



XiTrust XignUp Services Bestimmungen AT

Stand: 01.11.2024

Inhalt

- Geltungsbereich..... 4
- 1. Vertragsabschluss..... 4
 - 1.1 Vertragsabschluss auf Basis eines an den Kunden gerichtetes Angebot von XiTrust..... 4
- 2. Definitionen 4
- 3. Leistungsumfang XignUp Services 5
 - 3.1 Nutzungsrechte 6
 - 3.1.1 Einräumung 6
 - 3.1.2 Überprüfung..... 6
 - 3.2 Funktionsumfang XignUp Services 7
 - 3.3 Leistungsumfang XignUp Services 7
 - 3.4 Wartungs- und Support Serviceleistungen 8
 - 3.5 Gewährleistung..... 8
 - 3.5.1 Keine Geltung der Gewährleistung..... 8
- 4. Haftung – Schadenersatz 9
- 5. Freiheit von Rechten Dritter..... 9
- 6. Geistiges Eigentum..... 9
- 7. Sorgfaltspflichten des Kunden..... 10
 - 7.1 Mitwirkungspflicht 10
 - 7.2 Warnpflicht..... 10
 - 7.3 Erfüllen der technischen Mindestanforderungen..... 10
 - 7.4 Keine Weitergabe der Zugriffsberechtigung und -daten 10
 - 7.5 Datensicherheitsmaßnahmen 10
 - 7.6 Compliance..... 11
 - 7.7 Referenz..... 11
- 8. Eskalationsmanagement 11
- 9. Entgelt..... 11
 - 9.1 Festgelegtes Entgelt..... 11
 - 9.2 Rechnungslegung..... 12
 - 9.3 Zahlungsverzug..... 12
- 10. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung 12



10.1	Vertragslaufzeit.....	12
10.2	Außerordentliche Kündigung.....	12
10.3	Form der Kündigung.....	12
10.4	Exit-Management.....	12
11.	Vertraulichkeit.....	13
11.1	Definition „Vertrauliche Informationen“.....	13
11.2	Verschwiegenheitsverpflichtung.....	13
11.3	Ausnahmen.....	13
12.	Datensicherheit und Datenschutz.....	14
13.	Änderungen, Aktualisierungen und Mitteilungen.....	14
14.	Sonstige Bestimmungen.....	14
15.	Anhänge.....	15
Anhang B1: Service Level Agreement (SLA).....		16
1.	XiTrust XignUp.....	16
1.1	Features.....	16
1.2	Technische Mindestanforderungen.....	16
2.	Service Level.....	16
2.1	Definitionen.....	16
3.	Wartungs- und Support-Serviceleistungen.....	17
3.1	Software-Wartung.....	17
3.2	Software-Support.....	17
3.2.1	Support Levels.....	17
3.2.2	Fehlermeldungen.....	17
3.2.3	Reaktionszeiten.....	18
3.3	Nicht unter die Software-Wartung bzw. den Software-Support fallen insbesondere.....	19
3.4	Mitwirkungspflichten des Kunden.....	19
Anhang C – Vereinbarung über die Verarbeitung von Personenbezogenen Daten für XiTrust XignUp gem. Art. 28 DSGVO („AVV“) – gültig für Kunden und Verbundene Unternehmen in der EU.....		20
1.	Hintergrund.....	20
2.	Definitionen.....	20
3.	Mitteilungen von XiTrust an den Kunden; Kontaktaufnahme mit XiTrust.....	20
4.	Sicherheit der Datenverarbeitung.....	21
4.1	Angemessene Technische und Organisatorische Maßnahmen.....	21
4.2	Änderungen.....	21
4.3	Datenschutzvorrichtungen.....	21
5.	Pflichten von XiTrust.....	21
5.1	Weisungen des Kunden als Verantwortlichen.....	21

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **2/28**



5.2	Qualitätssicherung.....	21
5.3	Unterstützung des Kunden	22
5.4	Meldungen von Verletzungen des Schutzes Personenbezogener Daten.....	22
6.	Datenexport und Löschung.....	22
7.	Kontrollrechte des Kunden als Verantwortlichen.....	22
8.	Sub-Auftragsverarbeiter.....	23
8.1	Zulässiger Einsatz	23
8.2	Neue Sub-Auftragsverarbeiter.....	23
8.3	Einspruch gegen neue Sub-Auftragsverarbeiter.....	23
8.4	Notfallaustausch	24
9.	Dokumentation; Verarbeitungsverzeichnis.....	24
	Anlage 1 zu Anhang C – Gegenstand, Zweck und Dauer des Auftrags zur Datenverarbeitung.....	25
	Anlage 2 zu Anhang C – Technische und Organisatorische Maßnahmen	26

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **3/28**



Geltungsbereich

Diese XignUp Services Bestimmungen (einschließlich aller Anhänge und Dokumente, auf welche verwiesen wird) regeln die Vertragsbeziehung zwischen dem Kunden und der XiTrust Secure Technologies GmbH, FN 219152h, mit Sitz in A-8020 Graz, Reininghausstraße 3, im Folgenden „XiTrust“, zur Nutzung der Software XiTrust XignUp (wie unten definiert).

1. Vertragsabschluss

1.1 Vertragsabschluss auf Basis eines an den Kunden gerichteten Angebots von XiTrust

Der Vertrag zwischen dem Kunden und XiTrust gilt erst als abgeschlossen, wenn XiTrust nach Erhalt der schriftlichen Bestellung des Kunden eine schriftliche Auftragsbestätigung an den Kunden übermittelt hat („**Vertragsabschluss**“). Alle Verträge verpflichten XiTrust nur in dem im Angebot, einschließlich dieser XignUp Services Bestimmungen, schriftlich festgelegten Umfang. („**Vertrag**“). Allfällige, davon abweichende Bedingungen (insbesondere während der Bestellung), werden nicht Vertragsinhalt. Es wird vereinbart, dass der Kunde die ausschließliche Geltung dieser XignUp Services Bestimmungen jedenfalls durch die Nutzung der XignUp Services akzeptiert. Bei Widersprüchen zwischen den Bestimmungen des Angebotes und diesen XignUp Services Bestimmungen gehen die Bestimmungen des Angebotes vor.

2. Definitionen

Administrator XignUp Services: Administrator des Kunden, welcher eine administrative Zugangsberechtigung auf die XignUp Services hat.

Autorisierter Nutzer XignUp Services: bezeichnet eine natürliche Person, welcher vom Kunden oder seinen Verbundenen Unternehmen oder deren Geschäftspartnern eine Zugriffsberechtigung für die XignUp Services erteilt wurde.

Consulting-Services: bezeichnet eine im Zusammenhang mit den XignUp Services separat vereinbarte Dienstleistung (z. B. Entwicklung von Prozessen, Schnittstellen u. dgl.) auf Tagsatzbasis.

Entgelt: bezeichnet das im Vertrag festgelegte Entgelt für die Bereitstellung der XignUp Services.

Geschäftspartner: bezeichnet ein Unternehmen, das im Zusammenhang mit der Abwicklung der eigenen Geschäftsfälle des Kunden oder seiner Verbundenen Unternehmen Zugriff auf die XignUp Services benötigt, z. B. Kunden, Dienstleister, Lieferanten des Kunden oder seiner Verbundenen Unternehmen.

Geschäftszeiten: bezeichnen die Geschäftszeiten der XiTrust von Montag bis Freitag zwischen 9:00 und 17:00 Uhr, ausgenommen österreichische gesetzliche Feiertage, 24.12. und 31.12.

Ausstellung eines Zertifikats: bezeichnet die erfolgreiche Ausstellung eines Zertifikats samt vorgelagerter Feststellung einer digitalen Identität

Feststellung einer digitalen Identität: bezeichnet den erfolgreichen Abschluss des ausgewählten Identifikationsverfahren betreffend den Autorisierten Nutzer XignUp Services

Identifikationsverfahren: siehe die Definition in Punkt 4.3.

Kunde: bezeichnet das Unternehmen, mit welchem XiTrust den Vertrag über die XignUp Services abschließt.

Kundendaten: alle Inhalte, Materialien, Daten, Personenbezogenen Daten und Informationen, die von Autorisierten Nutzern XignUp Services in den XignUp Services im Zusammenhang mit der Ausstellung eines Zertifikats erfasst, aus deren Nutzung abgeleitet und in den XignUp Services gespeichert werden, sowie Supportdaten.

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **4/28**



Lizenz: bezeichnet das von XiTrust dem Kunden eingeräumte Recht zur Nutzung der XignUp Services gemäß Vertrag.

XignUp Services: bezeichnet die webbasierte Softwareapplikation XignUp mit dem Prozess zur Ausstellung von Zertifikaten durch den im Angebot bezeichneten Vertrauensdiensteanbieter einschließlich der Feststellung der digitalen Identität durch den im Angebot bezeichneten Sub-Unternehmer von XiTrust.

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

XignUp Services Dokumentation: bezeichnet das digital zur Verfügung gestellte XignUp Services Benutzerhandbuch.

Personenbezogene Daten: siehe dazu die Definition in Anhang C.

Rechenzentrum (RZ): bezeichnet das zertifizierte Rechenzentrum, in welchem XiTrust die XignUp Services gehostet sowie Kundendaten gespeichert und verarbeitet werden.

Softwarefehler: Ein Softwarefehler liegt insbesondere dann vor, wenn die XignUp Services eine im Funktionsumfang 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.

Supportdaten: alle Daten, welche der Kunde XiTrust im Zuge der Interaktion mit XiTrust zum Erhalt der Support-Serviceleistungen bereitstellt bzw. von XiTrust im Rahmen der Support-Serviceleistungen erhoben werden.

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

Wartungs- und Support-Serviceleistungen: bezeichnet die Leistungen von XiTrust für Software-Wartung und Software-Support im Rahmen der XignUp Services gemäß Anhang B1 Service Level Agreement.

Zertifikate: bezeichnet die qualifizierten Zertifikate des jeweiligen VDA (Vertrauensdiensteanbieter) als Voraussetzung für elektronische Signaturen.

Zugriffsberechtigung: berechtigt Autorisierte Nutzer XignUp Services zum vertragskonformen Zugriff auf die XignUp Services

3. Leistungsumfang XignUp Services

XiTrust stellt dem Kunden für die Vertragslaufzeit die XignUp Services bereit und hält diese instand gemäß diesen XignUp Services Bestimmungen. Eine Überlassung der XignUp Services auf Dauer (Kauf) erfolgt nicht.

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

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

Entwickelt XiTrust während der Vertragslaufzeit zusätzliche Module, Sprachversionen und/oder neue Funktionalitäten der XignUp Services, kann XiTrust diese nach eigenem Ermessen zu den Standardfunktionalitäten der XignUp Services aufnehmen und dem Kunden (z. B. im Rahmen eines Updates) ohne zusätzliches Entgelt zur Verfügung stellen, oder dem Kunden gegen entsprechende

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **5/28**



Erhöhung des Entgelts im Rahmen neuer Editionen oder hinzubuchbarer Zusatzpakete gesondert anbieten. Der Kunde hat keinen Anspruch auf (kostenlose) Zurverfügungstellung solcher neu entwickelten Module, Sprachversionen und/oder Funktionalitäten.

3.1 Nutzungsrechte

3.1.1 Einräumung

XiTrust gewährt dem Kunden und seinen Verbundenen Unternehmen das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare und für die Vertragslaufzeit befristete Recht zur Nutzung der XignUp Services ausschließlich zur Ausstellung von Zertifikaten im Zusammenhang mit der Abwicklung der eigenen Geschäftsfälle des Kunden und seiner Verbundenen Unternehmen, jeweils in Übereinstimmung mit dem Vertrag.

Die XignUp Services dürfen vom Kunden ausschließlich zur bestimmungsgemäßen Nutzung für den vertragsgemäßen Zweck eingesetzt werden. Jede darüberhinausgehende Verwendung der XignUp Services, insbesondere die Zurverfügungstellung als Dienstleistung an Dritte (mit oder ohne Erwerbsabsicht), ist unzulässig. Soweit die XignUp Services vom Kunden und dessen Verbundenen Unternehmen dazu verwendet werden, Geschäftspartner die Ausstellung von Zertifikaten einschließlich der Feststellung einer digitalen Identität als Autorisierte Nutzer XignUp Services zu ermöglichen, um Dokumente in MOXIS zu unterzeichnen, ist diese Form der Nutzung durch Dritte zulässig.

Alle Rechte, welche über die in diesem Punkt gewährten Rechte hinausgehen, insbesondere das Recht zur Vervielfältigung, Verbreitung einschließlich der (Weiter-)Vermietung an Dritte, zur Bearbeitung sowie zur öffentlichen Zugänglichmachung, verbleiben bei XiTrust (siehe dazu auch den Punkt 7 „Geistiges Eigentum“). Dem Kunden und seinen Verbundenen Unternehmen ist bei der Nutzung der XignUp Services das Kopieren, Übersetzen, Disassemblieren, Dekompilieren, Zurückentwickeln oder anderes Modifizieren bzw. das Erstellen davon abgeleiteter Werke (soweit dies nicht nach zwingendem Recht zulässig ist) nicht gestattet. Dem Kunden und seinen Verbundenen Unternehmen ist eine Nutzung der XignUp Services in einer Weise, welche gegen anwendbares Recht verstößt, nicht gestattet.

Der Kunde haftet gegenüber XiTrust für die vertragsgemäße Nutzung der XignUp Services durch den Kunden, seine Verbundenen Unternehmen, der Geschäftspartner und der Autorisierten Nutzer XignUp Services.

XiTrust ist berechtigt, die Lizenz des Kunden aus wichtigem Grund zu beenden. Als wichtiger Grund gilt jeder beharrliche bzw. wesentliche Verstoß des Kunden gegen Bestimmungen des Vertrags, insbesondere wenn der Kunde gegen die Regelungen über Nutzungsrechteinräumung verstößt und diesen Verstoß trotz Aufforderung von XiTrust nicht binnen 30 Tagen ab Feststellung des Verstoßes durch XiTrust behebt. Siehe dazu auch den Punkt 4.1.2 Überprüfung.

In den Fällen der Beendigung der Lizenz des Kunden stellt der Kunde die Nutzung der XignUp Services unverzüglich ein.

Weitergehende Rechte von XiTrust bleiben hiervon unberührt.

3.1.2 Überprüfung

XiTrust ist berechtigt, die Nutzung hinsichtlich der Einhaltung des Vertrags, insbesondere hinsichtlich der Anzahl der Autorisierten Nutzer XignUp Services und der getätigten Ausstellungen von Zertifikaten durch die XignUp Services zu überprüfen. Den Vertraulichkeitsinteressen des Kunden sowie dem Schutz seines Geschäftsbetriebs vor Beeinträchtigung wird von XiTrust in angemessener Weise Rechnung getragen unter Berücksichtigung des zur Anwendung kommenden Datenschutzrechts. Der Kunde ist verpflichtet, XiTrust im Rahmen der Überprüfung auf eigene Kosten zu unterstützen und XiTrust alle für die Überprüfung erforderlichen Informationen zu erteilen. Sollte die Überprüfung eine nicht

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **6/28**



vertragskonforme Nutzung der XignUp Services ergeben, verpflichtet sich der Kunde, binnen 30 Tagen ab der Feststellung der nicht vertragskonformen Nutzung durch XiTrust die nicht vertragskonforme Nutzung zu beheben und die entsprechenden Lizenzen in Zusammenarbeit mit XiTrust zu erwerben. Punkt 10 gilt entsprechend.

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

3.2 Funktionsumfang XignUp Services

Die jeweils zu Vertragsabschluss aktuelle XignUp Dokumentation wird spätestens mit Zugang zu den XiTrust XignUp Services zur Verfügung gestellt.

3.3 Leistungsumfang XignUp Services

XignUp ist ein cloudbasiertes Software-Produkt mit einem Prozess, der den Autorisierten Nutzern XignUp Services die Ausstellung von Zertifikaten durch den im Angebot bezeichneten Vertrauensdiensteanbieter einschließlich der Feststellung der digitalen Identität durch den im Angebot bezeichneten Sub-Unternehmer von XiTrust. ermöglicht. Die Nutzung des Systems erfolgt über eine Webschnittstelle, die sowohl für Administratoren des Kunden als auch für Autorisierte Nutzer XignUp Services zugänglich ist. Durch die Bereitstellung von statischen und dynamischen Links durch den Administrator an die Autorisierten Nutzer XignUp Services können Identifikationsverfahren flexibel und sicher durchgeführt werden.

Mitarbeiter des Kunden können sich nach entsprechender Aktivierung durch XiTrust als Administratoren im System anmelden, um verschiedene Identifikationsprozesse zu verwalten. Der Administrator hat die Möglichkeit, sowohl statische als auch dynamische Links zu erstellen und diese an die Endnutzer weiterzugeben.

Statische Links

Statische Links sind dafür konzipiert, mehrfach verwendet zu werden. Diese Links können von Administratoren erstellt und an verschiedene Autorisierte Nutzer XignUp Services weitergegeben werden. Jeder statische Link führt zu einem Identifikationsverfahren, das mehrmals aufgerufen werden kann. Der Administrator des Kunden trägt die Verantwortung dafür, an wen und wie diese Links verteilt werden.

Dynamische Links

Dynamische Links sind einmalige Links, die nach ihrer ersten Verwendung ablaufen. Diese Links bieten eine höhere Sicherheit und werden nach dem ersten erfolgreichen Identifikationsverfahren und Feststellung einer digitalen Identität ungültig. Auch hier obliegt es dem Administrator des Kunden, den Link sicher und zielgerichtet weiterzugeben.

Identifikationsverfahren

Jedes Identifikationsverfahren wird durch das Aufrufen eines Links gestartet. Der Prozess erfasst die notwendigen Daten zur Feststellung einer digitalen Identität und gewährleistet eine sichere und zuverlässige Verifikation. Die erfolgreiche Durchführung eines Identifikationsverfahrens wird systemseitig erfasst und abgerechnet.

Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt pro erfolgreichem Identifikationsverfahren (inklusive Ausstellung des Zertifikats). Jeder erfolgreich abgeschlossene Prozess wird im System protokolliert und dem Kunden entsprechend in Rechnung gestellt. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, die Verwendung der Links und die daraus resultierenden Identifikationsverfahren zu überwachen.

Verantwortlichkeiten des Kunden

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **7/28**



Der Kunde ist dafür verantwortlich, die Sorgfaltspflichten gem. Punkt 8 einzuhalten, die Zugangsdaten zu den XignUp Services sicher zu verwahren, einschließlich den Administrator und die Autorisierten Nutzer XignUp Services dazu zu verpflichten, und die erstellten Links entsprechend zu verwalten. Insbesondere hat der Kunde sicherzustellen, dass die Links nur an Autorisierte Nutzer XignUp Services weitergegeben werden und deren Nutzung überwacht wird.

Datensicherheit

Der Schutz der Daten hat höchste Priorität. Alle Identifikationsprozesse und gespeicherten Daten werden gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen verarbeitet und gesichert.

Diese Leistungsbeschreibung bildet die Grundlage für die Nutzung von XignUp und ist Bestandteil der XignUp Services Bestimmungen.

3.4 Wartungs- und Support Serviceleistungen

Die Wartungs- und Support Serviceleistungen von XiTrust im Rahmen der XignUp Services werden im SLA laut Anhang B1 geregelt.

3.5 Gewährleistung

XiTrust gewährleistet den in Punkt 4.4 bzw. Anhang B1 definierten Service Level der Wartungs- und Support Serviceleistungen während der Vertragslaufzeit.

XiTrust gewährleistet nicht die Verfügbarkeit der XignUp Services.

Der Kunde hat keinen Anspruch auf einen Services Level Credit (im Sinne eines Preisminderungsanspruchs), weil nur die erfolgreichen Identifikationsverfahren (inklusive Ausstellung des Zertifikats) in Rechnung gestellt werden, jedoch keine monatlichen Gebühren oder dergleichen.

XiTrust gewährleistet, dass die dem Kunden gemäß Punkt 4.1.1 eingeräumten Nutzungsrechte an den XiTrust XignUp keine Rechte Dritter verletzen. Siehe dazu Punkt 6 Freiheit von Rechten Dritter.

3.5.1 Keine Geltung der Gewährleistung

Die Gewährleistung gilt nicht

- ✓ für Mängel, die auf Bedienungsfehler und Nichtbeachtung von Sicherungsmaßnahmen bzw. auf die Nichteinhaltung der Sorgfaltspflichten des Kunden gem. Punkte 4.3 und 8 zurückzuführen sind, außer der Kunde weist nach, dass die Mängel auch bei Einhaltung der Sorgfaltspflichten auftreten,
- ✓ für die mit den XignUp Services erzielten Ergebnisse, soweit diese auf den Eingaben der Autorisierten Nutzer XignUp Services beruhen;
- ✓ bei selbst oder von Dritten veranlassten Eingriffen oder Änderungen der XignUp Services oder deren rechtswidrige Verwendung, insbesondere bei Missbrauch und/oder bei vertragswidriger Nutzung.

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

Höhere Gewalt im Sinne von Arbeitskonflikten, Naturkatastrophen, Pandemien (nur soweit sich diese durch behördliche Auflagen nachweislich auf die Leistungserbringung von XiTrust auswirken) und Transportsperrern sowie sonstige Umstände, die außerhalb der Einflussmöglichkeit von XiTrust liegen, entbinden XiTrust von der Leistungsverpflichtung, solange diese anhalten. Sofern die Situation der

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **8/28**



„Höheren Gewalt“ länger als 3 (drei) Monate andauert, haben XiTrust und der Kunde jeweils das Recht, den Vertrag mit einer dreimonatigen Kündigungsfrist zu beenden.

4. Haftung – Schadenersatz

Die Vertragsparteien haften wechselseitig für Schäden, die durch ihre Mitarbeiter oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht wurden, sowie für Personenschäden.

Eine darüberhinausgehende Haftung sowie die Haftung für Folgeschäden, indirekte und mittelbare Schäden, Begleitschäden jeglicher Art, Gewinn-Entgang und Umsatzverlust, erwartete aber nicht eingetretene Ersparnisse sowie Datenverlust (unter Berücksichtigung von Punkt 8.6 Datensicherheitsmaßnahmen) sind für die Vertragsparteien jedenfalls ausgeschlossen.

In diesem Zusammenhang verpflichten sich der Kunde und XiTrust zur Einhaltung von angemessenen Schadensminderungspflichten. Der Kunde hat dabei insbesondere

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

Für alle Ansprüche gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr ab Kenntnis des Schadens durch gerichtliche Geltendmachung. Punkt 4.5.1 gilt entsprechend.

5. Freiheit von Rechten Dritter

XiTrust stellt den Kunden von allen Ansprüchen Dritter frei, die wegen dessen Verletzung von Eigentums- oder Schutzrechten Dritter durch die vertragskonforme, rechtmäßige Nutzung der XignUp Services bestehen, vorausgesetzt, dass der Kunde XiTrust unverzüglich über die geltend gemachten Ansprüche schriftlich informiert, keine Zugeständnisse, Anerkenntnisse oder diesen gleichkommende Erklärungen abgibt und – soweit rechtlich möglich – die Verteidigung XiTrust überlässt und diese dabei angemessen unterstützt oder – falls dies rechtlich nicht möglich ist – sich gegen die geltend gemachten Ansprüche mit angemessener Unterstützung von XiTrust nach besten Kräften verteidigt.

Wenn XiTrust Grund zur Annahme hat oder wenn festgestellt wird, dass die XignUp Services die Eigentums- oder Schutzrechte eines Dritten verletzt haben, ist XiTrust berechtigt, den Vertrag unverzüglich zu kündigen und gemäß Punkt 11.5 Exit-Management zu beenden.

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

Die Gewährleistung dieses Punktes findet keine Anwendung, wenn die Verletzung von Schutzrechten Dritter durch ein über die vertragsgemäße Nutzung hinausgehendes oder gegen den Vertrag verstoßendes Verhalten des Kunden, dessen Verbundenen Unternehmen, der Geschäftspartner bzw der Autorisierten Nutzer verursacht wird.

Im Übrigen gelten die Haftungsbestimmungen gemäß Punkt 5.

6. Geistiges Eigentum

Sämtliche Eigentums-, Urheber- und sonstigen Immaterialgüterrechte an den XignUp Services samt XignUp Materialien stehen ausschließlich XiTrust zu. Der Kunde erhält die im Vertrag und in diesen XiTrust XignUp Services Bestimmungen festgelegten, nicht ausschließlichen Nutzungsrechte an den XignUp Services eingeräumt. Die Rechte am Identifikationsverfahren bzw am Verfahren zur Ausstellung der Zertifikate stehen jeweils dem im Angebot bezeichneten Sub-Unternehmer von XiTrust zu.

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **9/28**



7. Sorgfaltspflichten des Kunden

XiTrust weist darauf hin, dass die Erfüllung der Sorgfaltspflichten durch den Kunden, der Verbundenen Unternehmen, Geschäftspartner und der autorisierten Nutzer eine unabdingbare Voraussetzung für die Bereitstellung der XignUp Services ist.

7.1 Mitwirkungspflicht

Der Kunde ist verpflichtet, XiTrust nach bestem Wissen und Gewissen bei der Bereitstellung der XignUp Services unentgeltlich zu unterstützen. Der Kunde ist verpflichtet, XiTrust unverzüglich alle ihm verfügbaren, zur Leistungserbringung erforderlichen bzw. zweckmäßigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Der Kunde legt einen fachlich geeigneten Ansprechpartner für XiTrust samt Vertretungsregelung fest und übermittelt deren Kontaktdaten an XiTrust.

7.2 Warnpflicht

Der Kunde ist verpflichtet, XiTrust unverzüglich zu warnen, wenn eigene Systeme des Kunden kompromittiert werden und Zugangsdaten, Passwörter oder elektronische Schlüssel ausgespäht werden bzw. Malware in eigenem System festgestellt wird, wodurch auch die XignUp Services kompromittiert werden können.

Sollte der Kunde erkennen, oder den Verdacht haben, dass das eigene System manipuliert oder missbräuchlich verwendet wurde oder wird, hat er XiTrust unverzüglich in Kenntnis zu setzen und XiTrust wird unverzüglich beim Widerrufsdienst des VDA das Zertifikat widerrufen.

Die Meldung an XiTrust kann über das Support-Portal <https://servicedesk.xitrust.com>, per E-Mail an servicedesk@xitrust.com oder telefonisch werktags während den Geschäftszeiten unter +43 699 1410 2033 erfolgen.

7.3 Erfüllen der technischen Mindestanforderungen

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die für die vertragsgemäße Inanspruchnahme und Nutzung der XignUp Services erforderlichen und von XiTrust festgelegten technischen Mindestanforderungen gemäß Anhang B1 erfüllt werden.

7.4 Keine Weitergabe der Zugriffsberechtigung und -daten

Eine vertragswidrige Weitergabe der Zugriffsberechtigung der Autorisierten Nutzer XignUp Services zu den XignUp Services, insbesondere an unbefugte Dritte, ist nicht zulässig. Alle Zugriffsdaten sind geschützt aufzubewahren, sodass Dritte nicht darauf zugreifen können. Der Kunde wird XiTrust unverzüglich warnen, sofern der Verdacht besteht, dass unbefugte Dritte von den Zugriffsdaten Kenntnis erlangt haben könnten. Besteht der Verdacht einer unbefugten Kenntnisnahme der Zugriffsdaten durch Dritte, ist XiTrust berechtigt, den Zugriff des Kunden zu den XignUp Services nach Mitteilung an den Kunden vorübergehend zu sperren.

7.5 Datensicherheitsmaßnahmen

XiTrust führt im Rahmen des Betriebs der XignUp Services Backups der Lösung durch. Der Administrator des Kunden kann die festgestellten digitalen Identitäten in der Administrations-Übersicht des jeweiligen Kunden abrufen und extrahieren. XiTrust empfiehlt dem Kunden selbstständig einen regelmäßigen Export der Datensätze durchzuführen.

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **10/28**



7.6 Compliance

Die Parteien verpflichten sich im Zusammenhang mit der Bereitstellung bzw. Nutzung der XignUp Services zur Einhaltung des Vertrags und aller zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere der DSGVO und des DSGVO, und haften einander dafür. Der Kunde verpflichtet sich auch zur Einhaltung des Vertrags durch die Verbundenen Unternehmen, Geschäftspartner und Autorisierten Nutzer, und haftet gegenüber XiTrust dafür.

7.7 Referenz

Der Kunde erteilt seine Zustimmung, dass XiTrust ihn Dritten gegenüber als Referenz benennt. Darüberhinausgehende Marketingaktivitäten, z. B. Success Story, werden im Einvernehmen mit dem Kunden abgestimmt.

8. Eskalationsmanagement

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

9. Entgelt

9.1 Festgelegtes Entgelt

Die Bereitstellung der XignUp Services erfolgt ausschließlich bei fristgerechter Bezahlung des von XiTrust im Angebot festgelegten Entgelts. Siehe dazu bitte auch den Punkt 4.3 Leistungsumfang, Unterpunkt „Abrechnung“.

XiTrust ist berechtigt, bei einer vom Kunden gewünschten Abrechnung über eine Plattform die dafür entstehenden Kosten und die erforderlichen administrativen Aufwände zu verrechnen.

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

Es wird ausdrücklich Wertbeständigkeit sämtlicher Entgelte vereinbart. Als Maß zur Berechnung der Wertbeständigkeit dient der von der Statistik Austria verlaubliche, aktuelle Verbraucherpreisindex bzw. der von Amts wegen an seine Stelle tretende Index. Als Bezugsgröße für diesen Vertrag dient die in dem Monat des Vertragsabschlusses (Datum der XiTrust Auftragsbestätigung) verlaubliche Indexzahl. Eine allfällige Indexanpassung erfolgt einmal jährlich mit der Verrechnung des Entgelts. Die Berechnungsbasis ist immer der zuletzt verrechnete Rechnungsbetrag mit dem Indexwert des Monats der Rechnungslegung.

Außerdem ist XiTrust einmal pro Vertragsjahr zur Preisänderung berechtigt, indem sämtliche indexbasierten Änderungen sowie Preisänderungen bei von XiTrust zugekauften Leistungen Dritter während der Vertragslaufzeit an den Kunden weitergegeben werden können. Für Dienstleistungen (insbesondere Consulting-Services, Wartungs- und Support-Serviceleistungen) außerhalb der Geschäftszeiten werden von XiTrust jene Zuschläge in Rechnung gestellt, die sich aus dem gültigen Kollektivvertrag für Angestellte und Unternehmen im Bereich Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik (IT-KV) ergeben.

Das Recht des Kunden zur Auf- bzw. Gegenrechnung ist ausgeschlossen, es sei denn die aufzurechnenden Ansprüche sind rechtskräftig festgestellt oder ausdrücklich unbestritten.

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **11/28**



9.2 Rechnungslegung

Die Rechnungslegung der Entgelte für XiTrust XignUp wird im Angebot geregelt.

9.3 Zahlungsverzug

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

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

10. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

10.1 Vertragslaufzeit

Jede Partei hat das Recht, den Vertrag jederzeit mit einer Frist von 3 Monaten schriftlich zu kündigen.

10.2 Außerordentliche Kündigung

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

Ein wichtiger Grund besteht für XiTrust insbesondere dann, wenn der Kunde sich trotz schriftlicher Mahnung unter angemessener Fristsetzung mit der Bezahlung des Entgelts in Zahlungsverzug befindet, wenn der Kunde, dessen Verbundene Unternehmen, Geschäftspartner bzw. Autorisierte Nutzer gegen die Regelungen über Nutzungsrechte einräumen verstoßen und diesen Verstoß trotz Aufforderung von XiTrust nicht binnen 30 Tagen ab Feststellung des Verstoßes durch XiTrust beheben oder in sonstiger Weise gegen wesentliche Pflichten aus dem Vertrag verstoßen.

Nach ihrer Wahl kann XiTrust bei Vorliegen eines wichtigen Grundes auf Seiten des Kunden den Zugriff zu den XignUp Services zunächst vorübergehend sperren und den Kunden unter angemessener Fristsetzung zur Beseitigung des Pflichtverstoßes bzw. zur Vertragserfüllung auffordern. Weitergehende Rechte von XiTrust bleiben hiervon unberührt.

10.3 Form der Kündigung

Jegliche Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform und Unterfertigung durch vertretungsbefugte Personen des Kunden.

Eine Kündigungserklärung des Kunden an XiTrust ist mittels E-Mail an accounting@xitrust.com zu übermitteln.

10.4 Exit-Management

Mit dem Vertragsende ist der Kunde nicht mehr berechtigt, die XignUp Services sowie die Vertraulichen Informationen von XiTrust gemäß Punkt 12.1 zu nutzen.

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **12/28**



Für 30 Kalendertage nach dem Ende der Vertragslaufzeit gewährt XiTrust dem Kunden und den Verbundenen Unternehmen lediglich Zugriff auf die XignUp Services mit dem alleinigen Zweck der Datensicherung durch den Kunden. Anschließend wird der Zugriff des Kunden deaktiviert und die Kundendaten unwiderruflich gelöscht.

Mit dem Exit-Management erfüllt XiTrust etwaige datenschutzrechtliche Rückgabe- bzw. Löschungspflichten gemäß Anhang C.

11. Vertraulichkeit

Der Kunde und XiTrust vereinbaren eine während der Vertragslaufzeit mit einer Nachfrist von 3 (drei) Jahren geltende wechselseitige Verschwiegenheitsverpflichtung, wobei jede der Parteien als Informationsempfänger gilt.

11.1 Definition „Vertrauliche Informationen“

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

11.2 Verschwiegenheitsverpflichtung

Der Informationsempfänger verpflichtet sich, alle vertraulichen Informationen

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

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

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

11.3 Ausnahmen

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

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

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

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

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **13/28**



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

12. Datensicherheit und Datenschutz

Die Datensicherheitsmaßnahmen sind im Service Level Agreement gemäß Anhang B1 und in den Technischen und Organisatorischen Maßnahmen gemäß Anhang C festgelegt. XiTrust ist berechtigt, die Sicherheitsmaßnahmen abzuändern, solange das entsprechende Sicherheits- bzw. Datenschutz-Niveau nicht unterschritten wird.

XiTrust ist hinsichtlich der Bereitstellung der XignUp Services datenschutzrechtlicher Auftragsverarbeiter gegenüber dem Kunden. Gemäß Art 28 DSGVO treffen der Kunde und XiTrust eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung laut Anhang C.

13. Änderungen, Aktualisierungen und Mitteilungen

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

XiTrust kann diese XignUp Services Bestimmungen jederzeit ändern, insbesondere um diese gesetzlichen Änderungen oder Änderungen der XiTrust XignUp anzupassen.

XiTrust veröffentlicht die geänderten Bestimmungen auf der Website mit dem „Datum der letzten Aktualisierung“. Benachrichtigungen über Änderungen der XignUp Services Bestimmungen werden dem Kunden per E-Mail zugesandt.

Sofern der Kunde einen berechtigten Grund hat, der Änderung der XignUp Services Bestimmungen zu widersprechen, kann er den Vertrag durch eine schriftliche und von vertretungsbefugten Personen des Kunden unterzeichnete Erklärung gegenüber XiTrust binnen 30 Tagen ab dem Datum der Mitteilung von XiTrust über die Änderung mit Wirkung zu einem vom Kunden festgelegten Zeitpunkt kündigen. Eine Kündigungserklärung des Kunden an XiTrust ist mittels E-Mail an accounting@xitrust.com zu übermitteln.

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

14. Sonstige Bestimmungen

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

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

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

Änderungen des Vertrags bedürfen der Einvernehmlichkeit und Schriftform, dies gilt auch und insbesondere für eine allfällige Vereinbarung über das Abgehen vom Schriftformerfordernis, ausgenommen das Änderungsrecht von XiTrust gem. Punkt 14.

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

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **14/28**



15. Anhänge

Anhang A: nicht enthalten

Anhang B: XignUp Service Level Agreement

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

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

Anlage 2 zu Anhang C - Technische und Organisatorische Maßnahmen

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **15/28**



Anhang B1: Service Level Agreement (SLA)

Das SLA regelt den Funktionsumfang und die Serviceleistungen von XiTrust im Rahmen der XiTrust XignUp Services.

1. XiTrust XignUp

1.1 Features

Die jeweils zu Vertragsabschluss aktuelle Dokumentation wird spätestens mit Zugang zu den XignUp Services zur Verfügung gestellt. Der jeweils gegenwärtige Funktionsumfang der XignUp Services kann der beigelegten Dokumentation entnommen werden.

1.2 Technische Mindestanforderungen

- ✓ Unterstützte Browser: Microsoft Edge, Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox in jeweils aktueller Version
- ✓ Smartphone: Für die Durchführung der Identifizierung ist ein Smartphone mit einer maximal drei Jahren alten Betriebssystemversion erforderlich.
- ✓ Internetverbindung: Eine hinreichende Internet-Verbindung und Firewall-Freischaltung zu den XignUp Services als webbasierte On-Demand-Lösung obliegt der Verantwortung des Kunden. Details zu notwendigen Firewall-Freischaltungen sind der Dokumentation zu entnehmen.
- ✓ Passwort Richtlinie: entsprechend den in den XignUp Services vorgegebenen Mindestanforderungen

2. Service Level

2.1 Definitionen

- ✓ Ausfallzeiten, mit Ausnahme von geplanten Ausfallzeiten, bezeichnet jene Zeiträume, in denen die XignUp Services für die Autorisierten Nutzer nicht verfügbar sind.
- ✓ Geplante Ausfallzeit bezeichnet Ausfallzeiten im Zusammenhang mit von XiTrust angekündigten Netzwerk-, Hardware- oder Dienstwartungen oder -upgrades bzw. -updates.

XiTrust kündigt dem Kunden geplante Ausfallszeiten und deren Dauer (z.B.: für Wartungen) mit einer Vorlaufzeit von einer Woche an. XiTrust kann auch Ad-hoc-Wartungsfenster mit einer Vorlaufzeit von 4 Stunden ankündigen. Die Information erfolgt über E-Mail an eine vom Kunden bereitgestellte E-Mail-Adresse.

- ✓ Vorfall ist jedes einzelne Ereignis oder jede Gruppe von Ereignissen, die zu Ausfallzeiten führt.

XiTrust gewährleistet nicht die Verfügbarkeit der XignUp Services. Der Kunde hat keinen Anspruch auf einen Services Level Credit (im Sinne eines Preisminderungsanspruchs), weil nur die erfolgreichen Identifikationsverfahren (inklusive Ausstellung des Zertifikats) in Rechnung gestellt werden, jedoch keine monatlichen Gebühren oder dergleichen.

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **16/28**



3. Wartungs- und Support-Serviceleistungen

3.1 Software-Wartung

Im Rahmen der Softwarewartung erbringt XiTrust folgende Leistungen:

- Bereitstellung von Updates und ihrer Dokumentation;
- Bereitstellung von Fixes (ergänzte, verbesserte oder geänderte Produkte gleicher Funktionalität), jeweils soweit verfügbar;
- Fehlerbehandlung nach Eingang der Fehlermeldung in Textform.

Installation von Service Packs: Bereithaltung von Service-Packs ausschließlich für das aktuelle von XiTrust bereitgehaltene Update. Service-Packs sind Programmänderungen zur Behebung von Software-Fehlern. Ein Softwarefehler liegt insbesondere dann vor, wenn XiTrust XignUp eine im Funktionsumfang 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. Siehe bitte außerdem den Punkt 3.3. "Nicht in Software-Wartung bzw Software-Support enthaltene Leistungen".

3.2 Software-Support

Support ist die Remote Beantwortung von Anfragen des Kunden zur Anwendung der XignUp Services („Support-Anfrage“) und die Remote Behebung von Software-Fehlern in den XignUp Services („Fehlermeldung“).

3.2.1 Support Levels

1st Level Support: Der Kunde ist verpflichtet, sich bei einfachen Supportfällen die FAQ, einzusehen unter <https://documentation.xitrust.com/> zu informieren und zu versuchen, diese selbst zu lösen.

2nd Level Support: Liegt ein Fehler vor, welcher den 1st Level Support übersteigt bzw im Rahmen des 1st Level Supports vom Kunden nicht gelöst werden kann, kann der Kunde den 2nd Level Support bei XiTrust kontaktieren.

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

3.2.2 Fehlermeldungen

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

- ✓ Meldung über das für Kunden zugängliche Support-Portal unter <https://servicedesk.xitrust.com>
- ✓ per E-Mail an die E-Mail-Adresse servicedesk@xitrust.com (24x7, Reaktion durch XiTrust jedoch ausschließlich während der Geschäftszeiten von XiTrust)
- ✓ telefonisch unter +43 316 23 20 31 (ausschließlich während der Geschäftszeiten von XiTrust)

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

- ✓ Die Meldung muss ausreichend Informationen enthalten, um das Problem reproduzieren zu können.

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **17/28**



- ✓ Die Meldung muss die Angabe der Programmfunktion und den Text der Software-Fehlermeldung enthalten.
- ✓ Die Meldung muss eine genaue Beschreibung des Fehlers enthalten und die Fehlerauswirkungen beschreiben.

Mitwirkungspflichten des Kunden bei Fehlermeldungen:

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

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

3.2.3 Reaktionszeiten

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

XiTrust garantiert die Einhaltung folgender Reaktionszeiten innerhalb der Geschäftszeiten von XiTrust (die Zeitangaben gelten jeweils ab Fehlermeldung innerhalb der Geschäftszeiten bzw. bei Fehlermeldung außerhalb der Geschäftszeiten ab dem darauffolgenden Beginn der Geschäftszeiten):

Priorität	Erstreaktion nach	Qualifizierte Reaktion nach	Status-Update	Temporäre Lösung nach	Permanente Lösung
1	5 Std.	10 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.*

*n.a.= nicht anwendbar

Priorität 1 – Totalausfall der XignUp Services: Dieser Fehlertyp hat nachhaltigen Einfluss auf die Nutzung der XiTrust XignUp Services und erfordert eine schnelle Reaktion.

Beispiele:

- Komplettausfall einer der XignUp Services - Systemkomponenten
- Digitale Identifikation nicht möglich
- XignUp Services sind nicht verfügbar
- Anmeldung bei den XiTrust XignUp Services funktioniert für zumindest 20 % der Autorisierten Nutzer nicht

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **18/28**



Priorität 2 – Ausfall eines Haupt-Features der XiTrust XignUp: Dieser Problemtyp erfordert ebenfalls eine schnelle Reaktion.

Beispiele:

- Abstürze der XignUp Services während der Laufzeit bzw. Störungen, die zu einer Beeinträchtigung wesentlicher Funktionalitäten führen
- Einzelne Autorisierte Nutzer oder Gruppen von Autorisierten Nutzern (< 20%) können sich nicht anmelden
- Einzelne Identifizierungsprozesse nicht möglich
- Schnittstelle (API) zu XignUp Services funktioniert nicht

Priorität 3 – Störungen, die die Nutzbarkeit der XignUp Services nur gering beeinträchtigen und sich dementsprechend nur auf einen kleinen Teil der Funktionalitäten erstrecken.

Priorität 4 – Diese Art von Problemen ist von allgemeiner Natur und beinhaltet Fragen danach, wie sich die XignUp Services verhalten. Fragen dieser Priorität können im Regelfall sofort beantwortet werden.

Die Reaktionsstufen werden wie folgt definiert:

Erstreaktion: Der Fehlermeldung wird eine Ticketnummer durch XiTrust zugewiesen. Diese Ticketnummer ist bei der weiteren Kommunikation mit XiTrust zu verwenden.

Qualifizierte Reaktion: Die bearbeitende Person von XiTrust hat mit der Problemanalyse begonnen und übermittelt ein erstes Status-Update. Die Information erfolgt im Ticket.

Status-Update: XiTrust informiert die vom Kunden genannte Kontaktperson über die aktuelle Situation und nächste Schritte. Die Information erfolgt im Ticket.

Temporäre Lösung: Unter einer temporären Lösung wird eine Lösung verstanden, welche ein Resultat erbringt, das mit der normalen Funktionsweise vergleichbar ist. Hierzu kann es jedoch erforderlich sein, dass Autorisierte Nutzer bestimmte Aufgaben manuell durchführen müssen oder einzelne Prozessschritte auf andere Instanzen ausgelagert werden.

Gegebenenfalls Permanente Lösung: Es wird ein Hot Fix installiert, welcher das Problem permanent löst.

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

- ✓ Software-Support und Software-Wartungsleistungen außerhalb der Geschäftszeiten von XiTrust
- ✓ Software-Support und Software-Wartungsleistungen vor Ort beim Kunden
- ✓ Software-Wartung und Software-Support für vom Kunden oder von Dritten erstellte Software
- ✓ Schulungen beim Kunden
- ✓ Kundenspezifische Änderungen an den XignUp Services

3.4 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet, XiTrust unverzüglich alle ihm verfügbaren, zur Leistungserbringung erforderlichen bzw. zweckmäßigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen. XiTrust weist darauf hin, dass die Erfüllung dieser Mitwirkungspflicht unabdingbare Voraussetzung für eine erfolgreiche, schnelle und mangelfreie Leistungserbringung bzw. Fehlerbehebung ist.

Eine Nicht-Einhaltung der Mitwirkungspflichten, zB bei Verzögerungen durch den Kunden, führen zur Aussetzung der Geltung des SLA.

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **19/28**



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

1. Hintergrund

Diese AVV gilt für Personenbezogene Daten, die von XiTrust im Zusammenhang mit der Bereitstellung der XignUp Services als Auftragsverarbeiter verarbeitet werden.

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

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

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

2. Definitionen

Datenschutzvorschriften: umfassen die DSGVO und das DSG

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

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

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

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

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

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

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

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **20/28**



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

Wenn der Kunde der Ansicht ist, dass XiTrust seinen Datenschutz- und Sicherheitsverpflichtungen nicht nachkommt, kann der Kunde den von XiTrust bestellten Datenschutzbeauftragten unter der E-Mail-Adresse datenschutz@xitrust.com kontaktieren

4. Sicherheit der Datenverarbeitung

4.1 Angemessene Technische und Organisatorische Maßnahmen

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

4.2 Änderungen

XiTrust kann die in Anlage 2 angeführten Maßnahmen jederzeit ohne Vorankündigung ändern, solange sie ein vergleichbares oder besseres Sicherheitsniveau aufrechterhalten.

4.3 Datenschutzvorrichtungen

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

5. Pflichten von XiTrust

5.1 Weisungen des Kunden als Verantwortlichen

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

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

5.2 Qualitätssicherung

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

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **21/28**



5.3 Unterstützung des Kunden

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

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

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

Der Kunde wird XiTrust den Aufwand für die Unterstützungsleistungen abgelden.

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

5.4 Meldungen von Verletzungen des Schutzes Personenbezogener Daten

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

6. Datenexport und -löschung

Während der Laufzeit des Vertrags hat der Kunde jederzeit die Möglichkeit, auf die in den XignUp Services gespeicherten Personenbezogenen Daten zuzugreifen, diese zu extrahieren, zu berichtigen und zu löschen. XiTrust weist jedoch in diesem Zusammenhang ausdrücklich auf die Verpflichtung des Kunden zu den Datensicherheitsmaßnahmen gemäß Punkt 8.6 des Hauptteils der XiTrust XignUp Bestimmungen hin.

Mit dem Ende der Vertragslaufzeit ist der Kunde nicht mehr berechtigt, die XignUp Services sowie die Vertraulichen Informationen von XiTrust zu nutzen. Für 30 Kalendertage nach dem Ende der Vertragslaufzeit gewährt XiTrust dem Kunden und den Verbundenen Unternehmen Zugriff auf die XignUp Services mit dem alleinigen Zweck der Datensicherung, damit der Kunde die Kundendaten abschließend extrahieren kann (dies entspricht der Rückgabe der Personenbezogenen Daten).

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

7. Kontrollrechte des Kunden als Verantwortlicher

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

Insoweit die Kontrollanforderungen des Kunden durch die Übermittlung der Prüfberichte und sonstiger vom Kunden zu diesem Zweck angefragten Informationen nicht angemessen erfüllt werden können, kann

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **22/28**



der Kunde oder ein von ihm beauftragter Prüfer die Kontrollumgebung und die Einhaltung der Technischen und Organisatorischen Maßnahmen (TOMs), die die Produktivsysteme der XignUp Services schützen, unter einvernehmlicher terminlicher Vereinbarung auf eigene Kosten prüfen, es sei denn die Prüfung erfolgt formell durch eine Aufsichtsbehörde. Bei sachlichen, in der Person des beauftragten Prüfers begründeten Einwänden kann XiTrust der Auswahl des beauftragten Prüfers widersprechen. Der Kunde bekommt keinen Zugriff auf die Daten anderer Kunden von XiTrust oder Einrichtungen bzw. Systeme, welche nicht im Zusammenhang mit der Bereitstellung der XignUp Services stehen.

8. Sub-Auftragsverarbeiter

8.1 Zulässiger Einsatz

Der Kunde erteilt hiermit XiTrust seine vorherige allgemeine schriftliche Genehmigung, im Rahmen der Erfüllung seiner vertraglich vereinbarten Leistungen die Verarbeitung von Personenbezogenen Daten unter den nachfolgenden Voraussetzungen auf Sub-Auftragsverarbeiter zu übertragen:

- ✓ XiTrust wählt Sub-Auftragsverarbeiter nach deren Eignung und unter Beachtung der geltenden Datenschutzbestimmungen sorgfältig aus. Bei der Beurteilung der Eignung berücksichtigt XiTrust insbesondere die von den Sub-Auftragsverarbeitern getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen im Sinne von Art. 32 DS-GVO unter Berücksichtigung der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung, sowie bei Übermittlungen personenbezogener Daten an Drittländer die Einhaltung des Kapitel V DSGVO, insbesondere, sofern kein Angemessenheitsbeschluss gem. Art 45 Abs 3 DSGVO vorliegt, das Vorsehen von geeigneten Garantien gem. Art 46 DSGVO durch den Sub-Auftragsverarbeiter.
- ✓ XiTrust beauftragt Sub-Auftragsverarbeiter auf Basis schriftlicher Verträge nach Maßgabe des Art 28 DSGVO, die mit den Datenschutzpflichten dieser AVV in Bezug auf die Verarbeitung Personenbezogener Daten durch den Sub-Auftragsverarbeiter, insbesondere den geeigneten Technischen und Organisatorischen Maßnahmen, in Einklang stehen. XiTrust haftet für etwaige Verstöße durch den Sub-Auftragsverarbeiter gemäß den XignUp Services Bestimmungen.
- ✓ Die jeweils gültige Liste der Sub-Auftragsverarbeiter von XiTrust samt deren Tätigkeitsbereich wird dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

8.2 Neue Sub-Auftragsverarbeiter

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

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

8.3 Einspruch gegen neue Sub-Auftragsverarbeiter

Sofern der Kunde gemäß Datenschutzrecht einen berechtigten Grund hat, der Verarbeitung Personenbezogener Daten durch den/die neuen Sub-Auftragsverarbeiter für die XignUp Services laut Vertrag zu widersprechen, kann er den Vertrag durch schriftliche und von vertretungsbefugten Personen des Kunden unterzeichnete Erklärung gegenüber XiTrust binnen 30 Tagen ab dem Datum der Mitteilung von XiTrust über den neuen Sub-Auftragsverarbeiter mit Wirkung zu einem vom Kunden festgelegten Zeitpunkt kündigen. Eine Kündigungserklärung des Kunden an XiTrust ist mittels E-Mail an accounting@xitrust.com zu übermitteln. Kündigt der Kunde nicht innerhalb der Frist von 30 Tagen, gilt der neue Sub-Auftragsverarbeiter als vom Kunden genehmigt.

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **23/28**



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

8.4 Notfallaustausch

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

9. Dokumentation; Verarbeitungsverzeichnis

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

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **24/28**



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

Gegenstand und Zweck

XiTrust verarbeitet Personenbezogene Daten im Rahmen der AVV ausschließlich im Zusammenhang mit der Bereitstellung der XignUp Services für den Kunden und dessen Verbundene Unternehmen

- ✓ in der Administrations-Übersicht des Kunden zum Zweck
 - der Prüfung wie viele Identitäten ausgestellt wurden,
 - ob das jeweilige Verfahren einwandfrei funktioniert bzw. welche Fehler aufgetreten sind
- ✓ zur Erbringung von Software-Support und Software-Wartung
- ✓ um die XignUp Services zu überwachen, zu betreiben und bereitzustellen
- ✓ zur Kommunikation mit Autorisierten Nutzern XignUp Services (ausschließlich zur Erbringung von Software-Wartung und Software-Support)
- ✓ zur Speicherung von Personenbezogenen Daten in Rechenzentren von Sub-Auftragsverarbeitern
- ✓ zum Upload von Korrekturen, Service Packs, Updates oder Upgrades in die XignUp Services
- ✓ zum Erstellen von Sicherungskopien der Personenbezogenen Daten
- ✓ für den Netzwerkzugang, um die Übertragung von Personenbezogenen Daten zu ermöglichen
- ✓ zur Ausführung von Weisungen des Auftraggebers gemäß dem AVV

Dauer der Verarbeitung Personenbezogener Daten

Die Dauer der AVV entspricht der Laufzeit des Vertrags zwischen dem Kunden und XiTrust über die XignUp Services.

Betroffene Personen

In der Regel lassen sich die von der Verarbeitung betroffenen Personen folgenden Kategorien zuordnen: Autorisierte Nutzer XignUp Services, wie insbesondere Mitarbeiter, Geschäftspartner oder sonstige Personen, deren Personenbezogene Daten in den XignUp Services gespeichert werden sowie Ansprechpartner des Kunden gem. SLA, Anhang B1 bzw. Unterstützung gem. Punkt 5.3 des AVV.

Datenkategorien

In der Regel lassen sich die Personenbezogenen Daten folgenden Datenkategorien zuordnen: Kontaktdaten (Vorname, Nachname, E-Mail*), Systemzugriff/-nutzung/-berechtigungsdaten, Name des Unternehmens, und anwendungsspezifische Daten, welche von den Autorisierten Nutzern XignUp Services des Kunden in den XignUp Services erfasst werden.

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **25/28**



Anlage 2 zu Anhang C – Technische und Organisatorische Maßnahmen

Für die Nutzung der XiTrust XignUp Services werden von XiTrust und seinen Sub-Auftragsverarbeitern die folgenden Technischen und Organisatorischen Maßnahmen getroffen:

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

XITRUST

Secure Technologies GmbH
 Reininghausstraße 3
 8020 Graz
 Österreich
 EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
 Telefon DE | +49 2161 549 99 78
 Telefon CH | +41 796 25 10 13
 E-Mail | office@xitrust.com
 Web | <https://www.xitrust.com>

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
 Gerichtsstand | Graz
 IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
 BIC | BKAUATWW
 UID | ATU53880402 Seite **26/28**



<p style="text-align: center;">Trennungskontrolle</p> <p>Im Rahmen des Trennungsgebots wird gewährleistet, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Daten getrennt verarbeitet werden können.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mandantentrennung • Trennung von Produktiv- und Testsystem • Getrennte Speicherung
<p>Integrität (Art 32 Abs 1 lit b DSGVO)</p>	
<p style="text-align: center;">Weitergabekontrolle</p> <p>Mit der Weitergabekontrolle wird verhindert, dass Datenträger unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können und dass überprüft wird, an welche Stellen eine Übermittlung Personenbezogener Daten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kein unbefugtes Lesen, Kopieren, Ändern oder Entfernen bei elektronischer Übertragung oder Transport • Verschlüsselung • Virtual Private Networks • Geschützte Verbindung von und zum Rechenzentrum
<p style="text-align: center;">Eingabekontrolle</p> <p>Die Eingabekontrolle gewährleistet, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, welche Personenbezogenen Daten zu welcher Zeit von wem in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert, d. h. auch gelöscht und entfernt worden sind.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Protokollierung, ob und von wem Personenbezogene Daten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind • Eingabe, Veränderung oder Entfernung nur in Zusammenwirken mit dem Verantwortlichen
<p>Verfügbarkeit und Belastbarkeit (Art 32 Abs lit b DSGVO)</p>	
<p style="text-align: center;">Verfügbarkeitskontrolle</p> <p>Durch folgende Maßnahmen wird sichergestellt, dass Daten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt und für den Auftraggeber stets verfügbar sind.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Backup-Strategie (online/offline; on-site/off-site) • Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV, Dieselaggregat) • Virenschutz • Firewall • Meldewege und Notfallpläne • Security Checks auf Infrastruktur- und Applikationsebene • Mehrstufiges Sicherungskonzept mit verschlüsselter Auslagerung der Sicherungen in ein Ausweichrechenzentrum • Standardprozesse bei Wechsel/Ausscheiden von Mitarbeitern • Rasche Wiederherstellbarkeit (Art 32 Abs 1 lit c DSGVO)
<p>Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung (Art 32 Abs 1 lit d DSGVO)</p>	

XITRUST

Secure Technologies GmbH
 Reininghausstraße 3
 8020 Graz
 Österreich
 EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
 Telefon DE | +49 2161 549 99 78
 Telefon CH | +41 796 25 10 13
 E-Mail | office@xitrust.com
 Web | https://www.xitrust.com

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
 Gerichtsstand | Graz
 IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
 BIC | BKAUATWW
 UID | ATU53880402 Seite **27/28**



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

XITRUST

Secure Technologies GmbH
Reininghausstraße 3
8020 Graz
Österreich
EUROPE

KONTAKT

Telefon AT | +43 316 23 20 31
Telefon DE | +49 2161 549 99 78
Telefon CH | +41 796 25 10 13
E-Mail | office@xitrust.com
Web | https://www.xitrust.com

UNTERNEHMEN

FN | 219152h
Gerichtsstand | Graz
IBAN | AT44 1200 0100 2694 8066
BIC | BKAUATWW
UID | ATU53880402 Seite **28/28**