

Allgemeine Geschäftsbedingungen MANZ Cloud

1. GELTUNGSBEREICH

- 1.1 Die gegenständlichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen samt Anlagen (in der Folge kurz „**AGB**“ genannt) gelten für Zurverfügungstellung, Betrieb, Wartung und Nutzung des von der MANZ'schen Verlags- und Universitätsbuchhandlung GmbH, FN 124181w (in der Folge kurz „**MANZ**“ genannt) bereitgestellten Dienstes MANZ Cloud für den Vertragspartner (in der Folge kurz „**Kunde**“ genannt). Diese AGB sowie die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültige Leistungsbeschreibung der MANZ Cloud (in der Folge kurz „**Leistungsbeschreibung**“ genannt) sind integrierende Bestandteile des Servicevertrags betreffend die MANZ Cloud (in der Folge kurz „**Servicevertrag**“ genannt).
- 1.2 Bei Widersprüchen zwischen den unter Punkt 1.1 genannten Dokumenten gilt folgende Hierarchie: 1. Servicevertrag, 2. AGB, und 3. Leistungsbeschreibung.
- 1.3 Von den AGB abweichende Bedingungen oder AGB des Kunden haben keine Gültigkeit, sofern sie nicht ausdrücklich schriftlich zwischen MANZ und dem Kunden im Servicevertrag vereinbart wurden. AGB des Kunden werden auch dann nicht Vertragsinhalt, wenn diese Bestellungen, Annahmeerklärungen oder dergleichen angefügt sind und diesen von MANZ nicht widersprochen wird.

2. VERTRAGSGEGENSTAND

- 2.1 MANZ erbringt für den Kunden entgeltliche Cloud-Dienstleistungen über das Internet im B2B-Bereich (in der Folge kurz auch als „**Services**“ bezeichnet). Gegenstand der Services ist (i) Zurverfügungstellung, Betrieb und Wartung der onlinebasierten Webapplikation zur Nutzung in der jeweils aktuellen Form/Version (in der Folge kurz „**Webapplikation**“ genannt), (ii) Zurverfügungstellung, Betrieb und Wartung der mobilen Clients (Apps) zur Nutzung in der jeweils aktuellen Form/Version (in der Folge kurz „**mobile Clients**“), (iii) Zurverfügungstellung und Wartung der Clientsoftware für die Nutzung am lokalen Rechner (in der Folge kurz „**Desktop-Client**“ genannt) und (iv) Einräumung von Speicherplatz auf Servern in Österreich und entsprechender Betrieb und Wartung der Infrastruktur von MANZ (in der Folge kurz „**Hosting**“ genannt). Webapplikation, mobile Clients und Desktop-Client werden in Folge gemeinsam kurz als „**Software**“ bezeichnet; Software und Hosting werden gemeinsam kurz als „**MANZ Cloud**“ bezeichnet. Die Definition von MANZ Cloud umfasst auch allfällige zusätzliche Online- oder Offlinedienste und -inhalte, die MANZ dem Kunden in Zusammenhang mit dem Servicevertrag zur Verfügung stellt (wie etwa Webinars iZm erstmaliger Einweisung oder Benutzerhandbuch).
- 2.2 Die MANZ Cloud ist für die Nutzung des Kunden ausschließlich zu beruflichen Zwecken konzipiert. Nur der Kunde bzw. dessen Mitarbeiter (in der Folge kurz „**Nutzer**“ genannt) sind zur Nutzung der MANZ Cloud berechtigt. Der Nutzer kann über die Webapplikation / die mobilen Clients insbesondere Daten abspeichern, auf diese online zugreifen, Daten mit Dritten teilen und/oder kollaborativ bearbeiten. Die vom Nutzer in der MANZ Cloud eingegebenen und gespeicherten bzw. verarbeiteten Daten, welche auch personenbezogene Daten von dessen Vertragspartnern oder sonstigen Dritten oder Daten aus anderen Angeboten von MANZ (z.B. Firmenbuchabfragen, etc.) umfassen können, werden in der Folge als „**Daten des Kunden**“ bezeichnet.
- 2.3 Die Nutzung des Desktop-Clients / der mobilen Clients ist für den Nutzer optional. Der Desktop-Client / die mobilen Clients können über die Webapplikation / den App Store (iOS App Store, Google Play Store) heruntergeladen werden und dienen insbesondere der Synchronisation von Daten des Kunden auf dem lokalen Rechner / Speicher mit jenen in der Webapplikation / in den mobilen Clients sowie vice versa.
- 2.4 Die Nutzung des Third Party Moduls Nextcloud Outlook Secure Sharing Add-In, ein Produkt von Sendent, ist für den Nutzer optional. Das Outlook Add-In dient dazu, Dateien oder Ordner einfach und sicher direkt aus Microsoft Outlook hochzuladen, zu teilen oder anzufordern.
- 2.5 Der Kunde kann hinsichtlich der MANZ Cloud aus unterschiedlichen Servicepaketen wählen, wobei für das Service

ein monatliches Serviceentgelt und ggf. ein einmaliges Aktivierungsentgelt zu bezahlen ist. Die Servicepakete unterscheiden sich u.a. hinsichtlich der berechtigten Nutzer und des bereitgestellten Speichervolumens. Zusätzlich kann MANZ dem Kunden auch individuelle Erweiterungsmöglichkeiten optional anbieten (z.B. zusätzliche Nutzer oder zusätzlicher Speicherplatz).

- 2.6 Nähere Details zu Funktion und Umfang der Services können der Leistungsbeschreibung entnommen werden. Sofern darin auf beabsichtigte zukünftige Änderungen der MANZ Cloud verwiesen wird (z.B. 2-Faktor-Authentifizierung, etc.), handelt es sich lediglich um unverbindliche Absichtserklärungen und erwächst dem Kunden daraus kein Recht auf eine Umsetzung oder Implementierung.
- 2.7 Eine kurze erstmalige Einweisung der Nutzer in die MANZ Cloud durch MANZ ist vom Vertragsgegenstand umfasst. MANZ wird diese Einweisung nach eigenem Ermessen gestalten (etwa durch Webinar, spezielle Videos oder Ähnliches) und den Kunden entsprechend informieren. Zusätzlich erhält der Nutzer eine Zugriffsmöglichkeit auf ein Benutzerhandbuch, in dem funktionale und nicht funktionale Aspekte der MANZ Cloud beschrieben sind. MANZ steht es darüber hinaus frei, separate entgeltliche Unterstützungsleistungen für den Kunden (z.B. persönliche Schulung vor Ort, etc.) anzubieten.
- 2.8 MANZ ist berechtigt, sich zur Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten Dritter bzw. Subauftragnehmer zu bedienen. Dies entbindet MANZ nicht von der alleinigen Verpflichtung gegenüber dem Kunden zur vollständigen Vertragserfüllung.
- 2.9 Außerdem ist MANZ berechtigt, ihre Rechte und Ansprüche aus diesem Vertrag an verbundene Unternehmen, insbesondere die MANZ Solutions GmbH, Johannesgasse 23, 1010 Wien, ganz oder teilweise zu übertragen. Der Kunde darf Rechte aus dem Servicevertrag – ausgenommen der gegenständlichen Open Source Software (siehe Punkt 6.1.) – nur mit vorheriger schriftlicher Einwilligung von MANZ an einen Dritten abtreten, übertragen oder auf sonstige Weise einräumen; die Ausnahmeregelung nach Punkt 6.2. bleibt davon unberührt.
- ### 3. TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE NUTZUNG
- 3.1 Der Kunde muss in seiner Systemumgebung bestimmte technische Voraussetzungen schaffen bzw. erfüllen, damit die Zurverfügungstellung, der Betrieb und die Wartung der MANZ Cloud durch MANZ möglich ist und der jeweilige Nutzer die MANZ Cloud nutzen kann. Dazu zählen das Vorliegen eines aktuellen Betriebssystems, eines unterbrechungsfreien Internetzugangs und die Installation eines aktuellen Internet-Browsers (samt entsprechendem Verschlüsselungsprotokoll). Nähere Details dazu finden sich in der Leistungsbeschreibung.
- 3.2 Um den Desktop-Client nutzen zu können, muss der Nutzer auf dem lokalen Speicher seines jeweiligen Computers ausreichend freien Speicherplatz haben, den Desktop-Client über die Webapplikation downloaden und am lokalen Computer installieren sowie ausführen. Eine Synchronisation zwischen lokalem Speicher und der Webapplikation ist nur während aufrechter Internetverbindung möglich.
- 3.3 Um die mobilen Clients nutzen zu können, muss der Nutzer auf dem lokalen Speicher seines jeweiligen Smartphones ausreichend freien Speicherplatz haben, die mobilen Clients über den App Store (iOS App Store, Google Play Store) downloaden und lokal am Smartphone installieren sowie ausführen. Nach dem Einloggen in das MANZ Cloud Konto kann der Nutzer auf seine Dateien zugreifen und diese auch offline zur Verfügung stellen.
- 3.4 Um das Outlook Add-In von Sendent nutzen zu können, muss der Nutzer auf dem lokalen Speicher seines jeweiligen Computers ausreichend freien Speicherplatz haben, das Outlook Add-In über die Webapplikation downloaden und am lokalen Computer installieren sowie ausführen. Das Outlook Add-In wird mit dem MANZ Cloud Konto verknüpft und greift via Add-In auf die Dokumente insofern zu, als dass dieses einen Link und ein Passwort für die Freigabe erstellt.

- 3.5 Der Kunde bestätigt, dass diese technischen Voraussetzungen bei ihm vorliegen und er diese während der gesamten Vertragsbeziehung aufrechterhalten wird. MANZ weist den Kunden darauf hin, dass allfällige Änderungen in der Systemumgebung des Kunden dazu führen können, dass die MANZ Cloud nicht oder nicht mehr ausreichend genutzt werden kann.
- 3.6 Wegen technischen Fortschritts, aufgrund von rechtlichen Änderungen oder von Adaptierungen der MANZ Cloud kann es darüber hinaus erforderlich sein, dass MANZ die technischen Voraussetzungen für die Nutzung der MANZ Cloud ändern muss. Über wesentliche Änderungen der technischen Voraussetzungen wird MANZ den Kunden vorab schriftlich informieren; diesbezüglich gelten die Regelungen des Punktes [14.2](#). sinngemäß. Unwesentliche Änderungen gelten vom Kunden als akzeptiert.

4. VERTRAGSABSCHLUSS

- 4.1 Der Servicevertrag zwischen MANZ und dem Kunden über die Nutzung der MANZ Cloud kommt wie folgt zustande: MANZ übermittelt dem Kunden nach entsprechender Anfrage schriftlich neben den AGB und der Leistungsbeschreibung ein zeitlich befristetes Angebot zum Abschluss eines Servicevertrags.
- 4.2 Mit schriftlicher Annahme des Angebots durch den Kunden und fristgemäßer Übermittlung an MANZ wird der Servicevertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Der Beginn der gegenseitigen Leistungspflichten richtet sich nach dem im Servicevertrag vereinbarten Termin.

5. LOGIN UND WEITERE NUTZER

- 5.1 Nach Abschluss des Servicevertrags übermittelt MANZ dem Kunden binnen angemessener Frist für die Nutzer Login-Daten für die erstmalige Nutzung der MANZ Cloud. Sofern es sich um einen bestehenden MANZ Kunden handelt, kann dieser die Login-Daten iZm anderen MANZ Diensten ggf. auch für den Login iZm der MANZ Cloud nutzen; MANZ wird den bestehenden Kunden informieren, ob dies möglich ist.
- 5.2 Um die MANZ Cloud ab dem vereinbarten Termin nutzen zu können, muss sich der Nutzer über die Anmeldemaske unter der URL <https://cloud.manz.at> mit seinen Login-Daten einloggen. MANZ kann für bestimmte Nutzer auch eine andere Art des Zugangs zur MANZ Cloud vorsehen; dies wird den betreffenden Nutzern gesondert mitgeteilt.
- 5.3 Weitere Nutzer in der MANZ Cloud können auf Anfrage des Kunden an MANZ von MANZ angelegt werden. Allenfalls erforderliche zusätzliche Login-Daten werden dem Kunden von MANZ bereitgestellt. Nähere Informationen zu den Berechtigungen der Nutzer ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung.

6. NUTZUNGSRECHTE DES KUNDEN

- 6.1 Die Software selbst ist Open Source Software und unterliegt den „GNU Affero General Public License“-Lizenzbedingungen in der Version 3 vom 19.11.2007 (in der Folge kurz „**AGPLv3**“), die unter folgendem Link abrufbar sind: <https://www.gnu.org/licenses/agpl-3.0.de.html>. Dem Kunden steht iZm der Software selbst somit u.a. das unentgeltliche und nicht ausschließliche Nutzungsrecht zu. Die Unentgeltlichkeit bezieht sich nur auf die entsprechende Lizenzvereinbarung, nicht aber auf die übrigen Services gemäß Servicevertrag.
- 6.2 Die MANZ Cloud kann vom Kunden bzw. den berechtigten Nutzern im Rahmen des Servicevertrags verwendet werden. Der Kunde bzw. der jeweilige Nutzer ist außer im Fall der Open Source Software Lizenz (siehe Punkt [2.8.](#)) nicht berechtigt, Dritten Rechte iZm der MANZ Cloud bzw. den Services einzuräumen oder an Dritte zu übertragen. Es ist dem Kunden bzw. den berechtigten Nutzern allerdings gestattet, mit dritten Personen insoweit über die MANZ Cloud zu kommunizieren, so wie dies in der MANZ Cloud vorgesehen ist. Eine darüber hinausgehende Nutzung der MANZ Cloud ist dem Kunden nicht gestattet.
- 6.3 Auch ist der Kunde nicht berechtigt Dritten in welcher Art immer Speicherplatz in der MANZ Cloud zu überlassen.
- 6.4 MANZ ist bei begründetem Verdacht von rechtsverletzenden Handlungen iSv Punkt [7.5](#) berechtigt, die rechtmäßige Nutzung

der MANZ Cloud unter vorheriger Bekanntgabe zu den üblichen Geschäftszeiten des Kunden durch zur Verschwiegenheit verpflichtete Fachleute (z.B. Wirtschaftsprüfer) überprüfen zu lassen (in der Folge kurz „**Audit**“ genannt). Der Kunde hat bei der Durchführung solcher Audits in angemessener Weise zu kooperieren. Die angemessenen Kosten des Audits werden vom Kunden getragen, wenn die Prüfung eine nicht vertragskonforme Nutzung der MANZ Cloud ergibt; ansonsten trägt diese Kosten MANZ. Die Geltendmachung darüber hinausgehender Ansprüche und Rechte bleibt MANZ unberührt.

7. PFLICHTEN DES KUNDEN

- 7.1 Der Kunde ist verpflichtet, alle Nutzer rechtzeitig vor Beginn der Nutzung über die Voraussetzungen, Rechte und Pflichten iZm der Nutzung der MANZ Cloud zu informieren und die Nutzer auf die Einhaltung des Servicevertrags hinzuweisen. Der Kunde haftet für alle Pflichtverletzungen seiner Nutzer sowie sonstiger Dritter, die innerhalb der vom Kunden beherrschbaren Sphäre Pflichtverletzungen begehen.
- 7.2 Der Kunde bzw. die Nutzer sind verpflichtet, die zur Nutzung der MANZ Cloud erforderlichen Login-Daten (Benutzername, Passwort) geheim zu halten, geschützt aufzubewahren und durch geeignete Vorkehrungen vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu bewahren. Der Nutzer ist verpflichtet, seine Login-Daten für die MANZ Cloud nur persönlich zu nutzen. Eine Nutzung der Login-Daten für mehrere Nutzer (z.B. als Gruppenaccount) ist nicht gestattet. MANZ weist darauf hin, dass aus Sicherheitsgründen persönliche Zugangsdaten vom Kunden in regelmäßigen Abständen geändert werden müssen. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass nur berechtigte Nutzer die MANZ Cloud nutzen.
- 7.3 Soweit der Kunde im Rahmen der Nutzung der MANZ Cloud personenbezogene Daten verarbeitet und kein gesetzlicher Erlaubnistatbestand vorliegt, hat er die erforderliche Einwilligung der jeweils Betroffenen einzuholen. Außerdem hat der Kunde jederzeit alle auf ihn anwendbaren in- und ausländischen Regelungen über personenbezogene Datenverarbeitungen einzuhalten, in denen er die MANZ Cloud nutzt. MANZ ist von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Nutzung der MANZ Cloud und der hiermit verbundenen Leistungen durch den Kunden beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen.
- 7.4 Die Einrichtung, Sicherung und Aufrechterhaltung einer Internetverbindung unterliegt allein der Verantwortung des Kunden; die dafür anfallenden Kosten trägt der Kunde. Der Kunde ist verpflichtet, die Daten des Kunden vor der Übermittlung an die MANZ Cloud auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und diesbezüglich lokale Virenschutzprogramme einzusetzen, die dem Stand der Technik entsprechen. Der Kunde ist weiters für die Eingabe und Pflege seiner Daten in der MANZ Cloud selbst verantwortlich. Die von MANZ unter gewissen Umständen freiwillig angebotene Virenüberprüfung im Rahmen der MANZ Cloud erfolgt unverbindlich und ersetzt nicht (auch nicht zum Teil) die obigen Pflichten des Kunden.
- 7.5 Der Kunde verpflichtet sich, in der MANZ Cloud keine Inhalte zu speichern, zu teilen, zu versenden oder sonstwie zu verarbeiten, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung gegen geltendes Recht oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt. Insbesondere verpflichtet sich der Kunde, keine beleidigenden, rassistischen, pornografischen, terroristischen oder anderweitig (straf)rechtswidrigen Inhalte sowie keine die Urheber- und Persönlichkeitsrechte von Dritten verletzenden Inhalte zu speichern, zu teilen, zu versenden oder sonstwie zu verarbeiten, außer dies ist im Rahmen eines rechtsanwaltlichen Mandats für die Ausübung einer fachlich korrekten anwaltlichen Tätigkeit zwingend notwendig. Eine Privatnutzung in Bezug auf das Speichern, Teilen, Versenden oder sonstige Verarbeiten von privaten Inhalten, bei denen Urheberrechte Dritter verletzt werden (z.B. private Musik- oder Spielfilmsammlung) ist nicht zulässig. Für eine allfällige Lizenzierung urheberrechtlich relevanter Inhalte ist der Kunde selbst verantwortlich und hält MANZ diesbezüglich schad- und klaglos.
- 7.6 Der Kunde ist verpflichtet, unbefugten oder missbräuchlichen Zugriff auf seinen MANZ Cloud Zugang sowie sonstige Sicherheitsverstöße (z.B. Hackerangriffe, etc.) unverzüglich nach Bekanntwerden an MANZ zu melden. Der Kunde wird MANZ

- ebenfalls unverzüglich informieren, sofern derartige Verdachtsmomente für ihn bestehen.
- 7.7 Die MANZ Cloud ersetzt nicht ein eigenständiges Backup des Kunden. Der Kunde verpflichtet sich – sofern dies nach den jeweiligen Berufsvorschriften vorgesehen ist – die MANZ Cloud so zu nutzen, dass bei Nichtfunktionieren der MANZ Cloud immer noch ein alternativer Weg offensteht, um Zugriff auf die Daten des Kunden zu erlangen.
- 7.8 Der Kunde wird MANZ eventuelle Änderungen hinsichtlich seiner Daten, die von MANZ im Rahmen des Servicevertrags verarbeitet werden (z.B. Name/Firma, Adresse, E-Mail-Adresse, Kontoverbindung, UID etc.; in der Folge kurz als „Kundendaten“ bezeichnet), mitteilen. Bis zum Einlangen dieser Verständigung gilt jede Übermittlung durch Übersendung an die letzte MANZ bekannte E-Mail bzw. physische Adresse als beim Kunden eingegangen.
- 8. WARTUNG, VERFÜGBARKEIT UND HELPDESK**
- 8.1 Die MANZ Cloud ist für den Kunden grundsätzlich 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen in der Woche verfügbar. Die MANZ Cloud wird von MANZ oder von deren Subauftragnehmer in regelmäßigen Abständen oder anlassbezogen gewartet, um die einzelnen Services möglichst störungsfrei aufrecht zu erhalten. Die Wartung der MANZ Cloud erfolgt – soweit tunlich und möglich – jeweils nach vorheriger Ankündigung und in nutzungsarmen Zeiten (möglichst zwischen 18 und 8 Uhr (MEZ)).
- 8.2 Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der MANZ Cloud sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Störungen dienen, sowie Wartungsarbeiten können zu einer vorübergehenden Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Verfügbarkeit der MANZ Cloud führen. MANZ strebt an und wird sich bemühen, hinsichtlich der MANZ Cloud eine Verfügbarkeit von 99% im Jahresdurchschnitt im Zeitraum von Montag bis Freitag (ausgenommen an den in gesetzlichen Feiertagen) in der Zeit von 8 Uhr bis 18 Uhr (MEZ) für den Kunden zu ermöglichen, wobei Wartungszeiten der MANZ Cloud nicht als Ausfall gelten und daher für die Verfügbarkeitsberechnung nicht berücksichtigt werden. Ebenso unberücksichtigt bleiben außerhalb des Einflussbereiches von MANZ liegende oder nicht von MANZ zu vertretende Ereignisse, wie insbesondere höhere Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen oder Arbeitskämpfe, sowie Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen (soweit MANZ die mitgeteilten Schutzmaßnahmen (siehe Punkt [12.4.5](#)) getroffen hat).
- 8.3 Im Rahmen der MANZ Cloud stellt MANZ für Anfragen des Kunden bei Störungen oder Problemen einen HelpDesk unter der Rufnummer +43-1-53161-11 zur Verfügung, der Montag bis Freitag (ausgenommen an den gesetzlichen Feiertagen) in der Zeit von 8 Uhr bis 18 Uhr (MEZ) erreichbar ist (in der Folge kurz „HelpDesk“ genannt). Aufgabe des HelpDesks ist die Beantwortung von Fragen zum regulären Betrieb und die Annahme von Störungsmeldungen. Alle Anfragen werden je nach Dringlichkeit von MANZ so schnell wie möglich bearbeitet. Für die Inanspruchnahme des HelpDesks ist grundsätzlich kein gesondertes Entgelt vom Kunden zu bezahlen, sondern ist dieses Service im Serviceentgelt für die MANZ Cloud inkludiert; Ausnahmen können im Fall von Punkt [9.6](#) gelten.
- 8.4 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Feststellung von Mängeln, Problemen und sonstigen Störungen (in der Folge kurz „Störungen“ genannt) mitzuwirken. Der Kunde hat MANZ insbesondere nachprüfbare Unterlagen bzw. Informationen über die Art und das Auftreten der Abweichungen von der Leistungsbeschreibung oder über sonstige Störungen zur Verfügung zu stellen und anzugeben, wie sich die Störung äußert und auswirkt und unter welchen Umständen sie auftritt. Der Kunde hat auf Aufforderung durch MANZ auch eine entscheidungsbefugte Ansprechperson auf Seiten des Kunden zu nennen. Falls zur Störungsbehebung erforderlich, wird der Kunde MANZ bzw. deren Subdienstleister einen Fernzugriff auf seine Systeme gewähren. Unterlässt der Kunde diese Mitwirkungspflichten, führt dies zu einer vom Kunden zu vertretenden Verzögerung der Störungsbehebung, welche nicht im Rahmen der Ausfallzeit nach Punkt [8.2](#) zu berücksichtigen ist.
- 8.5 Soweit nichts Anderes vereinbart ist, wird MANZ entgegengenommene Störungsmeldungen nach erster Sichtung einer der folgenden zwei Kategorien zuordnen:
- 8.5.1 Schwerwiegende Störung: Die Störung beruht auf einem Fehler der Services, der die Nutzung der MANZ Cloud unmöglich macht oder nur mit sehr schwerwiegenden Einschränkungen ermöglicht. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.
- 8.5.2 Nicht schwerwiegende Störung: Die Störung beruht auf einem Fehler der Services, der die Nutzung der MANZ Cloud durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.
- 8.6 MANZ gewährleistet keine konkreten Reaktions- oder Behebungszeiten iZm Störungen. Bei allen begründeten Störungsmeldungen wird MANZ ohne unnötigen Verzug anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der MANZ Cloud dar, teilt MANZ dies dem Kunden ohne unnötigen Verzug mit. Sonst wird MANZ Maßnahmen entsprechend der Störungskategorie zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung oder Umgehung der mitgeteilten Störung veranlassen und sich um eine möglichst rasche Störungs- und Mängelbehebung bemühen, dies gegebenenfalls unter Hinzuziehung von Subauftragsnehmern von MANZ. Der Kunde wird, soweit dies für ihn zumutbar ist, die von MANZ oder deren Subauftragnehmern in diesem Zusammenhang bereitgestellten oder empfohlenen Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers unverzüglich übernehmen und MANZ bei der Fehlerengrenzung und Fehlerbehebung angemessen unterstützen.
- 8.7 Aufgrund von Fehlern in Geräten und Programmen anderer Hersteller, die beim Kunden eingerichtet bzw. installiert sind und die nicht Bestandteil der aufgrund des Servicevertrags von MANZ zu erbringenden Leistungen sind, kann keine Leistung von MANZ beansprucht werden. Gleiches gilt für Bedienungsfehler der Nutzer, es sei denn der Kunde weist nach, dass der Bedienungsfehler von MANZ zu vertreten ist.
- 8.8 Die maximale Speicherkapazität, die dem Kunden zur Verfügung steht, ergibt sich aus dem vereinbarten Servicepaket. MANZ informiert den Kunden über die MANZ Cloud unaufgefordert, wenn die maximal vereinbarte Speicherkapazität zu gewissen Prozentsätzen (z.B. 75 %) erreicht oder ausgeschöpft ist.
- 8.9 MANZ wird nach eigenem Ermessen allgemein verfügbare Aktualisierungen der MANZ Cloud bereitstellen, um die Funktionalitäten der MANZ Cloud zu adaptieren oder neue Funktionalitäten einzufügen. Allenfalls dadurch notwendige Aktualisierungen des jeweiligen lokalen Desktop-Clients sind nach entsprechender Information durch MANZ vom Kunden durchzuführen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Verbesserungen und Modifikationen jeglicher Art. Zudem berechtigen Modifikationen und Verbesserungen den Kunden nicht zur Beendigung des Servicevertrags aus wichtigem Grund, sofern die aus dem Servicevertrag geschuldete Leistung im Wesentlichen bestehen bleibt.
- 9. SERVICEENTGELT UND VERRECHNUNG**
- 9.1 Für die Nutzung der MANZ Cloud gelten die im Servicevertrag angegebenen Preise. Sofern die Nutzung eines Services und/oder Erweiterung eines Servicepakets zum Zeitpunkt des Abschlusses dieses Servicevertrags noch nicht vereinbart wurde, gilt das dann von MANZ übermittelte Angebot in der dann jeweils aktuellen Fassung. In allen Fällen trägt der Kunde zusätzlich die gesetzliche Umsatzsteuer.
- 9.2 Für die Aktivierung der MANZ Cloud kann im Servicevertrag von MANZ ein einmaliges Aktivierungsentgelt vorgesehen werden, welches zusammen mit der ersten Rechnung der monatlichen Serviceentgelte zur Verrechnung gelangt.
- 9.3 Die monatlichen Serviceentgelte sind entsprechend der bestellten Services und für jede Nutzungsperiode an MANZ zu zahlen. Die erste Nutzungsperiode entspricht – soweit kein anderer Termin vereinbart wurde – dem Zeitraum von der Freischaltung des Accounts bis zum jeweiligen Monatsletzten

und wird aliquot verrechnet. Danach entspricht eine Nutzungsperiode einem Kalendermonat und die Serviceentgelte sind ab diesem Zeitpunkt in voller Höhe zu zahlen. Die nähere Art der Verrechnung wird im Servicevertrag vereinbart.

- 9.4 Im Fall von zusätzlichen Bestellungen (z.B. zusätzliche Nutzeranzahl, zusätzliche Speicherkapazität) ist das maßgebliche höhere Serviceentgelt – soweit kein anderer Termin vereinbart wurde – ab der jeweiligen Freischaltung zu bezahlen. Gleichfalls verringert sich das monatliche Serviceentgelt hinsichtlich berechtigter Verringerungen (z.B. Nutzeranzahl, Speicherkapazität) – soweit kein anderer Termin vereinbart wurde – mit dem Zeitpunkt der Wirksamkeit der entsprechenden Kündigung. Nutzungsperioden, die keinem vollen Kalendermonat entsprechen, werden aliquot verrechnet.
- 9.5 Der Kunde hat in jedem Fall die Serviceentgelte zu bezahlen, die durch die von ihm eingerichteten Nutzer entstanden sind. Gleiches gilt im Fall der unbefugten Nutzung durch sonstige Dritte, soweit der Kunde diese Nutzung zu vertreten hat.
- 9.6 Übersteigt der Arbeitsaufwand von MANZ für Anfragen des Kunden iZm Störungen oder Problemen den bei gegenständlichen oder vergleichbaren Services üblichen Rahmen, werden sich MANZ und der Kunde um eine Lösung zur Reduzierung dieses Arbeitsaufwandes oder um eine preisliche Anpassung bemühen.
- 9.7 MANZ stellt jeden Monat eine Rechnung an den Kunden aus. Mangels abweichender Angaben auf der jeweiligen Rechnung sind alle zu zahlenden Beträge sofort nach Erhalt der Rechnung ohne Skontoabzug zur Zahlung fällig. Reklamationen bezüglich Rechnungen müssen begründet schriftlich innerhalb von 15 Tagen ab Rechnungsdatum unter Angabe des strittigen Betrags erfolgen, damit ggf. eine Berichtigung bzw. Gutschrift erfolgen kann.
- 9.8 Es wird ausdrücklich die Wertbeständigkeit der Serviceentgelte vereinbart.
- 9.9 Preisänderungen über die Wertbeständigkeit hinaus bleiben MANZ vorbehalten. Insbesondere sofern aufgrund von technischen oder rechtlichen Erfordernissen eine Adaptierung der MANZ Cloud erforderlich ist, die mit zusätzlichen Kosten verbunden ist, ist MANZ berechtigt, die Preise entsprechend zu erhöhen. Preisänderungen gibt MANZ dem Kunden vorab schriftlich bekannt. Diesbezüglich gilt aber Punkt [14.2](#) entsprechend.
- 9.10 Der Kunde darf gegen Forderungen von MANZ mit eigenen Forderungen nur dann aufrechnen, wenn MANZ die eigenen Forderungen des Kunden ausdrücklich schriftlich anerkannt hat oder diese Forderungen vor einem inländischen Gericht rechtskräftig festgestellt worden sind.
- 9.11 Bei Zahlungsverzug hat der Kunde Verzugszinsen in Höhe von 12% p.a. zu entrichten. Der Kunde verpflichtet sich im Fall des Zahlungsverzugs, die MANZ entstehenden angemessenen Mahnspesen zu ersetzen, soweit diese zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendig sind.

10. SPERRE / INSOLVENZ

- 10.1 Sofern ein Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen trotz Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen zur Begleichung der offenen Zahlungsverpflichtungen nicht nachkommt oder wesentliche Vertragspflichten verletzt oder der begründete Verdacht besteht, dass die Nutzung der MANZ Cloud durch den Kunden rechtswidrig ist oder Rechte Dritter verletzt, ist MANZ berechtigt, den Zugang des Kunden zur MANZ Cloud zu sperren. MANZ wird den Kunden von der Sperre und dem Grund für die Sperre informieren. Die vertraglichen Verpflichtungen des Kunden, insbesondere die Pflicht zur Zahlung des Serviceentgelts, bleiben davon unberührt. Weitergehende Rechte bleiben MANZ ausdrücklich vorbehalten, insbesondere den Servicevertrag aus wichtigem Grund außerordentlich zu beenden.
- 10.2 MANZ wird dem Kunden im Fall einer Sperre innerhalb angemessener Frist eine Möglichkeit bereitstellen, die in der MANZ Cloud dann vorhandenen Daten des Kunden eigenständig herunterzuladen bzw. zu beziehen. Mangels gesonderter Vereinbarung erfolgt die Datenbereitstellung in einem von MANZ vorgegebenen Format. Weder MANZ noch ihren

Subauftragnehmern kommt ein Zurückbehaltungsrecht an den Daten des Kunden zu.

- 10.3 Die Sperre ist jeweils binnen angemessener Frist aufzuheben, wenn die Gründe für die Sperre weggefallen sind und der Kunde allfällige Mahnspesen und Verzugszinsen an MANZ vollständig bezahlt hat.
- 10.4 Im Fall der Insolvenz einer der Vertragsparteien oder der Abweisung eines Insolvenzantrags mangels Masse gelten die Regelungen der §§ 23, 24 IO hinsichtlich des Servicevertrags sinngemäß. Der Kunde hat im Fall der Insolvenz von MANZ hinsichtlich der Daten des Kunden einen Aussonderungsanspruch.

11. GEWÄHRLEISTUNG UND HAFTUNG

- 11.1 MANZ bemüht sich, die MANZ Cloud dem Kunden möglichst ohne Unterbrechung zur Verfügung zu stellen. MANZ kann jedoch die MANZ Cloud zwecks Wartung, Tests, Austausch, Instandsetzung oder für andere betriebs- oder systembedingte Zwecke vorübergehend aussetzen, wobei MANZ die bevorstehende Unterbrechung nach Möglichkeit und Tunlichkeit vorab ankündigen wird.
- 11.2 MANZ gewährleistet, dass die Webapplikation / die mobilen Clients und das Hosting auf Servern zur Verfügung gestellt bzw. betrieben werden, die ausschließlich in Österreich sind. MANZ gewährleistet weiters, dass die Daten des Kunden im Rahmen der Webapplikation / der mobilen Clients und des Hostings ausschließlich in Österreich gespeichert werden. Eine Übertragung oder Übermittlung von Daten des Kunden außerhalb von Österreich findet weder in der Webapplikation / in den mobilen Clients noch beim Hosting statt. Das gilt sinngemäß auch, wenn der Desktop-Client vom Kunden in Österreich betrieben bzw. ausgeführt wird.
- 11.3 MANZ gewährleistet, dass der vertragskonforme Gebrauch der Software nicht Schutzrechte Dritter verletzt. Klarstellend wird festgehalten, dass diese Gewährleistung insbesondere nicht bezüglich der Daten des Kunden (siehe Punkt [2.2](#)) gilt. Sofern dem Kunden von dritter Seite ein Verstoß gegen diese Gewährleistung vorgeworfen wird, ist der Kunde kumulativ verpflichtet, (i) MANZ davon umgehend schriftlich zu benachrichtigen (ii) MANZ zu gestatten, alle erforderlichen Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen durchzuführen und (iii) MANZ jede zumutbare Unterstützung bei der Verteidigung oder Erfüllung des Anspruchs zu gewähren; verstößt der Kunde gegen diese Verpflichtung, kann dieser keine Ansprüche gegen MANZ iZm der potenziellen Rechtsverletzung geltend machen. Sofern die Beseitigung einer Verletzung durch MANZ nicht mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand tunlich oder möglich ist, kann MANZ den Servicevertrag außerordentlich kündigen.
- 11.4 Nur für Kunden, die in Österreich als Rechtsanwalt tätig sind (z.B. Einzelanwalt, RA-GmbH, etc.), gilt folgender Punkt: MANZ stellt sicher bzw. hat seine Subauftragnehmer verpflichtet sicherzustellen, dass die Daten des Kunden in der MANZ Cloud iSd § 40 Abs 3 RL-BA 2015 dem gleichen Schutz (Beschlagnahmenschutz) unterliegen, wie in der Kanzlei verwahrte Akten und gespeicherte Daten. Der Kunde wird bei einer Hausdurchsuchung im Rechenzentrum, wo die MANZ Cloud betrieben wird bzw. die Daten des Kunden gespeichert werden, soweit rechtlich möglich und zulässig sofort nach Kenntnis von MANZ darüber informiert, damit der Kunde seiner Verpflichtung nach § 27 RL-BA 2015 (Beiziehung eines Vertreters der Rechtsanwaltskammer) möglichst nachkommen kann, außer eine solche Information ist MANZ gesetzlich oder aufgrund richterlicher Anordnung untersagt. In solchen Fällen wird MANZ soweit möglich versuchen, unter Berufung auf das gesetzliche Verschwiegenheitsrecht des Kunden eine Versiegelung der Daten des Kunden (§ 112 StPO) anzuregen. Im Zusammenhang mit Hausdurchsuchungen steht den Kunden folgende Notfall-Kontaktmöglichkeit per E-Mail offen: cloud-emergency@manz.at. Die Regelung in Punkt [12.3](#) bleibt davon unberührt.
- 11.5 Der Kunde ist verpflichtet, Mängel oder Störungen, die er festgestellt hat, unverzüglich gegenüber MANZ anzuzeigen und diese auch zu begründen. Eine Ersatzvornahme des Kunden ist in allen Fällen unzulässig.

- 11.6 Darüber hinaus schließt MANZ die Gewährleistung, soweit gesetzlich zulässig, aus. MANZ übernimmt insbesondere keine Gewähr dafür, dass die MANZ Cloud dauerhaft ohne Unterbrechung, Verzögerung oder Störung für den Kunden zugänglich ist, dass die gewünschten Verbindungen immer hergestellt werden können oder dass die Daten des Kunden unter allen Umständen gespeichert bleiben.
- 11.7 MANZ haftet nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Beweislastumkehr gemäß § 1298 Abs 2 ABGB wird ausgeschlossen.
- 11.8 MANZ haftet nicht für leicht fahrlässig verursachte Schäden, ausgenommen bei Personenschäden.
- 11.9 MANZ ist nicht Eigentümerin der Daten des Kunden, die dieser im Rahmen der MANZ Cloud verarbeitet (z.B. eingibt, übermittelt, speichert). Nur der Kunde haftet für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Rechtmäßigkeit und die Nicht-Verletzung von geistigen Eigentums- oder sonstigen Schutzrechten iZm seinen Daten. MANZ haftet nicht für die durch den Kunden verarbeiteten Daten, insbesondere nicht für Verletzungen von geistigen Eigentums- oder sonstigen Schutzrechten durch den Kunden, für vom Kunden vorgenommene Löschungen oder Korrekturen oder für vom Kunden unterlassene Speicherungen von Daten des Kunden.
- 11.10 Für alle übrigen Schäden ist eine Haftung von MANZ, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere aus Verschulden bei Vertragsabschluss, unerlaubter Handlung, Unvermögen oder Unmöglichkeit der Leistung, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. Insbesondere gilt dieser Haftungsausschluss für Folgeschäden, entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden, Schäden aus Ansprüchen Dritter, erwartete, aber nicht eingetretenen Ersparnisse, Schäden iZm der Beratung bei der Nutzung der MANZ Cloud, Schäden aus Software-Programmfehlern, Schäden, die auf die Unmöglichkeit der Verwendung der MANZ Cloud zurückzuführen sind (z.B. Unterbrechung, Verzögerung, Kommunikationsausfälle während der Nutzung), Hackerangriffe, Schäden wegen Nichteinhaltung der technischen Voraussetzungen durch den Kunden, Datenverlust oder -beschädigung und Schäden iZm sonstigen Betriebsunterbrechungen des Kunden.
- 11.11 Schadenersatzansprüche des Kunden sind darüber hinaus jedenfalls der Höhe nach begrenzt mit maximal dem Eurobetrag, den der Kunde im Jahr des Schadeneintritts für die Nutzung der MANZ Cloud gemäß Servicevertrag für das ganze Jahr zu bezahlen hätte.
- 11.12 Für Schadenersatzansprüche gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Diese beginnt mit dem Zeitpunkt, an dem der Kunde Kenntnis vom Schaden erlangt.
- 11.13 Für Ereignisse höherer Gewalt, welche die Erbringung der vertraglichen Leistung wesentlich erschweren oder die ordnungsgemäße Erfüllung des Servicevertrags zeitweise verhindern oder unmöglich machen, haftet die von der höheren Gewalt betroffene Vertragspartei nicht. Als höhere Gewalt gelten alle vom Willen und Einfluss der Vertragsparteien unabhängigen Umstände, die unvorhersehbar sind, nicht von den Vertragsparteien verschuldet waren und erst nach Abschluss des Servicevertrags eintreten. Die jeweils betroffene Vertragspartei wird der anderen Vertragspartei Beginn und Ende des Eintritts eines Falles höherer Gewalt unverzüglich schriftlich anzeigen.
- 11.14 Aus Angaben in Prospekten, Katalogen, Werbeschriften und sonstigen schriftlichen oder mündlichen Äußerungen können keine Rechte abgeleitet werden, sofern diese nicht ausdrücklich in den Servicevertrag aufgenommen worden sind.
- 12. DATENSCHUTZ, AUFTRAGSVERARBEITUNG**
- 12.1 Der Begriff „**Daten des Kunden**“ ist unter Punkt 2.2 definiert. Bei der Verwendung von Daten des Kunden, die personenbezogen sind, ist der Kunde grundsätzlich für die Einhaltung der einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen, insbesondere der DSGVO und des DSG, verantwortlich. Das gilt auch für das Teilen von oder die sonstige Verarbeitung von solchen Daten des Kunden mit Dritten, wie auch für die Verwendung von personenbezogenen Daten des Dritten (wie etwa dessen E-Mail-Adresse). MANZ erwirbt keine Rechte an den vom Kunden im Rahmen der Nutzung der MANZ Cloud gespeicherten Daten des Kunden (insbesondere personenbezogenen Daten).
- 12.2 Der Begriff „**Kundendaten**“ ist unter Punkt 7.8. definiert. MANZ ist berechtigt, Kundendaten in jenem Rahmen und Umfang zu nutzen, als dies nach den einschlägigen datenschutzrechtlichen Regelungen zulässig ist.
- 12.3 Sofern behördlichen Ersuchen oder Anordnungen an MANZ oder deren Subauftragnehmer übermittelt werden, mit denen auf Daten des Kunden oder Kundendaten zugegriffen werden soll, wird MANZ den Kunden über solche Ersuchen oder Anordnungen ohne unnötigen Verzug in Kenntnis setzen, sofern das angemessen und nicht gesetzlich oder aufgrund von richterlichen Anordnungen untersagt ist. MANZ wird die Behörde soweit möglich gegebenenfalls darauf hinweisen, dass die angefragten Daten einem besonderen Berufs- bzw. Beschlagnahmenschutz unterliegen. Sofern der Kunde aus rechtlichen Gründen nicht über ein Ersuchen oder eine Anordnung informiert werden kann, wird MANZ soweit möglich versuchen, unter Berufung auf das gesetzliche Verschwiegenheitsrecht des Kunden eine Versiegelung der Daten (§ 112 StPO) anzuregen. Die Regelung nach Punkt 11.4. bleibt davon unberührt.
- 12.4 MANZ ist hinsichtlich des Servicevertrags datenschutzrechtlicher Auftragsverarbeiter gegenüber dem Kunden. Gemäß Art. 28 DSGVO treffen MANZ und der Kunde folgende **Datenschutzvereinbarung**, wobei diesbezüglich die Begriffsdefinitionen der DSGVO gelten:
- 12.4.1 MANZ verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden. Der Auftrag umfasst die gegenständlichen Services iZm der MANZ Cloud. Die Erbringung der vertraglich vereinbarten Datenverarbeitung findet ausschließlich in Österreich statt. Jede Verlagerung außerhalb von Österreich bedarf der vorherigen Zustimmung des Kunden.
- 12.4.2 Die Datenarten bzw. -kategorien, welche Gegenstand der Verarbeitung sind, sowie die Kategorien der durch die Verarbeitung betroffenen Personen werden mittels einer gesonderten **Anlage 1** zu diesen AGB durch den Kunden definiert und gegenüber MANZ bekannt gegeben. Der Kunde bestätigt die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben.
- 12.4.3 MANZ verarbeitet personenbezogene Daten nur auf dokumentierte Weisung des Kunden – auch in Bezug auf die Übermittlung personenbezogener Daten an ein Drittland oder eine internationale Organisation – sofern MANZ nicht durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten, dem MANZ unterliegt, hierzu verpflichtet ist; in einem solchen Fall teilt MANZ dem Kunden diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.
- 12.4.4 MANZ gewährleistet, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.
- 12.4.5 MANZ erklärt rechtsverbindlich, dass MANZ ausreichende Sicherheitsmaßnahmen ergreifen wird, um zu verhindern, dass Daten ordnungswidrig verwendet oder Dritten unbefugt zugänglich werden. Außerdem erklärt MANZ, dass sie alle gemäß Art. 32 DSGVO erforderlichen Maßnahmen ergreifen wird. Die in der **Anlage 2** zu den AGB beschriebenen „**Technische und organisatorische Maßnahmen**“ werden als verbindlich festgelegt. Die Sicherheitsmaßnahmen können jedoch entsprechend angepasst werden, solange das vereinbarte Datenschutz-Niveau nicht unterschritten wird.
- 12.4.6 MANZ informiert den Kunden über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung anderer Auftragsverarbeiter oder Sub-Auftragsverarbeiter, wodurch der Kunde die Möglichkeit erhält, innerhalb von 30 Tagen nach der Information gegen derartige Änderungen schriftlich begründet Einspruch zu erheben. Falls der Kunde den Sub- oder Auftragsverarbeiter nicht fristgemäß ablehnt, kann dieser mit der Verarbeitung personenbezogener Daten beauftragt werden. Sofern der (Sub-)Auftragsverarbeiter für die Leistungserbringung durch MANZ unbedingt erforderlich

ist und der Kunde einen Einspruch erhebt, können beide Vertragsteile den Servicevertrag gemäß Punkt [13.3](#) außerordentlich aufkündigen.

- 12.4.7 Nimmt MANZ einen anderen (Sub-)Auftragsverarbeiter in Anspruch, um bestimmte Verarbeitungstätigkeiten für den Kunden auszuführen, so werden diesem (Sub-)Auftragsverarbeiter im Wege eines Vertrages dieselben Datenschutzpflichten auferlegt. Folgende (Sub-)Auftragsverarbeiter werden hiermit vom Kunden genehmigt und dürfen von MANZ beigezogen werden: (1) next layer Telekommunikationsdienstleistungs- und BeratungsGmbH, Mariahilfer Gürtel 37/7, 1150 Wien, FN 257486g; (2) InterXion Österreich GmbH, Louis-Häfliger-Gasse 10, 1210 Wien, FN 192393g, (3) e-shelter Austria 1 GmbH, Computerstraße 4, 1100 Wien, FN 401503x und (4) MANZ Solutions GmbH, Johannesgasse 23, 1010 Wien, FN 193835b.
- 12.4.8 Soweit dies möglich ist, unterstützt MANZ den Kunden durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen bei der Erfüllung seiner Pflichten als Verantwortlichen bei Anträgen auf Wahrnehmung der Betroffenenrechte gemäß dem anwendbaren Datenschutzrecht, insbesondere Kapitel III der DSGVO. Darüber hinaus unterstützt MANZ unter Berücksichtigung der MANZ zur Verfügung stehenden Informationen den Kunden bei der Einhaltung seiner Pflichten gemäß dem anwendbaren Datenschutzrecht, einschließlich Art. 32 bis 36 DSGVO. MANZ ist berechtigt, für diese (Unterstützungs-)Leistungen ein angemessenes Entgelt in Rechnung zu stellen.
- 12.4.9 Nach Wahl des Kunden löscht MANZ nach Beendigung der Verarbeitungsleistungen alle personenbezogenen Daten oder gibt diese zurück, sofern nicht nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten eine Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht (siehe diesbezüglich die ausführliche Regelung in Punkt [13.4](#)). MANZ ist berechtigt, für den Export und die Rückgabe der Daten ein angemessenes Entgelt in Rechnung zu stellen.
- 12.4.10 MANZ stellt dem Kunden alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der in diesem Vertrag niedergelegten Pflichten zur Verfügung und ermöglicht in angemessenem Umfang ohne vermeidbare Störungen des Geschäftsbetriebs Überprüfungen, einschließlich Inspektionen, die von dem Kunden oder einem anderen von diesem beauftragten Prüfer durchgeführt werden. Die Kosten dieser Inspektion trägt der Kunde. Soweit nicht aus vom Kunden zu dokumentierenden, dringlichen Gründen anders angezeigt, finden Kontrollen nach angemessener Vorankündigung und zu Geschäftszeiten von MANZ sowie nicht häufiger als alle 12 Monate statt. MANZ ist berechtigt, für diesbezügliche (Unterstützungs-)Leistungen ein angemessenes Entgelt in Rechnung zu stellen.
- 12.5 Zweck der Verarbeitung ist die Zurverfügungstellung der MANZ Cloud Services für den Kunden. Die Dauer der Verarbeitung richtet sich nach der Vertragslaufzeit des Servicevertrags. Rechtsgrundlage für die konkreten Verarbeitungen ist die Erfüllung des gegenständlichen Servicevertrags sowie die damit verbundene Durchführung der vorvertraglichen Maßnahmen auf Anfrage des Kunden.
- 12.6 Weitergehende Informationen zum Datenschutz finden sich in der Datenschutzerklärung von MANZ. Diese ist unter https://www.manz.at/wir_ueber_uns/agb/datenschutzerklaerung.html abrufbar und wird auf Wunsch gerne auch per Post zugesendet. Der Kunde bestätigt, die Datenschutzerklärung zur Kenntnis genommen zu haben.

13. VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG

- 13.1 Der Servicevertrag wird auf unbestimmte Laufzeit abgeschlossen.
- 13.2 Der Servicevertrag kann beiderseitig jederzeit unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist schriftlich (darunter ist auch die Kündigung per E-Mail zu verstehen) zum 31.12. eines jeden Jahres gekündigt werden (ordentliche Kündigung). Im Servicevertrag kann darüber hinaus ein Kündungsverzicht hinsichtlich einer ordentlichen Kündigung bis zu einem gewissen Termin vereinbart werden. Eine ordentliche Kündigung kann in

so einem Fall frühestens zu diesem vereinbarten Termin wirksam werden, vorausgesetzt die Kündigungsfrist wurde entsprechend eingehalten.

- 13.3 Beide Parteien sind berechtigt, den Servicevertrag bei Vorliegen wichtiger Gründe mit sofortiger Wirkung zu beenden (außerordentliche Kündigung). Es kommt dann zu einer aliquoten Verrechnung der Serviceentgelte vom jeweiligen Monatsersten bis zum rechtswirksamen Beendigungszeitpunkt.
- 13.3.1 Ein wichtiger Grund für MANZ liegt insbesondere vor, wenn der Kunde (i) schwerwiegend gegen die Verpflichtungen des Servicevertrags (insbesondere auch gegen Punkt [6.](#) oder [7.](#) AGB) verstößt, (ii) mit Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen, insbesondere Zahlungsverpflichtungen, trotz Setzung einer Nachfrist von 14 Tagen in Verzug ist, (iii) ein sonstiger Umstand vorliegt, der MANZ eine Aufrechterhaltung der Vertragsbeziehung unmöglich oder unzumutbar macht oder (iv) wenn MANZ aus welchem Grund auch immer die MANZ Cloud einstellt. Eine Einstellung der MANZ Cloud kann insbesondere aufgrund von grundlegenden Änderungen der technischen und/oder rechtlichen Standards erforderlich sein, v.a. wenn es MANZ deshalb nicht möglich oder mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand unzumutbar ist, ihre Leistung im Rahmen des Servicevertrags zu erbringen oder wenn Subauftragnehmer ihre Leistungen gegenüber MANZ iZm der MANZ Cloud beenden bzw. MANZ solche Leistungen aus Gründen beendet, welche vom Subauftragnehmer zu vertreten sind.
- 13.3.2 Ein wichtiger Grund für den Kunden liegt insbesondere vor, wenn (i) MANZ schwerwiegend gegen die Verpflichtungen des Servicevertrags verstößt oder (ii) MANZ die MANZ Cloud einstellt.
- 13.4 Nach Beendigung des Servicevertrags wird MANZ die Daten des Kunden auf dessen schriftliches Verlangen (i) entweder bereitstellen oder (ii) datenschutzgerecht vernichten. Sollte der Kunde binnen 15 Tagen nach Beendigung des Servicevertrags keine Wahl treffen, wird MANZ die Daten dem Kunden bereitstellen. Im Fall (i) wird MANZ dem Kunden eine Möglichkeit bereitstellen, die in der MANZ Cloud dann vorhandenen Daten des Kunden eigenständig herunterzuladen bzw. zu beziehen. Mangels gesonderter Vereinbarung erfolgt die Datenbereitstellung in einem von MANZ vorgegebenem Format. MANZ überprüft nicht, ob die bereitgestellten Daten im Fall (i) tatsächlich vom Kunden bezogen worden sind oder nicht. Der Kunde hat ab erfolgter Bereitstellung einen Monat Zeit, die bereitgestellten Daten auf ihre Vollständigkeit zu kontrollieren und etwaige Mängel schriftlich unter Anführung konkreter Gründe/Beweise bei MANZ zu rügen. Geht binnen dieser Frist keine schriftliche Rüge bei MANZ ein, gelten die bereitgestellten Daten als vollständig und mängelfrei und wird MANZ eine endgültige Löschung der Daten durchführen. Erfolgt fristgemäß eine schriftliche Rüge, wird MANZ die betroffenen Daten nicht löschen und sich hinsichtlich der weiteren Vorgehensweise mit dem Kunden abstimmen.
- 13.5 Weder MANZ noch ihren Subauftragnehmern kommt ein Zurückbehaltungsrecht an den Daten des Kunden zu.

14. ÄNDERUNGEN

- 14.1 Änderungen und Ergänzungen des Servicevertrags können jederzeit schriftlich im beiderseitigen Einvernehmen erfolgen.
- 14.2 Abgesehen von einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung können die gegenständlichen AGB folgendermaßen geändert werden: MANZ wird die Kunden der MANZ Cloud über Änderungen der AGB auf der Website der MANZ Cloud oder in anderer Form, z.B. per E-Mail oder per Post, informieren. Der Kunde hat die Möglichkeit, innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Information Verhandlungen über diese Änderungen zu verlangen. Geschieht dies nicht, gelten die Änderungen als vereinbart. Sofern in solchen Verhandlungen innerhalb angemessener Frist kein Ergebnis erzielt wird, haben beide Vertragsparteien das Recht, den Servicevertrag iZm der MANZ Cloud außerordentlich mit sofortiger Wirkung zu kündigen.

15. Sonstiges

- 15.1 Auf das Vertragsverhältnis ist ausschließlich materielles österreichisches Recht unter Ausschluss des CISG und von

nationalen und supranationalen Verweisungsnormen (insb. IPRG und ROM I-VO) anzuwenden.

- 15.2 Erfüllungsort ist Wien. Gerichtsstand für Rechtsstreitigkeiten aus oder in Zusammenhang mit dem Servicevertrag einschließlich der Frage des gültigen Zustandekommens sowie seiner Vor- und Nachwirkungen ist ausschließlich das am Sitz von MANZ sachlich zuständige Gericht.
- 15.3 Sollte eine Bestimmung des Servicevertrags, insbesondere auch dieser AGB, unwirksam und/oder unvollständig sein oder werden, so tritt anstelle der unwirksam gewordenen oder unvollständigen Bestimmung eine in ihren wirtschaftlichen Auswirkungen am nächsten kommende, rechtsgültige Bestimmung. Die Unwirksamkeit oder Unvollständigkeit einer Bestimmung lässt die Gültigkeit der anderen Bestimmungen unberührt.
- 15.4 Die unterlassene oder verzögerte Ausübung von Rechten und Ansprüchen aus dem Servicevertrag stellt keinen Verzicht auf ihre Geltendmachung durch MANZ dar. Eine teilweise Ausübung des Rechts oder Anspruchs schließt eine weitere Ausübung desselben oder die Ausübung anderer Rechte und Ansprüche nicht aus.
- 15.5 Der Servicevertrag enthält alle den Vertragsgegenstand betreffenden Vereinbarungen der Parteien. Frühere, den gleichen Vertragsgegenstand betreffende Vereinbarungen verlieren mit Vertragsbeginn ihre Gültigkeit. Nebenabreden sind nicht getroffen. Vertragsänderungen bedürfen der Schriftform, wobei E-Mails dem Schriftformgebot genügen. Dies gilt auch für die Aufhebung dieser Schriftformklausel.

Anlage 1: Datenarten und Datenkategorien sowie betroffene Personen

Anlage 2: Technische und organisatorische Maßnahmen

Stand: Mai 2021

Anlage 1 zu den MANZ Cloud AGB

Datenarten und Datenkategorien sowie betroffene Personen (Stand: Dezember 2018)

1. Datenarten

Datenarten, die der Kunde bzw dessen berechnigte Nutzer in der MANZ Cloud verarbeiten, insbesondere speichern werden. Zutreffendes ist **vom Kunden** anzukreuzen bzw. anzugeben:

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Firma-/Namensdaten, inkl. Personenstammdaten | <input type="checkbox"/> Daten iZm Erledigung von Behörden / Gerichten | <input type="checkbox"/> Weitere Datenarten: |
| <input type="checkbox"/> Adressdaten | <input type="checkbox"/> Daten iZm gerichtlichen / behördlichen Schriftsätzen | |
| <input type="checkbox"/> Kontaktdaten (inkl. Daten von Ansprechpersonen) | <input type="checkbox"/> Daten iZm Verträgen / Vertragsentwürfen | |
| <input type="checkbox"/> Daten iZm dem Servicevertrag | <input type="checkbox"/> Daten iZm Korrespondenz mit Dritten oder intern | |
| <input type="checkbox"/> Rechnungs-/Zahlungsdaten sowie sonstige Finanzdaten | <input type="checkbox"/> Daten iZm sonstigen Dokumenten | |
| <input type="checkbox"/> Personal-/Mitarbeiterdaten | <input type="checkbox"/> Daten iZm Lieferanten / Dienstleistern | |
| <input type="checkbox"/> Bilddaten | <input type="checkbox"/> Daten iZm Klienten | |
| <input type="checkbox"/> Audiodaten | <input type="checkbox"/> Technische und statistische (Nutzungs)Daten | |
| <input type="checkbox"/> Videodaten | <input type="checkbox"/> Daten von Beteiligten iZm gerichtlichen / behördlichen Verfahren | |

2. Datenkategorien

Kategorien personenbezogener Daten, die in der MANZ Cloud verarbeitet werden („allgemeine“, besondere und strafrechtsbezogene). Zutreffendes ist **vom Kunden** anzukreuzen bzw. anzugeben:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> „Allgemeine“ Daten | <input type="checkbox"/> Daten über rassische und ethnische Herkunft |
| <input type="checkbox"/> Genetische Daten | <input type="checkbox"/> Daten zur religiösen oder weltanschaulichen Überzeugung |
| <input type="checkbox"/> Gesundheitsdaten | <input type="checkbox"/> Daten zur Gewerkschaftszugehörigkeit |
| <input type="checkbox"/> Daten zu politischen Meinungen | <input type="checkbox"/> Daten zum Sexualleben oder zur sexuellen Orientierung |
| <input type="checkbox"/> Biometrische Daten | <input type="checkbox"/> Daten über strafrechtliche Verurteilungen und Straftaten |

3. Kreis der von der Datenverarbeitung Betroffenen

Zutreffendes ist **vom Kunden** anzukreuzen bzw. anzugeben:

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Kunden / Mandaten | <input type="checkbox"/> Auskunftsteien | <input type="checkbox"/> weitere Betroffene: |
| <input type="checkbox"/> Mitarbeiter / Nutzer | <input type="checkbox"/> Steuerberater / Wirtschaftsprüfer | |
| <input type="checkbox"/> Lieferanten / Dienstleister | <input type="checkbox"/> Detektive | |
| <input type="checkbox"/> Sonstige Geschäftspartner | <input type="checkbox"/> Makler/Vermittler | |
| <input type="checkbox"/> Beteiligte bei gerichtlichen / behördlichen Verfahren | <input type="checkbox"/> Bewerber | |
| <input type="checkbox"/> Behörden / Gerichte | | |
| <input type="checkbox"/> Banken | | |
| <input type="checkbox"/> Versicherungen | | |
| <input type="checkbox"/> IT-Techniker | | |

Die Vollständigkeit und Richtigkeit der vorstehenden Angaben werden durch den Kunden durch die Unterschrift beim Angebot zum Servicevertrag bestätigt.

Anlage 2 zu den MANZ Cloud AGB

Technische und organisatorische Maßnahmen (Stand: Dezember 2018, Version 2.1)

1. Zutrittskontrolle

Maßnahmen, die geeignet sind, Unbefugten den Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet oder genutzt werden, zu verwehren.

Die Büroräumlichkeiten werden durch Sicherheitsschlösser, Fingerprintsensor und eine Alarmanlage gesichert. Die Rechenzentren werden durch folgende Maßnahmen gegen unbefugten Zutritt abgesichert:

- Alarmanlage in Büro und Rechenzentren
- Biometrische Zugangssperre im Büro und allen Rechenzentren (Fingerabdrucksensor) mit Logging
- Poller bzw. Umzäunung vor bzw. um Rechenzentren
- Protokollierung der Besucher (physisch oder elektronisch)
- Wachpersonal
- Videoüberwachung der Zugänge und Serverschränke
- Versperrbare Schränke
- Personenkontrolle beim Empfang durch einen Wachdienst (In 2 von 3 Rechenzentren)
- Schlüsselregelung (Schlüsselausgabe etc.)
- Betrieb eines ISMS (ISO 27001)

2. Zugangskontrolle

Maßnahmen, die geeignet sind zu verhindern, dass Datenverarbeitungssysteme von Unbefugten genutzt werden können.

Sämtliche Zugänge erfolgen, sofern das jeweilige System dies zulässt, mit individuellen Zugängen und Passwortschutz gemäß den internen Passwort-Policies.

Wo dies nicht erforderlich ist, sind die verwendeten Systeme von außen nicht bzw. nur über eine verschlüsselte Verbindung erreichbar bzw. mittels Firewall abgesichert. Folgende Maßnahmen sichern die Zugangskontrolle:

- Zuordnung von Benutzerrechten
- Authentifikation mit Benutzername/Passwort
- Einsatz von VPN-Technologie
- Verschlüsselung von Smartphone-Inhalten
- Verschlüsselung von mobilen Datenträgern
- Use of Device Policy
- Vereinzelungsanlagen in 2 von 3 Rechenzentren
- Personenkontrolle beim Empfang in 2 von 3 Rechenzentren
- Remote Root Access ist nicht erlaubt
- Passworrichtlinie
- Beim physischen Transport: sorgfältige Auswahl von Transportpersonal und -Fahrzeugen
- Betrieb eines ISMS (ISO 27001)

3. Zugriffskontrolle

Maßnahmen, die geeignet sind, 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 können.

Der Zugriff erfolgt nach dem „need-to-know“ Prinzip, daher werden Berechtigungen nur an jene Personen vergeben, die diese auch für ihre Arbeit benötigen.

Für die Verwendung von fremden USB-Geräten wurde ein Tool für den vorhergehenden Sicherheitscheck implementiert. Vor der Entsorgung von magnetischen Speichern werden diese degaussed. Für die Zugriffskontrolle werden folgende Maßnahmen getroffen:

- Anzahl der Administratoren auf das „Notwendigste“ reduziert
- Passworrichtlinie inkl. Passwortlänge, Passwortwechsel
- Protokollierung von Zugriffen auf Anwendungen, insbesondere bei der Eingabe, Änderung und Löschung von Daten
- Verwaltung der Rechte durch Systemadministrator
- Physische Zerstörung von Datenträgern vor Entsorgung/Austausch (Degausser)
- Sichere Aufbewahrung von Datenträgern
- Protokollierung der Vernichtung
- Verschlüsselung von Datenträgern
- 2 Faktor-Authentifizierung bei Zugriff ohne VPN
- File Integrity Monitoring
- Zentrales Log-Management
- Betrieb eines ISMS (ISO 27001)

4. Weitergabekontrolle

Maßnahmen, die geeignet sind, dass personenbezogene Daten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transports oder ihrer Speicherung auf Datenträgern nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, und dass überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen eine Übermittlung personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist.

Für den Transport von vertraulichen Daten werden folgende Sicherheitsmaßnahmen eingesetzt:

- VPN für die Kommunikation
- Verschlüsselung aller mobiler Datenträger
- Firewall
- Tool für den Versand von Dateianhängen per E-Mail
- Transportverschlüsselung mittels TLS
- E-Mail-Verschlüsselung
- Signatur

5. Eingabekontrolle

Maßnahmen, die geeignet sind, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind.

- Die Eingabekontrolle erfolgt mittels personalisierten Zugängen und Protokollierung auf einem Syslog-Server.
- Protokollierung der Eingabe, Änderung und Löschung von Daten
- Nachvollziehbarkeit von Eingabe, Änderung und Löschung von Daten durch individuelle Benutzernamen (nicht Benutzergruppen)
- Erstellen einer Übersicht, aus der sich ergibt, mit welchen Applikationen welche Daten eingegeben, geändert und gelöscht werden können. (Verfahrensverzeichnis)
- Vergabe von Rechten zur Eingabe, Änderung und Löschung von Daten auf Basis eines Berechtigungskonzepts

6. Auftragskontrolle

Maßnahmen, die geeignet sind, dass personenbezogene Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers verarbeitet werden können:

- Für die Vergabe von bestimmten Berechtigungen werden Autorisierungslisten geführt, um eine unautorisierte Berechtigungsvergabe zu verhindern.
- Sämtliche Mitarbeiter wurden bezüglich Datenschutz geschult.
- Schriftliche Weisungen an den Auftragsverarbeiter (Vereinbarung über eine Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO)
- Auswahl des Auftragsverarbeiters unter Sorgfaltsgesichtspunkten (insbesondere hinsichtlich Datensicherheit)
- Prozess zur Auswahl und Verwaltung von Lieferanten (Teil des ISMS)

7. Verfügbarkeitskontrolle

Maßnahmen, die geeignet sind, dass personenbezogene Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind:

- Monitoringsystem mit proaktiver Alarmierung (SMS)
- Redundante Klimaanlage in professionellen Rechenzentren
- Redundante USV (Unterbrechungsfreie Stromversorgung)
- Sensoren zur Überwachung von Temperatur und Feuchtigkeit in Serverräumen
- Brandfrüherkennung
- Feuer- und Rauchmeldeanlagen
- Business Continuity Management
- Datensicherung auf mindestens 1 vom Primärspeicher getrenntes Medium
- Überspannungsschutz
- Backupkonzept

8. Trennungskontrolle

Maßnahmen, die geeignet sind, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden können:

- Vertrauliche und geheime Daten werden separat und verschlüsselt gespeichert.
- Trennung von Produktiv- und Testsystem
- Logische Mandantentrennung (softwareseitig)
- Festlegung von Datenbankrechten
- Anonymisieren von Daten wenn diese in ein Testsystem eingespielt werden
- Per Client Verschlüsselung des Backups