

AUXALIA GMBH

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

INHALTSVERZEICHNIS

1	Geltungsbereich	2
2	Angebote; Vertragsschluss; Subunternehmer	2
3	Überlassung von Softwareprogrammen (On-Prem)	2
4	Bereitstellung von Software als Service.....	5
5	Support	7
6	Testversionen	7
7	IT-Dienstleistungen	8
8	Entgelte und Zahlungsbedingungen	8
9	Gewährleistung	9
10	Haftungsbeschränkung.....	10
11	Vertraulichkeit; Referenzkunde; Daten; Datenschutz	11
12	Sonstiges.....	11

1 GELTUNGSBEREICH

- 1.1 **Vertragsgegenstand.** Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) gelten für sämtliche, auch künftige Leistungen der auxalia GmbH, Schellerdamm 16, 21079 Hamburg, Deutschland (nachfolgend „auxalia“) im Zusammenhang mit der Überlassung von Eigenentwicklungen und Softwareprogrammen dritter Softwarehersteller (on-prem) sowie der Bereitstellung von Softwareprogrammen dritter Softwarehersteller zur browserbasierten Nutzung über das Internet, einschließlich Support und IT-Dienstleistungen. IT-Dienstleistungen im Sinne dieser AGB sind insbesondere Implementierung, Konfiguration, Customizing, Schulungen und IT Consulting.
- 1.2 **Vertragsbedingungen des Kunden.** Entgegenstehende oder zusätzliche Vertragsbedingungen des Kunden gelten nur dann, wenn auxalia diese ausdrücklich schriftlich bestätigt.

2 ANGEBOTE; VERTRAGSSCHLUSS; SUBUNTERNEHMER

- 2.1 **Vertragsschluss.** Ein Vertrag kommt mit Annahme des von auxalia dem Kunden unterbreiteten Angebots, spätestens jedoch durch Annahme der Lieferung oder Inanspruchnahme der Leistungen zustande („Einzelvertrag“).
- 2.2 **Rangfolge.** Treffen diese AGB und ein Einzelvertrag unterschiedliche Regelungen zu dem gleichen Regelungsgegenstand, geht die Regelung des Einzelvertrags vor.
- 2.3 **Subunternehmer.** auxalia ist berechtigt, die vertraglich geschuldeten Leistungen durch qualifizierte Subunternehmer zu erbringen.

3 ÜBERLASSUNG VON SOFTWAREPROGRAMMEN (ON-PREM)

- 3.1 **Softwarelizenz.** Ist Gegenstand des Vertrages die Überlassung von Softwareprogrammen, gewährt auxalia dem Kunden ein nicht-ausschließliches Recht zur bestimmungsgemäßen Nutzung der Software während der vertraglich bestimmten Dauer des Nutzungsrechtes.
- 3.2 **Nutzungsberechtigte (auxalia Software).** Ist Gegenstand des Vertrages die Überlassung von Softwareprogrammen, die als eigene Softwareprogramme von auxalia vertrieben werden (nachfolgend „auxalia Software“), sind folgende Anwender nutzungsberechtigt:
- 3.2.1 **Named User.** Erwirbt der Kunde eine auf die Anzahl benannter Anwender beschränkte Lizenz („Named User“), ist der Kunde berechtigt, die auxalia Software auf Arbeitsplatzrechnern seiner namentlich benannten Arbeitnehmer und Dritten, soweit sie für und im Auftrag des Kunden tätig sind, zu installieren, und sind die benannten Anwender berechtigt, die auxalia Software auf diesen Arbeitsplatzrechnern zu Zwecken des Kunden zu nutzen. Unterliegt die Named User-Lizenz einer nutzungsbasierten Berechnung (z.B. Flex-Modell), wird der Kunde die Software nicht über die von ihm erworbenen Nutzungsvolumina (z.B. Token) nutzen.
- 3.2.2 **Netzwerklicenz.** Erwirbt der Kunde eine Netzwerklicenz, ist der Kunde berechtigt, die auxalia Software auf von ihm oder in seinem Auftrag betriebener Hardware bzw. IT-Infrastruktur zu installieren und seinen Arbeitnehmern sowie Dritten, soweit sie für und

im Auftrag des Kunden tätig sind, für eine Nutzung zu Zwecken des Kunden zugänglich zu machen, soweit die Anzahl der Nutzer, welche die auxalia Software zu einer Zeit nutzen, die vertraglich vereinbarte Höchstzahl von Nutzern nicht überschreitet („Concurrent User“).

- 3.3 **Nutzungsberechtigte (Drittsoftware).** Ist Gegenstand des Vertrages die Überlassung von Drittsoftware, gelten die Nutzungsberechtigungen gemäß dem Einzelvertrag sowie der Nutzungsbedingungen der in den Einzelvertrag einbezogenen Vertragsbedingungen des Drittherstellers.
- 3.4 **Education-Version.** Erwirbt der Kunde eine Education-Version, wird er die Software nur auf einem eigenen Rechner oder dem Rechner der Hochschule, an der er immatrikuliert ist, installieren und die Software allein für den eigenen Bildungszweck im Rahmen seines Studiums nutzen. Der Kunde wird die Education-Version nicht kommerziell nutzen.
- 3.5 **Laufzeit.** Die Laufzeit beginnt mit Überlassung der Software, soweit im Einzelvertrag nicht anders bestimmt. Schuldet auxalia die Installation der Software, wird die Software mit ihrer Installation überlassen. Erwirbt der Kunde eine zeitlich befristete Lizenz, endet, soweit im Einzelvertrag nicht anders bestimmt, die Laufzeit nach einem Jahr, gerechnet ab Beginn der Laufzeit. Die Laufzeit verlängert sich automatisch um Laufzeiten von je einem Jahr, wenn sie nicht spätestens 3 Monate vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit von einer Partei schriftlich gekündigt wird. Die Kündigung unterliegt der Schriftform. Den Parteien vertraglich eingeräumte Kündigungsrechte und das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.
- 3.6 **Übertragbarkeit.** Die dem Kunden eingeräumten Nutzungsrechte sind nicht übertragbar. Hiervon ausgenommen ist die Übertragung der Nutzungsrechte an Softwareprogrammen, an denen auxalia dem Kunden ein zeitlich unbefristetes Nutzungsrecht gegen ein einmaliges Entgelt eingeräumt hat (Softwarekauf). Überträgt der Kunde im Falle des Softwarekaufs das Nutzungsrecht an der Software, erlischt das Nutzungsrecht des Kunden automatisch mit der Übertragung. Das Verbot einer mietweisen Überlassung der Software an Dritte bleibt hiervon unberührt.
- 3.7 **Aufschiebende Bedingung.** Erwirbt der Kunde eine zeitlich unbefristete Lizenz, erfolgt die Rechteeinräumung aufschiebend bedingt auf den Zeitpunkt der vollständigen Zahlung des Kaufpreises gem. Ziffer 8.2. Bis zur vollständigen Zahlung duldet auxalia die Nutzung der Software in der vorbeschriebenen Weise. Die Duldung ist widerruflich, wenn der Kunde in Zahlungsverzug gerät.
- 3.8 **Systemvoraussetzungen.** Der Kunde wird bei der Installation und Anwendung der Software die von auxalia bzw., beim Erwerb von Drittsoftware, die vom Drittanbieter empfohlen oder vorgeschriebenen Systemvoraussetzungen beachten und sicherstellen
- 3.9 **Lizenzschlüssel.** Der für die Installation der Software erforderliche Lizenzschlüssel (Lizenzmanager) dient dem erleichterten Nachweis der Berechtigung des Kunden. Sein Besitz oder seine Verwendung allein gewähren kein Recht zur Nutzung der Software. Ein solches Recht folgt nur aus einer Vereinbarung mit auxalia oder einer gesetzlichen Regelung. Der Kunde wird stets die jeweils aktuelle Version des Lizenzmanagers der Software verwenden.

- 3.10 **Nutzungsbeschränkungen und -verbote.** Zu den folgenden Handlungen ist der Kunde nicht berechtigt:
- 3.10.1 Veränderung, Anpassung, Übersetzung, Bearbeitung, Arrangement oder sonstige Umarbeitung der Software sowie die Vervielfältigung der dadurch erzielten Ergebnisse, soweit diese Handlungen nicht für eine bestimmungsgemäße Benutzung der Software, einschließlich der Fehlerberichtigung durch den zur Verwendung des Programms Berechtigten erforderlich sind und auxalia die Beseitigung des Hindernisses für die bestimmungsgemäße Benutzung nicht innerhalb angemessener Zeit angeboten und, im Falle einer Beauftragung, durchgeführt hat;
 - 3.10.2 Disassemblieren, Dekompilieren, Reverse-Engineering oder Anwendung eines anderen Verfahrens zur Erlangung des Quellcodes, soweit diese Handlungen nicht zur Herstellung der Interoperabilität eines unabhängig geschaffenen Computerprogramms mit anderen Programmen erforderlich sind und auxalia die hierfür notwendigen Informationen nicht innerhalb einer angemessenen Frist zugänglich gemacht hat;
 - 3.10.3 Vervielfältigung der Software mit folgenden Ausnahmen: Installation und Ablaufenlassen gemäß vorstehend Ziffern 3.1 und 3.2, Erstellung einer Sicherungskopie, die als solche zu kennzeichnen ist;
 - 3.10.4 Entfernung oder Änderung von Marken, Urheber- oder anderen Schutzrechtsvermerken der Software;
 - 3.10.5 Verleihung, Vermietung, Verleasen oder sonstige zeitweise Überlassung der Software an Dritte;
 - 3.10.6 Nutzung der Software im Auftrag eines Dritten, z.B. als Software as a Service (SaaS) oder als Application Service Provider (ASP).
- 3.11 **Wartung.** Mit dem Erwerb einer befristeten Lizenz für eine auxalia Software erhält der Kunden auch einen Anspruch auf dessen Wartung während der Laufzeit der Lizenz. Wartung umfasst die Lieferung neuer Versionen der von der Wartung betroffenen Software, einschließlich Upgrades und Updates sowie der von Quanos herausgegebenen Patches und Bugfixes. Die im Rahmen der Wartung gelieferte Software unterliegt den Nutzungsbedingungen der ursprünglich erworbenen Software. Die Wartung von Softwareprogrammen dritter Softwarehersteller unterliegt den Wartungsbedingungen des jeweiligen Softwareherstellers.
- 3.12 **Datentransfer (auxalia Software):** Zur Fehlerbehebung und um die auxalia Software zu verbessern, sendet der in der auxalia Software integrierte Logger nachfolgende Daten an einen von auxalia oder im Auftrag von auxalia betriebenen Server: Benutzer-IP, Maschinename, Benutzername, vom Programm erstellte Fehlermeldung. Die Daten werden ausschließlich zur Verbesserung des Supports und Verbesserung der auxalia Software verwendet, eine Weiterleitung an Dritte ist ausgeschlossen.
- 3.13 **Rechtsverletzung.** Der Kunde wird auxalia unverzüglich informieren, sobald er Kenntnis über die Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts an der Software oder die Offenlegung von Benutzerkennungen oder Passwörtern an nicht berechnigte Anwender erlangt.

- 3.14 **Kontrollrechte.** auxalia hat das Recht, im Benehmen mit dem Kunden Überprüfungen durchzuführen oder durch im Einzelfall zu benennende Prüfer durchführen zu lassen, um die Einhaltung der Nutzungsbedingungen durch den Kunden zu prüfen. auxalia ist insbesondere berechtigt, sich durch Kontrollen, die in der Regel rechtzeitig anzumelden sind, von der Einhaltung dieser Nutzungsbedingungen durch den Kunden in dessen Geschäftsbetrieb zu überzeugen.
- 3.15 **Verpflichtung der Nutzer und eines Erwerbers.** Der Kunde wird die berechtigten Nutzer sowie, im Falle der Weitergabe der Software gemäß Ziffer 3.6, den Erwerber, verpflichten, die Nutzungsbedingungen dieser AGB, des Einzelvertrags sowie, im Falle einer Drittsoftware, der in den Einzelvertrag einbezogenen Vertragsbedingungen des Drittherstellers einzuhalten. Die Verpflichtungserklärung bedarf der Textform und ist auxalia auf Anfrage zu übermitteln.
- 3.16 **Ausführbare Version.** Gegenstand der geschuldeten Software ist die Software als ausführbare Version im Objektcode. Der Quellcode der Software ist nicht geschuldet.

4 BEREITSTELLUNG VON SOFTWARE ALS SERVICE

Erwirbt der Kunde von auxalia Softwareprogramme Dritter („**Drittanbieter**“) zum browserbasierten Zugriff über das Internet gelten die nachfolgenden Bedingungen dieser Ziffer 4.

- 4.1 **Bereitstellung Services.** Der Drittanbieter stellt dem Kunden die einzelvertraglich beschriebenen Softwareprogramme vorbehaltlich der in Ziffer 4.8 dieser AGB bestimmten Verfügbarkeit auf einer zentralen Datenverarbeitungsanlage oder mehreren Datenverarbeitungsanlagen (auch bei Mehrzahl im Folgenden „**Server**“ genannt) zum Zugang mittels einer Internetverbindung zur Verfügung (nachfolgend, einschließlich des Speicherplatzes gemäß nachfolgend Ziffer 4.2, „**Services**“). Eine Überlassung der Software an den Kunden erfolgt nicht.
- 4.2 **Bereitstellung Speicherplatz.** Vorbehaltlich der in Ziffer 4.8 dieser AGB bestimmten Verfügbarkeit hält der Drittanbieter während der Vertragslaufzeit auf dem Server Speicherplatz für die von dem Kunden und ihren zugangsberechtigten Mitarbeitern auf den Server hochgeladenen Daten (im Folgenden „**Kundendaten**“ genannt) bereit.
- 4.3 **Laufzeit.** Die Berechtigung des Kunden zur Nutzung der Services (nachfolgend „**Service-Laufzeit**“) beginnt jeweils mit der Bereitstellung und Zugänglichmachung des Softwareprogramms auf dem Server. Soweit im Einzelvertrag nicht anders bestimmt, endet die Service-Laufzeit jeweils nach einem Jahr, gerechnet ab dem Beginn der Service-Laufzeit (nachfolgend „**Erstlaufzeit**“), und verlängert sich die Service-Laufzeit automatisch um Laufzeiten von je einem Jahr (nachfolgend „**Verlängerungslaufzeit(en)**“), wenn sie nicht von dem Kunden spätestens 4 Monate oder von auxalia spätestens 2 Monate vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit schriftlich gekündigt wird. Den Parteien vertraglich eingeräumte Kündigungsrechte und das Recht jeder Partei zur Kündigung aus wichtigem Grund bleiben unberührt.
- 4.4 **Nutzungsrechte Drittsoftware.** Gegenstand und Umfang der Rechte zur Nutzung der Software von Drittanbietern (einschließlich etwaiger Begrenzungen der Anzahl von Nutzern sowie des Nutzungsvolumens) ergeben sich aus dem Einzelvertrag sowie aus den jeweiligen Nutzungsbedingungen des Drittanbieters, welche auxalia dem Kunden vor

Abschluss eines Einzelvertrags zur Kenntnis gibt (nachfolgend „**Drittanbietervertrag**“). Mit Abschluss des Einzelvertrags gilt der Drittanbietervertrag zwischen dem jeweiligen Anbieter der Drittsoftware und dem Kunden. Darüber hinaus verpflichtet sich der Kunde gegenüber auxalia, die Bedingungen des Drittanbietervertrags einzuhalten.

- 4.5 **Übergabe.** Die Übergabe der Services erfolgt am technischen Übergang des Rechenzentrums, in dem sich der Server befindet. Für die Internetverbindung zwischen dem Kunden und dem Rechenzentrum und die hierfür erforderliche Hard- und Software (z.B. PC, Netzanschluss) sowie die für einen Zugriff auf die Services notwendige Konfiguration der IT-Umgebung des Kunden (z.B. Firewall-Einstellungen) ist der Kunde verantwortlich.
- 4.6 **Kundendaten.**
- 4.6.1 **Nutzung Kundendaten.** Der Kunde räumt auxalia sowie dem Drittanbieter das nicht-ausschließliche Recht ein, die Kundendaten zur Erfüllung der Pflichten von auxalia aus diesem Vertrag zu nutzen, insbesondere diese Kundendaten selbst oder durch einen Unterauftragnehmer zum Zwecke der Erbringung der Services auf dem Server zu vervielfältigen und den berechtigten Nutzern zugänglich zu machen.
- 4.6.2 **Kundendaten bei Vertragsbeendigung.** Der Kunde hat auxalia sein Ersuchen um Rückgabe von Kundendaten nach Beendigung der Service-Laufzeit mindestens 30 Kalendertage vor Beendigung der Laufzeit in schriftlicher Form zu übermitteln. auxalia behält sich das Recht vor, dem Kunden Tätigkeiten zur Bereitstellung und Übermittlung von Kundendaten zu seinen jeweils geltenden Listenpreisen abzurechnen.
- 4.7 **Weiterentwicklung.** Die Software wird kontinuierlich weiterentwickelt. Die Basisfunktionen bleiben jedoch stets bestehen. Darüber hinaus steht es den Drittanbietern frei, unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden die Software jederzeit um Funktionen zu erweitern oder Funktionen, die nicht mehr sinnvoll sind, zu entfernen.
- 4.8 **Verfügbarkeit.** auxalia gewährleistet eine Verfügbarkeit der Services in Höhe von 98 % monatlich bezogen auf den in Ziffer 4.5 dieser AGB bezeichneten Übergabepunkt. Diese Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtzahl der Minuten im Kalendermonat} - \text{Ausgeschlossene Ausfallzeiten} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Gesamtzahl der Minuten im Kalendermonat} - \text{Ausgeschlossene Ausfallzeiten}} * 100$$

Von der Verfügbarkeit ausgeschlossen sind die Gesamtzahl der Minuten im Monat, die auf Folgendes zurückzuführen sind („**Ausgeschlossene Ausfallzeiten**“): (i) Angekündigte Wartungsarbeiten, (ii) Aussetzung der Services aufgrund eines von dem Kunden zu vertretenden Umstandes, und (iii) Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund von Faktoren, die sich der Kontrolle von auxalia entziehen, z. B. aufgrund unvorhersehbarer Ereignisse, die sich auch unter Anwendung angemessener Sorgfalt nicht verhindern lassen.

- 4.9 **Pflichten des Kunden**
- 4.9.1 **Wahrung Datenschutz.** Der Kunde wird bei der Nutzung der Services die anwendbaren Datenschutzgesetze einhalten, insbesondere die erforderliche Einwilligung der jeweils betroffenen Personen einholen, soweit der Kunde bei Nutzung des Services

personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und kein sonstiger gesetzlicher Erlaubnistatbestand eingreift.

- 4.9.2 **Wahrung Rechte Dritter.** Der Kunde wird dafür Sorge tragen, dass er (z.B. bei der Übermittlung von Texten/Daten Dritter auf den Server) alle Rechte Dritter an den vom Kunden verwendeten Inhalten beachtet.
- 4.9.3 **Virenschutz.** Der Kunde wird vor der Versendung von Kundendaten an den Server diese auf Viren prüfen und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen.
- 4.9.4 **Keine missbräuchliche Nutzung.** Der Kunde wird die Services nicht missbräuchlich nutzen oder nutzen lassen, insbesondere auf dem Server keine rechts- oder sittenwidrigen Inhalte und / oder solche Inhalte, die der Volksverhetzung dienen, zu Straftaten anleiten oder Gewalt verherrlichen oder verharmlosen, sexuell anstößig bzw. pornographisch sind, geeignet sind, Kinder oder Jugendliche sittlich schwer zu gefährden oder in ihrem Wohl zu beeinträchtigen oder das Ansehen von auxalia oder dem Drittanbieter schädigen können, nutzen und nicht auf solche Inhalte hinweisen.
- 4.9.5 **Schutz vor unberechtigtem Zugriff.** Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen, um einen unberechtigten Zugang zu den Services zu verhindern, insbesondere um die Services vor unberechtigter Nutzung zu schützen. Der Kunde ist verpflichtet, Benutzerkennungen und Passwörter geheim zu halten und unberechtigten Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen. Gegenüber den nutzungsberechtigten Anwendern ist ausdrücklich auf die Einhaltung dieser Bedingungen hinzuwirken.
- 4.9.6 **Informationspflicht bei Schutzrechtsverletzung.** Der Kunde wird auxalia unverzüglich informieren, sobald er Kenntnis über die Verletzung eines gewerblichen Schutzrechts oder Urheberrechts an der Software oder dem Service oder die Offenlegung von Benutzerkennungen oder Passwörtern an nicht berechnigte Anwender erlangt.
- 4.10 **Sperrung von Zugängen.** auxalia ist berechnigt, den Zugang zu den Services vorübergehend oder dauerhaft zu sperren oder sperren zu lassen, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen diese AGB, den Vertrag und/oder geltendes Recht verstößt, verstoßen hat oder wenn auxalia ein sonstiges berechnigtes Interesse an der Sperrung hat. Bei der Entscheidung über eine Sperrung wird auxalia die berechnigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen.

5 SUPPORT

Erwirbt der Kunde neben der Überlassung oder Zugänglichmachung von Softwareprogrammen auch Support (einzeln oder einheitlich als integraler Bestandteil des Softwareprodukts), erbringt auxalia während der Vertragslaufzeiten technischen Support gemäß der als **Anlage 1** dieser AGB angehängten Support Policy. Für den Support für Softwareprogramme dritter Softwarehersteller können hiervon abweichende Supportbedingungen gelten.

6 TESTVERSIONEN

Testversionen können beschränkte Funktionalitäten aufweisen und sind nur zu Demonstrations- oder Testzwecken bestimmt. Eine kommerzielle Nutzung von Testversionen ist untersagt.

7 IT-DIENSTLEISTUNGEN

- 7.1 **Pflichten von auxalia.** Erwirbt der Kunde von auxalia IT-Dienstleistungen, erbringt auxalia die einzelvertraglich spezifizierten Leistungen. Weitere Leistungen schuldet auxalia nicht. auxalia wird die vereinbarten Leistungen nach dem gesicherten Stand der Technik und gemäß der Leistungsbeschreibung und unter Einsatz professionellen Know-hows erbringen. auxalia ist jederzeit berechtigt, Mitarbeiter durch andere qualifizierte Mitarbeiter oder Dienstleister zu ersetzen. Soweit einzelvertraglich nicht ausdrücklich anders bestimmt, ist auxalia nicht verpflichtet, bestimmte Ergebnisse zu erzielen.
- 7.2 **Mitwirkungspflichten des Kunden.** Der Kunde wird die im Einzelvertrag vereinbarten Mitwirkungsleistungen (z.B. Bereitstellung von Infrastruktur, Personal, Hardware, Dokumenten, organisatorische Unterstützung) erbringen. Soweit einzelvertraglich nicht anders bestimmt, steht das Personal des Kunden auf Anfragen von auxalia innerhalb eines Werktages für eine Antwort zur Verfügung. auxalia kann den Austausch von mitwirkenden Mitarbeitern des Kunden verlangen, wenn der auszutauschende Mitarbeiter zur Mitwirkung nicht qualifiziert oder bereit ist. Der Kunde ist für die praktische Umsetzung der geschuldeten Leistungen selbst verantwortlich, und zwar auch dann, wenn der Kunde und auxalia gemeinsam einen Plan zur praktischen Umsetzung der geschuldeten Leistungen entwerfen.
- 7.3 **Fristen.** Werden einzelvertraglich bestimmte Fristen für die Erbringung vertraglich geschuldeter Leistungen oder bestimmter Teile davon (Meilensteine) vorgesehen, sind diese Fristen lediglich geschätzte Daten und nicht bindend, es sei denn, sie sind ausdrücklich als bindend gekennzeichnet.
- 7.4 **Arbeitsergebnisse.** Von auxalia geschuldete Arbeitsergebnisse werden im Falle von abnahmefähigen Arbeitsergebnissen durch den Kunden gemäß den vertraglich vereinbarten Kriterien und Tests geprüft und abgenommen. Der Kunde informiert auxalia unverzüglich schriftlich über etwaige Mängel, die in der Abnahmeprüfung entdeckt werden, einschließlich einer angemessenen detaillierten Spezifikation der Art und Bedingungen dieser Mängel ("Mängelbericht"). Die Arbeitsergebnisse gelten als abgenommen, wenn kein Mängelbericht innerhalb von 4 Wochen nach Lieferung bei auxalia eingeht. Inhaber aller Rechte an den Arbeitsergebnissen bleiben auxalia und deren Lizenzgeber. Soweit einzelvertraglich nicht anders vereinbart, erhält der Kunde an den Arbeitsergebnissen ein weltweites, nicht-ausschließliches Recht zur bestimmungsgemäßen Nutzung. Werden Arbeitsergebnisse in Softwareprogramme von auxalia integriert, gewährt auxalia dem Kunden an den Arbeitsergebnissen dieselben Rechte wie an den Softwareprogrammen im Übrigen.

8 ENTGELTE UND ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- 8.1 **Vergütungsbestimmung im Einzelvertrag.** Höhe und Art der Vergütung sind im Einzelvertrag bestimmt. Im Übrigen gelten für die Vergütung die folgenden Bestimmungen.

- 8.2 **Einmalige Vergütung für unbefristete Lizenzen.** Die Vergütung für die Überlassung zeitlich unbefristet eingeräumter Softwarelizenzen gegen ein einmaliges Entgelt (Softwarekauf) ist mit Vertragsschluss und Zugang der Rechnung beim Kunden zur Zahlung fällig.
- 8.3 **Wiederkehrende Vergütung.** Soweit im Einzelvertrag nicht anders geregelt, sind wiederkehrende Vergütungen für die Überlassung zeitlich befristet eingeräumter Softwarelizenzen, Services sowie Wartung und Support für das erste Vertragsjahr innerhalb von 10 Tagen ab Rechnungseingang im Voraus zur Zahlung fällig. Das Entgelt für Verlängerungslaufzeiten ist jeweils vor Beginn des Vertragsjahres im Voraus zur Zahlung fällig.
- 8.4 **Preisanpassung.** auxalia ist berechtigt, die Höhe der in der Ziffer 8.3 aufgeführten Gebühren jährlich angemessen anzupassen. Bei einer Anpassung berücksichtigt auxalia zwischenzeitlich eingetretene Kostenänderungen im Bereich Löhne, Gehälter und Kosten des Erwerbs von IT-Dienstleistungen. Eine Anpassung wird zu dem von auxalia angegebenen Termin, frühestens jedoch einen Monat nach Zugang der Mitteilung über die Anpassung gegenüber dem Kunden wirksam. Im Falle einer Erhöhung der Gebühren um jeweils mehr als 5 % ist der Kunde berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen. Die Kündigung ist unverzüglich nach Zugang der Mitteilung über die Erhöhung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung schriftlich zu erklären.
- 8.5 **Vergütung für IT-Dienstleistungen.** Für die Erbringung von IT-Dienstleistungen gelten folgende Bedingungen:
- (a) Ist die Vergütung nach Zeitaufwand bemessen, wird auxalia dem Kunden am Ende des Monats die Vergütung für die in dem Monat geleisteten Tätigkeiten nach Aufwand zu den vereinbarten Stunden- oder Tagessätzen berechnen. Der in einem Angebot von auxalia dargestellte Aufwand ist eine Aufwandsschätzung, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart.
 - (b) Vereinbaren die Parteien eine pauschale Vergütung, ist auxalia berechtigt, dem Kunden Abschlagszahlungen in Höhe des Wertes der von auxalia erbrachten und nach dem Vertrag geschuldeten Leistungen zu berechnen.
- 8.6 **Kosten (IT-Dienstleistungen).** Soweit nicht anders vereinbart, trägt der Kunde die im Rahmen der Erbringung von IT-Dienstleistungen anfallenden Materialkosten, Reisekosten und Spesen von auxalia. Reisekosten und Spesen werden nach tatsächlichem Aufwand und zu pauschalierten Spesensätzen nach Maßgabe der jeweils geltenden gesetzlichen Regelungen berechnet. Reisezeit wird wie Arbeitszeit zum gleichen Stundensatz abgerechnet. Wird im Einzelfall nicht nach Stundensätzen abgerechnet, gilt zur Berechnung der Reisezeit ein angemessener Stundensatz unter Berücksichtigung der Qualifikation.
- 8.7 **Nettopreise.** Sämtliche Preise verstehen sich als Nettopreise zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 8.8 **Aufrechnung; Zurückbehaltung.** Eine Aufrechnung oder Zurückbehaltung ist nur wegen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Gegenforderungen des Kunden zulässig.

9 GEWÄHRLEISTUNG

- 9.1 **Nacherfüllung.** Schuldet auxalia im Einzelfall die Überlassung einer zeitlich unbefristeten Softwarelizenz (Softwarekauf) oder eine erfolgsorientierte werkvertragliche oder werklieferungsvertragliche Tätigkeit und hat auxalia die Leistung nicht frei von Sach- oder Rechtsmängeln verschafft, ist auxalia bei einem Nacherfüllungsverlangen des Kunden nach eigener Wahl zur Mangelbeseitigung oder Ersatzlieferung (insgesamt „**Nacherfüllung**“) verpflichtet. Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Kunde nach seiner Wahl vom Vertrag zurücktreten oder die Vergütung herabsetzen. Von einem Fehlschlagen einer Mangelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie von auxalia verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn nach einem zweiten Nacherfüllungsversuch begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten bestehen oder wenn aus anderen Gründen ein weiterer Nacherfüllungsversuch für den Kunden unzumutbar ist. Die Bereitstellung eines Workarounds als vorläufige Lösung ist bei der Abwägung zu berücksichtigen. Die gesetzlichen Fälle der Entbehrlichkeit der Fristsetzung bleiben unberührt.
- 9.2 **Verjährung.** Kaufrechtliche Mängelansprüche, insbesondere Mängelansprüche bei Softwarekauf, verjähren in 12 Monaten ab Ablieferung, werkvertragliche Mängelansprüche in 12 Monaten ab Abnahme. Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche sowie Mängelansprüche bei arglistigem Verschweigen eines Mangels.
- 9.3 **Ausschluss verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung.** Schuldet auxalia die Überlassung einer zeitlich befristeten Lizenz und/oder Services, ist die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung von auxalia für bei Abschluss des Vertrages bereits vorhandene Mängel (§ 536a Abs. 1 BGB) ausgeschlossen.
- 9.4 **De minimis.** Es bestehen keine Mängelansprüche für unwesentliche Abweichungen von der vereinbarten Beschaffenheit, die den Gebrauch der Leistung nicht besonders hindern.
- 9.5 **Schadensersatz.** Schadensersatzansprüche wegen Mängeln stehen dem Kunden nur zu, soweit die Haftung von auxalia nicht nach Maßgabe von Ziffer 10 dieser AGB ausgeschlossen oder beschränkt ist.

10 HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

- 10.1 **Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.** auxalia haftet unbeschränkt für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden.
- 10.2 **Leichte Fahrlässigkeit.** Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Hauptleistungspflicht oder einer Nebenpflicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte (nachfolgend „**wesentliche Nebenpflicht**“), ist die Haftung von auxalia auf bei Vertragsschluss vorhersehbare, vertragstypische Schäden begrenzt. Bei leicht fahrlässiger Verletzung von Nebenpflichten, die nicht zu den wesentlichen Nebenpflichten gehören, haftet auxalia nicht. Die vorstehend bestimmten Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse berühren jedoch nicht die Haftung von auxalia für eine übernommene Beschaffenheitsgarantie, für Arglist, für Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie für Produktfehler nach Maßgabe des Produkthaftungsgesetzes. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist hiermit nicht verbunden.

- 10.3 **Begünstigte.** Soweit die Haftung nach dieser Ziffer 10 ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von auxalia.

11 VERTRAULICHKEIT; REFERENZKUNDE; DATEN; DATENSCHUTZ

- 11.1 **Vertraulichkeit.** Die Parteien verpflichten sich, über alle ihnen im Rahmen der Durchführung des Vertrages zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, einschließlich Know-how sowie Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse, der jeweils anderen Partei strengstes Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu nutzen. Dies gilt gegenüber jeglichen nichtberechtigten Dritten, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrages erforderlich ist.
- 11.2 **Referenz.** auxalia ist jedoch berechtigt, Namen und Logo des Kunden auf der auxalia Website, in Finanzberichten, Pressemitteilungen sowie Prospekten und auf Kundenlisten zu verwenden, um anzuzeigen, dass der Kunde ein Kunde von auxalia ist.
- 11.3 **Einhaltung Datenschutz.** Soweit der Kunde auxalia mit der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten beauftragt oder auxalia bei Gelegenheit der Vertragsdurchführung Zugriff auf von dem Kunden verwendete personenbezogene Daten erhält, verpflichtet sich auxalia, diese Daten nur in Übereinstimmung mit den datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere denjenigen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) zu verarbeiten und zu nutzen.
- 11.4 **Auftragsverarbeitung.** Sämtliche personenbezogenen Daten, die von dem Kunden an den Server übermittelt oder auf dem Server eingegeben werden, werden im Auftrag des Kunden verarbeitet. Zwischen den Parteien gelten die Vertragsbedingungen über die Auftragsverarbeitung (Art. 28 Abs. 3 DSGVO), welche unter www.auxalia.com/agb eingesehen, heruntergeladen und ausgedruckt werden können

12 SONSTIGES

- 12.1 **Salvatorische Klausel.** Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, die ungültige Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung möglichst nahekommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken des Vertrages.
- 12.2 **Übertragung.** auxalia ist berechtigt, den Vertrag an ein mit auxalia verbundenes Unternehmen sowie an einen Erwerber des den Vertragsgegenstand betreffenden Unternehmensteils zu übertragen. Der Kunde stimmt einer solchen Übertragung des Vertrages bereits jetzt zu.
- 12.3 **Änderungsvorbehalt.** Während der Vertragslaufzeit kann auxalia die AGB ändern, um (1) die AGB an neue gesetzliche Anforderungen oder eine geänderte höchstrichterliche Rechtsprechung anzupassen, (2) Auslegungszweifel zu beseitigen oder (3) die AGB geänderten technologischen Entwicklungen oder Marktverhältnissen anzupassen. Derartige Änderungen dieser AGB teilt auxalia dem Kunden mindestens 4 Wochen vor Inkrafttreten der Änderung in Textform mit. Widerspricht der Kunde einer Änderung nicht

innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Mitteilung, gelten die Änderungen als wirksam vereinbart. auxalia weist den Kunden mit der Information über die Änderungen auf das Widerspruchsrecht und die Folgen des Schweigens gesondert hin.

- 12.4 **Gerichtsstand.** Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist Hamburg. auxalia ist auch berechtigt, am Sitz des Kunden oder einem sonst zuständigen Gericht zu klagen.
- 12.5 **Anwendbares Recht.** Es gilt deutsches Recht mit Ausnahme von dessen Regelungen über die Rechtswahl, die zur Anwendung einer anderen Rechtsordnung führen würden. Die Geltung des CISG ("UN-Kaufrecht") wird ausgeschlossen.

Stand August 2025

Anlage 1- Support Policy

1. Gegenstand von Support

auxalia stellt während der Laufzeit der Lizenz bzw. der Service-Laufzeit einen Support zur Behebung technischer Probleme zur Verfügung.

Die Supportanfrage kann wie folgt über die untenstehenden Adressen / Nummern erfolgen:

- auxalia Supportcenter per E-Mail an: support@auxalia.com
- Help Desk Ticket System (Standardvorgangsweise für Übermittlung von Fehlermeldungen). Supportfragen werden in dem Helpdesk Ticket-System gelistet. Eine Auswertung der Supporttätigkeiten und Anfragen kann jederzeit erfolgen.
- Online Fernwartung über
 - GoToAssist Helpdesk: Die entsprechenden Details werden dem Kunden im Supportfall übermittelt
 - Telefonisch: Tel +49 40 970 787-99 mit kurzer Angabe des Supportproblems. Der Kunde wird im Anschluss an die Fehlermeldung von einem Supportmitarbeiter zurückgerufen.

Der Kunde wird bei der Eingrenzung von Fehlern mitwirken. Er wird insbesondere auxalia nachprüfbare Unterlagen über Art und Auftreten des mitgeteilten Fehlers zur Verfügung stellen und angeben, wie sich der Fehler äußert und auswirkt und unter welchen Umständen er auftritt.

auxalia wird die Supportanfrage innerhalb von 24 Stunden nach deren Erhalt bearbeiten und hierzu einen ersten Statusbericht abgeben. Liegt der Eingang der Supportanfrage außerhalb der Supportzeiten, beginnt diese Frist mit Beginn der der Supportanfrage anschließenden Supportzeit. Tage, die außerhalb der Supportzeiten liegen bleiben bei der Berechnung der Frist außer Betracht.

auxalia wird sich nach vernünftigem Ermessen bemühen, zur Lösung eines Problems oder Beseitigung eines Fehlers der Software oder Services beizutragen. Eine erfolgreiche Problemlösung oder Fehlerbeseitigung schuldet auxalia im Rahmen des Supports nicht. Ansprüche des Kunden aus Mängelhaftung bleiben hiervon unberührt.

2. Supportzeiten

Die Supportleistungen werden von auxalia werktätlich Montag bis Donnerstag in der Zeit von 8.30 Uhr bis 17.00 Uhr und Freitag von 8:30 Uhr bis 15 Uhr erbracht. Ausgenommen hiervon sind bundeseinheitliche Feiertage sowie der 24. Dezember und die Zeit zwischen dem 27. Dezember und dem 31. Dezember.

3. Service Level

Im Übrigen erbringt auxalia die einzelvertraglich vereinbarten Leistungen gemäß der vom Kunden gebuchten Supportstufe.