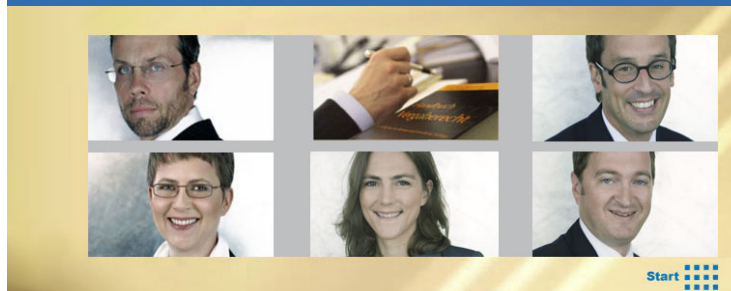


Mag. Martin Schiefer, Dr. Ralf Blaha LL.M.

HEID SCHIEFER 
RECHTSANWÄLTE

Haftungsfragen beim Cloud Computing



HEID SCHIEFER 
RECHTSANWÄLTE

Haftungsfragen beim Cloud Computing

Risiken beim Cloud Computing

„Ihre Daten sind bei uns sicher.“

“Unserem Unternehmen ist nichts wichtiger als der Schutz der Daten unserer Kunden.”

— Parker Harris
Executive VP Technology
salesforce.com

Trust.salesforce.com

Erfolg basiert auf Vertrauen. Und Vertrauen beginnt mit Transparenz.

Trust.salesforce.com ist das Zuhause der salesforce.com-Community für Echtzeit-Daten zur Systemleistung und -sicherheit. Auf dieser Website finden Sie:

- :: Live- und Verlaufsdaten zur Systemleistung
- :: Topaktuelle Informationen zu geplanten Wartungen
- :: Gefahren wie Phishing, schädliche Software (Malware) und Social Engineering
- :: Bewährte Methoden für die Sicherheit Ihres Unternehmens
- :: Informationen zum Schutz Ihrer Daten

Wir von trust.salesforce.com haben uns von Kundenbefragungen inspirieren lassen. Lassen Sie uns mit dieser Befragung fortfahren. Was möchten Sie hier sehen? Posten Sie Ihre Vorschläge heute auf ideas.salesforce.com.

Aktuelle Benachrichtigung

Keine

Systemstatus

Aktuelle Systemstatus
Serviceverlauf
Wartung an

Salesforce.com Security,
Privacy and Policy Accreditations:



00900 7253 3333 | Datenschutzerklärung | Sicherheitsbestimmungen | Impressum

(<https://trust.salesforce.com/trust/de/>)

3

18.6.2010

Zehn sicherheitsrelevante Gründe gegen Cloud Computing

1. Fehlende Transparenz
2. Vermengung von Kunden, Daten und Diensten
3. Verlust der Kontrolle über Daten und Prozesse
4. Abhängigkeit vom Anbieter
5. Schwierigkeiten von Backups
6. Schwierigkeiten bei Migration
7. Juristische Konflikte bezüglich Datenschutz
8. Juristische Eigenverantwortung
9. Einbußen beim Know-how
10. Zentraler Angriffspunkt

(<http://www.scip.ch/?labs.20091127>)

4

18.6.2010

Fehlende Transparenz

- Wo befinden sich die Daten genau?
- Wie wird mit den Daten umgegangen?
- Wie sind branchenspezifische Anforderungen an Sicherheitsüberprüfungen umsetzbar?

5

18.6.2010

Blog zur IT-Sicherheit

IT-Sicherheit, IT-Recht, Datenschutz & Compliance

ome Über mich Die zwölf Gebote Impressum Sponsoreninfo

Großer Kreditkartenrückruf nach Datenleck im Rechenzentrum

Mal wieder rauscht ein **größerer Datenskanal** durch den Blätterwald. Banken lassen Zehntausende Kreditkarten ihrer Kunden einziehen und austauschen, weil die Kartendaten in die Hände von professionellen Gaunern gefallen waren. „Die Austauschaktion betrifft alle Banken in Deutschland gleichermaßen“, so ein Sprecher des Zentralen Kreditausschusses (ZKA), der Dachorganisation der Banken. Doch was ist tatsächlich geschehen?

Ein Großteil der betroffenen Kreditkarten wurde in den letzten Monaten in Spanien benutzt. Dort liefen die Kartentransaktionen über einen sog. „Prozessor“, d.h. einen externen Dienstleister zur Zahlungsabwicklung. Anscheinend gab es dort ein Datenleck, durch das Kartendaten abgezogen wurden. Unklar ist derzeit, um welches Unternehmen es sich handelt und wie die Kartendaten gestohlen wurden. Auf entsprechende Nachfragen der Presse reagieren die Banken nicht oder verweisen auf noch offene Verfahren.

(<http://itsicherheit.wordpress.com/2009/11/18/groser-kreditkartenruckruf-nach-datenleck-im-rechenzentrum/>)

Suchen

KATEGORIEN

- o Allgemeines
- o Angriff & Abwehr
- o Compliance
- o Datenschutz
- o GABAL
- o Informationssicherl
- o IT-Recht
- o IT-Sicherheit
- o Netzkultur
- o Privacy
- o Rezensionen
- o Softwarequalität
- o Technische Regulie
- o Tools

6

18.6.2010

Abhängigkeit, Datenverlust, Schwierigkeiten von Backups

- Backups nur mit erheblichem Aufwand selbständig umsetzbar
- Ansonsten Abhängigkeit vom Cloud Provider
- Kompetente Umsetzung schwer durchsetzbar

7

18.6.2010

engadget
mobile

CLASSIC MOBILE HD ALT

FEATURES: The Engadget Show HTC EVO 4G Windows Phone 7 Engadget Apps Nexus One review 10 years of

NEWS HUBS GALLERIES VIDEOS PODCASTS TOPICS EDITORS

FILED UNDER *Software*

T-Mobile: we probably lost all your Sidekick data

By Chris Ziegler posted Oct 10th 2009 3:45PM

BREAKING



Well, this is shaping up to be one of the biggest disasters in the history of cloud computing, and certainly the largest blow to Danger and the Sidekick platform: T-Mobile's now reporting that personal data stored on Sidekicks has "almost certainly has been lost as a result of a **server failure** at Microsoft/Danger."

(<http://www.engadget.com/2009/10/10/t-mobile-we-probably-lost-all-your-sidekick-data/>)

8

18.6.2010

engadget CLASSIC MOBILE HD ALT

IEFER ALTE

IPHONE 4 GOOGLE I/O 2010 HTC EVO 4G HP BUYS PALM

NEWS HUBS GALLERIES VIDEOS PODCASTS TOPICS EDITORS

FILED UNDER *Cellphones*

Sidekick failure rumors point fingers at outsourcing, lack of backups

By Chris Ziegler posted Oct 11th 2009 7:44PM

Backing up your personal PC to external media might still be a novel concept for some, but any IT manager fresh out of school can tell you that regularly backing up mission-critical servers -- and storing those backups in multiple physical locations -- isn't merely important, it's practically non-negotiable, and it only becomes that much more critical before undertaking hardware maintenance. Alleged details on the events leading up to [Danger's doomsday scenario](#) are starting to come out of the woodwork, and it all paints a truly



(http://www.engadget.com/2009/10/11/sidekick-failure-rumors-point-fingers-at-outsourcing-lack-of-ba?icid=sphere_blogsmith_inpage_engadget)

18.6.2010

engadget CLASSIC MOBILE HD ALT

HEID SCHIEFER RECHTSANWÄLTE

IPHONE 4 GOOGLE I/O 2010 HTC EVO 4G HP BUYS PALM IPH

NEWS HUBS GALLERIES VIDEOS PODCASTS TOPICS EDITORS

FILED UNDER *Cellphones*

First Sidekick class-action lawsuits predictably get underway

By Nilay Patel posted Oct 15th 2009 1:26PM



Our usual rule is to ignore attention-seeking class-action lawsuits until they make it past the critical step of being certified by a judge, but we think it's pretty wild that the [Sidekick debacle](#)

(<http://www.engadget.com/2009/10/15/first-sidekick-class-action-lawsuits-predictably-get-underway/>)

18.6.2010

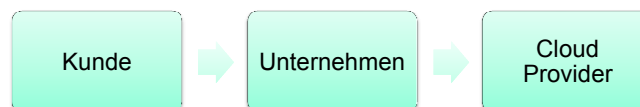
Haftungsfragen beim Cloud Computing

Ihr Unternehmen zwischen
Kunde und Cloud Provider

11

18.6.2010

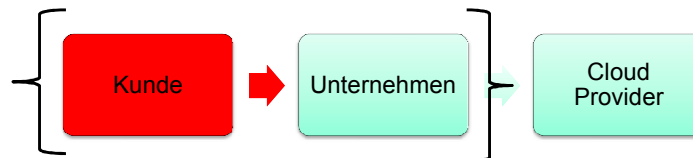
Ansprüche



12

18.6.2010

Ansprüche Kunde => Unternehmen



13

18.6.2010

Ansprüche Kunde => Unternehmen

- Cloud Provider ist **Erfüllungsgehilfe**
- Entstehen für technische Hilfsmittel § 1313a ABGB und § 89e GOG analog (strittig)
(„Für die durch den Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik verursachten Schäden aus Fehlern [...] haftet der Bund“ – siehe KBB § 1313a Rz 6)

14

18.6.2010

Zulässigkeit vertraglicher Haftungsbeschränkungen

	Vorsatz / Grobe Fahrlässigkeit		Leichte Fahrlässigkeit	
	AGB	Ausgehandelt	AGB	Ausgehandelt
Unternehmer	Nein (OGH 29.5.1996, 3 Ob 2004/96z)	Ja , außer bei krasser Sorglosigkeit (KBB § 879 Rz 11 lit g)	Grundsätzlich Ja (OGH 29.5.1996, 3 Ob 2004/96z) Nein , soweit dem Vertragspartner das Risiko eines technischen Missbrauchs innerhalb der eigenen Sphäre durch Dritte zugewiesen werden soll (vgl OGH 29.6.2000, 22 Ob 133/99y)	Ja
Verbraucher	Nein (§ 6 Abs 1 Z 9 KSchG)		Nein bei generellem Ausschluss (OGH 20.3.2007, 4 Ob 221/06p)	Ja

15

18.6.2010

Beweislast (§ 1298 ABGB)

- **Wenn vertraglich Haftung für leichte und grobe Fahrlässigkeit**
 - Gegenüber Kunden beweisen, dass den Cloud Provider kein (leichtes) Verschulden trifft
 - Für das Vorliegen grober Fahrlässigkeit ist Kunde beweispflichtig
- **Wenn vertraglich Haftung nur für grobe Fahrlässigkeit**
 - Gegenüber Kunden beweisen, dass den Cloud Provider kein schweres Verschulden trifft
- **Vertragliche Beweislastumkehr vermutlich sittenwidrig, da Kunde im Beweisnotstand**
(vgl OGH 29.9.1948, 3 Ob 282/48)

16

18.6.2010

Ansprüche Unternehmen => Cloud Provider



17

18.6.2010

Ansprüche Unternehmen => Cloud Provider

- “Most legal issues involved in cloud computing will currently be resolved during contract evaluation (ie, when making comparisons between different providers) or negotiations. The more common case in cloud computing will be **selecting** between different contracts on offer in the market (contract evaluation) as opposed to contract negotiations. However, opportunities may exist for prospective customers of cloud services to choose providers whose **contracts are negotiable.**”

(ENISA, Cloud Computing – Benefits, risks and recommendations for information security, <http://www.enisa.europa.eu/act/rm/files/deliverables/cloud-computing-risk-assessment>)

18

18.6.2010

Ansprüche Unternehmen => Cloud Provider

- “Unlike traditional Internet services, standard contract clauses may deserve **additional review** because of the nature of cloud computing. The parties to a contract should pay particular attention to their **rights and obligations related to notifications of breaches** in security, data transfers, creation of derivative works, change of control, and access to data by law enforcement entities. Because the cloud can be used to outsource critical internal infrastructure, and the interruption of that infrastructure may have wide ranging effects, the parties should carefully **consider whether standard limitations on liability adequately represent allocations of liability**, given the parties’ use of the cloud, or responsibilities for infrastructure.” (ENISA, Cloud Computing – Benefits, risks and recommendations for information security, <http://www.enisa.europa.eu/act/rm/files/deliverables/cloud-computing-risk-19-assessment>)

18.6.2010

Ansprüche Unternehmen => Cloud Provider

- “division of liabilities between customer and provider”
- “Provider: Responsibility for due diligence for what is under its control”

(ENISA, Cloud Computing – Benefits, risks and recommendations for information security, <http://www.enisa.europa.eu/act/rm/files/deliverables/cloud-computing-risk-assessment>)

20

18.6.2010

Ansprüche Unternehmen => Cloud Provider

11.8. Limitations of Liability. NEITHER WE NOR ANY OF OUR LICENSORS SHALL BE LIABLE TO YOU FOR ANY DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, CONSEQUENTIAL OR EXEMPLARY DAMAGES, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, DAMAGES FOR LOSS OF PROFITS, GOODWILL, USE, DATA OR OTHER LOSSES (EVEN IF WE HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES) IN CONNECTION WITH THIS AGREEMENT, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, ANY SUCH DAMAGES RESULTING FROM: (i) THE USE OR THE INABILITY TO USE THE SERVICES; (ii) THE COST OF PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS AND SERVICES; OR (iii) UNAUTHORIZED ACCESS TO OR ALTERATION OF YOUR CONTENT. IN ANY CASE, OUR AGGREGATE LIABILITY UNDER THIS AGREEMENT SHALL BE LIMITED TO THE AMOUNT ACTUALLY PAID BY YOU TO US HEREUNDER FOR THE SERVICES. SOME JURISDICTIONS DO NOT ALLOW THE EXCLUSION OF CERTAIN WARRANTIES OR THE LIMITATION OR EXCLUSION OF LIABILITY FOR INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES. ACCORDINGLY, SOME OR ALL OF THE ABOVE EXCLUSIONS OR LIMITATIONS MAY NOT APPLY TO YOU, AND YOU MAY HAVE ADDITIONAL RIGHTS.

(<http://aws.amazon.com/agreement/#12>)

21

18.6.2010

Ansprüche Unternehmen => Cloud Provider

12. LIMITATION OF LIABILITY

12.1. SUBJECT TO SECTION 11.1 ABOVE, YOU EXPRESSLY UNDERSTAND AND AGREE THAT GOOGLE, ITS SUBSIDIARIES AND AFFILIATES, AND ITS LICENSORS SHALL NOT BE LIABLE TO YOU FOR ANY DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL CONSEQUENTIAL OR EXEMPLARY DAMAGES WHICH MAY BE INCURRED BY YOU, HOWEVER CAUSED AND UNDER ANY THEORY OF LIABILITY. THIS SHALL INCLUDE, BUT NOT BE LIMITED TO, ANY LOSS OF PROFIT (WHETHER INCURRED DIRECTLY OR INDIRECTLY), ANY LOSS OF GOODWILL OR BUSINESS REPUTATION, ANY LOSS OF DATA SUFFERED, COST OF PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES, OR OTHER INTANGIBLE LOSS.

12.2. THE LIMITATIONS ON GOOGLE'S LIABILITY TO YOU IN PARAGRAPH 12.1 ABOVE SHALL APPLY WHETHER OR NOT GOOGLE HAS BEEN ADVISED OF OR SHOULD HAVE BEEN AWARE OF THE POSSIBILITY OF ANY SUCH LOSSES ARISING.

13. Indemnification

13.1. You agree to hold harmless and indemnify Google, and its subsidiaries, affiliates, officers, agents, employees, advertisers, licensors, suppliers or partners, (collectively "Google and Partners") from and against any third party claim arising from or in any way related to (a) your breach of the Terms, (b) your use of the Service, (c) your violation of applicable laws, rules or regulations in connection with the Service, or (d) your Content or your Application, including any liability or expense arising from all claims, losses, damages (actual and consequential), suits, judgments, litigation costs and attorneys' fees, of every kind and nature. In such a case, Google will provide you with written notice of such claim, suit or action.

(<http://code.google.com/intl/de-DE/appengine/terms.html>)

22

18.6.2010

Ansprüche Unternehmen => Cloud Provider

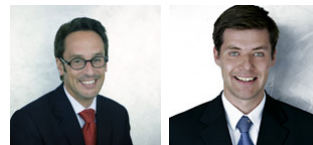
- „Take it or leave it“ - Vertragsbedingungen
- **Anwendbares Recht**
 - Rechtswahl (Art 3 Rom I-VO)
 - Recht des Staates, in dem der Dienstleister den gewöhnlichen Aufenthalt hat (Art 4 Abs 1 lit b Rom I-VO)
 - => idR nicht Österreich
- **Gerichtsstand**
 - Vertraglich vereinbarter Erfüllungsort (Art 5 EuGVVO)
 - => idR nicht Österreich
- **=> Rechtsdurchsetzung auf Grundlage ausländischen Zivilrechts im Ausland**

23

18.6.2010

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Mag. Martin Schiefer und Dr. Ralf Blaha LL.M.
Heid Schiefer Rechtsanwälte



Kanzleisitz: Landstraßer Hauptstraße 88/2-4
1030 Wien
Tel: +43 (1) 9669 – 786
Fax: +43 (1) 9669 – 790
E-Mail: office@heid-schiefer.at
Internet: www.heid-schiefer.at

Sprechstelle: 3100 St. Pölten, Niederösterreichring 2, Haus D
Tel: +43 (2742) 233 55
Fax: +43 (2742) 233 55 – 10

Sprechstelle: 9020 Klagenfurt, Domplatz 1
Tel: +43 (463) 5002 32
Fax: +43 (463) 2655 26 – 4945

24

18.6.2010