

Firmenbuchgericht Graz  
FN 199 685 f  
UID: ATU 50367703

Geschäftsführung:  
Prof. Stefanie Lindstaedt

[info@know-center.at](mailto:info@know-center.at)  
Tel. +43 316 873 30801  
Fax +43 316 873 1030801

Inffeldgasse 13  
8010 Graz, Austria

# Allgemeine Geschäftsbedingun- gen für SaaS- Dienstleistungen

der

**Know-Center GmbH**  
**Research Center for Data-Driven Business**  
**& Big Data Analytics**

FN 199685 f  
Inffeldgasse 13/6  
8010 Graz

Im Folgenden "Know-Center"

vertreten durch die Geschäftsführerin Univ.-  
Prof. Dr. Stefanie Lindstaedt

Firmenbuchgericht Graz  
FN 199 685 f  
UID: ATU 50367703

Geschäftsführung:  
Prof. Stefanie Lindstaedt

[info@know-center.at](mailto:info@know-center.at)  
Tel. +43 316 873 30801  
Fax +43 316 873 1030801

Inffeldgasse 13  
8010 Graz, Austria

# General Terms and Conditions for the Provision of SaaS Services

of

**Know-Center GmbH**  
**Research Center for Data-Driven**  
**Business & Big Data Analytics**  
Commercial Register No. 199685 f  
Inffeldgasse 13/6  
8010 Graz

hereinafter referred to as "Know-Center"

represented by Prof. Dipl.-Inf. Dr. Stefanie  
Lindstaedt

## Definitionen

- (1) „**Kunde**“ ist die natürliche oder juristische Person, die basierend auf einer vertraglichen Vereinbarung rechtmäßig über die SaaS-Plattform des Know-Centers einen oder mehrere Dienste bezieht.
- (2) „**Software as a Service**“ bzw. kurz „**SaaS**“ ist ein Modell der Software-Verteilung, bei dem der Verkäufer bzw. Service-Bereitsteller dem Kunden die Software über ein Netzwerk, typischerweise das Internet, zur Verfügung stellt und selbst das Software-Hosting bzw. die Software-Wartung übernimmt.
- (3) „**SaaS-Plattform**“ bzw. „Plattform“ des Anbieters meint den Server des Anbieters oder den Server eines Dritten, der vom Anbieter genutzt wird, um den Zugang und die Nutzung von IT-Dienstleistungen, sogenannten „Software-as-a-Service“-Leistungen, und damit zusammenhängenden Informationen zu ermöglichen.
- (4) „**SaaS-Dienst**“ bzw. nur „Dienst“ bezeichnet im Rahmen dieser Vereinbarung eine vordefinierte SaaS-Dienstleistung im Bereich der Informationstechnologie, die über die SaaS-Plattform bereitgestellt wird. Die konkrete Leistung eines jeden Dienstes wird durch eine entsprechende, vorformulierte Leistungsbeschreibung definiert. Innerhalb eines Dienstes sind einzelne Leistungspakete konkretisiert, die sich durch unterschiedliche Leistungsumfänge innerhalb des angebotenen Dienstes auszeichnen.

## Definitions

- (1) The "**customer**" shall mean a natural or legal person who on the basis of a contractual agreement legally obtains one or more services via the SaaS platform of Know-Center.
- (2) The "**Software as a Service**" or "**SaaS**" is a software distribution model in which the vendor or the service provider makes the software available to the customer via a network, typically the Internet, and provides the software hosting or the software maintenance.
- (3) The "**SaaS platform**" shall mean the server of the provider or the server of a third party, which is used by the provider to provide the access to and use of IT services, the so-called "Software-as-a Service" services, and related information.
- (4) The "**SaaS service**" or "service" shall mean a predefined SaaS service in the field of information technology provided via the SaaS platform in the context of this agreement. The concrete performance of each service shall be defined in a corresponding, pre-formulated service description. Within a service, individual service packages shall be defined, which are characterized by various performance levels within the offered service.

- (5) **„Abonnement“** ist das vertraglich gesicherte Recht auf Bezug gleichartiger Leistungen, in diesem Fall SaaS-Dienste, in inhaltlich und zeitlich entsprechend der Leistungsbeschreibung vereinbartem Ausmaß. Die Rechte zur Nutzung der SaaS-Dienste werden als „Benutzer-Abonnements“ bzw. „User-Abonnements“ verkauft und dürfen von nicht mehr als der vorgesehenen Anzahl an Benutzern bezogen werden.
- (6) **„Bestellung“** bezeichnet den Vorgang der verbindlichen Bestellerklärung eines oder mehrerer Dienste durch einen Kunden.
- (7) **„Freischaltung“** bezeichnet die Freigabe bzw. zur Verfügungstellung von Diensten durch das Know-Center nach Abschluss der Bestellung durch den Kunden.
- (5) The "**subscription**" shall mean the contractually secured right to receive similar services, in this case SaaS services, of the content and at the time specified in the terms of service. The right to use the SaaS services shall be sold as "user subscriptions" and may not be obtained by a greater number of users than intended.
- (6) The "**order**" shall mean the process of binding ordering of one or more services by a customer.
- (7) "**Activation**" shall mean the activation or provision of services by Know-Center after receiving the order from the Customer.

## Geltung

- (1) Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) in der jeweils gültigen Fassung gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen SaaS-Dienste des Know-Centers.
- (2) Bei widersprüchlichen Regelungen gehen schriftliche Individualvereinbarungen zwischen dem Know-Center und dem Vertragspartner diesen AGB vor.
- (3) Die jeweils gültige Fassung dieser AGB kann jederzeit unter [www.med360.at](http://www.med360.at) eingesehen und abgerufen werden.
- (4) Das Know-Center behält sich die jederzeitige Änderung dieser AGB vor.
- (5) Abweichende Vertragsbedingungen des Vertragspartners, insbesondere AGB sowie Einkaufsbedingungen des Vertragspartners, werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn das Know-Center diesen nicht ausdrücklich widerspricht. Andere Vertragsbedingungen des Vertragspartners gelten daher nur, sofern das Know-Center diese vorab schriftlich ausdrücklich anerkennt.

## Validity

- (1) The General Terms and Conditions (GTC) as amended shall apply to all current and future SaaS services of Know-Center.
- (2) In case of contradictory regulations, individual written agreements between Know-Center and the contractual partner to these General Terms and Conditions shall be valid.
- (3) The valid version of these General Terms and Conditions can be viewed and accessed at any time at [www.med360.at](http://www.med360.at).
- (4) Know-Center shall have the right to amend these General Terms and Conditions at any time.
- (5) Deviating terms and conditions of the contractual partner, in particular GTC and purchasing terms of the contractual partner, shall not be part of the agreement, even if Know-Center does not expressly object to them. Other contractual terms of the contractual partner shall therefore apply only if Know-Center expressly acknowledges them in writing in advance.

## Vertragsgegenstand

- (1) Das Know-Center erbringt für seine Kunden über das Internet SaaS-Dienstleistungen. Gegenstand des Vertrages ist die Bereitstellung von SaaS-Diensten und Daten sowie Informationen im Zusammenhang mit diesen Diensten über das Internet durch das Know-Center zur Nutzung durch den Kunden entsprechend der jeweiligen Leistungsbeschreibung des abonnierten Dienstes gegen Entgelt für die Dauer dieses Vertrages.
- (2) Der Vertragsgegenstand sowie die Zahlungskonditionen ergeben sich aus den den Leistungsbeschreibungen, Leistungspaketen und Preislisten der abonnierten Dienste getroffenen Vereinbarungen. Subsidiär gelten diese AGB.
- (3) Ein Anspruch auf Entwicklung von gesonderten Programmen bzw. die Abänderung von Standardsoftware für besondere Kundenanforderungen besteht prinzipiell nicht, sofern nicht einzelvertraglich und schriftlich vereinbart.
- (4) Die Nutzung der Leistung erfolgt durch Einloggen auf der Plattform. Für den Abruf der zur Verfügung stehenden Leistungen und Informationen ist der Kunde selbst verantwortlich.

## Subject of the Agreement

- (1) Know-Center shall provide SaaS services to its customers via the Internet. The object of the contract is the provision of SaaS services and data and information relating to these services via the Internet by Know-Center for use by the customer according to the respective service description of the subscribed service for the duration of this agreement.
- (2) The subject matter of the agreement and the payment terms shall be defined in the Service descriptions, Service packages and price lists related to the subscribed services. The present Terms and Conditions shall apply in a subsidiary manner.
- (3) There shall in principle be no claim to the development of separate programs or the modification of standard software according to special customer requirements, unless agreed-upon on individual terms and in writing.
- (4) The use of the service shall be accomplished by logging into the platform. The customer shall be responsible for retrieving the available services and information.

- (5) Das Know-Center stellt die Dienste als „Software-as-a-Service“ entsprechend den jeweiligen Leistungsbeschreibungen der Dienste selbst sowie der Leistungspakete innerhalb der Dienste zur Verfügung und ergreift angemessene Maßnahmen, um diese Dienste konstant verfügbar zu halten. Dennoch kann eine 100%ige Verfügbarkeit nicht garantiert werden. Insbesondere Wartungs-, Sicherheits- oder Kapazitätsbelange sowie Ereignisse, die nicht in der Sphäre des Know-Centers liegen, können zu Unterbrechungen oder zu einer temporären Einstellung des Dienstes führen.
- (6) Die Überwachung der Grundfunktionalität der Dienste erfolgt laufend. Reagiert wird auf schwerwiegende Fehler, die die Nutzung unmöglich machen bzw. zumindest stark einschränken, sofern es die sonstige Auslastung zulässt, laufend während der üblichen Geschäftszeiten (**Montag-Freitag 9-17 Uhr**) ab Information durch den Kunden oder Kenntnis des Know-Centers. Engere Reaktionszeiten bestehen nur basierend auf den Leistungsbeschreibungen der jeweiligen Dienste bzw. Leistungspakete. Das Know-Center wird den Kunden rechtzeitig über Wartungsarbeiten informieren, sofern diese die Nutzung der Software beeinträchtigen.
- (7) Das Know-Center behält sich das Recht vor, die zur Erbringung der Dienste eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine wesentliche Beeinträchtigung der Dienste zu erwarten ist.
- (5) Know-Center shall provide the services as a "Software-as-a-Service" according to the respective description of the services and the service packages within the services and shall take appropriate measures to keep these services constantly available. However, 100% availability cannot be guaranteed. In particular, maintenance, security or capacity issues, as well as events beyond Know-Center's control, may lead to interruptions or a temporary suspension of the service.
- (6) The basic functionality of the services shall be monitored continuously. Serious malfunctions that preclude or severely restrict the use shall be attended to, as long as the capacity permits, during the regular business hours (Monday-Friday 9 am - 5 pm) based on information provided by the customer or knowledge of Know-Center. Shorter response times shall only be possible based on the performance specifications of the respective services or service packages. Know-Center shall promptly inform the Customer of any maintenance work, as long as it impairs the use of the software.
- (7) Know-Center shall have the right to change the facilities used for the provision of the services at its discretion if no substantial impairment of the services is to be expected.

- (8) Die durch das Know-Center im Rahmen seiner Software verwendeten Methoden entsprechen dem „State-of-the-Art“. Trotzdem übernimmt das Know-Center keine Haftung für Ergebnisse, die nicht den Erwartungen entsprechen, nicht zuletzt auch deshalb, weil die Qualität der Ergebnisse stark von der Qualität der vorangegangenen Erhebungen in Zusammenarbeit mit dem Kunden bzw von der Qualität der Angaben/Daten des Kunden abhängig ist.
- (9) Leistungen des Know-Centers, die der Kunde über den vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch nimmt, sind nach tatsächlichem Aufwand zu den gültigen Sätzen zu vergüten. Dazu zählen insbesondere Leistungen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten des Know-Centers, das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemäße Handhabung durch den Kunden oder sonstige nicht vom Know-Center zu vertretende Umstände entstanden sind. Ebenso bedürfen Schulungsleistungen einer gesonderten Vereinbarung und sind grundsätzlich nicht im Leistungsumfang enthalten.
- (8) Software-related methods used by Know-Center are state-of-the-art. Nevertheless, Know-Center does not assume any liability for results that do not meet the expectations, not least because the quality of the results strongly depends on the quality of the previous efforts in cooperation with the customer or on the quality of the input/data provided by the customer.
- (9) The services provided by Know-Center that the customer uses beyond the agreed-upon scope of services shall be reimbursed at the actual cost based on the actual rates. This includes, in particular, services outside the regular business hours of Know-Center, the analysis and elimination of malfunctions and malfunctions caused by improper handling by the customer or other circumstances beyond the competence of Know-Center. Similarly, training services shall require a separate agreement and shall not be included in the scope of services.



## Vertragslaufzeit

- (1) Sämtliche Angaben und Angebote des Know-Centers zu den dargebotenen Leistungen sind – sofern schriftlich nichts Gegenteiliges vereinbart wurde – unverbindlich und freibleibend. Eine hierzu ergangene Bestellung des Vertragspartners, gilt als verbindliches Angebot an das Know-Center. Der Vertrag tritt entweder mit Unterfertigung eines schriftlichen Vertrags durch beide Vertragsparteien oder mit elektronischem oder postalischem Zugang einer Auftragsbestätigung des Know-Centers an den Vertragspartner oder konkludent durch Beginn mit der Leistungserbringung durch das Know-Center in Kraft, beispielsweise durch Freischaltung des Dienstes zur Nutzung durch den Kunden.
- (2) Die Vertragslaufzeit ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung der einzelnen Dienste. Sofern darüber keine Vereinbarung getroffen wurde, läuft der Vertrag auf unbestimmte Zeit.
- (3) Der Vertrag kann von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten, jährlich, schriftlich, per E-Mail an [info@med360.at](mailto:info@med360.at) gekündigt werden. Die Bedingungen bzgl. Befristung und Kündigung gelten nur insofern in den Leistungsbeschreibungen der abonnierten Dienste nichts anderes vereinbart wird.

## Contract duration

- (1) All information and offers provided by Know-Center concerning the services provided shall be - unless otherwise agreed-upon in writing - non-binding and free of charge. An order of the contractual partner made for this purpose shall be deemed a binding offer to Know-Center. The agreement shall enter into force either by signing a written contract by both contracting parties or via an electronic or postal receipt of Know-Center's order confirmation by the contractual partner or implicitly by initiating the use of the service provided by Know-Center, for example, by unblocking the service for use by the customers.
- (2) The term of the agreement shall be determined by the service description of individual services. If no agreement has been reached, the agreement shall run indefinitely.
- (3) The agreement may be terminated by either contracting party by giving three months' notice, in writing, via e-mail at [info@med360.at](mailto:info@med360.at). The terms and conditions for limitation and termination apply only if no other terms are provided for in the descriptions of the subscribed services.

- (4) Darüber hinaus kann der Vertrag von jeder Vertragspartei aus wichtigem Grund außerordentlich gekündigt werden. Wichtige Gründe liegen insbesondere in der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten sowie in der Abweisung der Eröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels Vorliegens kostendeckenden Vermögens. Die außerordentliche Kündigung kann von jeder Vertragspartei schriftlich oder per E-Mail erklärt werden.
- (5) Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes können, unabhängig von einer Kündigung, weitere Sanktionen, wie insbesondere die Löschung von Inhalten oder die Sperrung des Zugangs, durch das Know-Center verhängt werden.
- (4) In addition, the agreement may be terminated by either contracting party for important reasons. Important reasons are, in particular, the infringement of essential contractual obligations and the dismissal of an application for the initiation of insolvency proceedings for lack of cost-covering assets. The extraordinary termination may be declared by either party in writing or by e-mail.
- (5) For an important reason, additional sanctions, such as in particular deleting of content or blocking of access, may be imposed by Know-Center, irrespective of termination.

## Rechte an Ergebnissen und Nutzungsrechte

- (1) Soweit der gegenständliche Vertrag nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt, werden keiner Vertragspartei irgendwelche Rechte am geistigen Eigentum der jeweils anderen Partei gewährt. Alle urheberrechtlichen Nutzungsrechte und sonstigen gewerblichen Schutzrechte oder sonstigen Rechte an schutzfähigen Materialien, die im Rahmen der Nutzung der Plattform und deren Dienste zur Verfügung gestellt werden, bleiben alleiniges geistiges Eigentum des jeweiligen Inhabers.

## Rights to Results and Rights of Use

- (1) Unless the present agreement expressly stipulates otherwise, no contractual party shall be granted any intellectual property rights of the other party. All copyrights and other industrial property rights or other rights to protectable materials made available in the context of the use of platform and the related services shall remain the sole intellectual property of the respective owner.

(2) Nutzungsrechte an den Daten der Kunden

- a. Der Kunde bleibt Alleinberechtigter an seinen Daten. Das Know-Center erkennt den vollen Schutz des Besitzes des geistigen Eigentums an den vom Kunden übermittelten und verarbeiteten Daten an.

(3) Nutzungsrechte an der Software

- a. Das Know-Center räumt dem Kunden das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht ein, die in diesem Vertrag angeführten Dienste während der Dauer des Vertrages als „Software-as-a-Service“ bestimmungsgemäß in unveränderter Form zu nutzen.
- b. Sofern keine gesonderten Vereinbarungen getroffen werden, werden dem Kunden keine weitergehenden Rechte an der Software übertragen. Der Kunde ist nicht berechtigt die Software Dritten zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Die Weitervermietung der Software bzw. die Überlassung der Lizenz an Dritte wird ausdrücklich untersagt. Entsprechend wird sowohl die unentgeltliche Weitergabe bzw. der entgeltliche Wieder- und/oder Weiterverkauf von über die SaaS-Plattform bezogenen Informationen und Dienstleistungen sowie der vom Know-Center bereitgestellten

(2) Rights to Use of the Customers' Data

- a. The customer shall remain the sole owner of his data. Know-Center shall fully protect the owner of the intellectual property with regard to the transmitted and processed data of the customer.

(3) Rights to Use of the Software

- a. Know-Center shall grant the customer a non-exclusive, non-transferable and non-sublicensable right to use the services stipulated in this agreement as "Software-as-a-Service" for the duration of the agreement in unmodified form.
- b. Unless a separate agreements are made, no further rights to the software shall be transferred to the customer. The customer shall not make the software available for the use third parties. Further letting of the software or transfer of the license to third parties shall be expressly prohibited. Accordingly, both the free-of-charge transfer and reproduction and/or resale of information and services related to the SaaS platform as well as of documents provided by Know-Center, in particular documentation and manuals related to the software, shall be prohibited. In respect of any violation of the provisions,

Unterlagen, insbesondere Dokumentationen und Handbücher zur Software, untersagt. Hinsichtlich eines Verstoßes gegen die Bestimmungen dieses Absatzes behält sich das Know-Center alle Rechte und Ansprüche vor, insbesondere die Geltendmachung von Schadensersatz

in particular documentation and manuals related to the software, shall be prohibited. In respect of any violation of the provisions of this paragraph, Know-Center reserves all rights and claims, in particular the assertion of damages.

## Datenherkunft und Haftungsausschluss

- (1) Das Know-Center weist hiermit ausdrücklich darauf hin, dass auf der Plattform Links zu anderen Webseiten enthalten sind, für deren Inhalt, Richtigkeit, Vollständigkeit und Rechtskonformität das Know-Center nicht verantwortlich ist bzw. keine Haftung für Inhalte übernimmt, die seitens Dritter bereitgestellt werden.
- (2) Es liegt in der Verantwortung des Benutzers, die Urheberrechts- und Lizenzbeschränkungen sowie die erforderlichen Berechtigungen der verlinkten Seiten zu prüfen und zu beachten.
- (3) Derzeit bezieht das Know-Center die Daten von den Plattformen PubMed und PubMed Central. Die künftige Verwendung anderer Datenquellen wird von Seiten des Know-Center jedoch nicht ausgeschlossen.
- (4) Das Know-Center ist für die Verfügbarkeit der Inhalte dieser externen Websites nicht verantwortlich und kann die Verfügbarkeit der Daten weder zusichern noch garantieren.
- (5) Sollten die Daten der Plattformen PubMed und PubMed Central nicht mehr (frei) zu Verfügung stehen, wird dem Nutzer sowie auch dem Know-Center dadurch ein außerordentliches Kündigungsrecht (mit sofortiger Wirkung) zuerkannt.

## Data source and disclaimer

- (1) The Know-Center hereby points out that the platform contains links to other websites for whose content, accuracy, completeness and legal compliance the Know-Center is not responsible. The Know-Center is also not liable for contents on these websites provided by third parties.
- (2) It is the responsibility of the user to review and comply with the copyright and license restrictions as well as the required permissions of the linked sites.
- (3) Currently the Know-Center sources the data from the PubMed and PubMed Central platforms. Hereof the prospective use of other data sources is not excluded.
- (4) The Know-Center is not responsible for the availability of the content of the external websites and can neither assure nor guarantee the availability of the data from this websites.
- (5) Should the data of the PubMed and PubMed Central platforms no longer be (freely) available, the user as well as the Know-Center will be granted an extraordinary right of termination (with immediate effect).

## Gewährleistung/Haftung

(1) Die durch das Know-Center im Rahmen seiner Software und SaaS-Dienste verwendeten Methoden entsprechen dem allgemein anerkannten Stand der Technik. Insbesondere bei Programmierleistungen und der Zurverfügungstellung von SaaS-Diensten kann das Auftreten von Programmfehlern allerdings nicht völlig ausgeschlossen werden. Daher übernimmt das Know-Center keine Haftung für die Fehlerfreiheit der Software, sofern diese im Rahmen des vertraglich Vereinbarten grundsätzlich brauchbar ist. Darüber hinaus übernimmt das Know-Center keine Haftung für Ergebnisse, die nicht den Erwartungen entsprechen, nicht zuletzt auch deshalb, weil die Qualität der Ergebnisse stark von der Qualität der vorangegangenen Erhebungen in Zusammenarbeit mit dem Kunden bzw den Angaben/Daten des Kunden selbst abhängig ist.

## Warranty/Liability

(1) The methods used by Know-Center that relate to its software and SaaS services correspond to the generally recognized state of the art. However, programming services and the provision of SaaS services cannot be entirely free of malfunctions. Therefore, Know-Center shall assume no liability for the malfunction-free software, as long as it is basically usable within the framework of the agreement. In addition, Know-Center shall not assume any liability for the results that do not meet the expectations, not least since the quality of the results strongly depends on the quality of the previous efforts in cooperation with the customer or the customer's input/data, particular documentation and manuals related to the software, shall be prohibited. In respect of any violation of the provisions of this paragraph, Know-Center reserves all rights and claims, in particular the assertion of damages.

- (2) Des Weiteren haftet das Know-Center nicht für zeitliche Ausfälle der Server oder Übertragungsstörungen, Datenverluste, die inkorrekte Funktionsfähigkeit einzelner Programme, insbesondere sofern diese durch eine Fehlkonfiguration des Kunden verursacht wird.
- (3) Mängel, die den vertragsgegenständlichen SaaS-Dienst unbrauchbar machen, berechtigen nur bei Vorliegen aller folgender Voraussetzungen zur Entgeltminderung bzw außerordentlichen Kündigung:
- Der Mangel liegt in der Sphäre des Know-Centers begründet,
  - der Mangel ist im Falle von Unternehmengeschäften dem Know-Center innerhalb einer Woche ab Kenntnis schriftlich oder elektronisch per Mail unter genauer Angabe und Beschreibung des Mangels angezeigt worden.
  - Der Mangel wurde ab Kenntnis durch das Know-Center nicht innerhalb **<einer Arbeitswoche>** in einer Art und Weise verbessert bzw. umgangen, sodass der SaaS-Dienst grundsätzlich im Rahmen des vertraglich Vereinbarten wieder brauchbar ist.
- (4) Das Know-Center verpflichtet sich, die Mängelbehebung so rasch wie möglich durchzuführen. Der Vertragspartner ist demgegenüber verpflichtet, dem Know-Center den für die Mängelbeseitigung erforderlichen Zugriff zu gewähren und alle
- (2) Furthermore, Know-Center shall not be liable for the server's time outages or transmission errors, loss of data, the incorrect functioning of individual programs, particularly if caused by a misconfiguration by the customer.
- (3) Defects that render the SaaS service contractually unusable shall only result in the reduction of remuneration or extraordinary termination if all the following conditions are fulfilled:
- The defect was caused on the part of Know-Center.
  - The defect, with an exact specification and description, was reported to Know-Center within one week after it became known, in writing or electronically.
  - The defect was not improved or circumvented within **<one working week>** after being acknowledged by Know-Center to the extent that the SaaS service was basically usable within the framework of the agreement.
- (4) Know-Center shall perform the corrective actions as soon as possible. On his part, the contractual partner shall grant Know-Center the access necessary for the correction of the defect and shall allow all investigations and measures required to correct the defect. Should the defect

zur Mängelbeseitigung erforderlichen Untersuchungen und Maßnahmen zu gestatten. Soweit eine Mängelbeseitigung infolge eines Verstoßes gegen die Mitwirkungspflicht des Vertragspartners durch selbigen unmöglich oder untunlich ist, ist das Know-Center von der Pflicht zur Mängelbeseitigung befreit.

- (5) Für Mängel, die – wenn auch nur teilweise – auf das Verhalten des Vertragspartners oder eines diesem zurechenbaren Dritten zurückzuführen sind, ist jegliche Haftung ausgeschlossen.
- (6) Das Know-Center haftet dem Vertragspartner für nachweislich durch das Know-Center rechtswidrig verursachte Schäden nur im Falle groben Verschuldens. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit wird ausgeschlossen, es sei denn, es handelt sich um Personenschäden. Dies gilt sinngemäß auch für die Haftung für Erfüllungsgehilfen des Know-Centers.
- (7) Der Schadenersatzanspruch wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt; eine Haftung besteht überdies nur bis zur Höhe der Auftragssumme.
- (8) Die Haftung für Mangelfolgeschäden – insbesondere entgangener Gewinn, Kosten der Betriebsunterbrechung, Datenverluste oder Ansprüche Dritter – wird ausdrücklich ausgeschlossen.

elimination be impossible or impractical due to a breach of the obligation to cooperate by the contractual partner, Know-Center shall be exempted from the obligation to correct the defect.

- (5) No liability shall exist with regard to defects that are - if only partially - attributable to the actions of the contract partner or a third party.
- (6) Know-Center shall be liable to the contractual partner for damages wrongfully caused by Know-Center only in the case of gross negligence. Liability for minor negligence shall be excluded, except for personal injury. This shall apply to the same extent to the liability of vicarious agents of Know-Center.
- (7) The claim for damages associated with the breach of essential contractual obligations shall be limited to the foreseeable damages that are typical of the contract. In addition, the liability shall be limited to the amount of the order.
- (8) Liability for consequential damages - in particular the loss of profit, the costs of operation, data loss or claims of third parties – shall be expressly excluded.



- (9) Schadenersatzansprüche können nur innerhalb von sechs Monaten, nachdem der Vertragspartner von dem Schaden Kenntnis erlangt hat, spätestens aber innerhalb eines Jahres nach Eintritt des (Primär-)Schadens aufgrund des anspruchsbegründenden Ereignisses, gerichtlich geltend gemacht werden. Die Beweislast für das Verschulden des Know-Centers, das Vorliegen und die Höhe des Schadens obliegt dem Vertragspartner.
- (10) Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie insbesondere Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, hoheitliche Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar, sondern entbindet die Vertragsparteien für die Dauer des Ereignisses von der Erfüllung der Vertragspflichten aus dem Vertrag. Der an der Erfüllung des Vertrages gehinderte Vertragsteil ist verpflichtet, den anderen Vertragsteil unverzüglich unter Darlegung der ihn an der Erfüllung des Vertrages hindernden Umstände zu benachrichtigen. Er wird darüber hinaus alles in seiner Macht Stehende und wirtschaftlich Vertretbare unternehmen, um das Leistungs- bzw. Abnahmehindernis unverzüglich zu beseitigen.
- (9) Compensation claims may be made only within six months after the contractual partner has learned of the damage, at the latest within a year after the occurrence of the (primary) damage due to the event that caused the claim. The contractual partner shall bear the burden of proof with regard to the fault of Know-Center and the existence and the amount of damage.
- (10) Insofar as and for as long as obligations are not fulfilled due to force majeure events, such as war, terrorism, natural catastrophes, fire, strike, lockout, state intervention, power failure, transport failure, telecommunication networks or data lines failure, no breach of agreement shall arise; rather the contractual parties shall be released from the fulfillment of the contractual obligations arising for the duration of the event. The contractual partner on whose part the fulfillment of the contract is hindered shall notify the other contractual partner without undue delay, stating the circumstances that prevent him from fulfilling the agreement. In addition, he shall do everything in his power and economically justifiable to eliminate the impediments to the delivery and acceptance immediately.

- (11) Der Kunde verpflichtet sich, das Know-Center von allen Ansprüchen Dritter, die auf den von ihm gespeicherten bzw. im Auftrag von ihm verarbeiteten Daten beruhen, freizustellen und dem Know-Center die Kosten zu ersetzen, die diesem wegen möglicher Rechtsverletzungen entstehen. Die vorstehenden Pflichten des Kunden gelten nicht, soweit er die Rechtsverletzung nicht zu vertreten hat.
- (12) Das Know-Center ist zur sofortigen Sperre des SaaS-Dienstes berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig sind bzw. die Rechte Dritter verletzen. Ein solcher begründeter Verdacht liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte oder Behörden das Know-Center davon in Kenntnis setzen.
- (11) The customer shall release Know-Center from all claims of third parties related to the data stored by him or upon his order and compensate Know-Center for the costs incurred by it due to possible infringements. The above obligations of the customer shall not apply insofar as he is not responsible for the infringement.
- (12) Know-Center shall be entitled to immediately block the SaaS service if there is a reasonable suspicion that the stored data are unlawful or violate the rights of third parties. A reasonable suspicion exists, in particular, when courts or authorities inform Know-Center thereof.

## Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich alle Maßnahmen des Know-Centers zu unterstützen, die für die Leistungserbringung erforderlich sind und des Weiteren selbst alle zur Leistungserbringung notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, die nicht im Leistungsumfang des Know-Centers enthalten sind. Der Kunde wird dabei alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass das Know-Center in der Leistungserbringung nicht behindert wird. Beistellungen und Mitwirkungen des Kunden erfolgen grundsätzlich unentgeltlich. Insbesondere sind die Pflichten des Kunden folgende:

- a. Der Kunde ist selbst für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der Dienste erforderlichen Daten verantwortlich.
- b. Sofern dem Kunden die selbständige Eingabe und Pflege seiner Daten aus Gründen, die in der Sphäre des Know-Centers liegen, unmöglich ist oder weil vertraglich Entsprechendes vereinbart wurde, stellt der Kunde zu den vereinbarten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche vom Know-Center zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der vom Know-Center geforderten Form zur Verfügung und unterstützt das Know-Center bei der

## Obligations of the Customer to Cooperate and Support

The customer shall support all measures of Know-Center that are necessary for the provision of services and, furthermore, all necessary measures that are beyond the scope of Know-Center's services. In doing so, the customer shall ensure that all the cooperation obligations imposed on him be fulfilled a timely fashion so that Know-Center's provision of services be not hindered. The customer's support and cooperation shall generally be provided free of charge. In particular, the customer's obligations shall be as follows:

- a. The customer shall be responsible for the entry and maintenance of his data required for the use of services.
- b. Insofar as the customer is unable to independently enter and maintain his data required by Know-Center's or if this was expressly agreed upon, the customer shall on agreed-upon dates and at his own expense supply Know-Center with the information, data and documents required in the form prescribed by Know-Center and support Know-Center in analyzing problems and rectifying any faults.

- Problemanalyse und Störungsbeseitigung.
- c. Bei der Nutzung der Inhalte und der Software des Know-Centers sind die anwendbaren Gesetze sowie alle Rechte Dritter zu beachten. Es ist insbesondere untersagt ohne entsprechende Berechtigung gesetzlich, zB durch das Urheber-, Marken- oder Patentrecht, geschützte Inhalte zu verwenden. Weiters ist die böswillige Nutzung von Software oder Scripts in Verbindung mit der Nutzung der Software des Know-Centers untersagt.
- d. Der Kunde ist verpflichtet den Zugang zur Software durch unberechtigte Dritte zu schützen. Dazu ist er verpflichtet seine Zugangsdaten gegenüber Dritten geheim zu halten und mit seinen Mitarbeitern und Auftraggebern entsprechende Geheimhaltungsvereinbarungen zu treffen.
- e. Der Kunde wird auf eigene Kosten und auf eigenes Risiko für eine Netzanbindung sorgen.
- c. When using the content and software of Know-Center, the applicable laws and all rights of third parties shall be observed. In particular, it is forbidden to use protected content without corresponding legal authorization, e.g., copyright, trademark or patent law. Furthermore, malicious use of software or scripts in connection with the use of Know-Center's software is prohibited.
- d. The customer shall protect the software from access by unauthorized third parties. For this purpose, he shall keep his access data secret from third parties and enter into corresponding secrecy agreements with his employees and clients.
- e. The customer shall provide a network connection at his own expense and at his own risk.

## Substitut

Das Know-Center ist befugt, sich zur Bereitstellung von SaaS-Diensten eines Substituten zu bedienen. Es wird mit diesen, in seinem eigenen Namen und auf eigene Rechnung, schriftliche Vereinbarungen treffen, die die Einhaltung aller Bestimmungen dieses Vertrages gewährleisten. Dies inkludiert auch die Geheimhaltungspflicht und die Einräumung von Nutzungsrechten entsprechend den vorliegenden Bestimmungen.

## Substitution

Know-Center shall be authorized to use a substitute to provide SaaS services. It shall enter into agreements with him, in its own name and on its own account, in writing, to ensure compliance with all provisions of this agreement. This shall also apply to the duty of secrecy and the granting of rights of use in accordance with the above provisions.

## Datenschutz, Datensicherheit und Vertraulichkeit

- (1) Das Know-Center verpflichtet sich, die Bestimmungen des § 6 Datenschutzgesetz einzuhalten (Datengeheimnis). Diese Verpflichtung besteht auch nach Beendigung dieses Vertrages fort.
- (2) Das Know-Center behandelt alle übertragenen, personenbezogenen Daten des Vertragspartners in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzbestimmungen. Detaillierte Informationen hierzu sind Datenschutzerklärung des Know-Centers – abrufbar unter [www.med360.at](http://www.med360.at) – zu entnehmen.

## Data and Protection, Data Security and Confidentiality

- (1) Know-Center shall comply with the provisions of § 6 Data Protection Act (data secrecy). This obligation shall continue to apply even after termination of this agreement.
- (2) Know-Center shall treat all transferred, personal data of the contractual partner in accordance with applicable data protection regulations. Detailed information on this can be found in the respective separate data protection information of Know-Center - available at [www.med360.at](http://www.med360.at).

- (3) Übergibt der Vertragspartner im Rahmen der Auftragsabwicklung personenbezogene Daten an das Know-Center, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist. Das Know-Center übernimmt keine Prüfung der rechtlichen Zulässigkeit der für den Kunden gespeicherten und verarbeiteten Daten und Inhalte. Die Zulässigkeit der Übermittlung personenbezogener Daten sowie die Verarbeitung derselben durch das Know-Center sind durch den Kunden sicherzustellen. Dies gilt auch, wenn und soweit eine Änderung oder Ergänzung von kundenspezifischen Daten erfolgt.
- (4) Das Know-Center verpflichtet sich dazu, angemessene technische und organisatorische Maßnahmen gegen Datenverlust und zur Verhinderung unbefugten Zugriffs auf Daten des Vertragspartners zu treffen. Das Know-Center ist nicht dafür verantwortlich, wenn es Dritten trotz der vom Know-Center vorgenommenen Maßnahmen zum Schutz der Daten des Vertragspartners gelingt, sich auf rechtswidrige Weise Zugang zu den Daten und Informationen zu verschaffen.
- (3) If the contractual partner transfers personal data to Know-Center within the scope of order fulfilment, he shall warrant the application of relevant regulations, in particular applicable data protection regulations. Know-Center shall not examine the legal admissibility of data and contents stored and processed for the customer. The permissibility of the transmission of personal data as well as its processing by Know-Center shall be ensured by the customer, even if and to the extent that changes or supplementations are made to customer-specific data.
- (4) Know-Center shall undertake appropriate technical and organizational measures to prevent data loss and unauthorized access to data of the contractual partner. Know-Center shall not be responsible if third parties succeed in illegally gaining access to the data and information despite the measures taken by the Know-Center to protect the data of the contractual party.

- (5) Die Vertragspartner verpflichten sich, alle Informationen, die sie vom jeweils anderen Vertragspartner erhalten, insbesondere betreffend das gesamte geistige Eigentum, Software, Computercode, Algorithmen, Verfahren, Ideen, Angebote, Konzepte, Erfindungen, Know-how, technische und finanzielle Informationen, technische Zeichnungen, Entwicklungswerkzeuge, Techniken und alle sonstigen Geschäfts-, Produkt-, Forschungs-, Entwicklungsinformationen, als vertrauliche Informationen zu behandeln und geheim zu halten, sofern diese nicht bereits öffentlich verfügbar sind, schriftlich freigegeben wurden oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind.
- (6) Der Vertragspartner des Know-Centers verpflichtet sich, sämtliche vom Know-Center erhaltenen vertraulichen Informationen nur insoweit zu verarbeiten, als dies für die Vertragserfüllung erforderlich ist, und sie unbefugten Dritten nicht zugänglich zu machen. Dies inkludiert auch Auftragnehmer und Mitarbeiter des Vertragspartners, sofern die Weitergabe der Informationen zur ordnungsgemäßen Vertragserfüllung nicht erforderlich ist. Der Vertragspartner des Know-Centers verpflichtet sich außerdem dazu, die missbräuchliche Verwendung von vertraulichen Informationen des Know-Centers zu verhindern.
- (5) The contracting parties shall keep confidential all information they receive from the other contracting party, in particular related to intellectual property, software, computer code, algorithms, procedures, ideas, offers, concepts, inventions, know-how, technical and financial information, technical drawings, development tools, techniques and all other business, product, research and development information, unless such information is already publicly available, has been released in writing or is to be disclosed on the basis of a legally binding official or judicial decision.
- (6) The contractual partner of Know-Center shall use all confidential information obtained from Know-Center only to the extent that is necessary for the performance of the contract and shall not make it accessible to unauthorized third parties. This shall also include contractors and employees of the contractual partner, provided that the information is not required for the proper performance of the contract. The contractual partner of Know-Center shall also prevent the misuse of confidential information of Know-Center.

## **Widerrufs- bzw. Rücktrittsrecht für Verbraucher**

Verbraucher sind gem § 11 Abs 1 FAGG dazu berechtigt binnen 14 Tagen ohne Angabe von Gründen von diesem Vertrag zurückzutreten. Die Frist zum Rücktritt beginnt gem § 11 Abs 2 Z 1 FAGG mit dem Tag des Vertragsabschlusses und ist gewahrt, sofern die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist postalisch oder per E-Mail abgesendet wird. Bei entgeltlichen Verträgen behält sich das Know-Center das Recht vor ein anteiliges Entgelt zu verlangen, sofern bereits innerhalb der Widerrufsfrist mit der Dienstleistungserbringung begonnen wurde.

## **Zahlungsmodalitäten**

Die auf den Produkt- bzw. Serviceseiten genannten Preise verstehen sich in Euro inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer und etwaiger sonstiger Preisbestandteile. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgt die Zahlung für den in der jeweiligen Produktbeschreibung genannten Zeitraum im Vorhinein. Der Rechnungsbetrag für den jeweils genannten Zeitraum ist, sofern nichts anderes vereinbart wird, sofort mit der Bestellung zahlbar.

## **User's Right of Revocation or Withdrawal**

According to Article 11 p. 1 of the Telecommunications and Foreign Trade Act (FAGG), consumers are entitled to withdraw from this contract within 14 days without stating reasons. In accordance with Article 11 p. 2 no. 1 of the FAGG, the term for rescission commences on the date of conclusion of the agreement and shall be granted provided that the declaration of rescission be sent by post or via e-mail within that period. In the case of remuneration contracts, Know-Center shall have the right to request a pro rata payment if the service has already been provided within the period of revocation.

## **Terms of Payment**

The prices on the product and service pages are stated in Euro, including the statutory value-added tax and any other price components. Unless otherwise agreed, payment shall be made in advance for the period specified in the respective product description. The invoice amount for the period in question shall be payable immediately upon the order, unless otherwise agreed.



Die Zahlung erfolgt wahlweise mittels

- PayPal
- Sofortüberweisung
- Kreditkarte

und wird über den Zahlungsdiensteanbieter *Novalnet AG, Zahlungsinstitut (ZAG), Gutenbergstraße 2, 85737 Ismaning, Deutschland*, durchgeführt.

## Schlussbestimmungen

- (1) Die Vertragssprache ist ausschließlich Deutsch. Die kursiv gehaltene englische Übersetzung dient ausschließlich Informations- und Verständigungszwecken.
- (2) Der Vertrag unterliegt österreichischem materiellem Recht unter Ausschluss seiner Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts. Für Verbraucher aus der Europäischen Union gelten die entsprechenden Bestimmungen der Rom I Verordnung.
- (3) Sofern schriftlich nichts anderes vereinbart wurde, gilt als Erfüllungsort der Sitz des Know-Centers.

The payment shall be made via

- PayPal
- instant transfer
- credit card

and shall be implemented through the payment service provider, *Novalnet AG, Zahlungsinstitut (ZAG), Gutenbergstraße 2, 85737 Ismaning, Germany*.

## Final Provisions

- (1) The language of the agreement shall be German. The English translation is provided merely for information purposes.
- (2) The agreement shall be subject to Austrian substantive law, with the exception of reference provisions and the UN Convention on the International Sale of Goods. The corresponding provisions of the Rome I Regulation shall apply to consumers from the European Union.
- (3) Unless agreed otherwise in writing, the place of performance shall be the registered office of Know-Center.

- (4) Bei Unternehmergeschäften ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus dem Vertrag entstehenden Streitigkeiten das sachlich zuständige Gericht in Graz. Für Verbrauchergeschäfte gelten die gesetzlichen Bestimmungen.
- (4) In the case of business transactions, exclusive jurisdiction for all disputes arising from the agreement shall be the competent court in Graz. The statutory provisions shall apply to consumer transactions.
- (5) Sämtliche Verträge über die Hauptleistung als auch etwaige Nebenabreden bedürfen der Schriftform bzw. der elektronischen Form.
- (5) All agreements with regard to the principal service as well as any ancillary agreements must be in writing or in electronic form.
- (6) Das Know-Center behält sich das Recht vor die AGB im Falle geänderter Gesetzeslage oder Rechtsprechung bzw. bei Veränderungen der wirtschaftlichen Verhältnisse entsprechend abzuändern. In diesem Fall wird der Kunde in angemessener Frist vorab schriftlich bzw. elektronisch verständigt. Erfolgt seitens des Kunden binnen vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung keine schriftliche Kündigung, werden die Änderungen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens Vertragsbestandteil.
- (6) Know-Center shall have the right to amend the GTC in the event of changes in the law or economic circumstances. In this case, the customer shall be notified in writing or electronically in advance. If the customer gives no written notice within four weeks after receipt of the amendment notice, the amendments shall become part of the agreement as of the time they came into effect.

- (7) Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB nichtig, undurchsetzbar und/oder ungültig sein oder werden, gilt, dass dies nicht die Nichtigkeit, Undurchsetzbarkeit und/oder Ungültigkeit der gesamten AGB bzw. des gesamten Vertrags zur Folge hat. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen gilt eine solche wirksame Bestimmung als vereinbart, wie die Vertragsparteien sie voraussichtlich vereinbart hätten, wenn ihnen bei Abschluss dieses Vertrags die Unwirksamkeit, Undurchführbarkeit oder das Fehlen der betreffenden Bestimmungen bewusst gewesen wäre.
- (7) Should individual provisions of the present GTC be void, unenforceable and/or invalid, this shall not make the entire GTC void, unenforceable and/or invalid. In lieu of the ineffective or impracticable provisions, an effective provision shall be valid which would have been agreed upon by the contracting parties if they had been aware of the invalidity, impracticability or absence of the provisions in question when concluding this agreement.