



AGB MOXIS Cloud (SaaS)

Stand: 1. April 2019

1. Vertragsparteien

Dieser Vertrag wird erstmals durch Inanspruchnahme der von der XiTrust Secure Technologies GmbH, FN 219152h, mit Sitz in A-8010 Graz, Grazbachgasse 67, im Folgenden „XiTrust“ genannten, bereitgestellten Software-Anwendungen („MOXIS Cloud“, „Software as a Service (SaaS)“) durch die Kundin (Anwender/in) wirksam geschlossen. Die Kundin akzeptiert die nachstehenden Vertragsbedingungen durch Anwendung der ihr von XiTrust zur Verfügung gestellten Nutzerdaten und Passwörter.

2. Vertragsgegenstand

Gegenstand der vorliegenden Vereinbarung ist die Software „MOXIS as a Service“ (in der Folge „Software“ genannt) samt Benutzerdokumentation, welche von der Kundin zur Nutzung nach den Vorgaben in diesen Vertragsbedingungen gegen das vereinbarte Entgelt gemietet wird, die Produktwartung und der 2nd Level Support. Weitere Leistungen sind nicht Vertragsgegenstand und müssen von der Kundin gesondert beauftragt werden.

Die Software wird im Raiffeisen Rechenzentrum Süd (RRZ) gehostet und von XiTrust betrieben. Das RRZ verfügt über folgende Zertifikate: Zertifikat TIA-942, Zertifikat ISO 20000, Zertifikat ISO 20000-9, Zertifikat ISO 27018, Zertifikat ISO 27001. XiTrust ist ISO 9001 zertifiziert.

Es gilt als vereinbart, dass sämtliche indexbasierte Preissteigerungen sowie Preisänderungen bei zugekauften Leistungen Dritter während der Vertragslaufzeit an die Kundin ohne Aufschlag weitergegeben werden.

Die Software wird unter Beachtung der gängigen Qualitäts- und Sicherheitsstandards von XiTrust betrieben. Der Quellcode ist nicht Teil des Vertragsgegenstandes.

Im Lieferumfang enthalten ist weiters eine für den Standardbetrieb geeignete Online-Benutzerdokumentation. Die Benutzerdokumentation ist so gestaltet, dass sie von Personen verstanden wird, die im Umgang mit ähnlichen Software-Komponenten vertraut sind; Ziel der Benutzerdokumentation ist es, ein selbstständiges Arbeiten ohne weitere externe Hilfe zu ermöglichen. Die Benutzerdokumentation hat insbesondere eine einfache und verständliche Einführung in die Verwendung der Software und

eine Liste häufig auftretender Probleme („FAQ“), die als 1st Level Support zu verstehen ist, zu beinhalten. Key-User-Schulungen (auch remote möglich) sind getrennt zu beauftragen.

3. Nutzungsumfang

Die Kundin erwirbt das nicht ausschließliche Recht, die Software durch höchstens jene Anzahl natürlicher Personen, welche im Auftragsumfang definiert sind, gleichzeitig durch das Laden der Software und das Ausführen innerhalb des EWR zu nutzen.

4. Grenzen der Nutzung und Schutz der Software

Die Kundin ist nur zum unternehmensinternen Gebrauch der Software innerhalb des EWR berechtigt; der Rechenzentrumsbetrieb für Dritte oder die sonstige Zurverfügungstellung an Dritte, etwa im Wege der Vermietung, ist nicht gestattet.

Die Weitergabe der Software an Dritte ist der Kundin untersagt.

Die Kundin wird XiTrust von einem in diesem Zusammenhang allenfalls bestehenden Bearbeitungs- oder Änderungsbedarf umgehend schriftlich informieren; die Kundin verpflichtet sich, XiTrust für die Bearbeitungen oder Änderungen gegen Bezahlung eines angemessenen Entgelts zu beauftragen.

Die Rückübersetzung des Objektcodes in Quellcode bzw. das Reverse Engineering und die Dekompilation sind der Kundin nicht gestattet. Im Übrigen findet § 40e UrhG Anwendung.

Die Kundin ist zur Vervielfältigung der Software nicht berechtigt.

Die Kundin ist nicht berechtigt, die Benutzerdokumentation oder Teile hiervon zu vervielfältigen oder an dritte Personen herauszugeben.

Die Kundin verpflichtet sich, Urheberrechtsvermerke und Kontrollzeichen der Lieferantin auf der Software und/oder der Benutzerdokumentation unter keinen Umständen zu entfernen oder zu manipulieren.

5. Untersuchungs- und Rügepflicht

Die Kundin verpflichtet sich, die Software und die Benutzerdokumentation unmittelbar nach Lieferung binnen drei Werktagen auf Funktionsfähigkeit zu überprüfen.

Soweit im Rahmen der Untersuchung Mängel festgestellt werden, ist die Kundin verpflichtet, XiTrust umgehend eine schriftliche Mängelrüge, unter genauer Spezifizierung der aufgefundenen Mängel, zu übermitteln.



6. Nutzungsdauer

Die Kundin ist zur Nutzung der Software während der Laufzeit des Vertrages berechtigt. Die Vereinbarung wird auf unbestimmte Zeit geschlossen; sie kann von jeder der Parteien unter Einhaltung einer Frist von sechs Monaten zum Ende eines jeden Kalenderjahres mittels eingeschriebenen Briefes gekündigt werden. Die Parteien verzichten für die ersten drei Vertragsjahre auf die Geltendmachung des ordentlichen Kündigungsrechtes. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Als wichtiger Grund gilt insbesondere jeder beharrliche und wesentliche Verstoß einer Vertragspartei gegen Bestimmungen dieser Vereinbarung, sofern trotz vorheriger schriftlicher Aufforderung durch die kündigende Vertragspartei der vertragsgemäße Zustand nicht innerhalb einer angemessenen Frist hergestellt wird. Die Terminsetzung und die Auflösungserklärung haben jeweils mittels E-Mail an accounting@xitrust.com zu erfolgen.

Mit Beendigung dieser Vereinbarung ist die Kundin nicht mehr berechtigt, die Software in welcher Form auch immer zu nutzen. XiTrust wird zu diesem Zweck die Software deaktivieren.

7. Entgelt

Die Überlassung der Software erfolgt ausschließlich gegen Entgelt (jährlich im Voraus); eine unentgeltliche Überlassung von Software, Waren und Dienstleistungen an die Kundin ist jedenfalls ausgeschlossen, es sei denn, XiTrust verzichtet schriftlich und ausdrücklich darauf. Das Recht zur Aufrechnung ist ausgeschlossen.

Im Falle der Nichtzahlung des vereinbarten Entgelts nach Mahnung und Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen durch die Kundin ist XiTrust berechtigt, die Software zu deaktivieren und weitere Leistungen zu verweigern. Die Kundin nimmt dies unter Verzicht auf jedweden schadenersatzrechtlichen oder sonstigen Anspruch gegen XiTrust ausdrücklich zur Kenntnis.

8. Gewährleistung

XiTrust ist verpflichtet, die Funktionsfähigkeit und Betriebsbereitschaft der Software während der Dauer dieser Vereinbarung ohne gesonderte Berechnung aufrecht zu erhalten und Mängel der Software binnen angemessener Frist beheben zu lassen. Als Mangel in diesem Sinne gilt dabei jede Abweichung von den gewöhnlich vorausgesetzten oder ausdrücklich vereinbarten Eigenschaften der Software.

Soweit ein Mangel durch die Installation einer neuen oder verbesserten Version der Software behoben

werden kann, ist die Kundin verpflichtet, die Mangelbehebung durch eine solche Neuinstallation zu akzeptieren, soweit sie keine dem entgegenstehenden gewichtigen Gründe geltend machen kann.

Die Kundin verliert sämtliche Ansprüche auf Gewährleistung, wenn sie die Software eigenmächtig ändert oder bearbeitet.

XiTrust garantiert, dass die Software frei von Schutzrechten Dritter ist, die eine vertragsgemäße Nutzung der Software einschränken oder ausschließen. Die Parteien werden sich unverzüglich schriftlich benachrichtigen, falls ihnen gegenüber Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten geltend gemacht werden. XiTrust hält die Kundin für die Dauer von drei Jahren nach Lieferung von sämtlichen Ansprüchen Dritter im Zusammenhang mit Schutzrechten an der Software 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 Garantie dieses Punktes findet keine Anwendung, wenn die Verletzung von Schutzrechten Dritter durch ein über die vertragsgemäße Nutzung hinausgehendes Verhalten der Kundin, sowie durch von der Kundin in eigener Verantwortung durchgeführte Änderungen und/oder Ergänzungen der Software (beinhaltend auch die Verbindung mit den Arbeitsergebnissen Dritter), verursacht wird.

9. Schlussbestimmungen

Auf die gegenständliche Vereinbarung kommt ausschließlich österreichisches Recht, unter Ausschluss der Kollisionsnormen und des UN-Kaufrechts, zur Anwendung.

Allfällige Rechtsgeschäftsgebühren werden von der Kundin getragen.

Alle sich aus der gegenständlichen Vereinbarung ergebenden Rechtsstreitigkeiten, einschließlich der Frage des Zustandekommens, der Gültigkeit, der Auflösung oder Nichtigkeit, unterliegen der ausschließlichen Gerichtsbarkeit des für den Sitz von XiTrust sachlich berufenen Gerichts.

Diese Vereinbarung ist abschließend. Mündliche Nebenabreden, welcher Art auch immer, bestehen zum Zeitpunkt des Abschlusses dieser Vereinbarung nicht.

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



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

Gewährleistung und Haftung

1. Generelle Bestimmungen

XiTrust leistet, sofern hierin nichts anderes bestimmt ist, im gesetzlichen Umfange Gewähr für ihre Produkte, Dienstleistungen, Lizenzen und sonstigen Leistungen.

XiTrust haftet grundsätzlich nicht für Folgeschäden aus Gewährleistungsfällen.

Der Kundin ist es untersagt, Produkte, Dienstleistungen, Lizenzen und sonstige Leistungen, welche von XiTrust an die Kundin geliefert werden, in welcher Art und Weise auch immer zu verändern, wobei eine Veränderung als jeder vom Ursprungszustand der Auslieferung durch XiTrust abweichende Zustand oder als der nicht bestimmungsgemäße Gebrauch definiert ist.

Die Kundin hat bei der Verwendung der Software für die Einhaltung aller gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO, unaufgefordert und vollumfänglich nach dem Grundsatz der größtmöglichen Sorgfalt in ihrer Sphäre einzustehen und diese Verpflichtung auch auf allfällige Erfüllungsgehilfen und auf sonstige, mit ihr in einem Rechtsverhältnis stehende Dritte, zu überbinden.

Die Parteien schließen Vertragsstrafen generell aus.

2. Besondere Bestimmungen

2.1 Gewährleistung für Produkte und Dienstleistungen

XiTrust leistet für ihre Lieferungen und Leistungen sechs Monate Gewähr. Die Gewährungsfrist beginnt mit dem Zeitpunkt der Aktivierung der Software für die Kundin, welche unverzüglich nach Installation bzw. Bereitstellung zu erfolgen hat. Zu diesem Zweck hat die Kundin ein schriftliches Abnahmeprotokoll zu erstellen, welches zum Zeichen des Einverständnisses von dieser zu unterfertigen und unverzüglich an XiTrust zur Kenntnisnahme und Archivierung zu übermitteln ist.

Die Gewährleistung ist grundsätzlich nur in Systemen und/oder Komponenten zu erbringen, die

XiTrust geliefert und/oder installiert hat. Schlagen Fehler von anderen Komponenten durch, so ist die Fehlerbeseitigung dort Sache der Kundin.

Nach Aktivierung und/oder Abnahme trifft demnach der Aufwand für die Fehlerdiagnose die Kundin.

Für das Zusammenspiel der Leistungen von XiTrust mit der Systemumgebung, der Organisation der Kundin oder den Leistungen Dritter kann XiTrust nicht eintreten.

Fehlermeldungen der Kundin müssen

- schriftlich mit Zugangsbestätigung erfolgen,
- die Angabe der Programmfunktion und den Text der Fehlermeldung enthalten,
- die Fehlerauswirkungen beschreiben.

Die Kundin 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.

Wenn Fehler nicht in einer angemessenen Form korrigierbar sind, erklärt sich XiTrust bereit, gemeinsam mit der Kundin ein Konzept für sinnvolle technische und/oder organisatorische Ausweichmöglichkeiten zu entwickeln und durchzuführen.

Hat die Kundin Eingriffe in Leistungen von XiTrust vorgenommen, so ist XiTrust zur Gewährleistung erst verpflichtet, wenn:

- Art und Umfang des Eingriffs genau dokumentiert werden,
- die Kundin nachweist, dass der festgestellte Fehler weder direkt noch indirekt auf ihrem Eingriff beruht,
- die Kundin sich schriftlich bereit erklärt, den Mehraufwand, der möglicherweise durch ihren Eingriff auf Seiten von XiTrust entsteht, zu tragen.

Die Gewährleistung für Lizenzprogramme entfällt, wenn gegen die Lizenzbestimmungen des zugrundeliegenden Rechtsgeschäftes schuldhaft verstoßen wird. Die Gewährleistung entfällt auch bei Mängeln, die auf Bedienungsfehler, Nichtbeachtung von Sicherungsmaßnahmen oder Nachlässigkeit der Kundin zurückzuführen sind.

Sofern Veränderungen der Daten durch die Kundin, durch andere Programme oder Werkzeuge erfolgt sind, so dass diese inkonsistent im Sinne der Nutzung des Produktes werden, erlischt insoweit die Gewährleistung. Für Installationen mit durch die Kundin modifizierten Programmen besteht für diesen Teil kein Recht auf Nachführung bei neuen Versionen.

Die Gewährleistung durch XiTrust entfällt, wenn die Kundin nicht durch XiTrust autorisierte Versionen



des Betriebssystems oder des Web-Browsers verwendet und stattdessen andere Versionen einsetzt, es sei denn, die Kundin weist nach, dass der Mangel auch bei Einsatz des autorisierten Betriebssystems auftritt.

Während der Dauer des Vertrages hat XiTrust nach terminlicher Absprache mit der Kundin unter Wahrung des Datenschutzes und der Datensicherheit sowie des Bankgeheimnisses nach vorheriger Ankündigung die Möglichkeit, ihre Leistung auf Qualität und Umfang der Nutzung zu prüfen, Aufzeichnungen und Kopien zum Zwecke der Qualitäts- und Leistungskontrolle herzustellen und Tests durchzuführen. Hierfür erhält XiTrust einen Remote-Zugang.

Offensichtliche und erkennbare Mängel müssen unverzüglich nach der Leistung – spätestens aber innerhalb von 10 Tagen – geltend gemacht werden. Dasselbe gilt für Rügen wegen verborgener Mängel nach Entdeckung des Mangels. Verspätete oder nicht ordnungsgemäße Mängelrügen werden nicht mehr berücksichtigt.

XiTrust haftet jedenfalls nicht für Folgeschäden aus Gewährleistungsansprüchen.

2.2 Gewährleistung für Zertifikate

XiTrust leistet für die vom jeweiligen Zertifizierungsdiensteanbieter ausgestellten Zertifikate sowie die von ihr bereitgestellten Produkte im Rahmen der Bestimmungen der eIDAS-VO¹ Gewähr, wobei eine Gewährleistung dann ausgeschlossen ist, wenn die Kundin ihrer Informations- und Mängelrügepflicht nicht unverzüglich und formell korrekt nachkommt. Ausgenommen hiervon ist der Zertifizierungsdienstleister Swisscom AG, welcher seinen Sitz nicht im Geltungsbereich der eIDAS-VO hat; hier kommen die subsidiär geltenden Gewährleistungsbestimmungen zur Anwendung.

XiTrust haftet außerhalb der eIDAS-VO für Schäden, die durch ihre Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen verursacht wurden, nur im Falle von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Eine Haftung für darüber hinausgehende Fälle leichter Fahrlässigkeit und Folgeschäden ist jedenfalls ausgeschlossen.

2.3 Gewährleistung für Wartungs- und Support-Leistungen

Schließt die Kundin einen Wartungs- und Support-Vertrag betreffend die Produkte, Dienstleistungen, Lizenzen und sonstigen Leistungen von XiTrust ab, so

leistet XiTrust für die ordnungsgemäße Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen Gewähr.

Die Kundin ist verpflichtet, XiTrust nach bestem Gewissen bei der Erbringung von Leistungen aus Software-Pflege und Software-Support zu unterstützen. Die Kundin ist verpflichtet, XiTrust unverzüglich alle ihr 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.

Als Softwareunternehmen leistet XiTrust aufgrund der Eigenverantwortlichkeit im Rahmen der Supportverträge als Verantwortliche im Sinne der DSGVO Gewähr. Im Rahmen der Sorgfaltspflicht ist es notwendig, dass die Kundin dafür Sorge trägt, dass außerhalb der Erfüllungsnormen der Wartungs- und Supportvereinbarung kein Zugriff auf personenbezogene Daten für XiTrust ermöglicht wird.

Die Gewährleistung von XiTrust für Wartungs- und Support-Leistungen ist dann ausgeschlossen, wenn die anspruchsbegründenden Leistungen gänzlich oder teilweise von Dritten erbracht werden.

Eine Haftung von XiTrust für Folgeschäden ist jedenfalls ausgeschlossen.

2.4 Mängel und Mängelbeseitigung

Mängel im Sinne der Aktivierung und der Gewährleistung sind reproduzierbare Abweichungen der Funktionsweise der Softwareprogramme von der vereinbarten Funktionsweise, welche zum Zeitpunkt der Aktivierung bereits vorhanden sind, sofern dadurch die Benutzung der Softwareprogramme beeinträchtigt wird. Fehlerhafte Funktionsweisen, die infolge von Mängeln in der Umgebung der Kundin (Hardware, Betriebssystem, Software des Auftraggebers oder Dritter) oder Fehlbedienungen durch den Auftraggeber oder Dritte auftreten, gelten nicht als Mängel.

Mängel, die innerhalb einer Gewährleistungsfrist von sechs Monaten nach der Aktivierung der Software auftreten und von der Kundin unverzüglich schriftlich gerügt werden, hat XiTrust binnen angemessener Zeit unentgeltlich zu beseitigen. Die Mängelbeseitigung erfolgt nach Wahl von XiTrust. § 924 ABGB wird einvernehmlich ausgeschlossen.

¹ Verordnung (EU) Nr. 910/2014 über die elektronische Identifizierung und Vertrauensdienste für elektronische Transaktionen im Binnenmarkt und zur Aufhebung der Richtlinie 1999/93/EG, ABl. Nr. L 257/73 vom 28. August 2014 (eIDAS-VO)



XiTrust erhält im Zuge der Fehlerbeseitigung von der Kundin alle benötigten Informationen.

Für ein Softwareprogramm, das die Kundin über dafür vorgesehene Schnittstellen erweitert hat, leistet XiTrust bis zur Schnittstelle Gewähr. Im Übrigen ist die Gewährleistung für von der Kundin ohne Zustimmung von XiTrust geänderte Softwareprogramme ausgeschlossen.

2.5 Haftung für Organe, Arbeitnehmer und Erfüllungsgehilfen

XiTrust haftet nicht für das Verschulden von Organen, Arbeitnehmern, Beauftragten und Erfüllungsgehilfen Dritter, gleichgültig, ob diese entgeltliche oder unentgeltliche Leistungen für XiTrust oder die Kundin erbringen. Eine Solidarhaftung von XiTrust mit Dritten ist jedenfalls ausgeschlossen.

2.6 Haftung für Vertragsmängel

XiTrust haftet keinesfalls für Rechtsmängel in Verträgen, die zwischen der Kundin und Dritten abgeschlossen wurden.

2.7 Haftung für Rechtsmängel an Produkten und Dienstleistungen

XiTrust haftet der Kundin gegenüber für Rechtsmängel ihrer Produkte und Dienstleistungen, sofern der Rechtsmangel der Kundin vor Abschluss eines Vertrages zwischen ihnen bekannt war.

2.8 Haftung für strafbare Handlungen

XiTrust haftet nicht für die Folgen strafrechtlich oder verwaltungsstrafrechtlich relevanter Handlungen Dritter, seiner Organe, Arbeitnehmer, Beauftragten oder Erfüllungsgehilfen.

2.9 Überbindung auf den Rechtsnachfolger

Die Vertragsparteien sind verpflichtet, sämtliche Bestimmungen wirksam auf ihre allfälligen, jeweiligen Rechtsnachfolger zu überbinden.

Nutzungsbedingungen QES/QRS

1. Präambel

Gegenstand dieser Bestimmungen ist die Einräumung einer Nutzungsberechtigung an der Schnittstelle zur qualifizierten elektronischen Signatur (QES-Schnittstelle) gemäß der eIDAS-VO in Verbindung mit dem QRS-Modul in XiTrust MOXIS an die Kundin.

Diese Lösung wird dazu genutzt, elektronische Dokumente mit auf qualifizierten Zertifikaten des jeweiligen Zertifizierungsdiensteanbieters (im

Folgenden „ZDA“ genannt; Referenz: Anhang I) basierenden Signaturen zu versehen, indem der Hashwert des jeweiligen Dokuments an das Rechenzentrum des ZDA gesandt und dort mit dem qualifizierten Zertifikat des jeweiligen Signators zur Signatur verknüpft wird (Signaturservice).

Die Signatur wird in weiterer Folge an das QRS-Modul in XiTrust MOXIS retourniert und mit dem zu signierenden Dokument untrennbar verknüpft, und zur weiteren Nutzung in XiTrust MOXIS bereitgestellt.

Die Authentifizierung des QRS-Modules in XiTrust MOXIS gegenüber dem Rechenzentrum des ZDA erfolgt beim ZDA A-Trust über ein je Kunde ausgestelltes kartenbasiertes Client-Authentifizierungs-Zertifikat, bei allen anderen ZDA über ein softwarebasiertes Zertifikat.

Das QRS-Modul besteht im Falle des ZDA A-Trust aus:

- den Softwareelementen in XiTrust MOXIS,
- dem Dongle (=Token)
- und dem Zertifikat auf der Signaturkarte im Dongle.

In allen anderen Fällen kommt ein softwarebasiertes Zertifikat zur Anwendung.

2. Differenzierung

Unberührt bleiben die Pflichten des Nutzers der QES-Schnittstelle und des QRS-Moduls gegenüber XiTrust im Zusammenhang mit den Punkten 5.1, 5.2 und 6 in Verbindung mit dem QRS-Modul und XiTrust MOXIS.

3. Sicherheit

Aufgrund der Verwendung des QRS-Modules in XiTrust MOXIS in Kombination mit der QES-Schnittstelle im Zusammenhang mit qualifizierten Zertifikaten sowie der Sicherstellung der Vertraulichkeit gespeicherter Dokumente ist die Einhaltung der nachstehend aufgelisteten Sicherheitsmaßnahmen durch XiTrust erforderlich:

3.1 Maßnahmen

1. Das QRS-Modul speichert die zu signierenden Dokumente in einem Filestore oder in einer Datenbank ab. In beiden Fällen sind die Dokumente verschlüsselt abgelegt. Neben der Verschlüsselung wird auch noch ein Integritätsschutz eingesetzt, sodass man auch verschlüsselte Dateien nicht tauschen kann. Als Integritätsschutz wird eine Kombination aus Verschlüsselung und inkludierter Prüfsumme (Authenticated Encryption with Associated Data AEAD), also z.B. AES im GCM Mode oder höherwertig verwendet.



2. Wird ein Signaturrequest in das Rechenzentrum des ZDA gesendet, berechnet das QRS-Modul einen Hashwert über das Dokument und verknüpft den Hashwert im Speicher mit der entsprechenden URL, die an das Rechenzentrum übermittelt wird (dies wird für die Anzeige der Signaturdaten benutzt). Bei Aufruf dieser URL über https wird erneut ein Hashwert über das File gerechnet und mit dem Hashwert des verknüpften Links verglichen. Das QRS-Modul gibt einen Fehler aus, wenn das Dokument seit dem Auslösen des Signaturrequests verändert wurde und die beiden Hashwerte daher nicht übereinstimmen. Damit wird sichergestellt, dass der Hashwert für die Signatur zu dem angezeigten Dokument passt.
3. Die Kommunikation zwischen dem Rechenzentrum des ZDA und dem QRS-Modul erfolgt über eine SSL-Verbindung, die mit einem Client-Zertifikat geschützt ist. Dieses Client-Zertifikat wird vom ZDA A-Trust in einem HSM (entweder Karte oder eToken) gespeichert; bei den übrigen ZDA ist der Speicherort nicht kritisch.
4. Nach der Installation und bei jedem Update wird mit einem Tool der Softwarestand mit einem aktuellen Hash-Algorithmus geprüft. Dieser Hashwert wird zyklisch (quartalsmäßig) neu berechnet und mit dem letzten verglichen. Dies erfolgt durch XiTrust. Die Durchführung der Überprüfung wird in einem Protokoll festgehalten und dieses abgelegt.
5. Das Gutachten der A-SIT Secure Information Technology Center Austria bescheinigt XiTrust die eIDAS-Konformität und dass es nicht möglich ist, das Dokument während des Signaturvorganges auszutauschen.
6. Bei einer Schulung der User bei der Kundin erfolgt der explizite Hinweis, sich das Dokument vor dem Auslösen einer Signatur – wie es bei der Handy-Signatur üblich ist – noch einmal anzusehen. Diese Möglichkeit steht einerseits innerhalb der Signaturapplikation zur Verfügung, andererseits aber auch während des Signaturvorganges im Signaturdialog des ZDA (dies gilt nur im Falle der Verwendung der Handy-Signatur bzw. XiIDENTITY des ZDA A-Trust).

4. Rechte der Kundin

Durch Abschluss dieses Vertrages und Zahlung der vereinbarten Entgelte ist die Kundin zur vertragskonformen Nutzung des QRS-Modules in

XiTrust MOXIS in Kombination mit der QES-Schnittstelle berechtigt.

Bei der Lizenz für das QRS-Modul handelt es sich um eine zeitlich beschränkte Lizenz. Die Beschränkung bezieht sich auf die Entgeltfortzahlung.

5. Pflichten der Kundin

5.1 Nutzung für eigene Zwecke

Die Nutzung der QES-Schnittstelle des ZDA ist nur in Kombination mit dem QRS-Modul von XiTrust und nur für eigene Zwecke der Kundin zulässig. Die Kundin ist nicht berechtigt, das Signaturservice als Dienstleistung Dritten (mit oder ohne Erwerbsabsicht) zur Verfügung zu stellen. Soweit das QRS-Modul in XiTrust MOXIS in Kombination mit der QES-Schnittstelle von der Kundin dazu verwendet wird, zu assoziierende Dritte dazu einzuladen, Dokumente für gemeinsame Zwecke zu unterzeichnen, ist diese Form der Nutzung zulässig. Keinesfalls ist es jedoch zulässig, die Nutzung des speziell entwickelten QRS-Modules in XiTrust MOXIS in Kombination mit der QES-Schnittstelle in Form eines Service (Software as a Service bzw. Application Service) Dritten anzubieten oder zur Verfügung zu stellen.

Die Kundin ist nicht berechtigt, Änderungen am QRS-Modul und an den XiTrust-Produkten durchzuführen.

Die Kundin ist im Falle des Dienstes des ZDA A-Trust verpflichtet, ihren Unterschreibern mitzuteilen, sich die Dokumente – wie es bei der Handy-Signatur üblich ist – vor dem Auslösen einer Signatur noch einmal anzusehen. Diese Möglichkeit steht einerseits innerhalb der Benutzeroberfläche von MOXIS zur Verfügung, andererseits aber auch während des Signaturvorganges im Signaturdialog des ZDA. Bei den übrigen ZDA ist dies nicht möglich.

5.2 Hinweispflicht

Sollte die Kundin erkennen oder den Verdacht haben, dass das System manipuliert oder missbräuchlich verwendet wurde oder wird, hat sie XiTrust unverzüglich zu informieren und XiTrust wird unverzüglich beim Widerrufsdienst des ZDA das Zertifikat widerrufen. Die Kundin nimmt zur Kenntnis, dass in Folge eines solchen Widerrufs bis zur Ausstellung eines neuen 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.

Weiters hat sie XiTrust unverzüglich per E-Mail an support@xitrust.com oder telefonisch werktags (d.i.



von Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage, 24.12. und 31.12.) zwischen 8:00 und 17:00 zu melden. 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.

6. Mitwirkungspflicht

Die Kundin ist verpflichtet, XiTrust im Zusammenhang mit der Behebung von Störungen, der Vornahme von Wartungstätigkeiten sowie der Überprüfung der Systemsicherheit zu unterstützen, insbesondere hinsichtlich der Maßnahmen unter 3.1.

7. Rechte von XiTrust

7.1 Überprüfung des Systems

XiTrust prüft die Systemsicherheit und Systemintegrität im Rahmen ihrer Sorgfaltspflichten. Zur Verwendung der Schnittstelle des Rechenzentrums des ZDA ist es erforderlich, dass XiTrust die Software, mit der die Verbindung aufgebaut wird, in regelmäßigen Abständen auf deren Integrität prüft.

7.2 Außerordentliche Kündigung

XiTrust steht ein außerordentliches Kündigungsrecht dieses Vertrages ohne Einhaltung von Fristen zu, wenn die Kundin die vereinbarten Sicherheitsbestimmungen nicht einhält.

8. Pflichten von XiTrust

8.1 Inbetriebnahme

XiTrust verpflichtet sich, das QRS-Modul in XiTrust MOXIS in Kombination mit der QES-Schnittstelle für den bestimmungsgemäßen Gebrauch zur Verfügung zu stellen.

XiTrust ist verpflichtet, für ein aktuelles Betriebssystem und eine netzwerktechnische Absicherung zu sorgen. XiTrust muss dafür sorgen, dass die System-Zeit vom Betriebssystem synchronisiert wird (z.B. mittels zuverlässiger, erreichbarer NTP-Server), damit der Signaturzeitpunkt korrekt in die Signatur einfließt. XiTrust verpflichtet sich, nur vertrauenswürdigen Personen aus einem Userkreis der Kundin, der so klein wie möglich zu gestalten ist, Zugriff auf das QRS-Modul zu gestatten.

8.2 Wartung

XiTrust verpflichtet sich, das jeweilige System und die darauf installierte Software wenn notwendig zu aktualisieren und sicherzustellen, dass das Gesamtsystem den Anforderungen des zugrundeliegenden, von der Aufsichtsbehörde bestätigten Sicherheitskonzeptes entspricht. Die laufende Wartung erfolgt in der Regel über Zugang auf das System mittels Fernwartung.

9. Allgemeine Bestimmungen

Das Angebot von XiTrust (zur Signaturlösung) ist integraler Bestandteil dieser Vereinbarung. Mit diesem Abschnitt (9 Allgemeine Bedingungen) wird nur das Nutzungsrecht am QRS (Qualified Remote Signature) – Modul iVm der Schnittstelle zur qualifizierten elektronischen Signatur (QES-Schnittstelle) eingeräumt und nicht auch automatisch an den anderen Produkten von XiTrust. Dies erfolgt über separate Vereinbarungen.

Wartung & Support

1. Präambel

Der Abschnitt Wartung & Support legt jene Bedingungen fest, zu denen die Wartungs- und Support-Leistungen von XiTrust der Kundin angeboten werden.

Folgende Kategorien von Support-Leistungen sind Gegenstand dieses Abschnitts:

1st Level Support: Die Kundin ist verpflichtet, sich bei einfachen Supportfällen über die FAQ zu informieren und zu versuchen, diese selbst zu lösen.

2nd Level Support: Findet eine Übersteigerung der Komplexität der Wissensanfragen oder der technischen Möglichkeiten des 1st Level Supports statt, so kann die Kundin den 2nd Level Support bei XiTrust kontaktieren. Dieser besteht aus führenden Spezialisten und stellt somit die höchste Eskalationsstufe innerhalb einer Support-Organisation dar.

2. Grundlagen

XiTrust erbringt der Kundin gegenüber grundsätzlich die Leistungen des 1st Level Supports gemäß den hierin beschriebenen Bedingungen.

XiTrust erbringt sämtliche übrigen Leistungen im Rahmen der Software-Pflege sowie des Software-Supports für die von der Kundin gemietete Software auf Grundlage dieser Bedingungen für Software-Wartung und Software-Support (nachfolgend BVB Wartung & Support genannt).

Für Punkte, die in diesen BVB Wartung & Support nicht näher geregelt sind, gelten die Allgemeinen



Bestimmungen hierin von XiTrust in der jeweils letztgültigen Fassung.

Die von den Regelungen dieses Vertrags erfasste Software ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot und den darin beschriebenen Diensten, Servern, Modulen und Paketen.

3. Software-Wartung

Für die nachfolgenden Bestimmungen zur Software-Pflege gelten folgende Begriffsdefinitionen:

- Upgrades sind periodische Aktualisierungen von Major Releases (z.B. Version 3.0, Version 4.0, ...) und umfassen Programmänderungen, die eine Neuorganisation des Programms erfordern.
- Updates sind periodische Aktualisierungen zu Major Releases (z.B. Version 3.1, Version 3.2, ...) auf Grund notwendiger technischer Neuerungen.
- 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.

Im Rahmen der Software-Pflege erbringt XiTrust folgende Leistungen:

- Kostenlose Bereithaltung von Updates für die Kundin.
- Kostenlose Bereithaltung von Service-Packs ausschließlich für das aktuellste, von XiTrust bereitgehaltene Update.
- Kostenlose Installation von Updates und Service-Packs.

Nicht in der Softwarepflege enthalten sind insbesondere folgende Leistungen:

- Anpassungen an den von der Software abhängigen Hardware- und Software-Komponenten, die auf Grund der Installation eines Updates bzw. Service-Packs notwendig werden;
- Konfigurationsänderungen an der Software, ausgenommen solche, die auf Grund der Installation eines Updates bzw. Service-Packs zwingend notwendig werden.

4. Software-Support

Für die nachfolgenden Bestimmungen zum 2nd Level Software-Support gelten folgende Begriffsdefinitionen:

- Geschäftszeiten von XiTrust sind an Werktagen von Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00.

- Support ist die Beantwortung von Fragen des Kunden zur Anwendung der Software und die Lösung von Problemen.

Support wird dem Kunden durch die Support-Mitarbeiter von XiTrust oder von XiTrust beauftragten Dritten geleistet.

Für die Meldung von Support-Anfragen stehen der Kundin folgende Kanäle zur Verfügung:

- Telefon (ausschließlich während der Geschäftszeiten von XiTrust).
- E-Mail an die Postfach-Adresse support@xitrust.com (rund um die Uhr, Reaktion durch XiTrust jedoch ausschließlich während der Geschäftszeiten von XiTrust).

Dient eine Support-Anfrage der Meldung eines Software-Fehlers (Fehlermeldung), muss sie ausreichend Informationen enthalten, damit XiTrust das Problem auf eigenen Anlagen nachvollziehen kann. Jede Fehlermeldung muss insbesondere eine genaue Beschreibung des Problems enthalten. Die Kundin hat dafür auf Anfrage von XiTrust auch Konfigurationsdateien, Screen-Shots oder Ähnliches zur Verfügung zu stellen.

Nach Empfang einer Fehlermeldung wird XiTrust den von der Kundin benannten Ansprechpartner innerhalb der Reaktionszeiten gemäß Punkt 7, 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 Mangel der Software zu Grunde liegt, wird dieser Mangel von XiTrust in einer angemessenen Frist, in der Regel im Rahmen des nächsten Updates oder Service-Packs behoben, soweit es sich nicht um Mängel durch mutwillige Zerstörung, Bedienungsfehler oder höhere Gewalt handelt. In besonders dringenden Fällen stellt XiTrust der Kundin, soweit verfügbar, unverzüglich eine Software zur Problemlösung (Hot Fix) zur Verfügung. Ein Mangel liegt dann vor, wenn die bestimmungsgemäße Funktionsfähigkeit der Software wesentlich beeinträchtigt ist.

5. Ausgeschlossene Leistungen

Nicht unter die Software-Wartung bzw. den Software-Support fallen insbesondere folgende Leistungen:

- Software-Support und Software-Pflegeleistungen außerhalb der Geschäftszeiten von XiTrust;
- Software-Support und Software-Pflegeleistungen vor Ort bei der Kundin;



- Leistungen, die wegen geänderter Nutzungsanforderungen durch die Kundin notwendig werden;
- Software-Pflege und Software-Support für von der Kundin oder von Dritten erstellten Software;
- Software-Pflege und Software-Support, die auf Grund eines Eingriffs durch die Kundin oder eines Dritten in die Software erforderlich werden, insbesondere die Installation von Hard- oder Softwarekomponenten oder sonstige Veränderungen des EDV-Systems, auf dem die Software bei der Kundin eingesetzt wird.

6. Mitwirkungspflicht der Kundin

Die Kundin ist verpflichtet, XiTrust nach bestem Gewissen bei der Erbringung von Leistungen aus Software-Wartung und Software-Support zu unterstützen. Die Kundin ist verpflichtet, XiTrust unverzüglich alle ihr 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.

Als Softwareunternehmen haftet XiTrust aufgrund der Eigenverantwortlichkeit im Rahmen der Supportverträge als Verantwortliche im Sinne der DSGVO. Im Rahmen der Sorgfaltspflicht ist es notwendig, dass die Kundin dafür Sorge trägt, dass außerhalb der Erfüllungsnormen dieser Wartungs- und Supportvereinbarung kein Zugriff auf personenbezogenen Daten für XiTrust ermöglicht wird.

7. Prioritäts-/Reaktions-Matrix XiTrust

Die nachfolgende Matrix regelt die von XiTrust für 2nd Level Support-Anfragen einzuhaltenden Reaktionszeiten. Alle angegebenen Zeiten für eine Erstreaktion laufen nur 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

7.1 Definitionen

Priorität 1 – Ausfall des Produktivsystems: Die Software fällt in einer Produktionsumgebung aus, was einen Totalausfall der Produktionskapazität bedeutet. Dieser Problemtyp hat nachhaltigen Einfluss auf die Umsetzung der Geschäftsziele und erfordert schnelle Reaktion und Lösung. Beispiel ist ein Komplettausfall einer der XiTrust-Systemkomponenten.

Priorität 2 – Ausfall eines Haupt-Features: Eines der Haupt-Features der Software funktioniert nicht. 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 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 sowohl in einer Produktiv- als auch in einer Entwicklungsumgebung verhält. Fragen dieser Priorität können typischerweise sofort beantwortet werden.

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

Bedingungen gemäß DSGVO und Vertraulichkeitsvereinbarung

1. DSGVO

Aufträge über Wartung oder Prüfung von IT-Systemen stellen keine Auftragsverarbeitung dar, sofern Gegenstand des Vertrages keine Datenverarbeitung ist, sondern allein auf die Supportleistung abzielt.

Bei der Wartung und Prüfung von Soft- oder Hardwaresystemen handelt es sich nicht um eine Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO. Diese Hilfstätigkeit bzw. technische Unterstützung betrifft im Kern nicht die Verarbeitung der personenbezogenen Daten. Vielmehr ist eine Verarbeitung personenbezogener Daten von den Parteien gar nicht gewollt. Daher kann auch nicht von einer Datenverarbeitung nach Weisungen gesprochen werden.

Kundin und XiTrust vereinbaren darüber hinaus eine ohne zeitliche Beschränkung geltende, folgend unbedingte Verschwiegenheitsverpflichtung, wobei



jede der Parteien aufgrund ihrer operativen oder wirtschaftlichen Funktion als Informationsempfänger gleichzusetzen ist:

2. Geheimhaltungs- und sonstige Pflichten des Informationsempfängers

2.1 Der Informationsempfänger verpflichtet sich, alle Vertraulichen Informationen (wie in Punkt 2.2 definiert), die ihm von der jeweils anderen Partei zur Verfügung gestellt werden oder die er sonst im Zusammenhang mit der Erfüllung vertraglicher Pflichten erhält

(a) streng geheim und vertraulich zu behandeln und ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Partei nicht an dritte Personen 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.

2.2 Vertrauliche Informationen im Sinne dieser Vereinbarung (in dieser Vereinbarung kurz als „Vertrauliche Informationen“ bezeichnet) umfassen alle Informationen – einschließlich Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse –, sowie sämtliche sonstigen Daten, Zeichnungen, Analysen, Berechnungen, Kopien, Abschriften 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.

Klarstellend wird festgehalten, dass zu den Vertraulichen Informationen insbesondere auch alle Informationen zählen, die die derzeitige oder geplante Geschäftstätigkeit der jeweils anderen Partei betreffen, einschließlich aller Informationen über Produkte, Absatzmärkte, Kunden, Lieferanten und Geschäftspartner.

2.3 Der Informationsempfänger verpflichtet sich ferner,

(a) über den Umstand, dass von der jeweils anderen Partei beauftragt wurde, sowie über dessen Ergebnisse gegenüber Dritten striktes Stillschweigen zu bewahren und

(b) direkte Kontakte zu potenziellen Kunden, Lieferanten oder Geschäftspartnern der jeweils

anderen Partei nur nach Abstimmung mit der jeweils anderen Partei aufzunehmen.

2.4 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.

2.5 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 (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).

2.6 Im Fall einer Offenlegungspflicht gemäß Punkt 2.5 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.

2.7 Die jeweils andere Partei kann vom Informationsempfänger jederzeit die Rückgabe aller Vertraulichen Informationen – einschließlich jener Informationen, die in elektronisch gespeicherter Form übergeben wurden – an sie selbst verlangen, und zwar unter Abgabe einer eidesstättigen Erklärung, in der Informationsempfänger bestätigt, die zurückverlangten Vertraulichen Informationen in keiner Form zurückbehalten zu haben. Der Informationsempfänger ist verpflichtet, einem Verlangen der jeweils anderen Partei auf Rückgabe Vertraulicher Informationen binnen sieben Tagen nach Zugang des entsprechenden Verlangens nachzukommen.

2.8 Punkt 2.7 gilt nicht für Vertrauliche Informationen, hinsichtlich derer der Informationsempfänger durch Gesetz oder durch einen behördlichen oder sonstigen staatlichen Rechtsakt zur Aufbewahrung verpflichtet ist.