

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER QUIX GMBH

A. Allgemeine Regelungen

1 Geltungsbereich / Bindungsfrist

1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für Geschäftsbeziehungen der **QUIX** GmbH, Ottensener Straße 8, 22525 Hamburg (nachfolgend „**QUIX**“) mit ihren Kunden / Auftraggebern (nachfolgend gemeinsam „Auftraggeber“).

1.2 **QUIX** bietet Auftraggebern Leistungen im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Softwareprodukten und -projekten sowie dazugehöriger Hardware. Auftraggeber sind ausschließlich Unternehmer i.S.d. § 14 BGB. Der Vertragsinhalt richtet sich immer nach den von **QUIX** erstellten und vom Auftraggeber angenommenen Angebots-/Vertragsunterlagen („Angebot“). Im Falle von Widersprüchen zwischen dem Angebot (einschließlich etwaiger Anlagen) und den AGB geht das Angebot vor. Weitere in diesen AGB referenzierte Dokumente kommen nachrangig hierzu zur Anwendung.

1.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden anstelle dieser oder ergänzend zu diesen AGB nur dann Vertragsbestandteil, wenn **QUIX** dies im Rahmen des Vertragsschlusses gegenüber dem Auftraggeber schriftlich bestätigt; die Textform reicht nicht aus. Dem Auftraggeber ist bewusst, dass der Beginn der Leistungserbringung durch **QUIX** unter keinen Umständen als Akzeptanz von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers zu verstehen ist.

1.5 **QUIX** behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern. Der Auftraggeber wird vier (4) Wochen vor Inkrafttreten der Änderungen schriftlich über die Änderungen informiert. Im Rahmen dieser Information werden dem Auftraggeber die neuen AGB mitgeteilt. Er ist berechtigt, der Geltung der neuen AGB innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang dieser Mitteilung zu widersprechen. Unterlässt der Auftraggeber einen Widerspruch, werden die geänderten AGB nach Ablauf der Frist Vertragsbestandteil. Auf diese Frist wird **QUIX** den Auftraggeber im Rahmen der Änderungsmitteilung ausdrücklich hinweisen.

1.6 Ausgeschlossen vom Recht zur Änderung dieser AGB nach Ziffer 1.5 sind Regelungen, welche die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien betreffen und die somit das Verhältnis zwischen Haupt- und Gegenleistungspflichten maßgeblich verändern, sowie sonstige grundlegende Änderungen der vertraglichen Pflichten, die dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkommen. Für solche Änderungen ist eine ausdrückliche vertragliche Vereinbarung erforderlich.

1.7 Angebote von **QUIX** sind freibleibend. Möchte der Kunde einen Vertrag zu den vorgeschlagenen Konditionen mit **QUIX** abschließen, gibt er seinerseits ein verbindliches Angebot aufgrund des Vorschlags von **QUIX** ab, welches **QUIX** sodann annehmen kann.

2 Leistungen von **QUIX**

2.1 Die im Rahmen einer Geschäftsbeziehung von **QUIX** erbrachten Leistungen bestehen in der Regel aus den folgenden (ggf. optionalen) Elementen:

2.1.1 zeitlich begrenzte Überlassung einer oder mehrerer über das Internet bzw. das Intranet des Auftraggebers nutzbaren Software-Anwendungen von **QUIX**, in der Regel bestehend aus der Standardsoftware „**QUIXOFFICE**“ sowie auf **QUIXOFFICE** aufsetzende standardisierte Module, gemeinsam „**QUIX-Software**“, zur Nutzung durch den Auftraggeber und seine Mitarbeiter („Software-Miete“).

2.1.2 Bereitstellung einer von **QUIX** betriebenen, über das Internet nutzbaren Cloud-Infrastruktur, und den Betrieb der **QUIX-Software** für den Auftraggeber in dieser Infrastruktur („Cloud Leistungen“);

2.1.3 auf die Überlassung und den Betrieb der **QUIX-Software** bezogene Pflege- und Supportleistungen („Software-Pflege und -Support“);

2.1.4 auf die Überlassung und den Betrieb der **QUIX-Software** bezogene Beratungs-, Schulungs- sowie sonstige Unterstützungsleistungen im Zusammenhang mit der Nutzung der **QUIX-Software** (gemeinsam „Dienstleistungen“);

2.1.5 auf die Überlassung und den Betrieb der **QUIX-Software** bezogene Lieferung und ggf. Installation von Hardware;

2.1.6 erfolgsbezogene Leistungen, wenn und soweit diese ausdrücklich im Angebot als solche vereinbart wurden (gemeinsam „Werkleistungen“).

2.2 Zusätzlich zu den Allgemeinen Regelungen (Teil A.) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die jeweiligen Ergänzenden Bedingungen für Software-Miete (Teil B.), Cloud Leistungen (Teil C.), Software-Pflege und -Support (Teil D.), Dienstleistungen (Teil E.) und für Werkleistungen (Teil F.). Die Ergänzenden Bedingungen gehen den Allgemeinen Regelungen vor, soweit sie diesen widersprechen.

2.3 Zusatzmodule und Apps

„Zusatzmodule und Apps“ sind auf **QUIXOFFICE** aufsetzende standardisierte Module oder individuell auf Kundenwunsch entwickelte Software von **QUIX** oder Drittanbietern (insbesondere Partnerunternehmen von **QUIX**), die dem Auftraggeber gemäß Angebot zusätzlich zur **QUIX-Software** im Rahmen der Software-Miete überlassen werden. Für Zusatzmodule und Apps von **QUIX** gelten die Regelungen für **QUIX-Software** nach diesen

AGB entsprechend; Zusatzmodule und Apps von Drittanbietern gelten als abgrenzbare Produkte von Dritten gemäß Ziffer 5.3 dieser AGB.

2.4 **QUIX** wird dem Auftraggeber den Quellcode nur herausgeben und ihm Nutzungsrechte an dem Quellcode einräumen, wenn dies mit dem Auftraggeber explizit im Rahmen eines Angebots vereinbart wurde. Dies gilt für den Quellcode der **QUIX**-Software ebenso wie für Quellcode von Arbeitsergebnissen, die auf einer Drittanbieter-Software aufsetzen.

2.5 **QUIX** setzt zur Erbringung von Dienst- und Werkleistungen sorgfältig ausgewählte eigene Mitarbeiter oder Dritte als Subunternehmer mit den jeweils erforderlichen Qualifikationen ein. **QUIX** ist jederzeit berechtigt, zur Leistungserbringung eingesetzte eigene Mitarbeiter oder Dritte durch solche mit vergleichbarer Qualifikation und Erfahrung zu ersetzen.

2.6 Die vereinbarte Vergütung deckt nur den im Angebot dokumentierten Leistungsumfang ab. Zusatzleistungen werden gesondert auf Basis der vereinbarten Preise berechnet, es sei denn, es handelt sich um unablässige und kommerziell nicht ins Gewicht fallende Hilfsleistungen. Soweit die Leistungsbeschreibung im Angebot unbeabsichtigte Lücken oder Unklarheiten enthält, ist **QUIX** berechtigt, die Leistungsbeschreibung entsprechend nach billigem Ermessen anzupassen.

3 Allgemeine Pflichten des Auftraggebers

3.1 Der Auftraggeber erkennt seine (in diesen AGB und ggf. zusätzlich im Angebot genannten) Mitwirkungspflichten als Voraussetzung für die Leistungserbringung durch **QUIX** und damit als seine vertraglichen Pflichten an.

3.2 Die Bereitstellung der **QUIX**-Software ist an bestimmte Voraussetzungen hinsichtlich der beim Auftraggeber eingesetzten technischen Infrastruktur sowie ggf. notwendiger, durch den Auftraggeber zu erwerbender, Lizenzen von Dritten geknüpft. Teil der **QUIX**-Software ist Standardsoftware des Anbieters Claris International Inc. aus der Reihe „FileMaker“ (nachfolgend „Claris-Software“). Sofern der Auftraggeber gemeinsam mit der **QUIX**-Software entsprechende Lizenzen der Claris-Software als Bundle erwirbt, finden die Bedingungen der EULA von Claris (**Anlage 1**) Anwendung. Ansprechpartner hinsichtlich aller Fragen bezüglich der Claris-Software ist für den Auftraggeber **QUIX**. Der Auftraggeber wird sich über die wesentlichen Funktionsmerkmale der **QUIX**-Software und ihre technischen Anforderungen (z. B. in Bezug auf Browser, Client-Hardware und Netzwerkverbindung) informieren und diese beachten. Er trägt das Risiko, ob die **QUIX**-Software seinen Wünschen und Gegebenheiten entspricht.

3.3 Soweit **QUIX** für den Auftraggeber keine Cloud Leistungen erbringt, gilt: Der Auftraggeber sorgt für die Arbeitsumgebung der **QUIX**-Software (nachfolgend „IT-Systeme“) entsprechend den Vorgaben von **QUIX** (bezüglich Netzwerkinfrastruktur, Betriebssystem, Datenbank- und Webserver-Software). Es liegt in seinem Verantwortungsbereich, den ordnungsgemäßen Betrieb der notwendigen IT-Systeme erforderlichenfalls durch Wartungsverträge mit Dritten sicherzustellen. Der Auftraggeber gewährt **QUIX** unmittelbar und mittels Datenfernübertragung Zugang zur **QUIX**-Software und zu den IT-Systemen und stellt alle vorhandenen Unterlagen (z.B. Logfiles) zur Verfügung, die es **QUIX** ermöglichen, Störungen und Fehler nachzuvollziehen und zu reproduzieren.

3.4 Technische Anforderungen und Vorgaben gemäß den Ziffern A.3.2 und A.3.3 können sich von Zeit zu Zeit ändern, insbesondere im Zusammenhang mit Aktualisierungen der **QUIX**-Software. **QUIX** stellt dem Auftraggeber die aktuellen Anforderungen und Vorgaben über die Website von **QUIX** laufend bereit und informiert den Auftraggeber rechtzeitig vor einer Änderung der Anforderungen und Vorgaben über das Kundencenter. Der Auftraggeber wird aktuelle Anforderungen und Vorgaben unverzüglich umsetzen.

3.5 Der Auftraggeber benennt schriftlich mindestens einen Ansprechpartner für **QUIX** und eine Anschrift und E-Mail-Adresse, unter der die Erreichbarkeit des Ansprechpartners für vertragliche und leistungsbezogene Themen sichergestellt ist. Der Ansprechpartner muss in der Lage sein, für den Auftraggeber die erforderlichen Entscheidungen zu treffen oder unverzüglich herbeizuführen. Der Ansprechpartner sorgt für eine gute Kooperation mit dem Ansprechpartner bei **QUIX**.

3.6 Der Auftraggeber trägt die alleinige Verantwortung für die Definition, Dokumentation und Ausführung seiner Prozesse im Anwendungsbereich der **QUIX**-Software, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Konfiguration der **QUIX**-Software, die Systemverwaltung, sowie datenschutzrechtlicher und sonstiger gesetzlicher Anforderungen.

3.7 Der Auftraggeber wird Nutzer / Mitarbeiter über ihre Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit der Nutzung der **QUIX**-Software in angemessener Form informieren, beispielsweise über die Vorgabe entsprechender Nutzungsbedingungen.

3.8 Liegt ein Verstoß gegen Nutzungsrechte des Auftraggebers vor, wird der Auftraggeber nach Kräften an der Aufklärung von Verletzungshandlungen und deren Umfang mitwirken, insbesondere **QUIX** über die entsprechende Verletzungshandlung in Kenntnis setzen.

3.10 Erfüllt der Auftraggeber eine Mitwirkungspflicht oder Obliegenheit nicht, nicht ordnungsgemäß oder verspätet und kann **QUIX** seine Leistungen deshalb nicht

vertragsgemäß erbringen, so ist **QUIX** für dem Auftraggeber hieraus entstehende Nachteile nicht verantwortlich. Den hierdurch verursachten Mehraufwand, insbesondere für verlängerte Bereitstellung des eingesetzten Personals oder Sachmittel, wird **QUIX** dem Auftraggeber zu den vereinbarten Preisen zusätzlich in Rechnung stellen.

4 Preise und Zahlungsbedingungen

4.1 Die im Angebot bestimmten Preise sind Nettopreise, zu denen jeweils die gesetzlich bestimmte Mehrwertsteuer hinzukommt. Preise für Software-Miete und Cloud Leistungen werden zu Beginn eines Vertragsjahres im Voraus, und Preise für Dienstleistungen und Werkleistungen nach Erbringung vereinbarter Teilleistungen (z.B. Beratungstage, Meilensteine) in Rechnung gestellt, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt.

4.2 Der Rechnungsbetrag muss spätestens am 10. Tag nach Rechnungsstellung ohne Abzug auf dem in der Rechnung angegebenen Konto gutgeschrieben sein. Die Gewährung von Skonto ist ausgeschlossen, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt.

4.3 **QUIX** ist berechtigt, Preise erstmals nach Ablauf von zwölf (12) Monaten nach Vertragsbeginn und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten gemäß der eigenen Kostenentwicklung zu erhöhen. **QUIX** kann darüberhinausgehende Kostensteigerungen für Vorleistungen Dritter weitergeben, sofern **QUIX** diese nicht selbst verursacht hat. Sobald sich die Preise um mehr als fünf (5) % erhöhen, ist der Kunde berechtigt, mit einer Frist von sechs (6) Wochen nach Zugang des Erhöhungsverlangens den Vertrag außerordentlich zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung zu kündigen. Bei einer Reduzierung der entsprechenden Kosten kann der Kunde ebenfalls erstmals nach Ablauf von zwölf (12) Monaten eine entsprechende Herabsetzung der Vergütung verlangen. Die Ankündigung einer Preisanpassung erfolgt über das Kundencenter beim Log-In des Kunden oder per E-Mail an den Ansprechpartner des Kunden.

4.4 Reisekosten, Spesen und sonstige Nebenkosten sowie Auslagen, die für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen durch **QUIX** anfallen, werden dem Auftraggeber zusätzlich und nach Aufwand in Rechnung gestellt, soweit nicht im Angebot abweichend festgelegt.

5 Nutzungsrechte des Auftraggebers

5.1 Im Rahmen der Erbringung von Dienst- und Werkleistungen räumt **QUIX** dem Auftraggeber für die für ihn individuell erstellten Ergebnisse (nachfolgend „Arbeitsergebnisse“) ein zeitlich und räumlich beschränktes einfaches Nutzungsrecht für seine internen Unternehmenszwecke ein. Dieses Recht gewährt **QUIX** dem Auftraggeber unter dem Vorbehalt der vollständigen Bezahlung und, im Falle von Werkleistungen, der

Abnahme. Der Auftraggeber ist berechtigt, das Recht auf bei Vertragsschluss mit ihm im Sinne des § 15 AktG verbundene Unternehmen zu übertragen oder diesen ein einfaches Nutzungsrecht an den Arbeitsergebnissen einzuräumen. Unter den Voraussetzungen der Ziffer A.2.4 gilt dieses Nutzungsrecht auch für den Quellcode der Arbeitsergebnisse.

5.2 Bis zur vollständigen Bezahlung und, im Falle von Werkleistungen, bis zur Abnahme der Arbeitsergebnisse steht dem Auftraggeber das Recht zu, die Arbeitsergebnisse wie vereinbart zu testen; dies umfasst nicht das Recht zur operativen Nutzung. Das Recht zum Testen erlischt, wenn der Auftraggeber mit der Bezahlung der Vergütung für mehr als dreißig (30) Tage in Verzug ist. Eine gesonderte Mahnung durch **QUIX** ist hierfür nicht erforderlich.

5.3 Ziffer A.5.1 gilt nicht für Standardprodukte, die Teil der Arbeitsergebnisse sind oder die dem Auftraggeber im Rahmen der Software-Miete oder von Cloud-Leistungen überlassen werden. Standardprodukte sind die **QUIX**-Software sowie in sich abgrenzbare Produkte oder Lösungen von Dritten, die eigenen Lizenzbedingungen unterliegen, wie z.B. Claris-Software. Die Rechte des Auftraggebers an diesen Standardprodukten bestimmen sich ausschließlich nach den Ergänzenden Bedingungen für Software-Miete (B.) und Cloud Leistungen (C.).

5.4 Ziffer A.5.1 gilt nicht für Arbeitsergebnisse, die „Open Source Software“ oder Bearbeitungen dieser Software beinhalten. Beide Parteien verpflichten sich zur Beachtung der entsprechenden Open Source Software Lizenzbedingungen. **QUIX** macht dem Auftraggeber eine laufend aktualisierte Übersicht dieser Lizenzbedingungen im Rahmen der Leistungserbringung zugänglich.

5.5 Ziffer A.5.1 gilt nicht für die Claris-Software. Diese unterliegt ausschließlich ihren eigenen Lizenzbedingungen. Die Regelungen der EULA von Claris (**Anlage 1**) sind einzuhalten.

5.6 **QUIX** ist berechtigt, unter Wahrung ihrer Geheimhaltungspflichten die Arbeitsergebnisse einschließlich des bei der Erbringung der Leistungen erworbenen Know-Hows, insbesondere die den Arbeitsergebnissen zugrunde liegenden Konzepte, Verfahrensweisen, Methoden, und Zwischenergebnisse uneingeschränkt zu nutzen.

5.7 Soweit im Rahmen der Leistungserbringung Arbeitsergebnisse entstehen, die patent-, gebrauchsmuster- oder designfähig sind, darf **QUIX** eine entsprechende Schutzrechtsanmeldung im eigenen Namen und auf eigene Rechnung vornehmen. **QUIX** wird dem Auftraggeber im erforderlichen Umfang das Recht einräumen, das Schutzrecht zusammen mit den Arbeitsergebnissen zu nutzen. Eine gesonderte Vergütung für diese Schutzrechtslizenz ist nicht zu zahlen.

6 Rechte des Auftraggebers bei Rechtsmängeln

6.1 **QUIX** gewährleistet, dass durch die überlassenen Arbeitsergebnisse (im Sinne dieser Ziffer A.6 einschließlich der **QUIX**-Software) bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Auftraggeber keine Rechte Dritter verletzt werden. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Auftraggeber **QUIX** von gegen ihn geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und **QUIX** die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Auftraggeber wird **QUIX** dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Auftraggebers bleiben unberührt. Rechte in diesem Sinne sind nur solche, die dem Dritten in der Bundesrepublik Deutschland zustehen.

6.2 Kann der Auftraggeber ein Arbeitsergebnis wegen eines entgegenstehenden Rechts eines Dritten nicht vertragsgemäß nutzen, so kann **QUIX** nach eigener Wahl entweder

6.2.1 das Arbeitsergebnis so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder

6.2.2 dem Auftraggeber die benötigte Befugnis zur Nutzung des Arbeitsergebnisses verschaffen.

Die Selbstvornahme durch den Auftraggeber oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Auftraggebers gilt Ziffer A.7.

6.3 Ansprüche des Auftraggebers wegen Rechtsmängeln bestehen nicht, soweit die Arbeitsergebnisse durch den Auftraggeber oder Dritte geändert wurden, es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass die Rechtsverletzung nicht Folge der Änderungen ist. Ansprüche des Auftraggebers bestehen ebenfalls nicht bei Rechtsverletzungen infolge einer Kombination der Arbeitsergebnisse von **QUIX** durch den Auftraggeber mit solchen Leistungen oder Produkten Dritter, die diesbezüglich keine Subunternehmer von **QUIX** sind.

7 Haftung

7.1 **QUIX** haftet unbeschränkt für grob fahrlässig oder vorsätzlich von **QUIX**, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen herbeigeführten Schäden. **QUIX** haftet ferner unbeschränkt für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

7.2 Nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Verletzung den Vertragszweck gefährdet und auf deren Erfüllung der Auftraggeber in besonderem Maße vertrauen durfte (sog. Kardinalpflichten), haftet **QUIX** auch in Fällen einfacher Fahrlässigkeit. Diese Haftung ist auf den Ersatz der Schäden beschränkt, die bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbar waren. Eine weitergehende Beschränkung der Haftung für alle Fälle leichter Fahrlässigkeit wird im Angebot ggf. individuell vereinbart.

Zudem ist in den Fällen der Software-Miete und der Erbringung von Cloud Leistungen die Haftung nach § 536a BGB und in den Fällen, in denen der Auftraggeber Leistungen kostenlos zu Testzwecken erhält, die Haftung von **QUIX** für alle Fälle einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

7.4 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen wirken auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter von **QUIX** und finden auch im Falle vorvertraglicher oder deliktischer Haftung Anwendung.

7.5 Die Haftung von **QUIX** für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

7.6 Soweit **QUIX** für die Sicherung von Daten des Auftraggebers nicht verantwortlich ist (d.h. insbesondere in den Fällen der Software-Miete, ohne dass der Auftraggeber Cloud Leistungen bezieht), ist im Fall von Datenverlusten die Haftung von **QUIX** auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei pflichtgemäßer Datensicherung seitens des Auftraggebers entstanden wäre.

8 Geheimhaltung und Datenschutz

8.1 Die Parteien werden alle ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit zur Kenntnis gelangenden geheimhaltungsbedürftigen Informationen der anderen Partei geheim halten, d.h. mit der gebotenen Sorgfalt vor Kenntnisnahme durch Unbefugte schützen. Befugt im Sinne dieser Regelung sind die vertragsgemäß eingesetzten Unterauftragnehmer (einschließlich des IT-Infrastrukturanbieters, mit dessen Hilfe **QUIX** die Cloud-Leistungen erbringt) sowie Mitarbeiter von **QUIX**. Die Parteien verpflichten sich, nur solche Mitarbeiter oder Dritte in die Zusammenarbeit einzubeziehen, die sie zuvor in vergleichbarer Form zur Geheimhaltung verpflichtet haben.

8.2 Geheimhaltungsbedürftig sind alle Informationen einer Partei – unabhängig von ihrer Form –, die schriftlich als geheimhaltungsbedürftig gekennzeichnet sind oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sich eindeutig aus ihrer Natur ergibt, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse. Dies umfasst auch die Konditionen des Angebots. Sofern eine geheimhaltungsbedürftige Information nach dieser Ziffer A.8 nicht den Anforderungen eines Geschäftsgeheimnisses im Sinne des Geschäftsgeheimnisgesetzes (GeschGehG) genügt, unterfällt diese Information dennoch den Vertraulichkeitsverpflichtungen nach dieser Ziffer.

8.3 Nicht geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, von denen die empfangene Partei nachweisen kann, dass sie entweder (i) allgemein zugänglich sind oder waren, (ii) ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bereits im Besitz der Partei waren, (iii) unabhängig und ohne Verwendung geheimhaltungsbedürftiger Informationen von einer anderen Partei

entwickelt wurden oder (iv) die Informationen rechtmäßig von einem Dritten erworben hat, der nicht zur Geheimhaltung verpflichtet war.

8.4 **QUIX** wird die vereinbarten Anforderungen des Auftraggebers an Datenschutz und Datensicherheit erfüllen. Beide Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. Soweit **QUIX** im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen nach dieser Vereinbarung personenbezogene Daten verarbeitet, wird **QUIX** ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Auftraggebers tätig. Die Parteien treffen hierzu eine gesonderte schriftliche Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung. Darüber hinaus wird **QUIX** die **QUIX**-Software datenschutzkonform gestalten, insbesondere durch Bereitstellung von Datenschutzhinweisen und der Möglichkeit, etwaig erforderliche Einwilligungen von Betroffenen einzuholen und zu widerrufen.

8.5 **QUIX** ist berechtigt, eine Kopie der Arbeitsergebnisse und Projektunterlagen für rein interne Zwecke aufzubewahren, auch wenn diese geheimhaltungsbedürftige Informationen enthalten. Diese Berechtigung bedeutet jedoch keine Verpflichtung, d.h. **QUIX** kann insbesondere keine Speicherkapazitäten über den Zeitraum der Projektbearbeitung hinaus reservieren. Der Auftraggeber ist für die Aufbewahrung seiner Projektinformationen und -ergebnisse allein verantwortlich.

8.6 Die Geheimhaltungspflichten bestehen unbegrenzt über das Ende des jeweiligen Vertrages fort.

9 Laufzeit und Kündigung

9.1 **QUIX** erbringt die vereinbarten Leistungen (soweit sie zeitlich begrenzt sind) ab Bereitstellung der **QUIX**-Software für eine Mindestvertragslaufzeit von einem (1) Jahr. Danach verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils um ein (1) weiteres Jahr, solange eine Partei nicht spätestens drei (3) Monate vor Ende der Laufzeit schriftlich ganz oder teilweise kündigt. Ausschlaggebend ist das Datum des Zugangs der Kündigung.

Sofern es sich bei einem Produkt um eine Individualentwicklung handelt, die ein einmaliges, in sich abgeschlossenes Projekt ohne Wartungs- oder Pflegeleistung darstellt, gelten für Laufzeit und Kündigung die gesetzlichen Regelungen.

9.2 Im Falle der Software-Miete sind die Pflege- und Supportleistungen (im Basisumfang) jeweils in der laufenden Vergütung enthalten. Deshalb können diese Leistungen jeweils nur gemeinsam gekündigt werden.

9.3 Unbeschadet etwaiger Rechte zur ordentlichen Kündigung von Leistungen bleibt das Recht beider Parteien zur schriftlichen Kündigung aus wichtigem Grund unberührt. Besteht der Kündigungsgrund in einer Verletzung einer vertraglichen Verpflichtung, hat die kündigende Partei vor Kündigung der anderen Partei eine angemessene Frist zur Behebung des Grundes für die Kündigung zu setzen. Als wichtiger Grund für eine Kündigung gelten alle Umstände, die eine weitere Zusammenarbeit mit der anderen Partei unzumutbar machen, insbesondere auch Zahlungsverzug mit erheblichen Beträgen, eine Geschäftseinstellung durch **QUIX** oder wiederholte oder andauernde schwere Mängel in der Leistungserbringung oder Mitwirkung.

9.4 Kündigungen können schriftlich an die angegebene Postadresse oder in Textform an office@quix.de abgegeben werden. In Bezug auf die Einhaltung von Fristen gilt der tatsächliche Eingang bei **QUIX**.

9.5 Nach Beendigung der Software-Miete hat der Auftraggeber die von **QUIX** überlassene Software zu deinstallieren und etwaig verbleibende erkennbare Softwarereste aus dem IT-System zu löschen. Auf Wunsch der **QUIX** hat der Auftraggeber die Erfüllung der vorgenannten Pflichten schriftlich zu bestätigen.

10 Allgemeine Bestimmungen

10.1 Die Parteien dürfen ihre Firmen und Marken gegenseitig öffentlich als Referenz verwenden. Darüber hinaus hat der Auftraggeber die Möglichkeit, auf Grundlage einer separaten Vereinbarung für **QUIX** als Referenzkunde aufzutreten.

10.2 Die Abtretung von Rechten oder Pflichten des Auftraggebers aus dem Vertrag an Dritte ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von **QUIX** ausgeschlossen.

10.3 Die Aufrechnung durch den Auftraggeber ist nur mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung möglich.

10.4 Änderungen und Ergänzungen dieser AGB sind in Textform möglich.

10.5 Ist nach diesen AGB die Schriftform erforderlich, reicht zu deren Einhaltung die Textform aus, es sei denn, dies ist im Einzelfall abweichend geregelt.

10.6 Das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien unterliegt ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

10.7 Ausschließlicher Gerichtsstand ist Hamburg.

B. Ergänzende Bestimmungen für Software-Miete

1 Bereitstellung der QUIX-Software

QUIX stellt dem Auftraggeber für die Laufzeit des Vertrags eine oder mehrere Anwendungen der QUIX-Software bereit. Die Funktionalität der QUIX-Software im Einzelnen ist im Angebot näher beschrieben. Die Bereitstellung erfolgt dadurch, dass QUIX die QUIX-Software online zum Download bereitstellt oder elektronisch übermittelt oder durch QUIX in Betrieb genommen wird. Die Installation und Inbetriebnahme der QUIX-Software obliegen dem Auftraggeber, es sei denn, dies ist im Angebot abweichend geregelt.

2 Nutzungsrechte des Auftraggebers

2.1 Dem Auftraggeber steht das auf die Laufzeit des Vertrags zeitlich beschränkte, nicht ausschließliche Recht zu, die Software für den im Angebot vereinbarten Nutzerkreis verfügbar zu machen. Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, gelten als Nutzer alle in der Benutzerverwaltung der QUIX-Software namentlich registrierten Anwender (Named User Prinzip). Der Auftraggeber darf zur produktiven Nutzung eine Kopie der QUIX-Software auf einem einzigen Server betreiben. Er ist berechtigt, bis zu zwei Kopien ausschließlich zu Entwicklungs- und / oder Testzwecken zu installieren. Dieses Nutzungsrecht ist an im Sinne des § 15 AktG verbundene Unternehmen des Auftraggebers übertragbar oder unterlizenzierbar; im Übrigen ist die Übertragbarkeit / Unterlizenzierbarkeit ausgeschlossen.

2.2 Der Auftraggeber wird die QUIX-Software nur für seine internen Unternehmenszwecke einsetzen. Er darf weder die QUIX-Software selbst noch die Rechte an der QUIX-Software vermieten, verleihen, verkaufen, unterlizenzieren, Dritten zur Nutzung überlassen, abtreten oder übertragen, noch die QUIX-Software kopieren oder das Kopieren der QUIX-Software weder in Teilen noch als Ganzes genehmigen, ausgenommen in den hier ausdrücklich erlaubten Fällen.

2.3 Wird die QUIX-Software dem Auftraggeber zu Testzwecken überlassen, beschränken sich seine Nutzungsrechte auf solche Handlungen, die der Feststellung des Zustands der QUIX-Software und der Eignung für den Betrieb beim Auftraggebern dienen. Insbesondere ein produktiver Betrieb der QUIX-Software bzw. die Vorbereitung des produktiven Betriebs ist unzulässig.

2.4 Der Auftraggeber wird die Software ohne vorherige schriftliche Zustimmung von QUIX Dritten nicht zugänglich machen. Ein Anspruch auf Erteilung der Zustimmung zur Zugänglichmachung der QUIX-Software an Dritte besteht nicht. Der Auftraggeber wird alphanumerische Kennungen, Markenzeichen und Urheberrechtsvermerke nicht entfernen.

2.5 Jeder ergänzende Programmcode (z. B. Patch, Update), der dem Auftraggeber zum Zwecke der Fehlerbehebung oder im Rahmen von Software-Pflege und -Support zur Verfügung gestellt wird, wird als Bestandteil der jeweils überlassenen **QUIX**-Software betrachtet und unterliegt den Bedingungen dieser AGB, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde.

2.6 In allen Fällen, in denen die Nutzungsrechte des Auftraggebers enden, sind vorhandene Kopien der **QUIX**-Software vom Auftraggeber entweder gegen Nachweis zu vernichten oder an **QUIX** zurückzugeben. Im Falle einer erlaubten Weitergabe der Software an verbundene Unternehmen oder Dritte wird der Auftraggeber gegenüber **QUIX** die Einhaltung dieser Pflichten durch alle Beteiligten schriftlich versichern. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben hiervon unberührt.

3 Besondere Pflichten des Auftraggebers

Soweit der Auftraggeber bei **QUIX** keine Cloud Leistungen bezieht, treffen ihn die Pflichten nach dieser Ziffer.

3.1 Der Auftraggeber wird ordnungsgemäße Datensicherungen durchführen. Er erstellt mindestens einmal täglich eine Sicherungskopie („Backup“) der von ihm gespeicherten Daten und Dokumente. Der Auftraggeber stellt sicher, dass Backups vollständig und fehlerlos erstellt werden und dass die Daten und Dokumente mit vertretbarem Aufwand wiederherstellbar sind.

3.2 Der Auftraggeber wird vor der Versendung von Daten und Informationen an die oder innerhalb der **QUIX**-Software diese auf Viren, Trojaner und ähnliche Elemente prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen.

3.3 Der Auftraggeber wird von **QUIX** bereitgestellte Updates oder sonstige Maßnahmen zur Fehlerbehebung unverzüglich in Betrieb nehmen.

3.4 Der Auftraggeber wird während einer Vertragsbeziehung mit **QUIX** und für einen Zeitraum von drei (3) Jahren nach Beendigung dieser Vertragsbeziehung vollständige und hinreichend detaillierte Aufzeichnungen über den vertragsgemäßen Umfang der Lizenzierung der **QUIX**-Software, insbesondere über die Anzahl der die **QUIX**-Software nutzenden Anwender führen.

3.5 Während der Vertragsbeziehung und für einen Zeitraum von drei (3) Jahren nach Beendigung dieser Vertragsbeziehung ist **QUIX** berechtigt, sich einmal jährlich einen Eigenbericht des Auftraggebers über die Anzahl und Nutzung der bezogenen Lizenzen vorlegen zu lassen. **QUIX** gleicht den Eigenbericht des Auftraggebers mit eigenen Telemetrie-Daten ab. Sofern sich daraus Anhaltspunkte für einen Missbrauch ergeben, ist **QUIX** berechtigt,

beim Auftraggeber auf eigene Kosten eine Auditierung hinsichtlich des vertragsgemäßen Umfangs der Lizenzierung der **QUIX**-Software durchzuführen. **QUIX** kann diese Auditierung selbst oder durch einen Dritten durchführen, der kein Wettbewerber des Auftraggebers und entsprechend zur Verschwiegenheit verpflichtet ist. Diese Auditierung wird mit einer Frist von mindestens zehn (10) Tagen gegenüber dem Auftraggeber angekündigt und wird während der regulären Geschäftszeiten am Standort des Auftraggebers in einer Weise durchgeführt, welche die normale Geschäftstätigkeit des Auftraggebers nicht unangemessen stört. Eine Auditierung findet höchstens einmal jährlich statt. Der Auftraggeber wird die Auditierung in zumutbarer Weise unterstützen und in angemessener Form die erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Stellt sich im Zuge der Auditierung eine Unterlizenzierung des Auftraggebers heraus, erstattet der Auftraggeber **QUIX** die im Zusammenhang mit der Auditierung entstandenen Kosten. Die übrigen Rechte von **QUIX** bleiben unberührt.

4 Gewährleistung für Mängel

4.1 Bei Mängeln der **QUIX**-Software gewährleistet **QUIX** den vertragsgemäßen Gebrauch durch Überlassung von Updates der **QUIX**-Software oder einer Umgehungslösung, sobald **QUIX** dies zur Verfügung steht. Als Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs gilt auch eine zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung („Workaround“), soweit unter Berücksichtigung des Workaround kein wesentlicher Fehler verbleibt.

4.2 Die **QUIX**-Software ist frei von Sachmängeln, wenn sie bei Gefahrübergang im Wesentlichen die vereinbarte Beschaffenheit hat, die im Angebot beschrieben ist. Dabei sind „Garantien“ (insb. über die Beschaffenheit und / oder Haltbarkeit) nur diejenigen, die im Angebot als solche ausdrücklich bezeichnet sind. **QUIX** erhält vom Auftraggeber alle für die Beseitigung von Softwarefehlern benötigten Unterlagen und Informationen. Der Anspruch des Auftraggebers auf Mängelbeseitigung ist ausgeschlossen, wenn

4.2.1 der Mangel nicht reproduzierbar ist bzw. nicht von handschriftlich oder maschinell festgehaltenen Ausgaben aufgezeigt werden kann;

4.2.2 der Mangel durch eine nicht vertragsgemäße Nutzung und / oder eine Nutzung verursacht wurde, die nicht im Einklang mit der Dokumentation erfolgte.

4.3 Beruht die Mangelhaftigkeit auf dem Einsatz mangelhafter Fremdsoftware, die **QUIX** zum Zwecke der Leistungserbringung einsetzt und deren Mangel **QUIX** nicht selbst beheben darf, besteht die Pflicht von **QUIX** zur Mängelbeseitigung in der Geltendmachung der Ansprüche gegenüber den jeweiligen Lizenzgebern.

4.4 Treten bei den durch den Auftraggeber bereitgestellten Produkten Fehler auf, muss **QUIX** diese Mängel nicht beheben. **QUIX** wird jedoch auf Wunsch des Auftraggebers alle Aktivitäten zur Mängelbehebung in angemessenem Umfang unterstützen. Die durch **QUIX** geleistete Unterstützung ist durch den Auftraggeber zu den mit **QUIX** vereinbarten oder, in Ermangelung einer Vereinbarung, marktüblichen Preisen zu vergüten.

4.5 Mängelansprüche des Auftraggebers verjähren in zwölf (12) Monaten ab gesetzlichem Verjährungsbeginn. Diese Frist gilt nicht, soweit das Gesetz längere Fristen zwingend vorschreibt. Gesetzlich erforderliche Mängelanzeigen des Auftraggebers haben unverzüglich schriftlich mit einer genauen Beschreibung des Problems zu erfolgen. Nur der Ansprechpartner (Ziffer A.3.5) ist zu Mängelanzeigen befugt.

4.6 Ein Zurückbehaltungsrecht des Auftraggebers besteht nicht, wenn seine Mängelansprüche verjährt sind. Erfolgte die Mängelanzeige zu Unrecht, ist **QUIX** berechtigt, die ihr entstandenen Aufwendungen vom Auftraggeber ersetzt zu verlangen. Ziffer B.4.4 Satz 2 gilt entsprechend.

4.7 Mängelansprüche des Auftraggebers bestehen nicht bei nur unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit, bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit oder bei Schäden, die nach dem Gefahrübergang infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung (siehe auch Anlage zum Angebot zu technischen Voraussetzungen) oder im Zuge der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen.

5 Laufzeit und Kündigung

5.1 **QUIX** kann die Software-Miete schriftlich kündigen, wenn der Auftraggeber gegen wesentliche Verpflichtungen aus diesem Vertrag, insbesondere gegen die obenstehenden Bestimmungen über Nutzungsrechte, verstößt und diesen Verstoß innerhalb von dreißig (30) Tagen nach einer Abmahnung durch **QUIX** nicht beseitigt hat.

5.2 Das Recht des Auftraggebers, den Mietvertrag außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn ihm der vertragsgemäße Gebrauch der Mietsache ganz oder zum Teil nicht rechtzeitig gewährt oder wieder entzogen wird, wird ausgeschlossen (§ 543 Absatz 2 Ziffer 1 BGB).

5.3 Nach Beendigung der Software-Miete hat der Auftraggeber die von **QUIX** überlassene Software zu deinstallieren und etwaig verbleibende erkennbare Softwarereste aus dem IT-System zu löschen. Der Auftraggeber verliert auch das Recht zur Nutzung des Quellcodes nach Ziffer A.2.6. Der Auftraggeber wird **QUIX** mitteilen, welche Zugänge er genutzt hat, um **QUIX** die Löschung dieser Zugänge zu ermöglichen, sofern **QUIX** die Zugänge nicht selbst verwaltet. Auf Wunsch der **QUIX** hat der Auftraggeber die Erfüllung der vorgenannten Pflichten schriftlich zu bestätigen.

C. Ergänzende Bestimmungen für Cloud Leistungen

1 Leistungsumfang

1.1 Im Rahmen der Cloud Leistungen erbringt **QUIX** während der Vertragslaufzeit für den Auftraggeber die folgenden Leistungen:

1.1.1 Zeitlich beschränkte Bereitstellung von Rechenzentrums-Kapazitäten („Infrastruktur“) zur Nutzung durch den Auftraggeber bei einem von **QUIX** beauftragten IT-Infrastrukturdienstleister;

1.1.2 Betrieb der im Rahmen der Software-Miete bereitgestellten **QUIX**-Software in dieser Infrastruktur gemäß dem mit **QUIX** vereinbarten Service Level Agreement;

1.1.3 Inbetriebnahme, d.h. Einrichtung der Zugänge zur Infrastruktur / zur **QUIX**-Software für den Auftraggeber und seine Nutzer, soweit vereinbart;

1.1.4 ggf. Monitoring- und sonstige Betriebs- / Betreuungsleistungen bezogen auf die Infrastruktur entsprechend dem Angebot.

1.2 Der Umfang und die Funktionalität der nach Ziffer 1.1 bereitgestellten Leistungen sowie ggf. ergänzende Leistungen von **QUIX** sind im Einzelnen im Angebot näher beschrieben. Cloud Leistungen in Form eines Betriebs der **QUIX**-Software auf einer Infrastruktur des Auftraggebers durch **QUIX** ist ausgeschlossen.

1.3 Soweit Rechenzentrums-Kapazitäten im Angebot verbrauchsabhängig erbracht und vergütet werden (z.B. Speicherplatz, Traffic), werden im Falle eines Mehrverbrauchs zusätzliche Leistungen für die Abrechnung auf die im Angebot genannte Verbrauchseinheit aufgerundet.

2 Besondere Pflichten des Auftraggebers

2.1 Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Inanspruchnahme der Leistungen von **QUIX** zu keiner Überlastung der bereitgestellten Infrastruktur führt. Erfordert die Nutzung durch den Auftraggeber eine höhere Kapazität der Infrastruktur, wird der Auftraggeber unverzüglich eine Vertragsanpassung bei **QUIX** anfragen.

2.2 Der Auftraggeber verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen. Er wird dafür Sorge tragen, dass die von ihm gewählte Internet-Adresse, unter der die Inhalte über das Internet abgefragt werden können, ebenfalls nicht Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzt. Der Auftraggeber wird ferner darauf achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte o.Ä. den Betrieb der Infrastruktur, des Kommunikationsnetzes von **QUIX** sowie die Sicherheit und Integrität anderer auf der

Infrastruktur gespeicherten Daten nicht gefährden. Der Auftraggeber stellt **QUIX** von jeglicher Inanspruchnahme durch Dritte einschließlich der durch die Inanspruchnahme ausgelösten Kosten frei.

2.3 Im Falle eines unmittelbar drohenden oder eingetretenen Verstoßes gegen die vorstehenden Verpflichtungen sowie bei der Geltendmachung von Ansprüchen Dritter gegen **QUIX** auf Unterlassen der vollständigen oder teilweisen Verbreitung sowie Zugänglichmachung der auf der Infrastruktur gespeicherten Daten über das Internet ist **QUIX** berechtigt, unter Berücksichtigung auch der berechtigten Interessen des Auftraggebers die Anbindung dieser Inhalte an das Internet ganz oder teilweise mit sofortiger Wirkung einzustellen. **QUIX** wird den Auftraggeber über entsprechende Maßnahme informieren.

2.4 Der Auftraggeber ist verpflichtet, **QUIX** auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Nutzung der Infrastruktur durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insb. aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der Infrastruktur verbunden sind. Erkennt der Auftraggeber oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von **QUIX**.

2.5 Der Auftraggeber wird die von ihm berechtigten Nutzer verpflichten, ihrerseits die für die Nutzung der Leistungen aufgeführten Bestimmungen einzuhalten.

2.6 Der Auftraggeber wird bis zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrags seine im System vorhandenen Datenbestände durch Download sichern, da nicht ausgeschlossen werden kann, dass nach Beendigung des Vertrages auf diese Datenbestände kein Zugriff durch den Auftraggeber mehr möglich ist. Spätestens dreißig (30) Tage nach Beendigung des Vertrags wird **QUIX** die Daten des Auftraggebers löschen.

2.7 Die von dem Auftraggeber im Rahmen der Cloud Leistungen auf der Infrastruktur abgelegten Inhalte bzw. die von **QUIX** im Auftrag des Auftraggebers auf der Infrastruktur gespeicherten Daten können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Auftraggeber räumt **QUIX** das Recht ein, die auf der Infrastruktur gespeicherten Inhalte und Daten über das Internet zugänglich machen zu dürfen, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie sie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können, soweit **QUIX** dies für die eigene Leistungserbringung für erforderlich hält.

3 Gewährleistung für Mängel

Bei Mängeln der von **QUIX** bereitgestellten Infrastruktur gelten die Regelungen aus Ziffer B.4 dieser AGB entsprechend.

4 Laufzeit und Kündigung

Das Recht des Auftraggebers, die Cloud Leistungen außerordentlich fristlos zu kündigen, wenn ihm der vertragsgemäße Gebrauch der Mietsache ganz oder zum Teil nicht rechtzeitig gewährt oder wieder entzogen wird, wird ausgeschlossen (§ 543 Absatz 2 Ziffer 1 BGB).

D. Ergänzende Bestimmungen für Software-Pflege und -Support

1 Leistungsumfang und Vergütung

1.1 Im Rahmen der Pflege- und Supportleistungen erbringt **QUIX** die folgenden Leistungen:

1.1.1 Pflegeleistungen nach Ziffer D.2;

1.1.2 Supportleistungen nach Ziffer D.3.

1.2 Die Software-Pflege und Supportleistungen von **QUIX** werden gemeinsam mit der Software-Miete vergütet. Erweiterte Supportzeiten werden gemäß dem Angebot separat vergütet.

1.3 Die Service Levels für die Pflege- und Supportleistungen und die dahingehenden Servicezeiten werden im Service Level Agreement (Anlage 2 zu diesen AGB, nachfolgend „SLA“) definiert; das SLA ist Vertragsbestandteil.

2 Umfang der Pflegeleistungen

2.1 Im Rahmen der Pflegeleistungen behebt **QUIX** während der Laufzeit des zu Grunde liegenden Vertrags Fehler, die während der Nutzung der **QUIX**-Software auftreten oder in der zugehörigen Dokumentation offenkundig werden. Die Pflegeleistungen umfassen auch die Behebung von Fehlern, die **QUIX** in der **QUIX**-Software unabhängig von deren Nutzung durch den Auftraggeber bekannt werden. Bestehende Gewährleistungsrechte des Auftraggebers bleiben unberührt.

2.2 Die Fehlerbehebung umfasst die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie Leistungen, die auf die Behebung oder Vermeidung (im Sinne von Workaround) des Fehlers gerichtet sind, einschließlich – soweit der Auftraggeber keine Cloud Leistungen bezieht – der Überlassung neuer Fassungen der **QUIX**-Software („Updates“). Die Behebung eines Fehlers umfasst auch die Berichtigung der zugehörigen Dokumentation.

2.3 Soweit der Auftraggeber keine Cloud Leistungen bezieht, beinhalten die Pflegeleistungen auch die Überlassung von neuen Releases der **QUIX**-Software, die neben Fehlerbeseitigungen auch neue Funktionen enthalten (gemeinsam „Upgrades“).

2.4 Soweit der Auftraggeber keine Cloud Leistungen oder **QUIXOFFICE** bezieht, stellt **QUIX** Updates und Upgrades zum Herunterladen durch den Auftraggeber auf einem Download-Server bereit. Der Auftraggeber ist dann für das Herunterladen und Installieren der Updates und Upgrades verantwortlich und hat dabei Installationsanweisungen von **QUIX** zu berücksichtigen. Im Falle der Cloud Leistungen führt **QUIX** Updates und Upgrades nach eigenem Ermessen und in eigener Verantwortung und nach Möglichkeit nach Rücksprache mit dem Auftraggeber durch.

Sofern der Auftraggeber **QUIXOFFICE** bezieht, wird die Software ausschließlich durch **QUIX** aktualisiert und installiert. Dies gilt auch für andere Produkte, sofern es vertraglich vereinbart ist.

3 Umfang der Supportleistungen

Im Rahmen der Supportleistungen stellt **QUIX** für den Auftraggeber einen Support für Anfragen im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der **QUIX**-Software sowie einzelnen funktionalen Aspekten bereit.

4 Besondere Pflichten des Auftraggebers

4.1 Der Auftraggeber benennt **QUIX** maximal vier systemverantwortliche Mitarbeiter als Ansprechpartner. Zur Fehlermeldung sind nur diese Mitarbeiter berechtigt. Diese Ansprechpartner müssen auf Kosten des Auftraggebers an einer Produktschulung von **QUIX** teilgenommen haben. Änderungen der Ansprechpartner wird der Auftraggeber unverzüglich schriftlich anzeigen.

4.2 Der Auftraggeber wird vor einer Fehlermeldung im Rahmen seiner Möglichkeiten eine Analyse der Systemumgebung durchzuführen, um sicherzustellen, dass der Fehler nicht auf Systemkomponenten zurückzuführen ist, die nicht vertraglich vereinbart sind.

4.3 Soweit der Auftraggeber keine Cloud Leistungen bezieht, wird der Auftraggeber Updates und Upgrades der **QUIX**-Software unverzüglich in Betrieb nehmen, sofern **QUIX** dies nicht für den Auftraggeber übernimmt.

4.4 Im Übrigen gelten die Pflichten aus Ziffer B.3 entsprechend.

5 Leistungszusagen

5.1 Einzelheiten zur Art und Weise der Erbringung der Pflege- und Supportleistungen sind im SLA geregelt.

6 Leistungsausschlüsse

Nicht in den vereinbarten Leistungen enthalten sind:

- 6.1 Leistungen außerhalb der Leistungszeiten gemäß Ziffer 5;
- 6.2 Leistungen hinsichtlich Software, die nicht unter den von **QUIX** vorgegebenen Einsatzbedingungen, insbesondere einer von der Produktbeschreibung abweichenden Systemumgebung genutzt wird;
- 6.3 Leistungen hinsichtlich **QUIX**-Software, die durch Entwicklungsarbeiten vom Auftraggeber oder von Dritten verändert wurde, ohne dass diese Änderungen von **QUIX** freigegeben wurde;
- 6.4 Leistungen hinsichtlich Software oder Softwareteilen, die nicht zur **QUIX**-Software gehören, insbesondere individueller Entwicklungen an, Erweiterungen und / oder Anpassungen der **QUIX**-Software sowie Leistungen hinsichtlich Softwareteilen, deren Funktion von anderer Software abhängt, es sei denn, die Parteien haben auch diese Software ausdrücklich in die Pflege- und Supportleistungen eingeschlossen;
- 6.5 Soweit der Auftraggeber keine Cloud Leistungen oder **QUIXOFFICE** bezieht: Leistungen für Updates und Upgrades der **QUIX**-Software, die ein (1) Jahr älter als die aktuelle freigegebene Version sind;
- 6.6 Leistungen, zu deren Realisierung eine Neuentwicklung von selbstständig einsetzbarer Software oder von Softwareteilen entwicklungsstechnisch notwendig oder zweckmäßig ist;
- 6.7 Soweit der Auftraggeber keine Cloud Leistungen bezieht: Leistungen hinsichtlich **QUIX**-Software, die nicht am vereinbarten Ort installiert ist. Jeder Wechsel des Installationsortes ist **QUIX** schriftlich mitzuteilen. Die Erbringung der vertraglichen Leistungen am neuen Installationsort kann **QUIX** nur aus wichtigem Grunde ablehnen. Zusätzliche Kosten, die durch den Wechsel des Installationsorts bei Erbringung der Pflegeleistungen entstehen, gehen zu Lasten des Auftraggebers.
- 6.8 Leistungen hinsichtlich **QUIX**-Software, die auf eine unzureichende Infrastruktur beim Auftraggeber (Hypervisor, Datenbanksystem, Storage, Netzwerk etc.) zurückzuführen sind, durch Module / Konfigurationen (Antiviren-Software, Firewalls, Microsoft Patchlevels, Apple macOS Patchlevels) Dritter verursacht werden, oder durch vertragswidrige Änderungen der **QUIX**-Software, auftraggeberseitige Schadsoftware oder Viren, Unterbrechung der Stromversorgung, Fremdeinwirkung oder höhere Gewalt entstanden sind.

6.9 Soweit der Auftraggeber keine Cloud Leistungen bezieht: Leistungen und Nachbesserungen, die durch Updates verursacht werden, wenn diese vom Auftraggeber nicht ordnungsgemäß durchgeführt wurden (Nichteinhaltung von Ziffer 4.3).

7 Laufzeit und Kündigung

Das Kündigungsrecht des Auftraggebers nach § 648 BGB ist ausgeschlossen.

E. Ergänzende Bestimmungen für Dienstleistungen

1 Umfang der Dienstleistungen

QUIX erbringt Dienstleistungen für den Auftraggeber wie im Angebot beschrieben.

2 Agile Softwareentwicklung

2.1 QUIX-Software versteht sich als Standard-Software. Jedoch kann QUIX nach entsprechender Vereinbarung mit dem Auftraggeber Leistungen zur Anpassung der QUIX-Software an besondere Bedürfnisse des Auftraggebers, zur Entwicklung auftraggeberspezifischer Erweiterungen der QUIX-Software oder sonstige Entwicklungsleistungen für den Auftraggeber erbringen.

2.2 Die Parteien sind sich darüber einig, dass die vereinbarten Leistungen zu komplex sind, um sie in einem Leistungsverzeichnis vorab abschließend zu definieren. Zudem sind die individuellen Funktionalitäten und Eigenschaften der Software des Auftraggebers noch nicht bestimmt, sondern sollen mit fortschreitendem Projekt gemeinsam festgelegt werden. QUIX steht dem Auftraggeber zu diesem Zweck während der Zusammenarbeit zur Seite. Aus diesen Gründen ist es in der Regel nicht möglich, zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses feste Zwischen- und Endergebnisse zu vereinbaren.

2.3 Um dem dynamischen Prozess der Softwareentwicklung bei der Produktdefinition Rechnung zu tragen, verständigen sich beide Seiten in der Regel darauf, die Softwareentwicklung nach den Grundsätzen agiler Softwareentwicklung durchzuführen. Hierfür gelten gesonderte im Angebot vereinbarte Regelungen.

2.4 Leistungen der Agilen Softwareentwicklung können je nach konkreter Erfolgsverantwortung und Zusammenarbeit der Parteien als Dienst- oder Werkleistungen zu erbringen sein. Soweit sie als Werkleistungen erbracht werden, gelten die Ergänzenden Bestimmungen für Werkleistungen (F.).

3 Änderungen des Leistungsumfanges

3.1 Führen gegenüber der vertraglichen Vereinbarung geänderte Anforderungen des Auftraggebers oder andere vom Auftraggeber zu vertretende Umstände zu einem erhöhten Aufwand, so wird **QUIX** dies dem Auftraggeber unverzüglich schriftlich mitteilen. **QUIX** wird diese Leistungen nach tatsächlichem Aufwand abrechnen, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

4 Nachweise, Arbeitsergebnisse, Abnahme, Nutzungsrechte

4.1 **QUIX** wird Unterlagen und Gegenstände jedweder Art, die Arbeitsergebnisse darstellen, bis zur Übergabe für den Auftraggeber verwahren.

4.2 Protokolle, Dokumentationen und ähnliche Unterlagen, die im Rahmen dieses Vertrages dem Auftraggeber überlassen wurden, bleiben Eigentum von **QUIX** bzw. deren Subunternehmer und sind auf Wunsch innerhalb angemessener Frist nach Beendigung des Vertrags zurückzugeben.

F. Ergänzende Bestimmungen für Werkleistungen

1 Umfang der Werkleistungen

QUIX erbringt Werkleistungen für den Auftraggeber wie im Angebot beschrieben.

2 Agile Softwareentwicklung

2.1 **QUIX**-Software versteht sich als Standard-Software. Jedoch kann nach entsprechender Vereinbarung mit dem Auftraggeber **QUIX** Leistungen zur Anpassung der **QUIX**-Software an besondere Bedürfnisse des Auftraggebers, zur Entwicklung kundenspezifischer Erweiterungen der **QUIX**-Software oder sonstige erfolgsbezogene Leistungen für den Auftraggeber nach diesen ergänzenden Bestimmungen erbringen.

2.2 Die Parteien sind sich darüber einig, dass die vereinbarten Werkleistungen zu komplex sind, um sie in einem Leistungsverzeichnis vorab abschließend zu definieren. Zudem sind die individuellen Funktionalitäten und Eigenschaften der Software des Auftraggebers noch nicht bestimmt, sondern sollen mit fortschreitendem Projekt gemeinsam festgelegt werden. **QUIX** steht dem Auftraggeber zu diesem Zweck während der Zusammenarbeit zur Seite. Aus diesen Gründen ist es in der Regel nicht möglich, zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses feste Zwischenergebnisse und Werkstufen zu vereinbaren.

2.3 Um dem dynamischen Prozess der Softwareentwicklung bei der Produktdefinition Rechnung zu tragen, verständigen sich beide Seiten in der Regel darauf, die

Softwareentwicklung nach den Grundsätzen agiler Softwareentwicklung durchzuführen. Hierfür gelten gesonderte im Angebot vereinbarte Regelungen.

2.4 Leistungen der Agilen Softwareentwicklung können je nach konkreter Erfolgsverantwortung und Zusammenarbeit der Parteien als Dienst- oder Werkleistungen zu erbringen sein. Soweit sie als Dienstleistungen erbracht werden, gelten die Ergänzenden Bestimmungen für Dienstleistungen (E.).

3 Abnahme

3.1 Von **QUIX** herzustellende Werkleistungen / Gewerke unterliegen der Abnahme. Dienstleistungsergebnisse unterliegen nicht der Abnahme. Im Angebot kann beschrieben sein, dass definierte Teilergebnisse von Werkleistungen separat abgenommen werden (echte Teilabnahme). Abgenommene Teilergebnisse sind die Grundlage für die Fortführung der Arbeiten; von einem etwaigen Recht zum Rücktritt vom Vertrag sind sie nicht erfasst. Gegenstand einer separaten Abnahme ist insoweit bloß das vertragsgemäße Zusammenwirken dieser Teilleistungen mit anderen Ergebnissen (Integration).

3.2 **QUIX** stellt dem Auftraggeber die Gewerke nach Fertigstellung zur Abnahme bereit. Soweit nicht abweichend vereinbart, hat der Auftraggeber die Abnahme der Gewerke innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen nach Bereitstellung zu erklären, wenn die erstellten Gewerke keine abnahmeverhindernden Mängel im Sinne der folgenden Regelungen aufweisen.

3.3 Im Falle von Gewerken mit Softwarebezug verständigen sich die Parteien zu Beginn der Vertragsdurchführung auf den Verlauf und Umfang der Abnahmeprüfung. Für die Durchführung der Abnahmeprüfung hat der Auftraggeber Testdaten sowie die von ihm erwarteten Prüfungsergebnisse rechtzeitig vor der Bereitstellung der Gewerke in der von **QUIX** im Angebot genannten Form zur Verfügung zu stellen und die vereinbarten technischen Voraussetzungen (Client- und Server-Software und -Hardware) zu schaffen. **QUIX** ist berechtigt, an der Abnahmeprüfung teilzunehmen und die Prüfungsergebnisse einzusehen.

3.4 Abnahmeverhindernde Mängel sind Mängel der Klassen 1 und 2 nach folgender Definition:

3.4.1 Mängel der Klasse 1 sind Abweichungen, die zur Folge haben, dass das Gewerk oder ein zentraler Teil davon für den Auftraggeber nicht nutzbar ist (Beispiel: häufige unvermeidbare Systemabstürze).

3.4.2 Mängel der Klasse 2 sind Abweichungen, die bei wichtigen Funktionen des Gewerkes erhebliche Nutzungseinschränkungen zur Folge haben, die nicht für eine angemessene, dem

Auftraggeber zumutbare Zeitdauer umgangen werden können (Beispiel: Inhaltlich falsche Anwendungsergebnisse; Fehler in Berichten).

3.4.3 Mängel der Klasse 3 sind alle sonstigen Abweichungen.

3.5 Die Parteien ordnen die bei der Abnahmeprüfung festgestellten Abweichungen den Mängelklassen einvernehmlich zu. Das Ergebnis der Abnahmeprüfung einschließlich der aufgetretenen Mängel sowie deren Klassifizierung dokumentiert der Auftraggeber innerhalb der Abnahmefrist vollständig in einem Abnahmeprotokoll. Hat der Auftraggeber die Abnahme zu Recht verweigert, behebt **QUIX** die dokumentierten abnahmeverhindernden Mängel. Sodann werden die erforderlichen Teile der Abnahmeprüfung wiederholt.

3.6 Gewerke gelten als abgenommen, sobald sie der Auftraggeber produktiv nutzt oder er innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Übergabe der Gewerke keine Mängelliste übergeben hat, in der mindestens ein abnahmeverhindernder Mangel aufgeführt ist. Wünscht der Auftraggeber gestalterische Änderungen nach Übergabe der Gewerke oder sonstigen Projektergebnisse, die keine Mängelrüge zum Gegenstand haben, so bemüht sich **QUIX** um nachträgliche Berücksichtigung dieser Wünsche. Ziffer A.2.5 dieser AGB findet in diesem Fall Anwendung.

4 Rechte des Auftraggebers bei Sachmängeln der Gewerke

Die Regelungen dieses Abschnitts gelten ausschließlich für Sachmängel an Gewerken.

4.1 Der Auftraggeber wird **QUIX** Sachmängel unverzüglich nach Entdeckung schriftlich mitteilen und dabei konkret und hinreichend detailliert beschreiben. Sachmängelansprüche des Auftraggebers verjähren innerhalb von zwölf (12) Monaten nach Abnahme, es sei denn, **QUIX** hat den Sachmangel arglistig verschwiegen; die gesetzliche Verjährungsfrist für Schadenersatzansprüche des Auftraggeber wegen Sachmängeln bleibt unberührt. Bei Teilleistungen kommt es für die Verjährungsfrist auf die Abnahme der betroffenen Teilleistung an. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Auftraggebers bleiben unberührt.

4.2 Sachmängel an Gewerken mit Softwarebezug werden einvernehmlich den in Ziffer F.3.4 definierten Klassen zugeordnet.

4.3 **QUIX** kann die Art der Nacherfüllung nach eigener Wahl bestimmen. Als Nacherfüllung gilt auch eine dem Auftraggeber von **QUIX** zur Verfügung gestellte zumutbare Möglichkeit der Fehlerumgehung bei Software („Workaround“), soweit unter Berücksichtigung des Workarounds kein wesentlicher Fehler verbleibt. **QUIX** kann auch verlangen, dass der Auftraggeber an ihn übersandte Programmteile mit Korrekturen („Bug Fixes“) einspielt. **QUIX** kann den Zeitpunkt der Nacherfüllung für nicht abnahmeverhindernde Sachmängel nach billigem Ermessen bestimmen.

4.4 Der Auftraggeber wird **QUIX** bei der Analyse und Behebung der Mängel im erforderlichen Umfang kostenlos unterstützen. Dies umfasst insbesondere die kostenlose Bereitstellung von Unterlagen und Informationen an **QUIX** im zumutbaren Umfang.

4.5 Der Auftraggeber darf die vereinbarte Vergütung mindern oder bei abnahmeverhindernden Sachmängeln vom Vertrag zurücktreten, wenn die Nacherfüllung endgültig fehlgeschlagen ist. Das endgültige Fehlschlagen ist unter Berücksichtigung der Komplexität und der Umstände der Mängelbehebung durch **QUIX** zu ermitteln, ist aber noch nicht in jedem Fall nach zweimaligem Fehlschlagen eines Nacherfüllungsversuches für einen Mangel anzunehmen. Eine Selbstvornahme der Mängelbeseitigung durch den Auftraggeber oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen. Für Schadensersatzansprüche des Auftraggebers gilt Ziffer 7 der Allgemeinen Bestimmungen (A.) dieser AGB.

4.6 **QUIX** ist nicht verantwortlich für Sachmängel, die auf fehlerhaften oder unvollständigen, durch den Auftraggeber vorgegebenen oder von ihm genehmigten Leistungsbeschreibungen und -anforderungen (z.B. in Form von Pflichtenheften), Konzepten oder mangelhaften Leistungen des Auftraggebers oder von ihm eingesetzter Dritter beruhen. **QUIX** ist auch nicht verantwortlich für Sachmängel, soweit Gewerke nach ihrer Abnahme verändert wurden, es sei denn, der Auftraggeber kann nachweisen, dass der Mangel keine Folge der Änderung ist.

4.7 Beruht die Mangelhaftigkeit auf dem Einsatz mangelhafter Fremdsoftware, die **QUIX** zum Zwecke der Leistungserbringung einsetzt und deren Mangel **QUIX** nicht selbst beheben darf, besteht die Pflicht von **QUIX** zur Mängelbeseitigung in der Geltendmachung der Ansprüche gegenüber den jeweiligen Lizenzgebern.

4.8 Der Auftraggeber erstattet **QUIX** den durch unberechtigte Mängelrügen entstandenen Aufwand zu den vereinbarten Preisen zusätzlich zur vereinbarten Vergütung.

5 Laufzeit und Kündigung

Das Kündigungsrecht des Kunden nach § 648 BGB ist ausgeschlossen.

Anlage 1: ENDBENUTZER-LIZENZVEREINBARUNG DER QUIX-GMBH über CLARIS-SOFTWARE

1. **QUIX** gewährt dem Kunden eine nicht exklusive Lizenz zur Nutzung der lizenzierten Claris-Software („Software“) von **QUIX** unter den in dieser Vereinbarung angegebenen Bedingungen.
2. Die Dauer, das Anfangs- und Ablaufdatum der Lizenz zur Nutzung der Software bestimmt sich nach den Angaben im Angebot. Der Kunde muss jegliche Nutzung der Software zum Ablaufdatum einstellen und alle Kopien der Claris-Software, die sich in seinem Besitz befinden, sofort löschen oder vernichten.
3. Der Kunde wird die Bundle-Software nicht kopieren. Dabei gelten folgende Ausnahmen: (i) soweit erforderlich, Verwendung einer Kopie der Software auf einem einzigen Computer oder (ii) Erstellen einer Archivierungskopie ausschließlich zu Sicherungszwecken. Sie stimmen zu, dass alle diese Kopien der Bundle-Software dieselben Eigentumshinweise enthalten müssen, die auf und in der Bundle-Software erscheinen.
4. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, die Bundle-Software nicht zurückzuentwickeln, zu dekompileieren oder zu disassemblieren, außer und nur insoweit, wie dies nach geltendem Recht ausdrücklich erlaubt ist. Der Kunde darf die Software oder Teile davon nicht modifizieren, anpassen, übersetzen, vermieten, verleasen, verleihen oder abgeleitete Werke erstellen, die auf der Software oder einem Teil davon basieren.
5. Der Titel und das Eigentum an den Urheberrechten, die mit der lizenzierten Software von **QUIX** und allen Kopien verbunden sind, verbleiben bei **QUIX** und seinen Lieferanten.
6. Der Kunde darf die Rechte aus der Lizenz nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Eigentümers der Bundle-Software an eine andere Partei übertragen oder abtreten.
7. Der Kunde wird hiermit davon in Kenntnis gesetzt, dass Claris International Inc., 5201 Patrick Henry Drive, Santa Clara, Kalifornien 95054, USA („Claris“) ein Drittbegünstigter dieser Vereinbarung ist, soweit diese Vereinbarung Bestimmungen enthält, die sich auf seine Nutzung der Bundle-Software beziehen. Solche Bestimmungen sind ausdrücklich zum Nutzen von Claris vorgesehen und können

von Claris, neben der Geltendmachung von Rechten durch **QUIX**, durchgesetzt werden.

8. Sofern nicht gesetzlich ausgeschlossen, sind **QUIX** oder seine Lieferanten nicht haftbar für Folgeschäden, zufällige, indirekte oder besondere Schäden jeglicher Art (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Schäden durch entgangene Geschäftsgewinne, Geschäftsunterbrechung, Verlust von Geschäftsinformationen und dergleichen) oder direkte Geschäftsverluste, Geschäftsgewinne oder Einnahmen, ob vorhersehbar oder unvorhersehbar, die sich aus der Nutzung oder der Unfähigkeit zur Nutzung der Software oder des begleitenden schriftlichen Materials ergeben, unabhängig von der Grundlage des Anspruchs (sei es aus Vertrag, Fahrlässigkeit oder einer anderen unerlaubten Handlung oder aus Gesetz oder anderweitig wie auch immer entstanden) und selbst dann, wenn **QUIX** oder seine Lieferanten auf die Möglichkeit eines solchen Schadens hingewiesen wurden.

Anlage 2: Service Level Agreement

zwischen der QUIX GmbH (nachfolgend „QUIX“) und ihren Auftraggebern

Stand: Februar 2023

Im Rahmen dieses Service Level Agreements vereinbaren die Parteien bestimmte qualitative Anforderungen an die von **QUIX** erbrachten Leistungen. Diese in den Ziffern 1 bis 5 dieses Service Level Agreements definierten Anforderungen („Service Levels“) ergänzen insoweit die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von **QUIX** und das Angebot. Im Falle von Widersprüchen geht dieses Service Level Agreement vor.

1 Pflegeleistungen

Die folgenden Service Levels gelten für die Software-Pflege und -Support.

1.1 „Pflegezeiten“: Pflegeleistungen in Bezug auf die **QUIX**-Software erbringt **QUIX** von Montag bis Freitag jeweils zwischen 10:00 Uhr und 16:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen am Standort Hamburg. Für die Pflegezeiten gilt die Zeitzone am Sitz von **QUIX**.

1.2 „Fehlermeldung“: Unter der Voraussetzung des Erhalts einer ausreichend spezifizierten Fehlermeldung durch den Auftraggeber (d.h. einer Fehlerbeschreibung, welche **QUIX** in die Lage versetzt, den Fehler und seine Ursache zu analysieren, Angaben zur genutzten Software und Systemumgebung, ggf. Screenshots), wird **QUIX** mit der Fehlerbehebung beginnen.

1.3 „Fehlerklassen“: Vom Auftraggeber gemeldete und sonstige festgestellte Fehler wird **QUIX** nach eigenem Ermessen den nachfolgenden Fehlerklassen zuordnen:

1.3.1 Fehlerklasse 1: Der Fehler macht die Nutzung der Software unmöglich. Der Auftraggeber kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

1.3.2 Fehlerklasse 2: Der Fehler bedingt bei wichtigen Funktionen erhebliche Nutzungseinschränkungen, die nicht für eine angemessene, dem Auftraggeber zumutbare Zeitdauer durch geeignete Maßnahmen umgangen werden können.

1.3.3 Fehlerklasse 3: Der Fehler schränkt die Nutzung durch den Auftraggeber mehr als nur unwesentlich ein, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

1.3.4 Fehlerklasse 4: Sonstige Fehler.

1.4 „Reaktionszeiten“: Abhängig von der jeweiligen Fehlerklasse wird **QUIX** mit der Fehleranalyse und -beseitigung beginnen und den Auftraggeber entsprechend informieren. Es gelten die folgenden Reaktionszeiten:

1.4.1 Fehlerklasse 1: Eine (1) Arbeitsstunde.

1.4.2 Fehlerklasse 2: Vier (4) Arbeitsstunden.

1.4.3 Fehlerklasse 3: Ein (1) Arbeitstag.

1.4.4 Fehlerklasse 4: Zwei (2) Arbeitstage.

Die Reaktionszeiten werden außerhalb der Pflegezeiten gehemmt. Bei Fehlern der Fehlerklassen 1 und 2 wird der Auftraggeber zusätzlich zur elektronischen Übermittlung des Fehlers auch den Support von **QUIX** telefonisch kontaktieren; erst dann beginnt die Reaktionszeit zu laufen.

2 Supportleistungen

Die folgenden Service Levels gelten für die Software-Pflege und -Support.

2.1 **QUIX** erbringt für den Auftraggeber Supportleistungen für Anfragen des Auftraggebers im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der **QUIX**-Software sowie einzelnen funktionalen Aspekten (3rd Level Support). **QUIX** erbringt diese Leistungen im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten.

2.2 Für den Kontakt zum Endnutzer (1st / 2nd Level Support) ist der Auftraggeber verantwortlich.

2.3 „Supportzeiten“: Supportleistungen in Bezug auf die **QUIX**-Software erbringt **QUIX** von Montag bis Freitag jeweils zwischen 10:00 Uhr und 16:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen am Standort Hamburg. Für die Supportzeiten gilt die Zeitzone am Sitz von **QUIX**.

2.4 „Erweiterte Supportzeiten“: Erweiterte Supportzeiten in Bezug auf die **QUIX**-Software erbringt **QUIX** von Montag bis Freitag jeweils zwischen 7:00 Uhr und 24:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen am Standort Hamburg unter den folgenden Voraussetzungen:

2.4.1 Es handelt sich um einen Fehler der Fehlerklasse 1 gemäß Ziffer 1.3.1. Fehler der Fehlerklasse 2, 3 und 4 gemäß Ziffer 1.3 sind ausdrücklich nicht vom Leistungsumfang umfasst.

2.4.2 Der Auftraggeber hat die erweiterten Supportzeiten bei der **QUIX**, gegen eine entsprechend gesondert vereinbarte Vergütung (richtet sich nach dem jeweiligen Angebot von **QUIX**), beauftragt.

2.4.3 Für die erweiterten Supportzeiten gilt die Zeitzone am Sitz von **QUIX**.

2.4.4 Supportsprache ist Deutsch.

2.5 „Supportanfragen“: Der Support ist per Ticketsystem und per E-Mail das Postfach support@quix.de für den Auftraggeber erreichbar. Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Supportanfragen ist, dass der Auftraggeber gegenüber **QUIX** fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Auftraggeber mit der Bearbeitung von Anfragen der Softwareanwender beauftragt ist. Der Auftraggeber ist verpflichtet, nur über dieses **QUIX** benannte Personal Anfragen an den Support zu richten und dabei ggf. von **QUIX** gestellte Formulare zu verwenden.

2.6 Der Support wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Der Support kann zur Beantwortung auf dem Auftraggeber vorliegende Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die Software verweisen.

2.7 Weitergehende Supportleistungen, etwa andere Supportzeiten sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Auftraggeber sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

3 Verfügbarkeit

Die folgenden Service Levels gelten ausschließlich für Cloud Leistungen.

3.1 „Ausfallzeit“ bezeichnet die Gesamtzeit in Stunden eines Jahres, während der die **QUIX**-Software nicht in der Lage ist, auf Interaktionsanfragen des Auftraggebers und dessen Mitarbeitern zu reagieren, mit Ausnahme von Ausfallzeiten, die aufgrund der in Ziffer 1.4 angegebenen Ursachen eintreten. Verfügbarkeit pro Jahr in Prozent berechnet sich als:

$(8.760 \text{ Stunden} - \text{Ausfallzeit}) / 8.760 \text{ Stunden}$.

3.2 **QUIX** zeichnet die Verfügbarkeit am Übergabepunkt auf und stellt dem Auftraggeber auf dessen Wunsch diese Daten in Form eines Jahresberichts in einem digitalen Format bereit.

3.3 Die Bereitstellung der **QUIX**-Software erfolgt mit einer Verfügbarkeit von 99,90% im Jahresdurchschnitt. Bei einer entgeltlichen Hinzubuchung eines Bereitschaftssystems („Standby“) erfolgt die Bereitstellung der **QUIX** Software mit einer Verfügbarkeit von 99,99 % im Jahresdurchschnitt.

3.4 Ausfallzeiten unter folgenden Umständen sind von der Berechnung der Ausfallzeit gemäß Ziffer 3.1 ausgenommen:

3.4.1 Planmäßige Wartung / Aktualisierung und angekündigte Ausfallzeit, einschließlich Backup-Intervalle sowie der vom IT-Infrastrukturanbieter (IaaS-Betreiber) durchgeführten planmäßigen Wartung und angekündigten Ausfallzeit;

3.4.2 Missbrauch der Zugriffsrechte durch den Auftraggeber oder sonstige Nutzung der Software-Module unter Verletzung der Vertragsbedingungen oder entgegen der Dokumentation für die Software-Module;

3.4.3 Ausfallzeiten, während der **QUIX** dem Auftraggeber Zugriff auf einen vorhergehenden Versionsstand der **QUIX**-Software-Module verschafft, deren Funktionalität gegenüber dem aktuellen Versionsstand aber nicht wesentlich eingeschränkt ist;

3.4.4 Andere Probleme, die nicht der vertretbaren Kontrolle von **QUIX** unterliegen, einschließlich: Arbeiten am System auf Anforderung des Auftraggebers, Wiederherstellung eines älteren Datenbankstatus von einem Sicherungsmedium bzw. unter Nutzung von Datenbank-Transaktionsprotokollen, Unterbrechungen aufgrund von Anforderungen der Hersteller von Drittkomponenten bzw. der Laufzeitumgebung, Störungen im IT-Netzwerk (WAN-Kommunikation) oder der Stromversorgung des Auftraggebers, Nichtbeachtung der technischen Nutzungsvoraussetzungen durch den Auftraggeber.

4 Laufende Wartung / Aktualisierung der **QUIX**-Software

Die folgenden Service Levels gelten ausschließlich für Cloud Leistungen.

4.1 **QUIX** führt eine planmäßige Wartung / Aktualisierung der **QUIX**-Software in der Regel alle zwölf (12) Wochen durch. Eventuell zusätzlich erforderliche planmäßige Wartungs-/Aktualisierungsarbeiten teilt **QUIX** dem Auftraggeber mindestens drei (3) Arbeitstage im Voraus per E-Mail mit.

Ausgenommen von regelmäßigen Updates ist **QUIXOFFICE**. Hier erfolgen Updates nur nach individueller Beauftragung.

4.2 In dringenden Fällen, z.B. zur Installation sicherheitsrelevanter Patches, können ungeplante Ausfallzeiten wegen Wartungs- / Aktualisierungsarbeiten erforderlich werden. In diesem Falle informiert **QUIX** den Auftraggeber so früh wie möglich.

5 IT-Sicherheit

5.1 **QUIX** nimmt die IT-Sicherheit sehr ernst und gewährleistet in diesem Zusammenhang

5.1.1 die Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen wie in der Verarbeitung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO beschrieben;

5.1.2 die Orientierung an den Vorgaben des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) zur IT-Sicherheit. Ein aktuelles IT-Sicherheitskonzept stellt **QUIX** auf Wunsch in digitaler Form zur Verfügung.

5.2 **QUIX** gewährleistet Einhaltung der Anforderungen zu Informations- und Datensicherheit. **QUIX** stellt auf Wunsch geeignete Dokumente zum Nachweis der IT-Sicherheit in digitaler Form zur Verfügung.

6 Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

6.1 Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

6.1.1 Der Auftraggeber macht **QUIX** auf die Nichteinhaltung von Service Levels aufmerksam und bittet um eine entsprechende Analyse der Service Level Daten.

6.1.2 **QUIX** ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um das Service Level einzuhalten.

6.1.3 Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt **QUIX** einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Auftraggeber zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

6.2 **QUIX** hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die sachgerecht durchgeführte Ursachenanalyse ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Auftraggeber verursacht wurde.