

31. Aug. 2026

SaaS-Vertrag

Vertrag über die Bereitstellung und Nutzung von Software als Service (Software-as-a-Service)

zwischen

TeleMatrik PTS GmbH

Montfortplatz 2, A-6923 Lauterach, Österreich

– nachfolgend „TeleMatrik“ oder „Anbieter“ genannt –

und

Partnergesellschaft

– nachfolgend „Kunde“ genannt –

– TeleMatrik und der Kunde nachfolgend gemeinsam „Parteien“ und einzeln „Partei“ genannt –

wird zum vereinbarten Vertragsbeginn nachfolgender SaaS-Vertrag geschlossen (nachfolgend „Vertrag“).

1. Vertragsgegenstand

1.1 TeleMatrik betreibt für den Kunden die in der Auftragsbestätigung bzw. im Angebot bezeichnete Software (nachfolgend „SaaS-Software“) als Software-as-a-Service-Lösung und stellt sie dem Kunden über eine Internetverbindung zur Nutzung im Rahmen dieses Vertrages zur Verfügung.

1.2 Der Kunde erwirbt kein Eigentum und keine dauerhafte Lizenz an der SaaS-Software. TeleMatrik betreibt, hostet, pflegt und aktualisiert die SaaS-Software auf eigener oder von ihr beauftragter Infrastruktur (Rechenzentrum/Cloud-Anbieter) innerhalb der EU/des EWR, sofern im Angebot nicht abweichend geregelt.

1.3 Funktionsumfang, Anzahl der Nutzer, Arbeitsplätze, Fahrzeuge bzw. sonstiger Nutzungseinheiten sowie etwaige Zusatzmodule ergeben sich aus dem Angebot bzw. der Auftragsbestätigung, die Bestandteil dieses Vertrages ist.

1.4 Gegenstand dieses Vertrages ist ausschließlich die Bereitstellung der SaaS-Software gemäß den nachfolgenden Bestimmungen. Ergänzende Leistungen wie Customizing, Datenmigration, Schnittstellenentwicklung oder Schulungen sind nicht umfasst und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

2. Nutzungsrecht

2.1 TeleMatrik räumt dem Kunden für die Dauer dieses Vertrages das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht ein, die SaaS-Software im vereinbarten Umfang für eigene Geschäftszwecke des Kunden bzw. seiner Unternehmensgruppe zu nutzen.

2.2 Die Nutzung ist auf die in der Auftragsbestätigung festgelegte Anzahl an Nutzern, Arbeitsplätzen bzw. sonstigen Nutzungseinheiten begrenzt. Eine Überschreitung ist TeleMatrik unverzüglich anzuzeigen; die zusätzliche Nutzung wird gesondert nach der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung gestellt.

2.3 Der Kunde darf die SaaS-Software nicht an Dritte weitergeben, im Rahmen von Application Service Providing oder vergleichbaren Modellen Dritten zur Nutzung überlassen, oder sie – soweit technisch möglich – dekompile, zurückentwickeln oder verändern, außer soweit dies gesetzlich zwingend zulässig ist.

2.4 Zugangsdaten (Benutzerkonten, Passwörter, API-Schlüssel) sind vom Kunden geheim zu halten und vor dem Zugriff Unbefugter zu schützen. Der Kunde hat den Verdacht eines Missbrauchs unverzüglich zu melden. Der Kunde haftet für Handlungen, die unter Verwendung seiner Zugangsdaten vorgenommen werden, soweit er den Missbrauch zu vertreten hat.

2.5 Mit Beendigung dieses Vertrages erlischt das Nutzungsrecht; TeleMatrik ist berechtigt, den Zugang zur SaaS-Software zu sperren, vorbehaltlich der Regelungen zum Datenexport in Punkt 4.4.

3. Vertragslaufzeit und Kündigung

3.1 Dieser Vertrag beginnt mit dem vereinbarten Vertragsbeginn bzw. der Bereitstellung des Zugangs zur SaaS-Software und läuft zunächst für 36 Monate. Er verlängert sich danach automatisch um jeweils weitere 12 Monate, wenn er nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit von einer der Parteien schriftlich gekündigt wird.

3.2 Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für TeleMatrik insbesondere vor, wenn der Kunde mit der Zahlung des SaaS-Entgelts trotz Mahnung und Setzung einer angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen in Verzug bleibt, oder der Kunde die SaaS-Software entgegen Punkt 2 nutzt.

3.3 Kündigungen bedürfen der Schriftform (E-Mail genügt).

3.4 Nach Beendigung des Vertrages stellt TeleMatrik dem Kunden für einen Zeitraum von 30 Tagen die Möglichkeit zum Export der vom Kunden in der SaaS-Software gespeicherten Daten in einem gängigen, weiterverarbeitbaren Format zur Verfügung. Nach Ablauf dieser Frist ist TeleMatrik berechtigt, die Daten des Kunden endgültig zu löschen, soweit dem keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. TeleMatrik bestätigt die vollständige Löschung dem Kunden schriftlich innerhalb von 30 Tagen nach Ablauf der Exportfrist. Soweit gesetzliche Aufbewahrungspflichten einer Löschung entgegenstehen, werden die betroffenen Daten gesperrt und nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist unverzüglich gelöscht; der Kunde wird hierüber informiert.

4. Entgelt und Zahlungsbedingungen

4.1 Das Entgelt für die Nutzung der SaaS-Software („SaaS-Entgelt“) ergibt sich aus dem Angebot bzw. der Auftragsbestätigung und wird jährlich im Voraus in Rechnung gestellt.

4.2 Sämtliche Preise verstehen sich netto zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

4.3 Das SaaS-Entgelt ist wertgesichert. Maßgeblicher Index für die Wertsicherung ist der von der Bundesanstalt Statistik Österreich verlautebare Verbraucherpreisindex (VPI) des abgelaufenen Kalenderjahres. Die Anpassung erfolgt jährlich mit der Rechnungsstellung vor Beginn der neuen Vertragsperiode entsprechend der prozentuellen Veränderung des Index gegenüber dem Vorjahr, mindestens jedoch um 1 %.

4.4 Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne jeden Abzug zur Zahlung fällig. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugszinsen gemäß § 456 UGB; TeleMatrik ist berechtigt, dem Kunden zweckentsprechende Mahn- und Inkassokosten in Rechnung zu stellen.

4.5 Gerät der Kunde mit der Zahlung des SaaS-Entgelts länger als 14 Tage in Verzug, ist TeleMatrik nach vorheriger schriftlicher Ankündigung berechtigt, den Zugang zur SaaS-Software vorübergehend zu sperren, bis der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen vollständig nachgekommen ist. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund gemäß Punkt 3.2 bleibt unberührt.

4.6 Der Kunde ist zur Aufrechnung nur berechtigt, soweit seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Zurückbehaltungsrechte stehen dem Kunden nur aufgrund von Gegenansprüchen aus demselben Vertragsverhältnis zu.

5. Leistungsumfang, Verfügbarkeit und Support

5.1 Verfügbarkeit

TeleMatrik gewährleistet eine Verfügbarkeit der SaaS-Software von 99,5% im Jahresmittel. Von der Berechnung der Verfügbarkeit ausgenommen sind insbesondere angekündigte Wartungsfenster, die TeleMatrik nach Möglichkeit außerhalb der üblichen Geschäftszeiten des Kunden durchführt und mit angemessener Vorlaufzeit ankündigt, sowie Beeinträchtigungen, die auf höhere Gewalt, Störungen des Internets außerhalb des Einflussbereichs von TeleMatrik, Verschulden Dritter oder Umstände in der Sphäre des Kunden zurückzuführen sind.

5.2 Support (HelpLine)

Die Arbeitszeit für die Entgegennahme von Supportfällen umfasst Montag bis Donnerstag von 9:00 bis 17:00 Uhr sowie Freitag von 9:00 bis 16:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Österreich. Im Rahmen des Vertrages unterstützt die HelpLine den vom Kunden benannten Systemverantwortlichen bzw. dessen Stellvertreter bei der Identifizierung, Verifizierung, Umgehung oder Lösung aufgetretener Probleme im Zusammenhang mit der SaaS-Software.

Individuelle Änderungs- oder Erweiterungswünsche an der SaaS-Software sind von der HelpLine-Unterstützung nicht umfasst; sie können im Zuge der laufenden Produktweiterentwicklung berücksichtigt oder gesondert angeboten werden.

5.3 Störungsmeldung und Bearbeitung

Störungen sind über das Ticket-System bzw. telefonisch über die HelpLine zu melden. Die nachfolgende Tabelle enthält die von TeleMatrik angestrebten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten je Störungsklasse. Es handelt sich um interne Zielwerte zur Priorisierung, nicht um zugesicherte Eigenschaften oder eine Garantie im rechtlichen Sinn; Ansprüche des Kunden auf Vertragsstrafen oder Gutschriften sind hiermit nicht verbunden.

Störungsklasse	Reaktionszeit (Zielwert)	Wiederherstellungszeit (Zielwert)
Fehlerklasse 1 (kritisch)	30 Minuten	4 Stunden
Fehlerklasse 2 (hoch)	6 Stunden	24 Stunden
Fehlerklasse 3 (normal)	12 Stunden	96 Stunden

Fehlerklasse 1 (kritisch): Die Störung verhindert den Betrieb der SaaS-Software vollständig oder nahezu vollständig (z. B. Totalausfall, Ausfall zentraler Dienste ohne zumutbaren Workaround).

Fehlerklasse 2 (hoch): Die Störung behindert den Betrieb erheblich, ein eingeschränkter Betrieb ist jedoch mit vertretbarem Mehraufwand oder über einen Workaround möglich.

Fehlerklasse 3 (normal): Die Störung schränkt einzelne Funktionen ein, ohne die Kerngeschäftsprozesse wesentlich zu beeinträchtigen.

5.4 Updates, Upgrades und Weiterentwicklung

Sämtliche Fehlerkorrekturen und Updates der SaaS-Software sind im laufenden SaaS-Entgelt inkludiert und werden vom Kunden ohne gesonderte Vergütung genutzt. TeleMatrik ist berechtigt, die SaaS-Software im Zuge der Weiterentwicklung anzupassen, solange dadurch der vertraglich vereinbarte Funktionsumfang nicht wesentlich beeinträchtigt wird. Über wesentliche Änderungen informiert TeleMatrik den Kunden vorab.

5.5 Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde hat bei der Fehleranalyse angemessen mitzuwirken, insbesondere durch möglichst genaue Fehlerbeschreibungen und – soweit erforderlich und vom Kunden freigegeben – die Ermöglichung einer Fernunterstützung (z. B. Bildschirmfreigabe) durch die HelpLine.

6. Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

6.1 Der Kunde benennt eine Systemverantwortliche/einen Systemverantwortlichen sowie eine Stellvertretung, die über hinreichende Erfahrung mit der SaaS-Software verfügen bzw. durch TeleMatrik eingeschult wurden. Die Unterstützung durch die HelpLine beschränkt sich auf diese Personen. Dieser Vertrag ersetzt keine Anwenderschulung.

6.2 Der Kunde ist für eine geeignete Internetanbindung, kompatible Endgeräte und Browser sowie die Einhaltung der von TeleMatrik kommunizierten technischen Systemvoraussetzungen selbst verantwortlich.

6.3 Der Kunde ist für die Rechtmäßigkeit, Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihm in die SaaS-Software eingegebenen oder über sie verarbeiteten Daten und Inhalte allein verantwortlich.

6.4 Der Kunde stellt sicher, dass die bei ihm eingesetzten Endgeräte und Datenverarbeitungsanlagen den jeweils anwendbaren datenschutzrechtlichen Vorschriften entsprechen.

7. Datenschutz und Vertraulichkeit

7.1 Soweit TeleMatrik im Rahmen der Erbringung der SaaS-Leistungen personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet (insbesondere Daten, die der Kunde in die SaaS-Software eingibt oder über sie verarbeitet), ist vor Vertragsbeginn ein Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO abzuschließen. Der AVV ist zwingende Voraussetzung für die Aufnahme der Datenverarbeitung; ohne wirksam abgeschlossenen AVV darf TeleMatrik keine personenbezogenen Daten im Auftrag des Kunden verarbeiten. Falls der Kunde noch keinen AVV mit dem Anbieter vereinbart hat, kann er dies über die nachfolgenden Links erledigen.

Privatwirtschaftliche Unternehmen: <https://datenschutz.bauer-consult.net/vertrag-anfordern/6a28478aa5a1a>

Kommunale Unternehmen aus Deutschland: <https://datenschutz.bauer-consult.net/vertrag-anfordern/6a4e714c25cee>

Kommunale Unternehmen aus Österreich: <https://datenschutz.bauer-consult.net/vertrag-anfordern/6a4e6f5482c51>

Der AVV ist eine eigenständige Vereinbarung neben diesem SaaS-Vertrag; hinsichtlich der Datenverarbeitung im Auftrag gehen dessen Regelungen im Konfliktfall den Bestimmungen dieses Vertrages vor. Im Übrigen verarbeitet TeleMatrik personenbezogene Daten von Kontaktpersonen des Kunden (z. B. Systemverantwortliche, Rechnungsempfänger) als eigenständig Verantwortliche zur Abwicklung dieses Vertrages; Kontaktadresse des Datenschutzbeauftragten: Bauer Consult e.K., Mario Bauer, Am Fußgraben 10, 65597 Hünfelden, +49 6438-918986-0 datenschutz@telematrik.com.

7.2 TeleMatrik trifft angemessene technische und organisatorische Maßnahmen im Sinne von Art. 32 DSGVO zum Schutz der Daten des Kunden. Die wesentlichen Maßnahmen sind in der als Anlage [TOMs] beigefügten Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen dokumentiert, die Bestandteil dieses Vertrages ist. TeleMatrik verpflichtet sich insbesondere zu Zugriffskontrollen, Verschlüsselung nach Stand der Technik (in transit und at rest), regelmäßiger Datensicherung, Protokollierung sicherheitsrelevanter Ereignisse sowie Schwachstellenmanagement. Die eingesetzten Subunternehmer (weitere Auftragsverarbeiter) sind in der als Anlage [Subunternehmer] beigefügten Liste namentlich aufgeführt, die Bestandteil dieses Vertrages ist. Beabsichtigt TeleMatrik, einen neuen Subunternehmer einzusetzen oder einen bestehenden auszutauschen, informiert sie den Kunden mindestens 30 Tage vor der Änderung in

Textform. Der Kunde ist berechtigt, innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Information der Änderung aus wichtigem Grund zu widersprechen; in diesem Fall sind beide Parteien berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende zu kündigen. TeleMatrik verpflichtet Subunternehmer vertraglich zur Einhaltung gleichwertiger Datenschutz- und Sicherheitspflichten. Eine Übermittlung in Drittländer erfolgt nur, wenn die Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO vorliegen.

7.3 Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, sämtliche im Zusammenhang mit diesem Vertrag erhaltenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, nicht an Dritte weiterzugeben und zeitlich unbefristet, auch über die Beendigung dieses Vertrages hinaus, geheim zu halten. Ausgenommen sind Informationen, die öffentlich bekannt sind, ohne Verletzung dieser Pflicht bekannt wurden oder aufgrund gesetzlicher Verpflichtung offengelegt werden müssen.

7.4 TeleMatrik ist berechtigt, den Kunden nach erfolgter Bereitstellung der SaaS-Software als Referenzkunden (Name/Logo) zu benennen, sofern der Kunde dem nicht schriftlich widerspricht.

7.5 Stellt TeleMatrik eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten (Datenschutzverletzung) im Zusammenhang mit den SaaS-Leistungen fest, informiert TeleMatrik den Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 24 Stunden nach Kenntniserlangung, mit allen zu diesem Zeitpunkt verfügbaren Informationen, damit der Kunde seine Pflichten gemäß Art. 33 und 34 DSGVO fristgerecht erfüllen kann. Die Meldung enthält mindestens eine Beschreibung der Art der Verletzung, die betroffenen Datenkategorien und die geschätzte Anzahl betroffener Personen, die wahrscheinlichen Folgen sowie die ergriffenen oder vorgeschlagenen Abhilfemaßnahmen. TeleMatrik unterstützt den Kunden bei der Erfüllung von dessen Melde- und Benachrichtigungspflichten gegenüber der zuständigen Aufsichtsbehörde und betroffenen Personen. Weitergehende Einzelheiten regelt der Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Punkt 7.1.

7.6 Soweit der Kunde als Betreiber wesentlicher oder wichtiger Einrichtungen im Sinne der Richtlinie (EU) 2022/2555 (NIS-2-Richtlinie) bzw. der zu ihrer Umsetzung in Österreich erlassenen nationalen Vorschriften, insbesondere des NISG 2026 (BGBl. I Nr. 94/2025), einzustufen ist, verpflichtet sich TeleMatrik im Rahmen der SaaS-Leistungen zu Folgendem:

(a) TeleMatrik unterhält technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen, die den Anforderungen gemäß Art. 21 Abs. 2 der Richtlinie (EU) 2022/2555 entsprechen, insbesondere in den Bereichen Risikoanalyse, Vorfallbehandlung, Geschäftskontinuität, Lieferkettensicherheit, Schwachstellenmanagement, Kryptographie, Zugangskontrolle, Authentifizierung und Personalanforderungen.

(b) TeleMatrik meldet erhebliche Sicherheitsvorfälle, die die SaaS-Software oder die zugehörige Infrastruktur betreffen, dem Kunden unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 24 Stunden nach Kenntniserlangung. Die Meldung enthält alle zum Zeitpunkt der Meldung verfügbaren Informationen, die der Kunde zur Erfüllung seiner Meldepflichten gemäß NISG 2026 gegenüber dem zuständigen CSIRT (CERT.at bzw. GovCERT.gv.at) und der NIS-Behörde (Bundesamt für Cybersicherheit) benötigt.

(c) TeleMatrik stellt dem Kunden auf begründetes schriftliches Verlangen angemessene Nachweise über die implementierten Sicherheitsmaßnahmen zur Verfügung, beispielsweise gültige Zertifizierungen (z. B. ISO 27001), Prüfberichte unabhängiger Dritter oder ausgefüllte Sicherheitsfragebögen.

(d) TeleMatrik stellt dem Kunden nach Behebung eines erheblichen Sicherheitsvorfalls innerhalb von 30 Tagen einen zusammenfassenden Bericht (Post-Incident-Report) zur Verfügung, der die Ursachen, die Auswirkungen, die ergriffenen Gegenmaßnahmen sowie Empfehlungen zur Vermeidung vergleichbarer Vorfälle enthält.

(e) Der Kunde bleibt für die Einhaltung seiner eigenen Melde- und Sorgfaltspflichten gegenüber den zuständigen Behörden selbst verantwortlich; TeleMatrik stellt hierfür auf Anfrage die zumutbar erforderlichen Informationen zur Verfügung.

7.7 Der Kunde ist berechtigt, die Einhaltung der datenschutz- und sicherheitsrechtlichen Verpflichtungen von TeleMatrik zu überprüfen. TeleMatrik kommt dieser Verpflichtung vorrangig durch Vorlage geeigneter Nachweise nach (z. B. gültige

ISO 27001-Zertifizierung, Prüfberichte anerkannter Prüfstellen, ausgefüllte Sicherheitsfragebögen). Sofern diese Nachweise nicht ausreichend sind, ist der Kunde berechtigt, eigene Audits durch den Kunden selbst oder von ihm beauftragte, zur Vertraulichkeit verpflichtete Dritte durchzuführen, nach schriftlicher Ankündigung mit einer Vorlaufzeit von mindestens 30 Werktagen, während der üblichen Geschäftszeiten und in einer Weise, die den laufenden Betrieb von TeleMatrik nicht unverhältnismäßig beeinträchtigt. Die Kosten des Audits trägt der Kunde, es sei denn, das Audit deckt wesentliche Verstöße gegen die vertraglichen Sicherheitspflichten auf; in diesem Fall trägt TeleMatrik die angemessenen Kosten des Audits. TeleMatrik darf ein Audit höchstens einmal pro Vertragsjahr dulden, es sei denn, es liegt ein konkreter Verdacht auf einen Sicherheitsvorfall oder Verstoß vor. Weitergehende Audit-Regelungen im AVV bleiben unberührt.

8. Geistiges Eigentum und Rechte Dritter

8.1 Alle Rechte an der SaaS-Software, insbesondere Urheber-, Marken- und sonstige Schutzrechte sowie Rechte an Dokumentation und Weiterentwicklungen, verbleiben bei TeleMatrik bzw. deren Lizenzgebern. Dieser Vertrag räumt dem Kunden ausschließlich das in Punkt 2 geregelte Nutzungsrecht ein.

8.2 TeleMatrik gewährleistet, dass die SaaS-Software frei von Schutzrechten Dritter ist, die eine vertragsgemäße Nutzung einschränken oder ausschließen. Wird der Kunde aufgrund einer solchen Schutzrechtsverletzung von einem Dritten in Anspruch genommen, hält TeleMatrik den Kunden schad- und klaglos, sofern der Kunde TeleMatrik unverzüglich schriftlich informiert, TeleMatrik die Rechtsverteidigung bzw. Vergleichsverhandlungen überlässt und dabei angemessen unterstützt. TeleMatrik ist nach eigener Wahl berechtigt, dem Kunden ein Recht zur weiteren Nutzung zu verschaffen, die SaaS-Software so zu ändern oder zu ersetzen, dass die Rechtsverletzung entfällt, ohne dass die vereinbarte Funktionalität wesentlich eingeschränkt wird.

8.3 Vorstehende Regelung findet keine Anwendung, soweit die Rechtsverletzung auf Anweisungen oder Vorgaben des Kunden, auf einer von TeleMatrik nicht vorhersehbaren Anwendung, oder auf einer Kombination der SaaS-Software mit nicht von TeleMatrik bereitgestellten Anwendungen oder Daten beruht.

9. Gewährleistung

9.1 TeleMatrik gewährleistet, dass die SaaS-Software während der Vertragslaufzeit im Wesentlichen die in der Leistungsbeschreibung angeführten Funktionen aufweist.

9.2 Der Kunde hat Mängel unter genauer Beschreibung unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb angemessener Frist nach ihrer Erkennbarkeit, telefonisch oder schriftlich zu melden; die §§ 377 f UGB gelten sinngemäß.

9.3 Bei berechtigten Mängelrügen behebt TeleMatrik den Mangel innerhalb angemessener Frist durch Fehlerkorrektur, Bereitstellung eines zumutbaren Workarounds oder Auslieferung einer neuen Version. Die Behebung im Rahmen eines Updates gilt als ordnungsgemäße Mängelbehebung, sofern dadurch die vereinbarte Funktionalität nicht wesentlich beeinträchtigt wird.

9.4 Ein Mangel liegt nicht vor, wenn er nicht reproduzierbar ist oder auf einen Bedienungsfehler, eine eigenmächtige Änderung oder eine nicht bestimmungsgemäße Nutzung durch den Kunden zurückzuführen ist. In diesen Fällen ist TeleMatrik berechtigt, den entstandenen Aufwand gesondert nach Aufwand zu verrechnen.

9.5 Weitergehende Gewährleistungsansprüche, insbesondere auf Wandlung oder Minderung, sind ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

10. Haftung

10.1 TeleMatrik haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

10.2 Im Übrigen haftet TeleMatrik nur für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung dieses Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

10.3 Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit bei reinen Vermögensschäden sowie für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn und Datenverlust wird, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

10.4 Soweit die Haftung von TeleMatrik nicht bereits gemäß Punkt 10.1 unbeschränkt ist, ist sie der Höhe nach je Schadensfall und insgesamt pro Vertragsjahr auf die Summe des vom Kunden in den zwölf Monaten vor dem schadensverursachenden Ereignis tatsächlich gezahlten SaaS-Entgelts begrenzt.

10.5 Für die eigenständige Sicherung seiner in der SaaS-Software verarbeiteten Daten (z. B. durch regelmäßige eigene Exporte) bleibt der Kunde unbeschadet der Datensicherungsmaßnahmen von TeleMatrik gemäß Punkt 7.2 selbst verantwortlich.

10.6 Ein Schadenersatzanspruch kann nur innerhalb von sechs Monaten, nachdem der Anspruchsberechtigte vom Schaden Kenntnis erlangt hat, spätestens aber innerhalb von drei Jahren nach dem anspruchsbegründenden Ereignis, gerichtlich geltend gemacht werden.

11. Änderungen dieses Vertrages

11.1 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform; dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

11.2 Beabsichtigt TeleMatrik wesentliche Änderungen dieses Vertrages (z. B. Anpassung des Leistungsumfangs), teilt sie diese dem Kunden mit einer Vorlaufzeit von mindestens vier Wochen in Textform mit. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb dieser Frist, gilt die Änderung als angenommen; TeleMatrik weist den Kunden in der Mitteilung gesondert auf diese Rechtsfolge hin. Widerspricht der Kunde, bleiben beide Parteien berechtigt, den Vertrag ordentlich gemäß Punkt 3.1 zu kündigen; die Änderung tritt in diesem Fall nicht in Kraft.

12. Schlussbestimmungen

12.1 Der Kunde kann seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von TeleMatrik übertragen.

12.2 Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die unwirksame Bestimmung ist so umzudeuten oder zu ersetzen, dass der mit ihr verfolgte wirtschaftliche Zweck, soweit gesetzlich zulässig, erreicht wird.

12.3 Soweit in diesem Vertrag nichts Abweichendes geregelt ist, gelten ergänzend die jeweils aktuellen Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen (AGB) von TeleMatrik in der bei Vertragsabschluss gültigen Fassung, soweit sie mit den Bestimmungen dieses SaaS-Vertrages vereinbar sind. Im Fall von Widersprüchen gehen die Bestimmungen dieses SaaS-Vertrages vor.

12.4 Bestandteile dieses Vertrages sind neben den vorstehenden Bestimmungen in folgender Rangfolge (bei Widersprüchen hat das vorrangige Dokument Vorrang):

- (a) Der Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Punkt 5.7.1 (hinsichtlich der Datenverarbeitung im Auftrag vorrangig)
- (b) Dieser SaaS-Vertrag
- (c) Das Angebot bzw. die Auftragsbestätigung
- (d) Die Anlage [TOMs] — Beschreibung der technischen und organisatorischen Maßnahmen
- (e) Die Liste der eingesetzten Subunternehmer
- (f) Die Allgemeinen Geschäfts- und Lieferbedingungen von TeleMatrik (nachrangig)

13. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

13.1 Dieser Vertrag unterliegt österreichischem materiellem Recht unter Ausschluss der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts (IPRG) sowie des UN-Kaufrechts (CISG). Dies gilt unabhängig vom Sitz oder Standort des Kunden in Deutschland, Österreich, der Schweiz oder Italien.

13.2 Bei Meinungsverschiedenheiten oder Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag werden sich die Parteien zunächst um eine einvernehmliche Lösung bemühen, bevor eine Partei gerichtliche Schritte einleitet. Das Recht, bei Gefahr im Verzug oder zur Fristwahrung unmittelbar gerichtliche Schritte (z. B. einstweilige Verfügung) zu setzen, bleibt hiervon unberührt.

13.3 Für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, einschließlich Fragen über dessen Zustandekommen, Gültigkeit oder Beendigung, ist ausschließlich das sachlich zuständige Gericht am Sitz von TeleMatrik (Bregenz, Österreich) zuständig. TeleMatrik ist zudem berechtigt, den Kunden nach ihrer Wahl auch an dessen allgemeinem Gerichtsstand zu klagen.