

Allgemeine Geschäftsbedingungen

abgeschlossen zwischen der

CloudrabbIT Solutions GmbH
Reisnerstraße 37/10
1030 Wien

im Folgenden kurz **CloudrabbIT** genannt

und dem im Angebot genannten Kunden im Folgenden kurz **Kunde** genannt

1. Präambel

- 1.1. CloudrabbIT entwickelt und vertreibt die Softwarelösung „Longevo“ für Betreuungs- und Pflegedienstleistungen. Gegenstand dieses Vertrags sind die Parameter dieser Leistungserbringung.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1. Gegenstand dieses Vertrags ist die Bereitstellung der Software als Leistung im Rahmen der von CloudrabbIT bereitgestellten Plattform entsprechend Punkt 3 dieses Vertrags, sowie die vom Kunden gesondert zu beauftragenden Dienstleistungen. Der konkrete Leistungsumfang ist abhängig von den vom Kunden ausgewählten Plugins.
- 2.2. Neben dem in Punkt 2.1 genannten Leistungen wird CloudrabbIT für den Kunden Leads entsprechend Punkt 6 dieses Vertrags generieren.
- 2.3. Über den Vertragsgegenstand hinausgehende Leistungen sind gesondert zu vereinbaren und abzugelten.

3. Nutzungsrechte

- 3.1. Der Kunde erwirbt das nicht ausschließliche, zeitlich auf die Dauer dieses Vertrags beschränkte Recht, die Software für die Zwecke seines Unternehmens in Österreich im Ausmaß der im Angebot ausgewählten Funktionen zu verwenden. Der Leistungs- und Funktionsumfang der Software ergibt sich aus dem Angebot.

- 3.2. Der Kunde ist ausschließlich nur zum unternehmensinternen Gebrauch der Software berechtigt. Die Überlassung der Software zur Verwendung durch Dritte oder die sonstige Zurverfügungstellung an Dritte, etwa im Wege der Vermietung, ist nicht gestattet.
- 3.3. Die Software ist ausschließlich über das Internet abrufbar und erfordert ein dem Stand der Technik entsprechendes Computersystem mit einem funktionsfähigem Internetzugang und ausreichendem Datentransfervolumen. Die für den Betrieb der Software notwendigen Systemanforderungen ergeben sich aus der Beilage ./A Systemanforderungen, welche einen integrierten Bestandteil dieses Vertrags darstellt.

4. Definitionen

- 4.1. Werktag bezeichnet die Tage von Montag bis Freitag unter Ausschluss der gesetzlichen Feiertage in Österreich.
- 4.2. Geschäftszeit bezeichnet Werktage in der Zeit von Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 16:00 Uhr, sowie freitags von 08:00 – 12:00 Uhr.
- 4.3. Fehler bezeichnet jede nicht unerhebliche, nachweisbare und reproduzierbare Abweichung der Software von dem im Angebot genannten Funktionsumfang der Software.

Ausgenommen sind solche Funktionsabweichungen, die auf (i) der Verwendung oder dem Betrieb der Software in Verbindung mit anderer als in den Systemanforderungen genannten Hardware und Software (einschließlich des Betriebssystems), (ii) einem Bug, Defekt oder Fehler in der Software von Drittanbietern, welche nicht von CloudrabbIT stammt, und mit der Software zusammen eingesetzt wird, zurückzuführen sind.

- 4.4. Mangel bezeichnet eine allgemeine, durch CloudrabbIT reproduzierbare

Abweichung des Verhaltens der Software bzw. eines Plugins, vom im Angebot beschriebenen Leistungsumfang.

5. Service-Level

- 5.1. CloudrabbIT verpflichtet sich, die Software im Ausmaß von 99%, gerechnet auf ein Jahr, dem Kunden zur Verfügung zu stellen (im Folgenden kurz: die Verfügbarkeit). Die Verfügbarkeit ist gegeben, wenn die Software über einen, den Systemspezifikationen entsprechenden und funktionsfähigen Internetanschluss in Österreich durch einen in den Systemspezifikationen genannten Internetbrowser abgerufen werden kann.

- 5.2. Von CloudrabbIT angekündigte Wartungsarbeiten schmälern die Verfügbarkeit nicht.

Die Meldung von Fehlern und die Kommunikation im Rahmen eines aufrechten Wartungsvertrags haben über das von CloudrabbIT bekanntgegebene Supporttool zu erfolgen.

6. Leadgenerierung

- 6.1. Endkunden (Personen die Pflegekräfte suchen) können sich an CloudrabbIT wenden und ein Anforderungsprofil für eine Pflegekraft erstellen. CloudrabbIT wird das Anforderungsprofil an den Kunden senden, damit dieser ein Angebot für die Erbringung der Pflegeleistung legen kann. Der Kunde wird die Angebote dem Endkunden senden. Mit der Übergabe des Leads an den Kunden, hat CloudrabbIT einen Lead generiert.

- 6.2. Die Nutzung der Leistung (Punkt 2.1) sowie die Leadgenerierung (Punkt 2.2) erfolgt durch CloudrabbIT exklusiv für den Kunden. CloudrabbIT ist nicht verpflichtet den Kunden zur Angebotslegung aufzufordern.

- 6.3. CloudrabbIT übernimmt keine Gewähr, dass die Bekanntgabe des Leads zu einer Beauftragung durch den Endkunden führt.

7. Rechte und Pflichten des Kunden

- 7.1. Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Zugangsdaten geheim zu halten.

- 7.2. Der Kunde verpflichtet sich, die von ihm betreuten Klienten nachweislich über die Eigenschaft von CloudrabbIT als Auftragsverarbeiter im Sinne des Art 28 DSGVO zu informieren. Der Kunde wird CloudrabbIT davor schad- und klaglos halten.

- 7.3. Der Kunde verpflichtet sich, die von ihm erfassten Personenbetreuer über die elektronische Datenverarbeitung sowie deren Speicherung aufzuklären und

(sofern gesetzlich notwendig) eine schriftliche Einwilligung einzuholen.

7.4. Der Kunde stimmt zu, dass CloudrabbIT auf sämtliche von CloudrabbIT betriebenen Internetauftritten / Websites das Firmenlogo des Kunden als Referenz angibt.

8. Rechte und Pflichten von CloudrabbIT

8.1. CloudrabbIT erklärt hiermit, dass sie über die notwendigen Rechte (etwa Gewerbeberechtigung) verfügt, seine Tätigkeit für den Kunden auszuüben.

8.2. CloudrabbIT hat das Recht, Termine für Anpassungen und Verbesserungen an der Software selbst festzulegen. Eine Pflicht zur Veröffentlichung besteht nicht.

8.3. Die Software enthält Open Source Komponenten. Eine Liste der verwendeten Komponenten ist in Beilage ./B (Open Source Komponenten) enthalten.

9. **Zahlungsbedingungen**

9.1. Das Entgelt für die Nutzung der Software und die damit verbundene Wartungsleistung im Rahmen dieses Vertrags ergibt sich aus dem Angebot.

9.2. Das Entgelt für die Vermittlungen von Leads wird fällig, sobald CloudrabbIT einen Lead dem Kunden mitgeteilt hat. Das Entgelt für den Lead ergibt sich aus dem Angebot.

9.3. Die Vertragsparteien vereinbaren die Wertbeständigkeit des Wartungsentgelts, wobei als Wertmaßstab der von der Bundesanstalt Statistik Austria monatlich verlaubliche Index der Verbraucherpreise 2015 dient. Das Wartungsentgelt erhöht sich jährlich in dem Maß, das sich aus der Veränderung des Verbraucherpreisindex 2015 im Jahresabstand gegenüber dem Monat des Abschlusses dieses Vertrags bzw. der letzten Erhöhung oder Minderung des Wartungsentgelts ergibt. Sollte der oben genannte Index nicht mehr veröffentlicht werden, ist CloudrabbIT berechtigt, einen anderen vergleichbaren Index, wie er von der Bundesanstalt Statistik Austria oder deren Rechtsnachfolger oder einer ähnlichen Institution ermittelt wird, anzuwenden.

9.4. Steuern und Abgaben, welche im Zusammenhang mit dem Wartungsentgelt stehen, sind vom Kunden zu bezahlen. Der Kunde stellt hiermit CloudrabbIT schad- und klaglos.

9.5. Falls nichts anderes angegeben ist, gelten die Rechnungen als sofort fällig, Mahnspesen werden mit EUR 12,00 je Mahnung verrechnet. Die

Rechnungslegung erfolgt elektronisch.

- 9.6. Sollte der Kunde für mehr als ein Monat im Zahlungsrückstand sein, ist CloudrabbIT berechtigt, den Kunden die weitere Nutzung der Software zu untersagen und sämtliche Leistungen einzustellen. Dies schmälert nicht die Pflicht des Kunden zur Zahlung des laufenden Entgelts.
- 9.7. Der Kunde ist nicht berechtigt, Forderungen gegen CloudrabbIT aufzurechnen, sofern diese Forderungen nicht durch ein Gericht rechtskräftig festgestellt worden sind.

10. Gewährleistung und Haftung

- 10.1. CloudrabbIT leistet dafür Gewähr, dass jene Funktionen der Software frei von Mängeln sind, welche im Angebot beschrieben sind. CloudrabbIT leistet keine Gewähr dafür, dass Funktionen, welche nicht im Angebot genannt sind, mängelfrei funktionieren oder in späteren Versionen der Software noch vorhanden sind.
- 10.2. Darüber hinaus ist die Haftung von CloudrabbIT ausgeschlossen, es sei denn, der Schaden wurde vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt. Dies gilt nicht bei Verletzungen des Lebens oder der Gesundheit einer Person.
- 10.3. Für die Funktionsfähigkeit von Diensten von Anbietern, die für CloudrabbIT als Erfüllungsgehilfen tätig werden, ist die Haftung von CloudrabbIT ausgeschlossen, es sei denn, der Schaden wurde vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt. Die Haftung von CloudrabbIT beschränkt sich auf die Fehlermeldung gegenüber seinem Geschäftspartner sowie auf die Mitteilung des Zeitraums für die Behebung von Fehlern („Bugfixing“).
- 10.4. Die Haftung von CloudrabbIT ist jedenfalls mit jenem Betrag beschränkt, den der Kunde für die Software in den letzten drei Monaten vor dem haftungsverursachenden Ereignis bezahlt hat.

11. Vertragsdauer

- 11.1. Dieser Vertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann von jeder Partei unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Ende eines Vertragsjahres mittels eingeschriebenen Briefs gekündigt werden.
- 11.2. Dieser Vertrag beginnt mit dem Datum der Unterzeichnung des Angebots. Der Vertrag kann von CloudrabbIT aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung gekündigt werden. Als wichtiger Grund gilt jedenfalls, wenn

- 11.2.1. der Kunde gegen Bestimmungen dieses Vertrags verstößt und das vertragswidrige Verhalten auch nach schriftlicher Mahnung nicht innerhalb einer Frist von sieben Werktagen einstellt;
- 11.2.2. der Kunde zahlungsunfähig ist oder über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet bzw. ein Antrag auf Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wird.

12. Vertraulichkeit und Datenschutz

- 12.1. CloudrabbIT ist Auftragsverarbeiter des Kunden, es gilt der Auftragsverarbeitervertrag (Anhang ./C), der einen integrierten Bestandteil dieses Vertrags darstellt.

13. Schlussbestimmungen

- 13.1. Als ausschließlicher Gerichtsstand aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag wird das sachlich zuständige Gericht in Wien-Innere Stadt vereinbart.

- 13.2. Auf den Vertrag und die daraus resultierenden Ansprüche kommt ausschließlich österreichisches Recht, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts, zur Anwendung.
- 13.3. Vereinbarter Erfüllungsort ist der Sitz von CloudrabbIT.
- 13.4. Dieser Vertrag gibt die Absprachen der Parteien richtig und vollständig wieder; mündliche Nebenabsprachen bestehen nicht.
- 13.5. Änderungen und/oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen, um rechtswirksam zu sein, der Schriftform; die Schriftform ist auch für das Abgehen von diesem Formerfordernis notwendig. Die Sichere Elektronische Signatur erfüllt für Zwecke dieses Vertrags nicht das Schriftformerfordernis.
- 13.6. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags nichtig, undurchsetzbar und/oder ungültig sein oder werden, so hat dies nicht die Nichtigkeit, Undurchsetzbarkeit und/oder Ungültigkeit des gesamten Vertrags zur Folge. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, anstelle der nichtigen, undurchsetzbaren und/oder ungültigen Bestimmungen eine Regelung zu vereinbaren, die dem mit der nichtigen, undurchsetzbaren und/oder ungültigen Regelung verfolgten Zweck wirtschaftlich am nächsten kommt.

Anhang ./C: Auftragsverarbeitungsvereinbarung

Der Kunde beauftragt im Rahmen des Vertrags CloudrabbIT mit der Erbringung von IT-Dienstleistungen. Gemäß Art 28 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ist der Kunde verpflichtet, mit CloudrabbIT eine Vereinbarung über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten abzuschließen (im Folgenden kurz: der Auftragsverarbeitungsvertrag). Der Auftragsverarbeitungsvertrag regelt die Verarbeitung der vom Kunden an CloudrabbIT überlassenen personenbezogenen Daten (im Folgenden kurz: die Daten).

- 13.7. **Allgemeine Pflichten von CloudrabbIT als „Auftragsverarbeiter“ gemäß**

Art 4 Z 8 DSGVO

13.7.1. Der Kunde als „Verantwortlicher“ gemäß Art 4 Z 7 DSGVO hat CloudrabbIT mit der Erbringung folgender Dienstleistungen beauftragt (im Folgenden kurz: die Datenanwendung):

Betrieb einer Verwaltungssoftware für Pflegedienstleistungen entsprechend dem Angebot.

13.7.2. Die Verarbeitung erfolgt für die Dauer des Vertrags.

13.7.3. Im Rahmen der Datenanwendung verarbeitet CloudrabbIT folgende Datenkategorien:

Pflegende, Angehörige/Zugehörige:

Name, Nachname, Geburtsdatum, Adresse, Sozialversicherungsnummer, Geschlecht, Rechnungsadresse, Vertreter-Daten (An- und Zugehörige). Informationen zum Gesundheitszustand, Pflegegrad, Art der erwünschten Dienstleistung, Startdatum der Dienstleistung, Etwaige Dokumente

Pflegepersonal:

Name, Nachname, Geburtsdatum, Adresse, Sozialversicherungsnummer, Geschlecht, Informationen zur beruflichen Karriere, professionelle Schwerpunkte, Eintrittsdatum, Verfügbarkeiten, Etwaige Dokumente

13.7.4. Die Daten folgender Kategorien von betroffenen Personen werden im Rahmen der Datenanwendung verarbeitet:

Klienten, Personenbetreuer, Haushaltshelfer, Pfleger, Mitarbeiter

13.8. Verarbeitungsgegenstand

Solange CloudrabbIT die Datenanwendung betreibt und personenbezogene Daten für den Kunden verarbeitet, gelten in Entsprechung des Art 28 DSGVO folgende Bedingungen:

13.8.1. CloudrabbIT verpflichtet sich, sämtliche gesetzlichen Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des österreichischen Datenschutzgesetzes (DSG) zu beachten und Datenanwendungen (logisch und physisch) ausschließlich innerhalb der EU, des EWR und der Schweiz zu betreiben. Jede Form der Verlagerung der Datenanwendung (dazu zählt auch die Verlegung des Firmensitzes in ein Drittland, sohin außerhalb der EU oder des EWR) bedarf der schriftlichen, vorherigen Zustimmung durch den Kunden.

- 13.8.2. CloudrabbIT wird die Datenanwendung, wie vom Kunden gesondert in dokumentierter Weise angewiesen, verarbeiten, sofern er nicht durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten, dem CloudrabbIT unterliegt, hierzu verpflichtet ist; in einem solchen Fall teilt CloudrabbIT dem Kunden diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.
- 13.8.3. CloudrabbIT gewährleistet, dass sich Personen, die Kenntnis von den im Auftrag verarbeiteten Daten haben oder erhalten können, vor Verarbeitung bzw. Kenntnis dieser Daten schriftlich zur Vertraulichkeit verpflichten, sofern diese nicht ohnedies einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.

- 13.8.4. CloudrabbIT wird unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten und der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der unterschiedlichen Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten. Die Vertragsparteien werden diese Maßnahmen im Einvernehmen festlegen und evaluieren. CloudrabbIT verpflichtet sich, diese vereinbarten Maßnahmen umzusetzen. Die im Datensicherheitskonzept von CloudrabbIT beschriebenen technischen und organisatorischen (Sicherheits-)Maßnahmen werden als verbindlich festgelegt. Aus diesen ergibt sich das von CloudrabbIT geschuldete Mindestschutzniveau.
- 13.8.5. Die Beauftragung bzw. Inanspruchnahme von Subauftragsverarbeitern (im Folgenden kurz: Subauftragnehmer) ist CloudrabbIT prinzipiell gestattet, sofern er den Kunden vorab über jede beabsichtigte Beauftragung bzw. Inanspruchnahme von Subauftragnehmern schriftlich informiert und es dem Kunden freisteht, dieser Beauftragung bzw. Inanspruchnahme begründungslos zu widersprechen. Im Fall eines solchen Widerspruchs wird CloudrabbIT den Subauftragnehmer nicht beauftragen bzw. in Anspruch nehmen. CloudrabbIT ist verpflichtet, sämtliche Subauftragnehmer im Sinne des Art 28 Abs 4 DSGVO schriftlich im Sinne dieses Vertrags zu verpflichten und sämtliche Pflichten, die CloudrabbIT treffen, an den Subauftragnehmer zu überbinden. Sollte der Subauftragnehmer seine Pflichten verletzen, haftet CloudrabbIT. Der Subauftragnehmer muss seine Niederlassung innerhalb der EU oder des EWR haben. Der Subauftragnehmer darf die Datenanwendung ausschließlich innerhalb der EU oder des EWR betreiben. Die Beauftragung bzw. Inanspruchnahme von weiteren Subunternehmern durch den Subauftragnehmer ist dem Subauftragnehmer nur unter den im Punkt 13.2.5. festgesetzten Voraussetzungen gestattet. Der Kunde stimmt bereits jetzt der Beauftragung folgender Subauftragnehmer zu:
- 13.8.6. CloudrabbIT wird den Kunden mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen dabei unterstützen, dessen Pflicht zur

Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der in Kapitel III der DSGVO genannten Rechte der betroffenen Person (Auskunft, Berichtigung und Löschung, Information, Datenübertragbarkeit, Widerspruch, sowie automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall) fristgerecht nachzukommen. Sollte sich ein Betroffener an CloudrabbIT oder einen Subauftragnehmer anstelle des Kunden wenden, verpflichtet sich dieser, den Antrag dem Kunden binnen 14 Tagen zukommen zu lassen.

- 13.8.7. CloudrabbIT wird den Kunden bei der Einhaltung der in den Art 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten (Ergreifung technischer und organisatorischer Maßnahmen, Security Breach Notification, Erstellung einer Datenschutzfolgenabschätzung) unterstützen.

- 13.8.8. CloudrabbIT wird nach Abschluss der Datenanwendung alle personenbezogenen Daten nach Wahl des Kunden entweder löschen oder zurückgeben, sofern nicht nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten eine Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht.
- 13.8.9. CloudrabbIT ist verpflichtet, dem Kunden alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der ihm in diesem Vertrag auferlegten Pflichten zur Verfügung zu stellen.
- 13.8.10. Sollte CloudrabbIT der Auffassung sein, dass eine vom Kunden erteilte Weisung gegen die DSGVO oder gegen andere Datenschutzbestimmungen der EU oder deren Mitgliedstaaten verstößt, so hat er dies dem Kunden unverzüglich und begründet mitzuteilen.
- 13.8.11. Der Kunde ist berechtigt, die Einhaltung sämtlicher maßgeblicher datenschutzrechtlichen Vorschriften sowie die Einhaltung der vertraglichen Bestimmungen selbst oder durch Dritte bei CloudrabbIT sowie allfälligen Subauftragnehmern zu kontrollieren.