthaben-Pool** bezeichnet die jeweilige, dem Kunden zur Verfügung stehende, jährliche Gesamtheit an SES- bzw. QES-Signaturen. Jeder Team-User schöpft mit jeder getätigten Signatur aus diesem gemeinschaftlichen Pool.

**Fair-Use-Signaturüberschreitung** bezeichnet eine einmalige Überschreitung des zur Verfügung stehenden QES- und/oder SES-Kontingents von bis zu 2 % innerhalb eines Vertragsjahres, welche zu keiner zusätzlichen Verrechnung führt. Bei einer erneuten Überschreitung des zur Verfügung stehenden Kontingents innerhalb eines Vertragsjahres wird entsprechend der Überschreitung ein zusätzliches Signaturpaket verrechnet. Die Anwendbarkeit von Fair Use wird im Angebot festgelegt.

**Verzeichnis** bezeichnet (a) den elektronischen Verzeichnisdienst des Kunden oder seiner Verbundenen Unternehmen, welcher die Berechtigungsstruktur seiner Mitarbeiter abbildet bzw. (b) das elektronische Team-User-Verzeichnis in MOXIS, welches die Berechtigungen der Team-User des Kunden oder seiner Verbundenen Unternehmen abbildet.





## Anhang B: Service Level Agreement (SLA)

Das SLA regelt den Funktionsumfang und die Verfügbarkeit des MOXIS Cloud Service und sowie die Serviceleistungen von XiTrust im Rahmen des MOXIS Cloud Service.

Wenn XiTrust die Servicelevel für das MOXIS Cloud Service nicht wie in diesem SLA beschrieben einhält und aufrechterhält, berechtigt dies den Kunden gegebenenfalls zu einem Service Level Credit.

### 1. MOXIS Cloud Service

#### 1.1 Features

Die jeweils zu Vertragsschluss aktuelle Dokumentation wird spätestens mit Zugang zum MOXIS Cloud Service zur Verfügung gestellt.

Der jeweils gegenwärtige Funktionsumfang des MOXIS Cloud Service wird von XiTrust in einer online abrufbaren „Featureliste“ zu Übersichtszwecken zugänglich gemacht, abrufbar unter <https://www.xitrust.com/produkte/xitrust-moxis/features-und-pricing/>.

#### 1.2 Technische Mindestanforderungen

- ✓ Unterstützte Browser: Microsoft Edge, Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox in jeweils aktueller Version
- ✓ Internet Anbindung: ein hinreichender Verbindungsaufbau über Internetanschluss zum MOXIS Cloud Service als webbasierte On-Demand-Lösung obliegt der Verantwortung des Kunden
- ✓ Passwort Richtlinie: entsprechend den in MOXIS vorgegebenen Mindestanforderungen

#### 1.3 MOXIS Public Cloud und MOXIS Private Cloud

MOXIS Public Cloud bezeichnet das Hosting des MOXIS Cloud Service im Rechenzentrum in gesamthafter virtueller Umgebung. Der Login zur Kundeninstanz ist unter einer personalisierten URL (<https://kunde.moxis.cloud>) abrufbar.

MOXIS Private Cloud bezeichnet das Hosting des MOXIS Cloud Service und zusätzlich die Möglichkeit der Implementierung kundenspezifischer Prozesse im Rechenzentrum in getrennter virtueller Umgebung und einem Login zur dedizierten Kundeninstanz, abrufbar unter einer VPN-geschützten personalisierten URL (<https://moxis.kunde.com>).

## 2. Service Level

### 2.1 Definitionen

- ✓ Ausfallzeiten, mit Ausnahme von geplanten Ausfallzeiten, bezeichnet jene Zeiträume, in denen das MOXIS Cloud Service für die Autorisierten Nutzer nicht verfügbar ist.

16/30



- ✓ Geplante Ausfallzeit bezeichnet Ausfallzeiten im Zusammenhang mit von XiTrust angekündigten Netzwerk-, Hardware- oder Dienstwartungen oder -upgrades bzw. -updates. Für geplante Ausfallzeiten steht ein Service Level Credit nicht zu.
- ✓ Service Level Credit ist der Prozentsatz des Anwendbaren Monatlichen Entgelts, das dem Kunden nach Genehmigung des Anspruchs durch XiTrust gutgeschrieben wird.
- ✓ Anwendbares Monatliches Entgelt ist das Entgelt, das vom Kunden tatsächlich für das MOXIS Cloud Service für den Monat gezahlt wird, in dem ein Service Level Credit gewährt wird.
- ✓ Anwendbarer Monatlicher Zeitraum ist bezogen auf einen Kalendermonat, in dem XiTrust dem Kunden einen monatlichen Service Level garantiert.
- ✓ Monatlicher Service Level bezeichnet den/die Leistungsindikator(en), zu dessen/deren Einhaltung sich XiTrust bei der Bereitstellung der Dienste verpflichtet, wie in dieser SLA dargelegt.
- ✓ Vorfall ist jedes einzelne Ereignis oder jede Gruppe von Ereignissen, die zu Ausfallzeiten führt.

Überschreiten die summierten Ausfallzeiten des MOXIS Cloud Service innerhalb eines anwendbaren monatlichen Zeitraums ...	...dann gebührt ein Service Level Credit von:
3,6 Stunden (entspricht einem monatlichen Service Level von 99,5 %)	25 %
7,2 Stunden (entspricht einem monatlichen Service Level von 99 %)	50 %
24 Stunden (entspricht einem monatlichen Service Level von 96,66 %)	75 %

Damit XiTrust allfällige Ansprüche auf einen Service Level Credit beurteilen kann, reicht der Kunde sämtliche zur Beurteilung nötigen Informationen gemäß obigen Mitwirkungspflichten bei XiTrust ein. Die Meldung muss ausreichend Informationen enthalten, damit XiTrust den Fehler auf eigenen Anlagen nachvollziehen kann und umfasst mindestens (i) eine ausführliche Beschreibung des Vorfalls, (ii) Angaben zum Zeitpunkt und zur Dauer des Vorfalls, (iii) Anzahl und (soweit zutreffend) Standorte der betroffenen Nutzer sowie (iv) Beschreibung der Versuche, den Vorfall nach Auftreten eigenständig zu beheben.

XiTrust verpflichtet sich, mögliche Ansprüche auf Basis sämtlicher zur Verfügung stehenden Informationen binnen 45 Tagen nach Erhalt zu bearbeiten. Wird der Anspruch des Kunden auf einen Service Level Credit von XiTrust bestätigt, rechnet XiTrust diesen auf das Anwendbare Entgelt an. Auf Anfrage stellt XiTrust dem Kunden die tatsächlich erreichte Verfügbarkeit des MOXIS Cloud Service für den Anwendbaren Monatlichen Zeitraum zur Verfügung. Der Kunde ist nicht berechtigt, einen allfälligen Service Level Credit einseitig zu verrechnen. Der Service Level Credit steht dem Kunden als ausschließlichen Rechtsbehelf bei Unterschreitung des vertraglich vereinbarten monatlichen Service Level zu.

Ein Service Level Credit aufgrund von Ausfallzeiten steht insbesondere in folgenden Fällen nicht zu:

- ✓ aufgrund von Fällen höher Gewalt (z. B. Naturkatastrophen, Kriege, Terroranschläge, staatliche Maßnahmen, Netz- oder Geräteausfällen außerhalb der Hosting-Rechenzentren etc.)
- ✓ aufgrund Verwendung von Diensten, Software oder Hardware durch den Kunden, die nicht den von XiTrust festgelegten technischen Mindestanforderungen genügen
- ✓ aufgrund nicht autorisierter Handlungen oder Unterlassung von erforderlichen Handlungen des Kunden oder von ihm betrauten Dritten
- ✓ aufgrund Versäumnis des Kunden, erforderliche Konfigurationen einzuhalten, unterstützte Dienste, Soft- oder Hardware zu verwenden oder sonstiger unrichtiger Nutzung des MOXIS



Cloud Service, welche nicht mit den Features und Funktionen des MOXIS Cloud Services vereinbar ist

- ✓ für Nutzung von Lizenzen, die nicht den vereinbarten Lizenzbedingungen gemäß Anhang A entsprechen

### 3. Wartungs- und Support-Serviceleistungen

#### 3.1 Software-Wartung

##### 3.1.1 Leistungen

Im Rahmen der Softwarewartung erbringt XiTrust folgende Leistungen:

- ✓ Bereithaltung von Upgrades für den Kunden. Upgrades sind periodische Aktualisierungen von Major Releases (z. B. Version 3.0, Version 4.0, ...) und umfassen Programmänderungen, die eine Neuorganisation des Programms erfordern.
- ✓ Installation von Updates und Service-Packs. Updates sind periodische Aktualisierungen zu Major Releases (z. B. Version 3.1, Version 3.2, ...) aufgrund notwendiger technischer Neuerungen.
- ✓ Bereithaltung von Service-Packs ausschließlich für das aktuellste, von XiTrust bereitgehaltene Update. Service-Packs sind Programmänderungen zur Behebung von Fehlern. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Software die in der Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, den Lauf unkontrolliert abbricht oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, sodass die Nutzung des Programms unmöglich oder erheblich eingeschränkt ist.

#### 3.2 Software-Support

Support ist die Beantwortung von Anfragen des Kunden zur Anwendung der Software („Support-Anfrage“) und die Behebung von Software-Fehlern („Fehlermeldung“). Ein Software-Fehler liegt dann vor, wenn die bestimmungsgemäße Funktionsfähigkeit der Software wesentlich beeinträchtigt ist.

##### 3.2.1 Support Levels

**1<sup>st</sup> Level Support:** Der Kunde ist verpflichtet, sich bei einfachen Supportfällen über die FAQ, einzusehen unter <https://www.xitrust.com/moxis-as-a-service-faq/> zu informieren und zu versuchen, diese selbst zu lösen.

**2<sup>nd</sup> Level Support:** Liegt ein Fehler vor, welcher den 1<sup>st</sup> Level Support übersteigt, kann der Kunde den 2<sup>nd</sup> Level Support bei XiTrust kontaktieren.

Für diesen gelten folgende Rahmenbestimmungen:

- ✓ Support wird dem Kunden durch die Support-Mitarbeiter von XiTrust oder von XiTrust beauftragten Dritten während den Geschäftszeiten von XiTrust geleistet.
- ✓ Geschäftszeiten von XiTrust sind an Werktagen von Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00.

##### 3.2.2 Fehlermeldungen

Für die Meldung von Software-Fehlern und Support-Anfragen stehen dem Kunden folgende Kanäle zur Verfügung:

- ✓ telefonisch unter +43 699 1410 2033 (ausschließlich während der Geschäftszeiten von XiTrust)

18/30



- ✓ per E-Mail mit angeforderter Zugangsbestätigung an die E-Mail-Adresse support@xitrust.com (rund um die Uhr, Reaktion durch XiTrust jedoch ausschließlich während der Geschäftszeiten von XiTrust)

Die Meldung eines Software-Fehlers (Fehlermeldung) muss unabhängig vom Kanal folgende Voraussetzungen erfüllen:

- ✓ Die Meldung muss ausreichend Informationen enthalten, damit XiTrust das Problem auf eigenen Anlagen nachvollziehen kann.
- ✓ Die Meldung muss die Angabe der Programmfunktion und den Text der Software-Fehlermeldung enthalten.
- ✓ Die Meldung muss eine genaue Beschreibung des Fehlers enthalten und die Fehlerauswirkungen beschreiben.

### Mitwirkungspflichten des Kunden bei Fehlermeldungen:

Der Kunde stellt alle zur Fehlerdiagnose erforderlichen Unterlagen und Daten zur Verfügung und unterstützt XiTrust durch ausreichende kostenlose Bereitstellung von qualifiziertem Bedienungspersonal und allen anderen für die Fehlerdiagnose und -behebung erforderlichen Mitwirkungsleistungen.

Der Kunde hat dafür auf Anfrage von XiTrust auch Konfigurationsdateien, Screenshots oder Ähnliches zur Verfügung zu stellen.

### 3.2.3 Reaktionszeiten

Nach Empfang einer Fehlermeldung wird XiTrust den vom Kunden benannten Ansprechpartner innerhalb der Reaktionszeiten in der Regel per E-Mail, im Ausnahmefall auch per Telefon, über die Bearbeitung der Fehlermeldung und gegebenenfalls mögliche Problemlösungen informieren. Die Art der Problemlösung wird von XiTrust bestimmt. Sofern dem gemeldeten Problem ein Fehler der Software zu Grunde liegt, wird dieser Fehler von XiTrust in einer angemessenen Frist, in der Regel im Rahmen des nächsten Updates oder Service-Packs behoben. In besonders dringenden Fällen stellt XiTrust dem Kunden, soweit verfügbar, unverzüglich eine Software zur Problemlösung (Hot Fix) zur Verfügung.

XiTrust garantiert die Einhaltung folgender Reaktionszeiten innerhalb der Geschäftszeiten von XiTrust:

Priorität	Erstreaktion nach	Qualifizierte Reaktion nach	Status-Update	Temporäre Lösung nach	Permanente Lösung
1	5 Std.	7 Std.	täglich	1,5 Tagen	Hot Fix
2	8 Std.	2 Tagen	alle 2 Tage	7 Tagen	Service Pack
3	12 Std.	5 Tagen	jede Woche	4 Wochen	Service Pack oder Update
4	12 Std.	10 Tagen	n.a.*	n.a.	n.a.
5	24 Std.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

\*n.a.= nicht anwendbar



Priorität 1 – Totalausfall des MOXIS Cloud Service: Dieser Problemtyp hat nachhaltigen Einfluss auf die Umsetzung der Geschäftsziele und erfordert schnelle Reaktion und Lösung. Beispiel ist ein Komplettausfall einer der MOXIS-Systemkomponenten.

Priorität 2 – Ausfall eines Haupt-Features: Dieser Problemtyp erfordert ebenfalls eine schnelle Reaktion und Lösung. Beispiele sind Abstürze der Software während der Laufzeit oder der Ausfall einer Schnittstelle zur Software.

Priorität 3 – Feature funktioniert anders als dokumentiert: Ein Feature der Software funktioniert nicht wie in der Dokumentation beschrieben. Der Produktivbetrieb des Kunden ist nicht gefährdet, aber die Software verhält sich nicht nach der Spezifikation, und ein Ausweg ist erforderlich.

Priorität 4 – Diese Art von Problemen ist von allgemeiner Natur und beinhaltet Fragen danach, wie sich die Software verhält. Fragen dieser Priorität können typischerweise sofort beantwortet werden.

Priorität 5 – Funktionserweiterungen: Kundenanfragen nach Funktionserweiterungen werden ebenfalls über den Support von XiTrust dokumentiert.

### 3.3 Nicht unter die Software-Wartung bzw. den Software-Support fallen insbesondere

- ✓ Software-Support und Software-Wartungsleistungen außerhalb der Geschäftszeiten von XiTrust
- ✓ Software-Support und Software-Wartungsleistungen vor Ort beim Kunden
- ✓ Leistungen, die wegen geänderter Nutzungsanforderungen durch den Kunden notwendig werden
- ✓ Software-Pflege und Software-Support für vom Kunden oder von Dritten erstellte Software

### 3.4 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, XiTrust im Zusammenhang mit der Behebung von Störungen, der Vornahme von Wartungstätigkeiten sowie der Überprüfung der Systemsicherheit zu unterstützen.

Der Kunde ist verpflichtet, XiTrust nach bestem Gewissen bei der Erbringung von Leistungen aus Software-Wartung und Software-Support zu unterstützen. Der Kunde ist verpflichtet, XiTrust unverzüglich alle ihm verfügbaren, zur Leistungserbringung erforderlichen bzw. zweckmäßigen Informationen und Unterlagen unaufgefordert zur Verfügung zu stellen. XiTrust weist darauf hin, dass die Erfüllung dieser Mitwirkungspflicht unabdingbare Voraussetzung für eine erfolgreiche, schnelle und mangelfreie Leistungserbringung ist.



## Anhang C – Vereinbarung über die Verarbeitung von Personenbezogenen Daten für MOXIS Cloud Services gem. Art. 28 DSGVO („AVV“) – gültig für Kunden und Verbundene Unternehmen in der EU

### 1. Hintergrund

Diese AVV gilt für Personenbezogene Daten, die von XiTrust im Zusammenhang mit der Bereitstellung des MOXIS Cloud Service als Auftragsverarbeiter verarbeitet werden.

Der Kunde, die Verbundenen Unternehmen und die Geschäftspartner handeln als Verantwortliche i. S. d. DSGVO und sind verantwortlich für die Rechtskonformität der Verarbeitung der Personenbezogenen Daten gemäß dieser AVV.

Soweit vom Kunden Genehmigungen, Zustimmungen, Weisungen oder Einwilligungen erteilt werden, werden diese nicht nur im Namen des Kunden, sondern auch im Namen der weiteren Verantwortlichen erteilt. Wenn XiTrust den Kunden informiert oder Mitteilungen zusendet, gelten diese Informationen oder Mitteilungen als von denjenigen Verantwortlichen erhalten, welchen der Kunde die Nutzung des MOXIS Cloud Service gestattet hat. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, diese Informationen und Mitteilungen an die entsprechenden Verantwortlichen weiterzuleiten.

Die Anlagen 1 und 2 sind Bestandteil dieser AVV. Anlage 1 legt den vereinbarten Gegenstand, die Art und Zweck der Verarbeitung, die Art der Personenbezogenen Daten, die Kategorien der betroffenen Personen und Anlage 2 die anzuwendenden Technischen und Organisatorischen Maßnahmen fest.

### 2. Definitionen

**Datenschutzvorschriften:** umfassen die DSGVO und das DSG

**DSGVO:** bezeichnet die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen in Bezug auf die Verarbeitung Personenbezogener Daten, den freien Datenverkehr und die Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung).

**DSG:** Bundesgesetz zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung Personenbezogener Daten (Datenschutzgesetz – DSG)

**Personenbezogene Daten:** bezeichnet alle Informationen in Bezug auf eine betroffene Person, wobei in dieser AVV nur diejenigen Personenbezogenen Daten zu verstehen sind, die (i) von den Autorisierten Nutzern im MOXIS Cloud Service bzw. durch deren Nutzung erfasst werden, bzw. (ii) von XiTrust und ihren Sub-Auftragsverarbeitern bereitgestellt bzw. darauf zugegriffen wird, um die Serviceleistungen zu erbringen. Personenbezogene Daten sind eine Teilmenge der Kundendaten (siehe dazu die Definition im Hauptteil der MOXIS Cloud Service Bestimmungen).

**Sub-Auftragsverarbeiter:** bezeichnet weitere Auftragsverarbeiter, welche von XiTrust mit der Auftragsverarbeitung beauftragt werden

Auf Begriffe, welche in dieser AVV bzw. in den Anlagen 1 und 2 verwendet werden, aber weder in dieser AVV noch im Hauptteil der MOXIS Cloud Bestimmungen definiert sind, finden die Definitionen gemäß DSGVO Anwendung.

### 3. Mitteilungen von XiTrust an den Kunden; Kontaktaufnahme mit XiTrust

Mitteilungen von XiTrust an den Kunden im Rahmen dieser AVV, insbesondere auch Meldungen von Verletzungen des Schutzes Personenbezogener Daten, erfolgen an die vom Kunden namhaft gemachte Ansprechperson per E-Mail.





Der Kunde ist verpflichtet, sicherzustellen, dass XiTrust stets über die aktuellen Kontaktdaten des Ansprechpartners des Kunden verfügt.

Wenn der Kunde der Ansicht ist, dass XiTrust seinen Datenschutz- und Sicherheitsverpflichtungen nicht nachkommt, kann der Kunde den Datenschutzkoordinator von XiTrust unter der E-Mail-Adresse [datenschutz@xitrust.com](mailto:datenschutz@xitrust.com) kontaktieren (Hinweis: XiTrust ist nicht verpflichtet, einen Datenschutzbeauftragten zu ernennen).

## 4. Sicherheit der Datenverarbeitung

### 4.1 Angemessene Technische und Organisatorische Maßnahmen

XiTrust hat die in Anlage 2 angeführten Technischen und Organisatorischen Maßnahmen („TOMs“) umgesetzt. Der Kunde hat diese TOMs geprüft und erklärt sich damit einverstanden, dass diese TOMs hinsichtlich des MOXIS Cloud Service unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten, der Art, des Umfangs, des Kontextes und des Zwecks der Verarbeitung Personenbezogener Daten angemessen sind.

### 4.2 Änderungen

XiTrust wendet die in Anlage 2 beschriebenen TOMs auf alle Kunden gleichermaßen an, die im selben Rechenzentrum gehostet werden und denselben MOXIS Cloud Service erhalten. XiTrust kann die in Anlage 2 angeführten Maßnahmen jederzeit ohne Vorankündigung ändern, solange sie ein vergleichbares oder besseres Sicherheitsniveau aufrechterhält.

### 4.3 Datenschutzvorrichtungen

Der Kunde ist verantwortlich für die Implementierung und Aufrechterhaltung von Datenschutzvorrichtungen und Sicherheitsmaßnahmen für Komponenten, die der Kunde zur Verfügung stellt oder kontrolliert.

## 5. Pflichten von XiTrust

### 5.1 Weisungen des Kunden als Verantwortlichen

XiTrust wird Personenbezogene Daten nur in Übereinstimmung mit den dokumentierten Weisungen des Kunden verarbeiten. Diese AVV stellt eine solche dokumentierte Weisung dar, und jede Nutzung des MOXIS Cloud Service durch den Kunden stellen dann weitere Weisungen dar.

XiTrust wird den Kunden unverzüglich informieren, wenn sie der Meinung ist, dass eine Weisung gegen Datenschutzvorschriften verstößt. XiTrust ist berechtigt, die Durchführung der entsprechenden Weisung solange auszusetzen, bis sie durch den Kunden bestätigt oder geändert wird.

### 5.2 Qualitätssicherung

XiTrust und ihre Sub-Auftragsverarbeiter setzen bei der Verarbeitung Personenbezogener Daten nur befugte Personen ein, die zur Vertraulichkeit verpflichtet und zuvor mit den für sie relevanten Bestimmungen zum Datenschutz vertraut gemacht wurden. XiTrust und jede von XiTrust und ihre Sub-Auftragsverarbeitern beauftragten Personen, die Zugang zu Personenbezogenen Daten haben, dürfen diese Daten ausschließlich entsprechend der Weisung des Kunden verarbeiten, einschließlich der in diesem Vertrag eingeräumten Befugnisse, es sei denn, dass sie gesetzlich zur Verarbeitung verpflichtet sind.





### 5.3 Unterstützung des Kunden

Der Kunde ist allein verantwortlich für die Einhaltung seiner Verpflichtungen als Verantwortlicher, einschließlich seiner Meldepflichten.

XiTrust unterstützt den Kunden angemessen bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 bis 36 der DSGVO genannten Pflichten zur Sicherheit der Verarbeitung Personenbezogener Daten, Meldung von Verletzungen des Schutzes Personenbezogener Daten an die Aufsichtsbehörde, Benachrichtigung der von einer Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten betroffenen Person, Datenschutz-Folgenabschätzung und vorherige Konsultation.

Auf Wunsch des Kunden wird XiTrust angemessen mit dem Kunden zusammenarbeiten, um Anfragen von betroffenen Personen oder Aufsichtsbehörden bezüglich der Verarbeitung Personenbezogener Daten durch XiTrust oder Verletzungen des Schutzes Personenbezogener Daten, zu bearbeiten.

Soweit eine betroffene Person sich bezüglich der Verarbeitung der Kundendaten unmittelbar an XiTrust wendet, wird XiTrust dieses Ersuchen unverzüglich an den Kunden weiterleiten, ohne selbst auf diese Anfrage ohne weitere Weisungen des Kunden zu antworten.

### 5.4 Meldungen von Verletzungen des Schutzes Personenbezogener Daten

XiTrust wird dem Kunden eine Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten unverzüglich nach Kenntniserlangung melden und ihm angemessene und XiTrust vorliegende Informationen zur Verfügung stellen, um ihn bei der Erfüllung seiner Verpflichtungen zur Meldung einer Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten gemäß den Anforderungen des Datenschutzrechts zu unterstützen.

## 6. Datenexport und Löschung

Während der Laufzeit des Vertrags hat der Kunde jederzeit die Möglichkeit, auf die im MOXIS Cloud Service gespeicherten Personenbezogenen Daten zuzugreifen, diese zu extrahieren, zu berichtigen und zu löschen. XiTrust weist jedoch in diesem Zusammenhang ausdrücklich auf die Verpflichtung des Kunden zu den Datensicherheitsmaßnahmen gemäß Punkt 6.5 des Hauptteils der MOXIS Cloud Service Bestimmungen hin.

Mit dem Ende der Laufzeit ist der Kunde nicht mehr berechtigt, das MOXIS Cloud Service sowie die vertraulichen Informationen von XiTrust zu nutzen. Für 30 Kalendertage nach dem Ende der Laufzeit gewährt XiTrust dem Kunden und den Verbundenen Unternehmen lediglich Zugriff auf das MOXIS Cloud Service mit dem alleinigen Zweck der Datensicherung, damit der Kunde die Daten abschließend extrahieren kann (dies entspricht der Rückgabe der Personenbezogenen Daten).

Das MOXIS Cloud Service unterstützt möglicherweise nicht die Software, welche der Kunde zur Extrahierung bereitstellt. XiTrust übernimmt keine Haftung für die Extrahierung von Kundendaten.

Der Kunde erteilt XiTrust hiermit die Weisung, die auf den zum Hosting des MOXIS Cloud Service eingesetzten Servern verbliebenen Kundendaten einschließlich der Personenbezogenen Daten anschließend vollständig zu löschen, es sei denn XiTrust ist zur Aufbewahrung dieser Daten nach anwendbarem Recht verpflichtet.

## 7. Kontrollrechte des Kunden als Verantwortlichen

XiTrust wird die Einhaltung der in dieser AVV vereinbarten Pflichten regelmäßig prüfen und darüber Prüfberichte erstellen. XiTrust wird dem Kunden diese Prüfberichte auf Anfrage zur Verfügung stellen. Prüfberichte sind vertrauliche Informationen und unterliegen der Vertraulichkeitsvereinbarung der MOXIS Cloud Service Bestimmungen.



Insoweit die Kontrollanforderungen des Kunden durch die Übermittlung der Prüfberichte und sonstiger vom Kunden zu diesem Zweck angefragte Informationen nicht angemessen erfüllt werden können, kann der Kunde oder ein von ihm beauftragter Prüfer die Kontrollumgebung und die Einhaltung der Technischen und Organisatorischen Maßnahmen (TOMs), die die Produktivsysteme des MOXIS Cloud Service schützen, unter einvernehmlicher terminlicher Vereinbarung auf eigene Kosten prüfen, es sei denn die Prüfung erfolgt formell durch eine Aufsichtsbehörde. Bei sachlichen, in der Person des beauftragten Prüfers begründeten Einwänden kann XiTrust der Auswahl des beauftragten Prüfers widersprechen. Der Kunde bekommt keinen Zugriff auf die Daten anderer Kunden von XiTrust oder Einrichtungen bzw. Systeme, welche nicht im Zusammenhang mit der Bereitstellung des MOXIS Cloud Service stehen.

## 8. Sub-Auftragsverarbeiter

### 8.1 Zulässiger Einsatz

Der Kunde erteilt hiermit XiTrust seine vorherige allgemeine schriftliche Genehmigung, die Verarbeitung von Personenbezogenen Daten unter den nachfolgenden Voraussetzungen auf Sub-Auftragsverarbeiter zu übertragen:

- ✓ XiTrust beauftragt Sub-Auftragsverarbeiter auf Basis schriftlicher Verträge, die mit den Bestimmungen dieser AVV in Bezug auf die Verarbeitung Personenbezogener Daten durch den Sub-Auftragsverarbeiter, insbesondere den geeigneten Technischen und Organisatorischen Maßnahmen, übereinstimmen. XiTrust haftet für etwaige Verstöße durch den Sub-Auftragsverarbeiter gemäß den MOXIS Cloud Service Bestimmungen.
- ✓ Die bei Vertragsabschluss gültige Liste der Sub-Auftragsverarbeiter von XiTrust samt deren Tätigkeitsbereich wird dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

### 8.2 Neue Sub-Auftragsverarbeiter

Der Einsatz von neuen Sub-Auftragsverarbeitern erfolgt nach Ermessen von XiTrust unter folgenden Voraussetzungen:

- ✓ XiTrust informiert den Kunden als Verantwortlichen im Voraus per E-Mail über die geplanten Ergänzungen oder Ersetzungen innerhalb der Liste der Sub-Auftragsverarbeiter und deren Tätigkeitsbereiche.
- ✓ Der Kunde als Verantwortlicher erhält die Möglichkeit, gegen derartige Änderungen Einspruch gemäß Punkt 8.3 zu erheben.

### 8.3 Einspruch gegen neue Sub-Auftragsverarbeiter

Sofern der Kunde gemäß Datenschutzrecht einen berechtigten Grund hat, der Verarbeitung Personenbezogener Daten durch den/die neuen Sub-Auftragsverarbeiter für das MOXIS Cloud Service laut Vertrag zu widersprechen, kann er den Vertrag durch schriftliche Erklärung gegenüber XiTrust binnen 30 Tagen ab dem Datum der Mitteilung von XiTrust über den neuen Sub-Auftragsverarbeiter mit Wirkung zu einem vom Kunden festgelegten Zeitpunkt schriftlich an XiTrust, z. H. des Datenschutzkoordinators, kündigen. Kündigt der Kunde nicht innerhalb der Frist von 30 Tagen, gilt der neue Sub-Auftragsverarbeiter als vom Kunden genehmigt.

Jede Kündigung nach dieser Bestimmung wird von den Parteien als unverschuldet betrachtet.



## 8.4 Notfallaustausch

XiTrust kann einen Sub-Auftragsverarbeiter ohne vorherige Mitteilung austauschen, wenn der umgehende Austausch aus Sicherheits- oder anderen Gründen erforderlich ist. In diesem Fall informiert XiTrust den Kunden über den neuen Sub-Auftragsverarbeiter unverzüglich nach seiner Ernennung. Punkt 8.3 gilt entsprechend.

## 9. Dokumentation; Verarbeitungsverzeichnis

Jede Partei ist für die Einhaltung ihrer Dokumentationspflichten gemäß Datenschutzrecht verantwortlich, insbesondere für die Führung von Verzeichnissen. Jede Partei unterstützt die andere Partei in angemessener Weise bei der Erfüllung von deren Dokumentationspflichten.

### XITRUST

Secure Technologies GmbH

Grazbachgasse 67  
8010 Graz  
Österreich  
EUROPE

### KONTAKT

Telefon AT | +43 6 991 410 2032  
Telefon DE | +49 2161 549 99 78

E-Mail | [office@xitrust.com](mailto:office@xitrust.com)  
Web | <https://www.xitrust.com>

### UNTERNEHMEN

FN | 219152h  
Gerichtsstand | Graz  
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066  
BIC | BKAUATWW  
UID | ATU53880402



## Anlage 1 zu Anhang C – Gegenstand, Zweck und Dauer des Auftrags zur Datenverarbeitung

### Gegenstand und Zweck

XiTrust verarbeitet Kundendaten im Rahmen der AVV ausschließlich im Zusammenhang mit der Bereitstellung des MOXIS Cloud Service für den Kunden und dessen Verbundene Unternehmen zur Nutzung sowie zur Erbringung von Software-Support und Software-Wartung. Personenbezogene Daten werden verarbeitet im Zusammenhang mit:

- ✓ Verarbeitung von Personenbezogenen Daten, um das MOXIS Cloud Service einzurichten, zu überwachen, zu betreiben und bereitzustellen
- ✓ Kommunikation mit Autorisierten Nutzern (ausschließlich zur Erbringung von Software-Wartung und Software-Support)
- ✓ Speicherung von Personenbezogenen Daten in Rechenzentren von Sub-Auftragsverarbeitern
- ✓ Upload von Korrekturen, Service Packs, Updates oder Upgrades in das MOXIS Cloud Service
- ✓ Erstellen von Sicherungskopien der Personenbezogenen Daten
- ✓ Netzwerkzugang, um die Übertragung von Personenbezogenen Daten zu ermöglichen
- ✓ Ausführung von Anweisungen des Auftraggebers gemäß der Vereinbarung

### Dauer der Verarbeitung Personenbezogener Daten

Die Dauer der AVV entspricht der Laufzeit des Vertrags zwischen dem Kunden und XiTrust über das MOXIS Cloud Service.

### Ort der Verarbeitung Personenbezogener Daten

Die Verarbeitung Personenbezogener Daten findet ausschließlich innerhalb der EU statt.

### Betroffene Personen

In der Regel lassen sich die von der Verarbeitung betroffenen Personen folgenden Kategorien zuordnen: Autorisierte Nutzer, wie insbesondere Mitarbeiter, Geschäftspartner oder sonstige Personen, deren Personenbezogene Daten im MOXIS Cloud Service gespeichert werden.

### Datenkategorien

In der Regel lassen sich die Personenbezogenen Daten folgenden Datenkategorien zuordnen: Kontaktdaten (z.B. Name, Adresse, Telefon, E-Mail), Systemzugriff/-nutzung/-berechtigungsdaten, Name des Unternehmens, Vertragsdaten, Rechnungsdaten und anwendungsspezifische Daten, welche von den Autorisierten Nutzern des Kunden im MOXIS Cloud Service erfasst werden.

### Besondere Datenkategorien (falls zutreffend)

Die übermittelten Personenbezogenen Daten lassen sich den folgenden besonderen Datenkategorien zuordnen: wie im Vertrag festgelegt

26/30



## Anlage 2 zu Anhang C – Technische und Organisatorische Maßnahmen

Für die Nutzung des MOXIS Cloud Service wurden von XiTrust und seinen Subunternehmern die folgenden Technischen und Organisatorischen Maßnahmen getroffen:

<b>Vertraulichkeit (Art 32 Abs 1 lit b DSGVO)</b>	
<p style="text-align: center;"><b>Zutrittskontrolle</b></p> <p>Im Rahmen der <b>Zutrittskontrolle</b> wird Unbefugten der „körperliche“ Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen Personenbezogene Daten verarbeitet werden, verwehrt. Es wird verhindert, dass Personen, die dazu nicht befugt sind, unkontrolliert in die Nähe von Datenverarbeitungsanlagen kommen. Hierdurch wird von vorneherein die Möglichkeit unbefugter Kenntnis- oder Einflussnahme ausgeschlossen.</p>	<p>XiTrust:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherheitsschlösser</li> <li>• Zugänge von außen nicht zu öffnen</li> <li>• Alarmanlage</li> <li>• Besucherüberwachung</li> <li>• Prozess zur Aufhebung nicht mehr benötigter Zutrittsrechte</li> </ul> <p>Rechenzentrum:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Magnet- oder Chipkarten</li> <li>• Elektrische Türöffner</li> <li>• Sicherheitspersonal</li> <li>• Portier</li> <li>• Alarm- &amp; Videoanlagen</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Zugangskontrolle</b></p> <p>Durch die <b>Zugangskontrolle</b> wird die unbefugte Nutzung von Datenverarbeitungssystemen verhindert. Geschützt wird das Eindringen in das System selbst seitens unbefugter (externer) Personen.</p>	<p>XiTrust:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Sichere) Kennwörter (einschließlich entsprechender Policy)</li> <li>• Benutzer-Authentifizierung</li> <li>• Automatische Sperrmechanismen</li> <li>• Trennung von Firmen- und Gäste-WLAN</li> <li>• Sicherungsmaßnahmen für externen Zugriff auf Firmennetzwerk z.B. aus Homeoffice (Virtual Private Network)</li> <li>• Richtlinie über sicheren Einsatz für (mobile) Endgeräte</li> <li>• Kein Einsatz von privaten Endgeräten</li> <li>• Verschlüsselung von Datenträgern</li> </ul> <p>Rechenzentrum:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Sichere) Kennwörter (einschließlich entsprechender Policy)</li> <li>• Automatische Sperrmechanismen</li> <li>• Zwei-Faktor-Authentifizierung</li> <li>• Verschlüsselung von Datenträgern</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Zugriffskontrolle</b></p> <p>Die <b>Zugriffskontrolle</b> gewährleistet, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können und dass Personenbezogene Daten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden. Dadurch werden sowohl Zugriffs- und Speichermaßnahmen kontrolliert. Organisatorisch wird sichergestellt, dass der</p>	<p>XiTrust:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard-Berechtigungsprofile auf „need-to-know“-Basis</li> <li>• Standardprozess für Berechtigungsvergabe</li> <li>• Protokollierung von Zugriffen</li> <li>• Periodische Überprüfungen der vergebenen Berechtigungen, insb. von administrativen Benutzerkonten</li> <li>• Prozess zur Aufhebung nicht mehr benötigter Zutrittsrechten</li> </ul> <p>Rechenzentrum:</p>



<p>Zugriff nur zu solchen Daten eröffnet wird, die der Mitarbeiter zur Erledigung der ihm übertragenen Aufgaben benötigt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard-Berechtigungsprofile auf „need-to-know“-Basis</li> <li>• Standardprozess für Berechtigungsvergabe</li> <li>• Protokollierung von Zugriffen</li> <li>• Periodische Überprüfungen der vergebenen Berechtigungen, insb. von administrativen Benutzerkonten</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Trennungskontrolle</b></p> <p>Im Rahmen des Trennungsgebots wird gewährleistet, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden können.</p>	<p>XiTrust:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mandantentrennung</li> <li>• Trennung von Produktiv- und Testsystem (Private Cloud)</li> <li>• Physikalisch getrennte Speicherung auf gesonderten Systemen (Private Cloud)</li> </ul> <p>Rechenzentrum:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mandantenfähigkeit</li> <li>• Sandboxing</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Pseudonymisierung</b></p> <p>Die Verarbeitung von Daten erfolgt so, dass die Daten ohne Hinzuziehung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer spezifischen betroffenen Person zugeordnet werden können, sofern diese zusätzlichen Informationen gesondert aufbewahrt werden und entsprechende Technischen und Organisatorischen Maßnahmen unterliegen.</p>	<p>XiTrust:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Provider-Shielding</li> <li>• Kein gezieltes Auslesen Personenbezogener Daten auf Dokumenten</li> </ul> <p>Rechenzentrum:</p> <p>Sofern für die jeweilige Datenverarbeitung erforderlich oder zweckmäßig, werden die primären Identifikationsmerkmale der Personenbezogenen Daten in der jeweiligen Datenanwendung entfernt, sodass die Daten ohne Hinzuziehung zusätzlicher Informationen nicht mehr einer konkreten betroffenen Person zugeordnet werden können, und diese zusätzlichen Informationen werden gesondert aufbewahrt und unterliegen entsprechenden technischen und organisatorischen Maßnahmen</p>
<p><b>Integrität (Art 32 Abs 1 lit b DSGVO)</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>Weitergabekontrolle</b></p> <p>Mit der <b>Weitergabekontrolle</b> wird verhindert, dass Datenträger unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können und dass überprüft wird, an welche Stellen eine Übermittlung Personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist.</p>	<p>XiTrust:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Ändern oder Entfernen bei elektronischer Übertragung oder Transport</li> <li>• Verschlüsselung</li> <li>• Virtual Private Networks</li> <li>• Geschützte Verbindung von und zum Rechenzentrum</li> <li>• Keine Datenweitergabe beim elektronischen Signaturvorgang (Hash-Wert-Verfahren)</li> </ul> <p>Rechenzentrum:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Ändern oder Entfernen bei elektronischer Übertragung oder Transport</li> <li>• Verschlüsselung</li> <li>• Virtual Private Networks</li> </ul>



<p style="text-align: center;"><b>Eingabekontrolle</b></p> <p>Die <b>Eingabekontrolle</b> gewährleistet, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, welche Personenbezogenen Daten zu welcher Zeit von wem in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert, d. h. auch gelöscht und entfernt worden sind.</p>	<p>XiTrust:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protokollierung, ob und von wem Personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind</li> <li>• Eingabe, Veränderung oder Entfernung nur in Zusammenwirken mit dem Verantwortlichen</li> </ul> <p>Rechenzentrum:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protokollierung, ob und von wem Personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind</li> </ul>
<p><b>Verfügbarkeit und Belastbarkeit (Art 32 Abs lit b DSGVO)</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>Verfügbarkeitskontrolle</b></p> <p>Durch folgende Maßnahmen wird sichergestellt, dass Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt und für den Auftraggeber stets verfügbar sind.</p>	<p>XiTrust:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Backup-Strategie</li> <li>• Virenschutz</li> <li>• Firewall</li> <li>• Standardprozesse bei Wechsel/Ausscheiden von Mitarbeitern</li> </ul> <p>Rechenzentrum:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Backup-Strategie (online/offline; on-site/off-site)</li> <li>• Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV, Dieselaggregat)</li> <li>• Virenschutz</li> <li>• Firewall</li> <li>• Meldewege und Notfallpläne</li> <li>• Security Checks auf Infrastruktur- und Applikationsebene</li> <li>• Mehrstufiges Sicherungskonzept mit verschlüsselter Auslagerung der Sicherungen in ein Ausweichrechenzentrum</li> <li>• Standardprozesse bei Wechsel/Ausscheiden von Mitarbeitern</li> <li>• Rasche Wiederherstellbarkeit (Art 32 Abs 1 lit c DSGVO)</li> </ul>
<p><b>Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung (Art 32 Abs 1 lit d DSGVO)</b></p>	
<p style="text-align: center;"><b>Datenschutzmanagement</b></p> <p>Folgende Maßnahmen gewährleisten, dass eine den datenschutzrechtlichen Grundanforderungen genügende Organisation vorhanden ist.</p>	<p>XiTrust:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenschutzmanagement einschließlich regelmäßiger Mitarbeiter-Schulung</li> <li>• Incident-Response-Prozesse</li> <li>• Auftragskontrolle: keine Auftragsdatenverarbeitung ohne entsprechende Weisung durch:</li> <li>• eindeutige Vertragsgestaltung</li> <li>• formalisiertes Auftragsmanagement</li> <li>• strenge Auswahl des Dienstleisters</li> <li>• Vorabüberzeugungspflicht</li> <li>• Nachkontrollen</li> <li>• Verpflichtung der Mitarbeiter auf Vertraulichkeit</li> <li>• Bestellung eines Datenschutzmanagers</li> </ul>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelmäßige Auditierung der Technischen und Organisatorischen Maßnahmen zum Datenschutz</li> </ul> <p>Rechenzentrum:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenschutzmanagement einschließlich regelmäßiger Mitarbeiter-Schulung</li> <li>• Incident-Response-Prozesse</li> <li>• Auftragskontrolle: keine Auftragsdatenverarbeitung ohne entsprechende Weisung durch:</li> <li>• eindeutige Vertragsgestaltung</li> <li>• formalisiertes Auftragsmanagement</li> <li>• strenge Auswahl des Dienstleisters</li> <li>• Vorabüberzeugungspflicht</li> <li>• Nachkontrollen</li> </ul>
<p><b>Datenschutz durch Technikgestaltung und datenschutzfreundliche Voreinstellungen (Art 25 Abs 1 und 2 DSGVO)</b></p>	
<p><b>Datenschutz durch Technikgestaltung</b></p> <p>Folgende Maßnahmen gewährleisten, dass eine den datenschutzrechtlichen Grundanforderungen genügende Organisation vorhanden ist.</p>	<p>MOXIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Überprüfungsmöglichkeit der Richtigkeit von Personenbezogenen Daten</li> <li>• Personenbezogene Daten werden nur solange gespeichert, wie es für den verfolgten Zweck erforderlich ist (automatisches Löschkonzept)</li> <li>• Gewährleistung von Integrität und Vertraulichkeit Personenbezogener Daten durch technische Maßnahmen und Konzepte z.B. durch Berechtigungskonzept, Verschlüsselung, Nachvollziehbarkeit von Änderungen, Manipulationsschutz, Zonensegmentierung</li> <li>• Prozesse für Betroffenenanfragen</li> <li>• Möglichkeit der Berichtigung, Löschung und Einschränkung der Verarbeitung Personenbezogener Daten</li> <li>• Regelmäßige Überprüfung der Software durch unabhängige Tools und Penetration-Tests</li> </ul>
<p><b>Datenschutzfreundliche Voreinstellungen</b></p> <p>Folgende Maßnahmen gewährleisten, dass eine den datenschutzrechtlichen Grundanforderungen genügende Organisation vorhanden ist.</p>	<p>MOXIS ist so voreingestellt bzw. konfiguriert, dass nur jene Personenbezogenen Daten verarbeitet werden, welche für den jeweils verfolgten Zweck erforderlich sind.</p>