

AGB Operations¹

1. Präambel

Die cioplenu GmbH, Am Technologiezentrum 5, 86159 Augsburg, Deutschland (nachfolgend „Auftragnehmer“) stellt dem Auftraggeber die webbasierte Softwarelösung Operations¹ zur Erstellung, Verwaltung und Nutzung von digitalen Arbeitsbeschreibungen und Checklisten zur Verfügung („Software“). Für die Nutzung der Software und die Erbringung ergänzender Dienstleistungen („Services“) gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“).

Die Angebote und Leistungen des Auftragnehmers richten sich ausschließlich an Unternehmen (Unternehmer im Sinne des § 14 BGB), juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen.

2. Nutzungsrechte

- 2.1** Der Auftragnehmer gewährt dem Auftraggeber für die Laufzeit des Vertrages unter der aufschiebenden Bedingung der vollständigen Zahlung der vereinbarten Vergütung das entgeltliche, weltweite, nicht ausschließliche und nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht, die Software bestimmungsgemäß zu nutzen. Der Auftraggeber darf die Software nur im Rahmen der vertraglichen Bestimmungen nutzen. Der Auftraggeber erhält kein Recht am Quellcode der Software. Der Auftraggeber darf die Software nur für eigene Zwecke nutzen. Die Nutzung für eigene Zwecke umfasst dabei die bestimmungsgemäße Nutzung der Software für allgemeine Geschäftszwecke des Auftraggebers und die Verarbeitung der Daten des Auftraggebers. Nicht umfasst ist die Nutzung der Software für Dritte, beispielsweise als Dienstleister oder eine sonstige Überlassung oder Nutzungsvermittlung an Dritte.
- 2.2** Der Auftraggeber legt im Rahmen des initialen Setups einen Super-Admin-User-Account an. Der Super-Admin-User kann dann Standard-User-Accounts anlegen. Die Software darf entsprechend der im jeweiligen Auftrag vereinbarten Anzahl von Usern von einer entsprechenden Anzahl von namentlich benannten Usern genutzt werden („Named User-Lizenz“). Der Auftraggeber hat die jeweils berechtigten User zu dokumentieren. Eine gemeinsame Nutzung der Software durch verschiedene Nutzer unter einem gemeinsamen User-Account ist ausgeschlossen. Wenn der Auftragnehmer eine Überschreitung der im jeweiligen Auftrag vereinbarten Anzahl von Usern festgestellt, wird er den Auftraggeber über diese Überschreitung in Kenntnis setzen und die Überschreitung gemäß der im Auftrag vereinbarten Gebühren anteilig ab dem Zeitpunkt der Überschreitung in Rechnung stellen. Der Auftraggeber kann die Überschreitung dann entweder durch Deaktivierung einer entsprechenden Anzahl an User-Accounts beheben oder eine zusätzliche Anzahl an Usern beauftragen.
- 2.3** Der Auftraggeber ist verantwortlich für die Nutzung der Software durch seine User und sämtliche Schäden, die durch fahrlässige oder vorsätzliche Pflichtverletzungen seiner User verursacht wurden
- 2.4** Soweit nicht anders vereinbart, stehen sämtliche Rechte an Software und Services, welche durch den Auftragnehmer bereitgestellt oder unter diesem Vertrag entwickelt werden, einzig dem Auftragnehmer zu. Sämtliche Rechte an jeder Art von Veränderung, Entwicklung oder Verbesserung der Produkte oder Dienstleistungen, welche durch den Auftraggeber vorgenommen werden, stehen ausschließlich dem Auftragnehmer zu.
- 2.5** Die Software kann Open Source Software-Komponenten enthalten. Die Nutzung dieser Komponenten unterliegt ausschließlich den entsprechenden Nutzungsbedingungen der Open Source Software-Komponenten, die im Rahmen der Open Source Software-Komponenten übermittelt und/oder referenziert werden. Keine Vorschrift dieses Vertrages beeinflusst dabei die Rechte oder Pflichten des Auftraggebers aus den entsprechenden Nutzungsbedingungen der Open Source Software-Komponenten. Im Falle von Widersprüchen oder entgegenstehenden Vorschriften von Lizenzbestimmungen der Open Source Software und den Bestimmungen dieses Vertrages genießen die Lizenzbestimmungen der Open Source Software Vorrang.
- 2.6** Das Nutzungsrecht an der Software erstreckt sich auch auf Fixes, Patches, Entwicklungen und Updates, welche der Auftragnehmer dem Auftraggeber zur Verfügung stellt. Das Recht auf Updates beinhaltet nicht das Recht auf ein Nutzungsrecht an neuen/zusätzlichen Produkten und Funktionalitäten, die als separates Produkt/Modul zur Verfügung gestellt werden.
- 2.7** Soweit nicht anders vereinbart oder aufgrund zwingenden Rechts oder anwendbarer Open Source Software-Nutzungsbedingungen vorgeschrieben, ist der Auftraggeber nicht berechtigt,
- a) die Software über das für die vertragsgemäße Nutzung erforderliche hinausgehende Maß zu kopieren, weder im Ganzen noch teilweise;

- b) die Software zu modifizieren, zu korrigieren, anzupassen, zu übersetzen, zu verbessern oder sonst abgeleitete Entwicklungen an der Software vorzunehmen;
- c) die Software zu vermieten, zu verleihen, zu verkaufen, zu lizenzieren, zu übertragen oder sonst Dritten zugänglich zu machen;
- d) die Software zurückzuentwickeln, zu dekompileieren, zu disassemblieren oder auf andere Weise zu versuchen, den Quellcode der Software zu entschlüsseln, weder im Ganzen, noch teilweise;
- e) Sicherheitseinrichtungen oder Schutzmechanismen, welche in der Software enthalten oder für sie genutzt werden, zu umgehen oder zu verletzen;
- f) Maßnahmen zu ergreifen, die geeignet sind, Schaden an der Software oder den Servern des Auftragnehmers hervorzurufen;
- g) Marken, Dokumentation, Garantien, Haftungsausschlüsse oder sonstige Rechte, wie etwa geistiges Eigentum, Zeichen, Mitteilungen, Markierungen oder Seriennummern, welche in Verbindung zur Software stehen, zu entfernen, zu löschen, zu tilgen, zu verändern, zu verdecken, zu übersetzen, zu kombinieren, zu ergänzen oder auf andere Weise abzuändern;
- h) die Software in einer Art und Weise zu nutzen, durch die geltendes Recht und/oder die Rechte Dritter verletzt werden;
- i) die Software für Zwecke des Benchmarkings bzw. der Wettbewerbsanalyse der Software, für die Entwicklung, Verwendung oder die Bereitstellung eines konkurrierenden Software-Produkts bzw. konkurrierender Services oder zu sonst einem Zweck zu nutzen, welcher dem Auftragnehmer zum Nachteil gereicht; und/oder
- j) die Software für oder in Zusammenhang mit der Planung, dem Konstruktions, der Instandhaltung, dem Betrieb oder der Nutzung von gefährlichen Umgebungen, Systemen oder Anwendungen oder anderen sicherheitskritischen Anwendungen zu nutzen oder sonst die Software in einer Weise einzusetzen, bei der die Software zu körperlichen Schäden oder schweren Sachschäden führen könnte.

3. Verpflichtungen des Auftraggebers

- 3.1** Der Auftraggeber wird den Auftragnehmer bei der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen. Der Auftraggeber hat unaufgefordert sämtliche Mitwirkungsleistungen, Informationen, Daten, Dateien, Materialien, welche für die Erfüllung der Vertragspflichten durch den Auftragnehmer erforderlich sind, im Voraus zur Verfügung zu stellen. Sollte der Auftraggeber nicht ausreichend kooperieren und/oder Verzögerung verursachen, ist der Auftragnehmer nicht verpflichtet, die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen, so lange und so weit, wie der Auftragnehmer an der Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen aufgrund unzureichender und/oder verspäteter Mitwirkung des Auftraggebers gehindert ist. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber über seine nicht ausreichende oder rechtzeitige Zusammenarbeit zu informieren und eine angemessene Frist zur Nacherfüllung zu setzen. Erfüllt der Auftraggeber dennoch seine Mitwirkungspflichten nicht, so gehen etwaige für den Auftragnehmer nicht vermeidbare sich daraus ergebenden Vergütungserhöhungen, zusätzliche Aufwände (z.B. Mehrarbeit, Stornokosten, Reisekosten) und Terminverschiebungen zu seinen Lasten. Nach fruchtlosem Ablauf der Nachfrist gelten die betroffene Software bzw. der betroffene Service als zur Verfügung gestellt bzw. erbracht.
- 3.2** Der Auftraggeber ist verantwortlich für (i) angemessene Sicherheitsprozesse, Tools und Steuerungen für Systeme und Netzwerke, welche mit der Software interagieren, (ii) das Vorhalten alternativer Prozesse im Falle einer mangelnden Verfügbarkeit der Software, (iii) die Feststellung, ob die vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellten technischen und organisatorischen Maßnahmen des Datenschutzes und der Datensicherheit den spezifischen Anforderungen des Auftraggebers genügen; (iv) das angemessene interne Training der User und die Bereitstellung von internem technischen Support; und (v) die ordnungsgemäße Sicherung sämtlicher auf seiner Systemumgebung befindlichen Programme und Daten und sämtlicher in die Software übertragener bzw. mit der Software erstellter Daten und Arbeitsergebnisse mit Beginn der Nutzung der Software und anschließend in angemessenen regelmäßigen Abständen.
- 3.3** Der Auftraggeber sichert zu, dass sämtliche von ihm in die Software eingebrachten Daten, Inhalte und Materialien weder gegen geltendes Recht noch gegen Rechte Dritter verstoßen und er zur Nutzung dieser Daten berechtigt ist
- 3.4** Der Auftraggeber stellt den Auftragnehmer von allen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer vom Auftraggeber zu vertretenden Verletzung von Rechten Dritter oder gesetzlichen Vorgaben bei Nutzung der Software resultieren.

4. Services

- 4.1 Soweit nicht anders vereinbart, werden Services nach Aufwand („Time and Material“) am Ende des Kalendermonats ihrer Erbringung in Rechnung gestellt. Die Abrechnung erfolgt anhand der Stundennachweise des Auftragnehmers. Soweit nicht anders vereinbart, werden angemessene Reisekosten nach Aufwand und gegen Beleg vom Auftraggeber getragen und monatlich in Rechnung gestellt.
- 4.2 Soweit sich Mitarbeiter des Auftragnehmers in den Räumen des Auftraggebers aufhalten, werden sie sich an Sicherheitsanweisungen des Auftraggebers halten. Der Auftraggeber hat hierzu diese Anweisungen in schriftlicher Form vorab an den Auftragnehmer zu übermitteln.
- 4.3 Der Auftragnehmer behält sich alle Rechte an technischen Arbeitsergebnissen vor, die bei der Erbringung von Services erstellt werden. Dies umfasst insbesondere Software/Code, Schnittstellen, Methoden, Prozesse und Templates, die vom Auftragnehmer genutzt, geschaffen oder verändert werden. Der Auftragnehmer gewährt dem Auftraggeber an solchen Arbeitsergebnissen ein nicht-ausschließliches, nicht-übertragbares Nutzungsrecht für eigene Zwecke gemäß Ziffer 2.1 dieser AGB.
- 4.4 Arbeitsergebnisse, die durch den Auftragnehmer im Rahmen der Erbringung von Services für den Auftraggeber erstellt werden, insbesondere Integrationen, Schnittstellen und Customising/Modifikation der Software, sind nicht vom Standard-Support gedeckt, sofern diese Arbeitsergebnisse nicht in die Standard-Software übernommen werden. Solche Arbeitsergebnisse können grundsätzlich auch nur mit der jeweils zum Erstellungszeitpunkt aktuellen Version/Release der Software eingesetzt werden. Jedes Upgrade oder Update kann zusätzliche kostenpflichtige Migrationsleistungen notwendig machen.

5. Leistungserbringung

- 5.1 Für die Nutzung der Software benötigt der Auftraggeber einen aktuellen Standardwebbrowser (Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox oder Apple Safari auf Desktop, Google Chrome auf Android oder Apple Safari auf iOS). Der Auftraggeber ist für die Bereitstellung und den Betrieb sämtlicher Hardware und Betriebssoftware sowie für die sichere und schnelle Anbindung der IT-Endgeräte an die Software verantwortlich.
- 5.2 Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, sind Setup/Einrichtung und Konfiguration der Software gemäß der im jeweiligen Einzelauftrag vereinbarten Stundensätze für Services zu vergüten.
- 5.3 Software und sonstige Arbeitsergebnisse gelten als übergeben, sobald sie dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt wurden. Services gelten als erbracht, sobald der jeweilige Service abgeschlossen wurde. Support/Pflege werden gegebenenfalls mit Zeitablauf als monatlich anteilig erbracht angesehen.
- 5.4 Soweit nicht anders vereinbart, gelten die vertragsgegenständlichen Leistungen mit ihrer Bereitstellung zur vertragsgemäßen Nutzung als erbracht. Für Werkleistungen oder ausdrücklich vereinbarte abnahmefähige Leistungen gelten die gesetzlichen Abnahmevorschriften, soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde. Sollte eine Abnahme vertraglich vereinbart sein und hat der Auftraggeber nicht den Zeit- oder Testplan der Abnahme eingehalten oder sollte ein solcher Testplan oder eine zeitliche Begrenzung für Tests und Abnahme nicht vorliegen, so gelten Software und Services zehn Werktage nach Übergabe als abgenommen.
- 5.5 Der Auftragnehmer ist berechtigt, Subunternehmer oder sonstige Erfüllungsgehilfen (insgesamt als „Subunternehmer“ bezeichnet) einzusetzen, um die vertraglichen Verpflichtungen zu erfüllen. Der Auftragnehmer wird dafür sorgen, dass Subunternehmer entsprechend diesem Vertrag an Verpflichtungen hinsichtlich Geheimhaltung und Datenschutz gebunden sind. Die Beauftragung von Subunternehmern lässt die vertraglichen Verpflichtungen des Auftragnehmers dem Auftraggeber gegenüber unberührt. Der Auftragnehmer haftet für eventuelle Schlechtleistungen eines Subunternehmers wie für eigenes Verschulden.
- 5.6 Fristen und Termine sind nur dann bindend, wenn sie vom Auftragnehmer ausdrücklich als verbindlich bestätigt wurden. Ansonsten gelten angegebene Termine als unverbindliche Richtwerte.
- 5.7 Ist der Auftragnehmer an der Erfüllung seiner Leistungspflichten durch höhere Gewalt oder andere unvorhersehbare, außerhalb seines Einflussbereichs liegende Umstände gehindert, so ruhen die Leistungspflichten für die Dauer der Behinderung. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber über solche Umstände informieren.

6. Support

- 6.1** Der Support umfasst Unterstützung und Beratung des Auftraggebers bei der Behebung von Problemen bei der Nutzung der Software, einschließlich der Überprüfung, Diagnose und Korrektur von erheblichen Mängeln und Fehlern der Software und der Bereitstellung von Bugfixes, Korrekturen, Modifikationen, Änderungen, Erweiterungen und Updates, um die Funktionsfähigkeit der Software zu gewährleisten.
- 6.2** Der Support erstreckt sich nicht auf Probleme mit oder Schäden an der Software, soweit diese verursacht wurden durch (i) Fahrlässigkeit, Missbrauch oder unsachgemäße Bedienung seitens des Auftraggebers, (ii) Bedienung, Nutzung oder Speicherung/Hosting der Software nicht im Einklang mit den Vorgaben der Dokumentation oder Nichtbeachtung der vom Auftragnehmer vorgegebenen Spezifikationen oder Einschränkungen; (iii) Modifikationen an der Software, die nicht vom Auftragnehmer durchgeführt oder genehmigt wurden; (iv) Handlungen Dritter; (v) Produkte von Drittanbietern; und/oder (vi) höhere Gewalt.
- 6.3** Bei jeder Anfrage/Störungsmeldung wird vom Auftragnehmer nach pflichtgemäßem Ermessen eine Priorität entsprechend den unten definierten Kriterien angegeben. Der Auftragnehmer kann redundante Störungsmeldungen durch den Auftraggeber, die sich auf dieselbe Störung beziehen, zu einer Störungsmeldung zusammenführen. Zur Ermöglichung des Supports gewährt der Auftraggeber dem Auftragnehmer umfassenden und unbeschränkten Zugriff auf die Software.
- 6.4** Der Auftragnehmer gewährleistet für den Standard-Support die unten angegebenen Erreichbarkeits- und Reaktionszeiten. Abweichende Erreichbarkeits- und/oder Reaktionszeiten werden gegebenenfalls im jeweiligen Einzelauftrag festgelegt. Für eine effektive Problembehebung muss beim Auftraggeber ein kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung stehen, der die erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen kann, der die erforderlichen Zugriffsrechte hat und die erforderlichen Entscheidungen treffen kann.

Die Reaktionszeit stellt hierbei die Zeit dar zwischen der ersten Anfrage/Störungsmeldung durch den Auftraggeber (telefonisch oder elektronisch) und der ersten Rückmeldung (telefonisch oder elektronisch) des Auftragnehmers. Für die Reaktionszeit sind dabei nur Zeitintervalle während der Erreichbarkeitszeiten maßgeblich.

Erreichbarkeit: Werktags (außer samstags und mit Ausnahme nationaler Feiertage am Standort des Auftragnehmers) 9:00 – 17:00 Uhr (CET) über den Intercom Messenger oder einen anderen vom Auftragnehmer benannten Kanal.

Sprachen: Deutsch, Englisch

Priority 1 (die Software oder wesentliche Teile davon funktionieren nicht bzw. sind nicht verfügbar und die Geschäftstätigkeit des Auftraggebers ist durch die Störung stark beeinträchtigt): Reaktionszeit 2 Stunden

Priorität 2 (die Funktionalität der Software oder von wesentlichen Teilen davon ist stark eingeschränkt und die Geschäftstätigkeit des Auftraggebers ist durch die Störung stark beeinträchtigt): Reaktionszeit 4 Stunden

Priorität 3 (bestimmte Funktionalitäten der Software sind eingeschränkt, die Auswirkungen sind spürbar/ärgerlich, aber die Geschäftstätigkeit des Auftraggebers ist durch die Störung nicht wesentlich beeinträchtigt): Reaktionszeit 24 Stunden

Priorität 4 (die Funktionalität der Software ist von einer potenziellen Störung nicht grundsätzlich beeinträchtigt, die Geschäftstätigkeit des Auftraggebers ist nicht wesentlich beeinträchtigt): Reaktionszeit 48 Stunden

7. Zurverfügungstellung der Software

- 7.1** Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber die Software in einem logisch separierten Account zur Verfügung stellen. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die Software zum Fernzugriff in einer sicheren Systemumgebung zur Verfügung. Eine Überlassung der Software an den Auftraggeber findet nicht statt.
- 7.2** Die Software wird dem Auftraggeber in ihrer jeweils aktuellen Version/Release zur Verfügung gestellt.
- 7.3** Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber die Software mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99 % des jeweiligen Kalendermonats zur Verfügung stellen (nachfolgend „Mindestverfügbarkeit“). Verfügbar ist die Software in diesem Zusammenhang, wenn zwischen den Servern, auf denen die Software gehostet wird, und dem Übergabepunkt zum Internet eine ununterbrochene Verbindung besteht und der Auftraggeber in der Lage ist, sich anzumelden und Zugriff auf die Software hat. Die Mindestverfügbarkeit bezieht sich nicht auf Test- und Entwicklungsserver.

- 7.4** Der Auftragnehmer ist berechtigt, auf die Software zuzugreifen, um die Einhaltung der Nutzungsbedingungen der Software, inklusive der Vergütung, durch den Auftraggeber zu verifizieren; und um Diagnosen und Analysen zu erstellen, und die Einstellungen der Software anzupassen, um die Leistung und/oder Sicherheit der Software zu verbessern, vorausgesetzt dass diese Anpassungen keine negativen Auswirkungen auf die Nutzung der Software durch den Auftraggeber haben; Systemdaten (keine personenbezogenen Daten) über die Nutzung der Software zu erheben, um diese im Rahmen der Identifikation und Behebung potentieller Mängel und Fehler der Software zu nutzen; statistische Analysen zu erstellen; und Forschung und Entwicklung zu unterstützen.

8. Kündigungsrecht und Datenportabilität (Data Act)

Sofern der EU Data Act auf die vertragsgegenständliche Nutzung der Software des Auftragnehmers durch den Auftraggeber anwendbar sind, gelten folgende Regelungen:

- 8.1 Kündigung zum Anbieterwechsel:** Der Auftraggeber kann diesen Vertrag jederzeit vor Ablauf einer vereinbarten Mindestlaufzeit schriftlich mit einer Frist von höchstens zwei Monaten kündigen, um zu einem anderen Datenverarbeitungsdienst (Cloud-/SaaS-Anbieter) zu wechseln oder seine Daten auf eine eigene IT-Infrastruktur zu übertragen. Die Kündigung wird wirksam zum Abschluss des Wechselprozesses. Entscheidet sich der Auftraggeber anstelle eines Wechsels für die Löschung seiner Daten, endet der Vertrag mit Ablauf der zweimonatigen Kündigungsfrist.
- 8.2 Wechselprozess und Übergangsphase:** Nach Kündigung dieses Vertrags unterstützt der Auftragnehmer den Kunden während einer Übergangsphase von bis zu 30 Kalendertagen bei der Übertragung der Daten auf den neuen Dienst bzw. die eigene Infrastruktur. Die Unterstützungspflichten und Maßnahmen des Auftragnehmers beschränken sich auf die angemessene Unterstützung innerhalb der Kapazitäten des Auftragnehmers und im Verhältnis zu seinen jeweiligen Verpflichtungen, soweit diese erforderlich ist, um einen erfolgreichen, effektiven und sicheren Wechsel zu ermöglichen. Der Auftragnehmer erbringt die vertraglichen Leistungen während dieser Phase ohne Unterbrechung weiter und sorgt für die Sicherheit der Datenübertragung. Er weist den Kunden auf bekannte Risiken für die Kontinuität hin und arbeitet mit vom Kunden autorisierten Drittanbietern zusammen, um einen nahtlosen Wechsel zu gewährleisten.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle erforderlichen Informationen bereitzustellen (insbesondere den neuen Dienstleister sowie alle technischen und organisatorischen Informationen, die für den Wechsel und die Datenübertragung erforderlich sind) rechtzeitig zu benennen sowie sämtliche notwendigen Maßnahmen, Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen zu erbringen, um einen effektiven Wechselprozess und zeitgerechte Datenübertragung zu gewährleisten und die Kontinuität der Dienstleistungen aufrechtzuerhalten. Der Auftraggeber gewährleistet, dass der Zielnachfolger sowie alle involvierten Dritten vor dem beantragten Beginn des Wechselprozesses und der Übergangsphase auf eigene Kosten des Auftraggebers schriftliche Vertraulichkeitsverpflichtungen eingehen, die den Anforderungen dieser AGB in nicht geringerem Maße entsprechen.

Kann der Auftragnehmer den Wechselprozess und/oder die Datenübertragung aufgrund des Verschuldens des Auftraggebers oder eines vom Auftraggeber beauftragten Dritten nicht, nicht zeitgerecht oder nur mit erhöhtem Aufwand abschließen, muss aber seine Ressourcen weiterhin vorhalten, so hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer die Mehraufwände gemäß der üblichen Vergütung des Auftragnehmers (insb. Standardttagesätze Professional Services) zu erstatten. Die Nichterfüllung der Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des Auftraggebers entbindet den Auftragnehmer nicht von seiner Verpflichtung zur Aufrechterhaltung der Dienstleistungskontinuität.

Der Wechselprozess gilt als erfolgreich abgeschlossen, wenn die exportierbaren Daten und vom Auftraggeber generierte digitale Inhalte/Assets nachweislich an den Ziellanbieter übertragen wurden und der Auftraggeber/Ziellanbieter innerhalb einer angemessenen Frist von maximal 3 Tagen keine Fehler, Ausfälle usw. gemeldet hat.

Benötigt der Auftragnehmer aus technischen Gründen mehr Zeit, kann er die Übergangsphase einmalig auf insgesamt maximal 7 Monate verlängern, indem er dem Auftraggeber innerhalb von 14 Werktagen nach Zugang der Kündigung eine entsprechend begründete Verlängerung mitteilt. Der Auftraggeber ist berechtigt, eine längere Übergangsphase zu verlangen, wenn er nachweist, dass dies für einen reibungslosen Wechsel erforderlich ist und er die Verlängerung der Übergangsphase spätestens einen Monat vor Ende der ursprünglich geplanten Übergangsphase schriftlich oder in Textform verlangt. Während der Übergangsphase bleibt der Vertrag im Übrigen zu den bestehenden Konditionen in Kraft.

- 8.3 Datenportabilität und -löschung:** Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber alle exportierbaren Daten und vom Auftraggeber generierten digitalen Inhalte/Assets in einem gängigen Format (z. B. CSV) zur Verfügung. Hierzu übermittelt der Auftragnehmer dem Auftraggeber auf Anfrage eine Liste aller Datenkategorien, die im Rahmen des Wechsels übertragen werden können (einschließlich aller vom

Auftraggeber bereitgestellten oder durch seine Nutzung entstandenen exportierbaren Daten. Ebenso teilt der Auftragnehmer Kategorien von Daten mit, die nicht portiert werden (können), weil sie ausschließlich der internen Funktion seines Dienstes dienen und bei Offenlegung seine Rechte des geistigen Eigentums oder Geschäftsgeheimnisse gefährden würden oder Assets oder Daten Dritter betreffen oder in Zusammenhang mit der Integrität und Sicherheit der Dienstleistung stehen und deren Herausgabe den Auftragnehmer, seine Dienstleistungen oder anderen Kunden Sicherheitsrisiken aussetzen würde.

Diese Ausnahmen dürfen den Wechsel nicht unangemessen verzögern oder behindern. Nach Vertragsbeendigung (bzw. nach Ende der Übergangsphase) hat der Kunde mindestens 30 Kalendertage Zeit, seine exportierbaren Daten vom System des Anbieters abzurufen oder deren Herausgabe zu verlangen. Nach Ablauf dieser Frist – oder einer einvernehmlich verlängerten Frist – wird der Anbieter sämtliche exportierbaren Kundendaten und vom Kunden erzeugte digitalen Inhalte endgültig löschen, sofern der Wechsel erfolgreich abgeschlossen ist. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt.

- 8.4 Vergütung bei vorzeitiger Kündigung:** Kündigt der Auftraggeber nach Ziffer 8.1 vor dem Ende einer vereinbarten Mindestlaufzeit, bleibt die Zahlungspflicht für die restliche Vertragslaufzeit bestehen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die vereinbarten Entgelte bis zum ursprünglich vorgesehenen Vertragsende weiterhin zu verlangen bzw. dem Auftraggeber eine verhältnismäßige Ausgleichszahlung für die vorzeitige Vertragsbeendigung in Rechnung zu stellen. Diese Ausgleichszahlung darf höchstens der Summe der verbleibenden Vertragsentgelte entsprechen, ist gegebenenfalls um ersparte Aufwendungen zu reduzieren und stellt kein unzulässiges Wechselentgelt dar.

9. Künstliche Intelligenz (KI)

- 9.1 Bereitstellung und Anwendungsbereich:** Der Auftragnehmer kann Funktionen der Software bereitstellen, die maschinelles Lernen oder sonstige Verfahren der Künstlichen Intelligenz („KI-Funktionen“) nutzen. Diese KI-Funktionen sind Bestandteil der SaaS-Leistung und dienen ausschließlich der technischen Unterstützung und Entscheidungsunterstützung. Eine eigenständige Überlassung von KI-Komponenten oder Modellen erfolgt nicht. Der Auftragnehmer bleibt alleiniger Inhaber aller Rechte an zugrunde liegenden Modellen, Trainingsdaten und Verfahren. Die KI-Funktionen sind kein Ersatz für menschliche Entscheidungen. Der Auftraggeber bleibt für die inhaltliche Prüfung, Bewertung und Freigabe der Ergebnisse verantwortlich.
- 9.2 Rollen im Sinne des AI Act:** Soweit anwendbar, stellt der Auftragnehmer KI-Funktionen als Anbieter im Sinne der KI-Verordnung bereit. Der Auftraggeber nutzt diese Funktionen in seinem eigenen Einsatzkontext und gilt insoweit als Betreiber im Sinne der KI-Verordnung. Der Auftraggeber trägt die Verantwortung für die Einhaltung der gesetzlichen Pflichten des Betreibers nach der KI-Verordnung, insbesondere hinsichtlich Zweckbindung, Datenqualität, menschlicher Aufsicht und Transparenz gegenüber betroffenen Personen.
- 9.3 Pflichten des Auftraggebers:** Der Auftraggeber (i) setzt KI-Funktionen ausschließlich zu den vertraglich vorgesehenen Zwecken und gemäß der Dokumentation des Auftragnehmers ein; (ii) stellt sicher, dass Eingabedaten, Konfigurationen, Schwellenwerte und Workflows technisch und rechtlich geeignet sind; (iii) benennt geschulte Aufsichtspersonen (Human Oversight) und gewährleistet eine angemessene Kontrolle der KI-Ergebnisse; (iv) führt, soweit gesetzlich erforderlich, eigenverantwortlich Bewertungen vor erstmaligem Einsatz durch; (v) unterrichtet betroffene Personen (z. B. Beschäftigte oder Endnutzer) über den Einsatz von KI-Funktionen, und (iv) unterlässt jede Nutzung, die nach anwendbarem Recht untersagt ist. Verletzt der Auftraggeber diese Pflichten, stellt er den Auftragnehmer von sämtlichen daraus resultierenden Ansprüchen, Bußgeldern und Kosten frei, es sei denn, der Auftragnehmer hat den Verstoß zu vertreten.
- 9.4 Pflichten des Auftragnehmers:** Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die ihm verfügbaren technischen Informationen und Systemhinweise zur Verfügung, die dieser für seine gesetzlichen Pflichten benötigt. Der Auftragnehmer darf KI-bezogene Dokumentationen, Schnittstellen und Sicherheitsmechanismen anpassen, soweit dies zur Einhaltung gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben erforderlich ist. Eine weitergehende Beratung oder Unterstützung (z. B. bei Klassifizierung, DPIA, Audit-Vorbereitung) ist nicht Bestandteil des Standardsupports und wird nach Aufwand vergütet.
- 9.5 Risikomanagement und Vorfälle:** Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich über erkannte Störungen, Fehlfunktionen oder rechtliche Risiken im Zusammenhang mit der Nutzung von KI-Funktionen. Der Auftragnehmer ist berechtigt, betroffene KI-Funktionen vorübergehend zu deaktivieren oder zu beschränken, soweit dies zur Gefahrenabwehr, Untersuchung oder Einhaltung rechtlicher Verpflichtungen erforderlich ist. Die Parteien kooperieren bei der Analyse und Beseitigung von Störungen. Gesetzlich erforderliche Meldungen werden durch den jeweils Verantwortlichen vorgenommen.

- 9.6 Haftung und Gewährleistung:** Der Auftragnehmer übernimmt keine Gewährleistung für die inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit oder Fehlerfreiheit von Ergebnissen, die durch KI-Funktionen erzeugt werden. Die Haftung des Auftragnehmers richtet sich ausschließlich nach den Regeln zur Haftungsbegrenzung dieser AGB. Der Auftraggeber trägt das Risiko der Anwendung, Interpretation und Weiterverwendung der durch KI-Funktionen gelieferten Ergebnisse im eigenen Verantwortungsbereich.

10. Gewährleistung

- 10.1** Software und Services werden vom Auftragnehmer mangelfrei zur Verfügung gestellt bzw. erbracht und entsprechen bei bestimmungsgemäßer Nutzung im Wesentlichen den genannten Spezifikationen. Die Services des Auftragnehmers werden sachkundig und fachgerecht nach Industriestandards durch angeleitetes und erfahrenes Personal ausgeführt. Der Einräumung der vereinbarten Nutzungsrechte an den Auftraggeber stehen keine Rechte Dritter entgegen. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln, sind keine Beschaffenheitsangaben.
- 10.2** Im Fall der Mangelhaftigkeit sind die Mängelansprüche des Auftraggebers zunächst auf Nacherfüllung beschränkt. Der Auftraggeber wird dem Auftragnehmer auftretende Mängel schriftlich mit Beschreibung des Mangels mitteilen und zur Mängelbeseitigung auffordern. Der Auftragnehmer leistet bei nachgewiesenen Mängeln Gewähr durch Nacherfüllung in der Weise, dass er die Software bzw. den Service erneut in mangelfreiem Zustand zur Verfügung stellt bzw. erbringt oder den Mangel beseitigt.
- 10.3** Falls die Nacherfüllung nach zwei Nacherfüllungsversuchen endgültig fehlschlägt, kann der Auftraggeber vom jeweiligen Einzelvertrag zurücktreten oder die Vergütung angemessen mindern. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet der Auftragnehmer im Rahmen der in diesen AGB festgelegten Grenzen der Haftung.
- 10.4** Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln beträgt ein Jahr ab Abnahme bzw. Bereitstellung. Dies gilt nicht bei vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten des Auftragnehmers und bei Arglist.

11. Zahlungsbedingungen

- 11.1** Soweit nicht anders vereinbart wird Software mit Übergabe jährlich vorab in Rechnung gestellt. Der Auftraggeber hat Rechnungen innerhalb von 20 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Skonto oder sonstige Abzüge zu zahlen. Nach Ablauf von 20 Tagen nach Rechnungsdatum kommt der Auftraggeber auch ohne Mahnung in Verzug. Soweit nicht anders vereinbart ist die Angabe einer Purchase Order Nummer auf der Rechnung keine Voraussetzung für die Zahlungsverpflichtung.
- 11.2** Bei Zahlungsverzug ist der Auftragnehmer berechtigt, die vertraglichen Leistungen auszusetzen, insbesondere den Zugriff auf die Software zu sperren, und es werden Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe fällig. Die angegebenen Preise enthalten keine Umsatzsteuer oder sonstige Steuern. Diese werden dem Auftraggeber gegebenenfalls gesondert in Rechnung gestellt.
- 11.3** Der Auftraggeber kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Gegenüber Zahlungsansprüchen des Auftragnehmers ist die Aufrechnung zudem zulässig mit Forderungen des Auftraggebers wegen nicht bestrittener oder rechtskräftig festgestellter Mängelansprüche aus diesem Vertragsverhältnis. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Auftraggeber nur ausüben, soweit es auf Ansprüchen aus diesem Vertrag beruht.

12. Haftung

- 12.1** Für einfache Fahrlässigkeit haftet der Auftragnehmer, sowohl für eigenes sowie für zugerechnetes Verhalten, nur, sofern wesentliche Vertragspflichten (Kardinalpflichten) verletzt sind. In diesem Fall ist die Haftung begrenzt auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertraut.
- 12.2** Für die vorgenannten Fälle begrenzter Haftung wird diese zusätzlich der Höhe nach für jeden Schadensfall auf die Höhe der jährlich vom Auftraggeber zu zahlenden Vergütung (die Vergütung, die in den letzten 12 Monaten vor Schadenseintritt vom Auftraggeber gezahlt wurde bzw. zu zahlen wäre bzw., wenn der Vertrag bei Schadenseintritt noch keine 12 Monate lief, der Durchschnitt der bisherigen Vergütung pro Monat x12) und auf das Doppelte der vom Auftraggeber jährlich zu zahlenden Vergütung für alle sich in einem Vertragsjahr ereignenden Schadensfälle begrenzt.
- 12.3** Macht ein Dritter gegenüber dem Auftraggeber Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten durch die vertragsgemäße Nutzung der Software geltend, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber von

diesen Ansprüchen freistellen und verteidigen, vorausgesetzt, der Auftraggeber (a) unterrichtet den Auftragnehmer unverzüglich schriftlich über die Anspruchsgeltendmachung, (b) überlässt dem Auftragnehmer die alleinige Führung der Verteidigung und Vergleichsverhandlungen und (c) unterstützt den Auftragnehmer angemessen. In diesem Fall trägt der Auftragnehmer sämtliche gerichtlich auferlegten Kosten und Schäden des Auftraggebers aus dem Anspruch. Der Auftragnehmer darf anstelle einer Freistellung wahlweise durch für den Auftraggeber kostenfreie Maßnahmen die weitere vertragsgemäße Nutzung der Software ermöglichen oder die Software ersetzen. Ist dies mit angemessenem Aufwand nicht möglich, kann der Auftragnehmer den betroffenen Vertrag außerordentlich kündigen und wird etwaig vorausbezahlte Entgelte für die Zeit nach Wirksamwerden der Kündigung erstatten. Weitergehende Ansprüche des Auftraggebers wegen der Verletzung von Schutzrechten Dritter sind ausgeschlossen.

- 12.4** Für mittelbare und Folgeschäden sowie für entgangenen Gewinn, Personalmehrkosten, nutzlose Aufwendungen, Produktionsausfall beim Auftraggeber, Vertrags-/Konventionalstrafen, die der Auftraggeber gegenüber Dritten verwirkt und unterbliebene Einsparungen etc. haftet der Auftragnehmer nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.
- 12.5** Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Ansprüche wegen Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Personenschäden, bei Arglist, soweit das Produkthaftungsgesetz zur Anwendung kommt, sowie für Schäden, die in den Schutzbereich einer vom Auftragnehmer gegebenen eigenständigen Garantie, Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie fallen, sofern sich aus der jeweiligen Garantievereinbarung nicht etwas anderes ergibt.
- 12.6** Verletzt der Auftraggeber die ihm obliegende Pflicht zur ordnungsgemäßen Datensicherung, haftet der Auftragnehmer im Rahmen der vorstehenden Bestimmungen bei Verlust von Daten der Höhe nach begrenzt auf diejenigen Schäden, die auch bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Auftraggeber aufgetreten wären.
- 12.7** Die vorstehenden Haftungsbegrenzung gilt auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeitenden und Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers.

13. Vertraulichkeit

- 13.1** Jede der Parteien verpflichtet sich, alle im Rahmen der vertraglichen Zusammenarbeit erhaltenen Informationen, die (a) als „vertraulich“ oder „geheim“ oder mit einem gleichbedeutenden Hinweis gekennzeichnet sind oder mündlich als vertraulich bezeichnet werden; (b) aufgrund ihres Inhalts als vertraulich anzusehen sind; oder (c) von vertraulichen Informationen, welche zur Verfügung gestellt worden sind, abgeleitet wurden; ausschließlich für die Zwecke der vertraglichen Zusammenarbeit zu verwenden, vertraulich zu behandeln und vor der Kenntnisnahme durch unberechtigte Dritte zu schützen. Diese Vertraulichkeitsverpflichtung ist allen Personen aufzuerlegen, die mit der Durchführung des Vertrages zwischen den Parteien betraut werden.
- 13.2** Von der Vertraulichkeitsverpflichtung ausgenommen sind Informationen, die (a) öffentlich zugänglich sind oder nachträglich öffentlich zugänglich wurden oder der anderen Partei bei Vertragsschluss bereits bekannt waren; (b) unabhängig und selbstständig von der anderen Partei entwickelt wurden; (c) der anderen Partei von einem Dritten offenbart wurden, der keiner Vertraulichkeitsverpflichtung unterliegt, oder (d) aufgrund gesetzlicher Bestimmungen oder behördlicher oder gerichtlicher Anordnung offengelegt werden müssen (in diesem Falle ist die betroffene Partei hierüber unverzüglich zu unterrichten).
- 13.3** Auf Verlangen einer Partei, spätestens jedoch bei Beendigung des Vertrages, hat die jeweils empfangende Partei alle erhaltenen vertraulichen Unterlagen und Datenträger nach Wahl der offenlegenden Partei entweder zurückzugeben oder nachweislich zu vernichten.
- 13.4** Diese Vertraulichkeitsverpflichtung besteht über die Beendigung des Vertrages hinaus fort.

14. Datenschutz

- 14.1** Sofern der Auftragnehmer im Rahmen der Nutzung der Software personenbezogene Daten im Auftrag und auf Weisung des Auftraggebers verarbeitet, ist Auftraggeber Verantwortlicher und der Auftragnehmer ist ein Auftragsverarbeiter. Diese Auftragsverarbeitung ist in der Vereinbarung Auftragsverarbeitung zwischen dem Auftraggeber und dem Auftragnehmer geregelt, die unter <https://operations1.com/de/agb> abrufbar ist und ausdrücklich in diese AGB und den Vertrag zwischen den Parteien einbezogen wird.
- 14.2** Im Rahmen einer kostenfreien Testversion dürfen keine realen personenbezogenen Daten mit der Software verarbeitet werden.
- 14.3** Der Auftragnehmer ist berechtigt, anonymisierte Daten im Zusammenhang mit der Nutzung der Software für interne Geschäfts- und/oder Betriebszwecke zu verwenden, insbesondere zur Analyse der

Nutzung der Software und zur Verbesserung der Software. Der Auftraggeber erteilt eine entsprechende Weisung zur Anonymisierung der hierfür erforderlichen personenbezogenen Daten.

- 14.4** Hinsichtlich der Verarbeitung der Daten der Ansprechpartner des Auftraggebers wird auf die Datenschutzerklärung auf der Internetseite des Auftragnehmers verwiesen.

15. Laufzeit

Sofern im jeweiligen Einzelauftrag nicht anders geregelt, hat der jeweilige Vertrag eine Laufzeit von 12 Monaten. Sofern im jeweiligen Einzelauftrag nicht anders geregelt verlängert sich der jeweilige Vertrag immer jeweils um weitere 12 Monate, sofern er nicht mindestens 3 Monate vor Ende der jeweiligen Laufzeit schriftlich gekündigt wird. Der jeweils betroffene Vertrag kann von jeder Partei im Falle einer wesentlichen Vertragsverletzung der jeweils anderen Partei jederzeit außerordentlich fristlos gekündigt werden, wenn die Vertragsverletzung nicht innerhalb von 30 Tagen geheilt wird. Diese Frist beginnt ab dem Zeitpunkt der Zustellung der schriftlichen Anzeige der wesentlichen Vertragsverletzung. Der Auftragnehmer kann den Vertrag jederzeit fristlos kündigen, wenn der Auftraggeber aufgelöst oder liquidiert wird oder Schritte hierzu einleitet und/oder wenn der Auftraggeber zahlungsunfähig oder insolvent wird.

16. Allgemeines

- 16.1** Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht. Im Falle von Meinungsverschiedenheiten aufgrund dieses Vertrages verpflichten sich die Parteien, zunächst eine gütliche Einigung zu finden. Sollte dies nicht möglich sein, so einigen sich die Parteien bereits jetzt auf Augsburg als allgemeinen Gerichtsstand.
- 16.2** Eine Übertragung des Vertrages oder von Rechten und Pflichten hieraus durch den Auftraggeber auf Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Auftragnehmers.
- 16.3** Der Auftragnehmer hat das Recht, die Tatsache, dass der Auftraggeber die Operations1 Software nutzt und/oder Kunde des Auftragnehmers ist, öffentlich zu äußern und den Namen und das Logo des Auftraggebers für diesen Zweck in den Marketingmaterialien des Auftragnehmers, auch im Internet, zu nutzen. Jeder andere Gebrauch des Namens oder Logos des Auftraggebers bedarf der vorherigen Zustimmung des Auftraggebers.
- 16.4** Für Nebenabreden ist die Schriftform erforderlich. Sollten einzelne Teile dieses Vertrages unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen des Vertrages nicht. Alle Mitteilungen unter diesem Vertrag bedürfen der Schriftform und werden mit erster Zustellung wirksam.
- 16.5** Der Auftragnehmer ist berechtigt, seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen (Vertragsübernahme), wenn durch die Vertragsübernahme nicht schwerwiegende Interessen des Auftraggebers beeinträchtigt werden, beispielsweise wenn der Dritte keine ausreichende Gewähr für die Erfüllung der Vertragspflichten bietet. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber im Falle einer solchen Vertragsübernahme auf elektronischem Wege mit angemessener Frist vorab über die Vertragsübernahme und den neuen Vertragspartner informieren und dem Auftraggeber ein Widerspruchsrecht für den Fall einräumen, dass schwerwiegende Interessen des Auftraggebers beeinträchtigt werden könnten.
- 16.6** Der Auftragnehmer kann Änderungen an diesen AGB vornehmen, wenn diese aufgrund geänderter Umstände, beispielsweise bei wesentlichen Änderungen der Gesetzgebung oder der Rechtsprechung, des relevanten Markt- und Geschäftsumfelds oder aufgrund technischer Entwicklungen notwendig werden und für den Auftraggeber zumutbar sind. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber in einem angemessenen Zeitraum, mindestens einen Monat, vor Inkrafttreten der Änderungen, über die Änderungen in elektronischer Form informieren. Der Auftraggeber ist berechtigt, solchen Änderungen innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Änderungsmitteilung zu widersprechen. Im Falle eines Widerspruchs des Auftraggebers hat der Auftragnehmer das Recht, das Vertragsverhältnis außerordentlich ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen. Widerspricht der Auftraggeber nicht, gilt seine Zustimmung nach Ablauf der oben genannten Fristen als erteilt. Auf die Dauer der Frist und auf die Bedeutung ihres ergebnislosen Ablaufs wird der Auftragnehmer bei der Ankündigung der Änderungen dieser AGB ausdrücklich hinweisen.