

Allgemeine Geschäftsbedingungen der OneQrew GmbH

Stand 01.09.2026

TEIL A: Allgemeine Regelungen

§ 1 Allgemeines, Definitionen

- (1) Diese AGB der OneQrew GmbH, Heilbronner Straße 156, 70191 Stuttgart, Germany finden ausschließlich bei solchen Verträgen Anwendung, die die OneQrew GmbH oder ein mit der OneQrew GmbH im Sinne der §§ 15 ff. AktG verbundenes Unternehmen mit Unternehmen, Unternehmern, Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlichen Sondervermögen schließt.
- (2) Soweit in diesen AGB von „OQ“ die Rede ist, so steht OQ für die OneQrew GmbH oder die mit der OneQrew GmbH verbundene Gesellschaft, die auf die Geltung dieser AGB verweist.
- (3) Für diese AGB gelten folgende Begriffsdefinitionen:
 - a. „AGB“ sind vorliegende Allgemeine Geschäftsbedingungen.
 - b. „Arbeitsergebnisse“ sind sämtliche Werke und Leistungen, die OQ im Rahmen der Durchführung des Vertragsverhältnisses für den Kunden erstellt und/oder diesem auf Zeit oder dauerhaft überlässt.
 - c. „Change Request“ ist eine gesonderte Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien über eine Änderung des Vertragsinhalts.
 - d. „Drittsoftware“ ist Software, die von Dritten erstellt und/oder dem Kunden von Dritten überlassen wird bzw. wurde.
 - e. „Drittsystem“ ist ein Softwaresystem, das von Dritten erstellt und/oder dem Kunden von Dritten überlassen wird bzw. wurde.
 - f. „Individualsoftware“ ist Software, die OQ speziell und ausschließlich für einen bestimmten Kunden erstellt.
 - g. „Mitarbeiter“ sind sämtliche Mitarbeiter (mit und ohne Arbeitnehmerstatus), Erfüllungsgehilfen, Organe und Vertreter von OQ.
 - h. „Personentag“ ist der Einsatz eines Mitarbeiters im Umfang von 8 Zeitstunden zwischen 08:00 und 18:00 Uhr pro Werktag.
 - i. „Software“ ist von OQ an den Kunden überlassene Standardsoftware und/oder Individualsoftware.
 - j. „Standardsoftware“ ist Software, die OQ und/oder ein Dritter nicht für einen bestimmten Kunden erstellt oder erstellt hat.
 - k. „Tagessatz“ ist die vom Kunden pro Personentag geschuldete Vergütung.
 - l. „Vertragspartei“ ist OQ oder der Kunde.
 - m. „Vertragsparteien“ sind OQ und der Kunde.
 - n. „Werktag“ ist jeder Kalendertag, der nicht Samstag, Sonntag oder ein in der Bundesrepublik Deutschland oder dem Bundesland OQ gesetzlicher Feiertag ist.
- (4) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Bestandteil des Vertragsverhältnisses, es sei denn, OQ stimmt deren Einbeziehung ausdrücklich zu. Dieses Zustimmungsbedürfnis gilt in jedem Fall, also auch dann, wenn OQ in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden die Leistungen vorbehaltlos ausführt.
- (5) Die Regelungen in diesem Teil A dieser AGB finden Anwendung auf sämtliche Verträge, die OQ und der Kunde schließen. Die Regelungen in nachfolgenden Teilen B bis einschließlich I dieser AGB finden nur für solche Verträge und Leistungen Anwendung, auf die sich diese Teile ausdrücklich beziehen.
- (6) Sofern und soweit Regelungen in Teilen B bis einschließlich I dieser AGB zu Regelungen in diesem Teil A ganz oder teilweise in Widerspruch stehen oder diese ergänzen, so sind die Regelungen in Teilen B bis einschließlich I dieser AGB vorrangig.
- (7) OQ ist berechtigt, vorliegende AGB im Laufe des Vertragsverhältnisses anzupassen. Eine solche Anpassung erfolgt durch die Übersendung neuer AGB in Textform an den Kunden nebst einem Begleitschreiben, dass auf die zukünftig geltenden AGB, den Zeitpunkt deren Geltung und das Widerspruchsrecht des Kunden ausdrücklich hinweist. Die durch OQ angepassten AGB werden mit Ablauf einer Frist von 21 Kalendertagen, beginnend mit Zugang der angepassten AGB nebst Begleitschreiben beim Kunden wirksam und ersetzen die bis zu deren Inkrafttreten geltenden AGB insgesamt. Der Kunde hat das Recht, der Einbeziehung und Geltung neuer, durch OQ angepasster AGB innerhalb einer Frist von 14 Kalendertagen, beginnend mit Zugang der angepassten AGB und dem entsprechenden Begleitschreiben beim Kunden, zu widersprechen. Widerspricht der Kunde der Einbeziehung der angepassten AGB fristgemäß, so werden diese nicht Vertragsinhalt. Geht OQ innerhalb der Widerspruchsfrist kein Widerspruch durch den Kunden zu, gilt die Zustimmung des Kunden zur Einbeziehung der durch OQ angepassten AGB als erteilt.

§ 2 Leistungsgegenstand, Leistungserbringung

- (1) OQ erbringt die vertragsgemäßen Leistungen gemäß dem jeweils aktuellen Stand bewährter Technik.
- (2) OQ überlässt dem Kunden zu Standardsoftware eine Benutzerdokumentation (Anwenderleitfaden) in digitaler Form (z.B. PDF-Dateien) in deutscher Sprache, die sich an einen fachkundigen IT-Nutzer adressiert. Weitere Dokumentation ist nicht geschuldet.
- (3) Die Überlassung von Quellcode ist nur dann geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist. In allen anderen Fällen ist die Überlassung von Quellcode nicht von OQ geschuldet.
- (4) OQ setzt ausschließlich qualifizierte und zuverlässige Mitarbeiter ein und verwendet bewährte Verfahren und Werkzeuge, deren Eignung OQ kennt.
- (5) OQ entscheidet nach eigenem, pflichtgemäßem Ermessen, welche Mitarbeiter zur vertragsgemäßen Leistungserbringung eingesetzt oder ausgetauscht werden.
- (6) Die Weisungsbefugnis bezüglich der Mitarbeiter liegt und verbleibt ausschließlich bei OQ. Mitarbeiter werden nicht in den Betrieb des Kunden eingegliedert.
- (7) OQ ist nicht verpflichtet, die Vereinbarkeit der vom Kunden gestellten, inhaltlichen Anforderungen an die von OQ zu erbringenden Leistungen mit geltenden gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere wettbewerbsrechtlichen, datenschutzrechtlichen und verbraucherschutzrechtlichen Bestimmungen, sowie Verstößen gegen das Marken- und Patentrecht zu prüfen. Die Verantwortung hierfür liegt und verbleibt beim Kunden. Gleichwohl weist OQ den Kunden auf Rechtsbrüche hin, sobald OQ solche zur Kenntnis nimmt und der Hinweis rechtlich zulässig ist.
- (8) OQ weist hiermit darauf hin, dass durch den vertragsgemäßen Einsatz von Software eine Nachlizenzierung von Drittsoftware notwendig werden kann. Hierfür anfallende Mehrkosten trägt der Kunde.
- (9) Beratungspflichten von OQ bestehen nur, soweit solche ausdrücklich vereinbart sind.
- (10) Alle Zeitangaben beziehen sich auf die Zeitzone Berlin, Central European Time/Mitteuropäische Zeit (CET/MEZ).

- (11) Leistungen von OQ gelten nur insofern und insoweit als garantiert, wie das Wort „Garantie“ oder „garantierte Leistung“ ausdrücklich und in deren Zusammenhang fällt. Insbesondere in Service Level Agreements, Supportverträgen, Wartungs- und Pflegeverträgen vereinbarte Leistungen stellen keine Garantien dar.
- (12) Leistungs- und Erfüllungsort ist der Hauptgeschäftssitz von OQ.
- (13) OQ ist berechtigt, Ort, Arbeitszeit und Arbeitsablauf selbst zu bestimmen, berücksichtigt jedoch die gegebenen Verhältnisse und sachlich begründeten Erfordernisse insoweit, als es die ordnungsgemäße Durchführung des Vertragsverhältnisses erfordert.
- (14) Relative und/oder absolute Fixtermine sind nur solche, die ausdrücklich als „Fixtermin“ oder „Fixtermine“ oder mit einer ähnlichen und gleichbedeutenden Bezeichnung bezeichnet sind.
- (15) Die ordnungsgemäße Nutzbarkeit von Standardsoftware ist nur möglich, sofern der Kunde die aktuellen Systemvoraussetzungen vorhält. Die aktuellen Systemvoraussetzungen werden dem Kunden auf Nachfrage hin von OQ mitgeteilt oder auf der Webseite von OQ veröffentlicht. Es obliegt dem Kunden, sich selbstständig darüber zu informieren.
- (16) Wird Individualsoftware aufbauend auf oder ergänzend zu Standardsoftware entwickelt, so ist die Version der Standardsoftware maßgeblich, die zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags über Erstellung der Individualsoftware aktuell ist und zu deren Anpassung bzw. Erweiterung die Individualsoftware dient.
- (17) Individualsoftware ist grundsätzlich nicht aufwärtskompatibel und/oder releasefest.
- (18) Die Sicherung von Daten des Kunden liegt grundsätzlich im Verantwortungsbereich des Kunden.
- (19) Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche außenwirtschaftsrechtlichen Bestimmungen zu beachten und keine Verbindungen zu Personen und Organisationen aufzunehmen und/oder zu unterhalten, gegen die restriktive Maßnahmen zur Bekämpfung des Terrorismus oder andere außenwirtschaftliche Sanktionen verhängt wurden bzw. werden.
- (20) OQ ist berechtigt, Software im Rahmen von Wartung, Support und regulärer Weiterentwicklung mittels Patches, Updates, Upgrades und neuen Releases zu ändern und/oder anzupassen, sofern und soweit dies dem Kunden zumutbar ist. Dies ist insbesondere in den Fällen gegeben, wenn die Änderung aufgrund geänderter, rechtlicher Rahmenbedingungen erfolgt oder zur Schließung von Sicherheitslücken notwendig ist oder die Software funktional und/oder technisch verbessert wird. Einschränkungen der wesentlichen Hauptfunktionen der Software sind unzulässig.
- (21) OQ ist berechtigt aber nicht verpflichtet, kundenspezifische Anpassungen in Software als Standardfunktionalität bzw. im Standard konfigurierbarer Parameter in Standardsoftware aufzunehmen.
- (22) Die Leistungen und Lieferungen von OQ stehen unter dem Vorbehalt der Selbstbelieferung, bedingt auf den Umstand, dass OQ an dem temporären oder dauerhaften Ausfall der Selbstbelieferung kein zumindest grob fahrlässiges Verschulden trifft. OQ informiert den Kunden über einen solchen Ausfall möglichst vorab, zeitnah und schriftlich. Ist der Ausfall dauerhaft oder dauert dieser länger als 6 Monate, so ist der Kunde berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen (außerordentliches Sonderkündigungsrecht).
- (23) Sind vertragsgemäße Leistungen auf verschiedene technische Arten und/oder mit verschiedenen technischen Mitteln umsetzbar, so entscheidet OQ über Art und Mittel nach billigem Ermessen. Eine solche Entscheidung muss die Interessen des Kunden berücksichtigen und diesem zumutbar sein.
- (24) Jegliches Feedback, Testimonials, Vorschläge oder Ideen (kurz „Feedback“), das der Kunde OQ bezogen auf Produkte und/oder Services von OQ zukommen lässt, stellt keine vertrauliche Information gegenüber OQ dar und wird OQ kostenfrei zur Verfügung gestellt. OQ ist berechtigt, Feedback zu nutzen, davon zu profitieren, offen zu legen, zu veröffentlichen, geheim zu halten oder anderweitig zu nutzen und zu verwerten. Für den Fall, dass Feedback oder Teile davon urheberrechtlich Schutz unterliegen, gewährt der Kunde OQ hieran bereits hiermit ein zeitlich, räumlich und inhaltlich unbeschränktes, unwiderrufliches und einfaches Recht ein, das Feedback zu sämtlichen zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bekannten und unbekannten Nutzungsarten zu nutzen und zu verwerten, dieses insbesondere zu verbreiten, zu vervielfältigen, öffentlich zugänglich zu machen, zu bearbeiten und umzugestalten. Diese Regelungen gelten ausschließlich für die Teile des Feedbacks, die keine personenbezogenen Daten im Sinne der DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung) darstellen. OQ ist berechtigt und verpflichtet, personenbezogene Daten im Sinne der DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung) aus Feedback ersatzlos zu löschen oder zu anonymisieren.

§ 3 Vergütungsansprüche

- (1) Leistungen von OQ sind vom Kunden zu vergüten.
- (2) Sämtliche von OQ ausgewiesenen Tagessätze, Stundensätze, Preise und Vergütungen verstehen sich jeweils zuzüglich anfallender, gesetzlicher Umsatzsteuer und gegebenenfalls anfallender Zölle und sonstiger Abgaben.
- (3) OQ stellt die vertragsgemäßen Vergütungsansprüche ordentlich in Rechnung. OQ ist zur elektronischen Rechnungslegung berechtigt, insbesondere in Form von pdf-Dateien.
- (4) Fällige Vergütungsansprüche von OQ sind innerhalb von 10 (zehn) Kalendertagen, beginnend mit Rechnungserhalt, auszugleichen.
- (5) Erbringt OQ Leistungen im Rahmen gesetzlicher und/oder vertraglicher Gewährleistungsansprüche des Kunden, so sind diese vergütungsfrei, insbesondere auch in dem Fall, dass zwischen OQ und dem Kunden ein Vertragsverhältnis (z.B. Software-Supportvertrag) besteht, gemäß dem dieselben Leistungen vom Kunden zu vergüten wären.
- (6) Der Kunde erstattet OQ Reisekosten gemäß der entsprechenden Regelungen im Einzelvertrag.
- (7) OQ ist berechtigt, die vereinbarten Preise und Vergütungsansprüche nach billigem Ermessen einseitig zu erhöhen. Eine solche Erhöhung ist maximal ein Mal pro Vertragsjahr zulässig und ist dem Kunden vorher und unter Einhaltung einer Frist von mindestens 8 Wochen zumindest in Textform anzukündigen. Der Kunde kann die Erhöhung der Preise und Vergütungsansprüche gerichtlich überprüfen lassen. Das Gericht trifft die Entscheidung über eine der Billigkeit entsprechende Erhöhung, wenn die Bestimmung durch OQ nicht der Billigkeit entspricht.

§ 4 Browser- und Systemkompatibilität

- (1) Ist die Erstellung oder Überlassung einer Webanwendung Gegenstand des Vertragsverhältnisses, so schuldet OQ deren Funktionsfähigkeit nur für die ausdrücklich vereinbarten Betriebssysteme, Browsertypen und Versionen.
- (2) Ist eine korrekte Wiedergabe einer zu erstellenden und/oder zu überlassenden Webanwendung mittels einer der vereinbarten Browserversionen allein aufgrund der Nichteinhaltung der Konventionen der W3C oder eines Programmierfehlers seitens des Browserherstellers nicht möglich und hat OQ diesen Umstand nicht zu vertreten, so stellt dies keinen Sachmangel dar und OQ ist nicht verpflichtet, die betreffende Webanwendung zu ändern oder anzupassen.
- (3) OQ weist den Kunden hiermit ausdrücklich darauf hin, dass die Lauffähigkeit bzw. Funktionalität der Webanwendung beeinträchtigt oder vollständig beseitigt werden kann, sofern die vereinbarten Betriebssysteme und Browserversionen durch neue

Releases, Updates, Upgrades oder Folgeversionen dieser Programme verändert, überholt oder abgelöst werden.

§ 5 Allgemeine Nebenpflichten des Kunden

- (1) Der Kunde ist zur Mitwirkung in notwendigem Umfang verpflichtet. Auf notwendige Mitwirkung weist OQ möglichst vorab hin.
- (2) Der Kunde stellt sicher, dass von ihm beigebrachte Daten und Informationen richtig, vollständig und zweckmäßig sind; OQ obliegen insofern keine aktiven Prüfungspflichten.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, OQ unverzüglich auf etwaige Mängel oder Lücken bei der Leistungserbringung hinzuweisen, sofern und sobald er hiervon Kenntnis nimmt.
- (4) Der Kunde benennt einen Mitarbeiter seines Hauses, der OQ als entscheidungsberechtigter Ansprechpartner zur Verfügung steht. Ferner benennt der Kunde einen Stellvertreter für Fälle der Nichterreichbarkeit des primären Ansprechpartners.
- (5) Kommt der Kunde mit der Vornahme oder Erbringung einer Mitwirkungshandlung in Verzug oder verzögert sich die vertragsgemäße Leistungserbringung von OQ aus einem anderen, vom Kunden zu vertretenden Umstand (im Folgenden kurz „Verzögerung“), so verschieben sich alle vereinbarten Termine, die aufgrund der Verzögerung von OQ aus betrieblichen Gründen nicht eingehalten werden können, auf einen angemessenen späteren Zeitpunkt, den OQ nach billigem Ermessen festlegt. Ferner ist OQ berechtigt, Ersatz des aus der Verzögerung entstehenden Schadens einschließlich notwendiger Mehraufwendungen vom Kunden zu verlangen, sofern und soweit solche anfallen.
- (6) Der Kunde unterstützt OQ bei der Ermittlung der Höhe variabler, insbesondere nutzungsabhängiger Vergütungsansprüche in notwendigem und zumutbarem Umfang und für OQ kostenfrei.
- (7) Der Kunde unterstützt OQ bei Prüfungen, ob Standardsoftware ausschließlich in dem Umfang genutzt wird, wie OQ dem Kunden an diesen Rechte eingeräumt kurz. Auf entsprechende Nachfrage von OQ hin erteilt der Kunde innerhalb angemessener Frist entsprechende Selbstauskünfte mit nachvollziehbaren Nachweisen über den Nutzungsumfang.

§ 6 Änderungsanforderung

- (1) Jede Vertragspartei ist jederzeit berechtigt, der anderen Vertragspartei den Abschluss einer Änderungsanforderung vorzuschlagen.
- (2) Während der Verhandlung einer Änderungsanforderung leistet OQ gemäß den geltenden Abreden weiter. Wünscht der Kunde die vorübergehende Einstellung der vertragsgemäßen Leistungserbringung bis zum Abschluss der Verhandlungen, so gilt die Regelung in vorstehendem § 5 Abs. 5 rechtsfolgenrechtlich entsprechend.
- (3) Aufgrund der Durchführung einer Änderungsanforderung anfallende Mehraufwände von OQ sind vom Kunden zusätzlich und aufwandsbezogen zu vergüten.

§ 7 Werke und Leistungen Dritter, Open Source Software

- (1) Überlässt OQ dem Kunden Drittsoftware, Hardware Dritter, Rechenzentrumsleistungen Dritter und/oder sonstige Leistungen Dritter, so gelten für deren Nutzung und deren Support und Wartung vorrangig die Regelungen der Lizenzbedingungen der betreffenden Dritten, sofern und soweit OQ beim Einsatz der vertragsgegenständlichen Dritteleistungen gegenüber dem Dritten verpflichtet ist, deren Lizenzbedingungen auch in das Vertragsverhältnis zwischen den Vertragsparteien einzubeziehen. Auf Nachfrage des Kunden teilt OQ dem Kunden in Textform mit, um welche Lizenzbedingungen es sich handelt, auf welche Dritteleistungen sich diese beziehen und überlässt bzw. übersendet dem Kunden die entsprechenden Lizenzbedingungen. Lizenzbedingungen in diesem Sinne sind insbesondere End-User Licence Agreements, SLAs, Support- und Wartungsverträge und Nutzungsbedingungen.
- (2) Die Integration, An- oder Verbindung von Werken Dritter (z.B. Software Dritter, Open Source Software, Freeware, Grafiken Dritter, Bilder Dritter) in, an bzw. mit Standardsoftware und/oder sonstigen Arbeitsergebnissen von OQ bedarf nicht der Zustimmung des Kunden.
- (3) Im Falle der Integration, An- oder Verbindung von Werken Dritter im Sinne vorstehendem Abs. (1) dieses § 7, an denen urheberrechtliche Nutzungsrechte, Leistungsschutzrechte oder Schutzrechte sui generis zu Gunsten Dritter bestehen, räumt OQ dem Kunden Rechte an den betreffenden Werken Dritter nur in dem Umfang ein, wie OQ selbst Rechte von den jeweiligen Rechteinhabern erhält und es das Rechtsverhältnis gestattet, das zwischen OQ und den jeweiligen Rechteinhabern besteht. An Werken Dritter räumt OQ dem Kunden jedoch Rechte mindestens in dem Umfang ein, wie dies zu deren vertrags- und bestimmungsgemäßen Nutzung notwendig ist.

§ 8 KI-Systeme

- (1) Sofern und soweit Software ein oder mehrere KI-Systeme im Sinne der Verordnung über künstliche Intelligenz (Verordnung (EU) 2024/1689) enthält oder darstellt, gelten folgende Regelungen:
- (2) Das eingesetzte KI-System (im Folgenden kurz „KI-System“) ist ein KI-System im Sinne der Verordnung über künstliche Intelligenz (Verordnung (EU) 2024/1689), das es KI-Modelle enthält und nutzt.
- (3) „Output“ sind durch das KI-System generierte Inhalte.
- (4) Die vom KI-System erzeugten Ergebnisse bzw. dessen Output hängen maßgeblich von
 - a. dem Inhalt und der Qualität der Eingaben bzw. Anfragen der Nutzer an das KI-System (Prompts) und
 - b. dem Umfang und der Qualität der Daten ab, auf die das KI-System (z.B. gemäß den Einstellungen bzw. Maßgaben des Kunden) zugreift bzw. zugreifen darf.
- (5) OQ stellt das KI-System lediglich zur Nutzung bereit und schuldet keinen bestimmten Erfolg und keine bestimmte Beschaffenheit des Outputs, d.h. keine bestimmte Qualität, keine Vollständigkeit und keine inhaltliche Korrektheit des Outputs. Dies gilt nicht, sofern und soweit OQ mangelhaften, fehlerhaften oder fehlenden Inhalt oder Qualität des Outputs verschuldet.
- (6) Der Kunde ist dafür allein verantwortlich, dass die konkrete Nutzung des Outputs durch ihn rechtlich zulässig ist. Die Einhaltung Schutzrechte Dritter bzw. die rechtskonforme Verwendung des Outputs ist vom Kunden vor der jeweiligen Verwendung zu prüfen und liegt in der Verantwortung des Kunden.
- (7) OQ weist darauf hin, dass Output halluziniert sein kann.
- (8) Der Kunde gewährleistet, dass er die mit der Nutzung des KI-Systems einhergehenden, gesetzlichen Pflichten erfüllt und einhält, insbesondere solche gemäß der KI-Verordnung, geltendem Datenschutz- und Urheberrecht. Dies gilt insbesondere für seine Pflichten als Betreiber gemäß Art. 3 Nr. 4 KI-VO.
- (9) Der Kunde ist nicht berechtigt, das KI-System in regulierten Produkten gem. Art. 6 Abs. 1 KI-VO einzusetzen.
- (10) Der Kunde ist nicht berechtigt, das KI-System in Einsatzbereichen gem. Art. 6 Abs. 2 i.V.m. Anhang III KI-VO unter Berücksichtigung von Art. 6 Abs. 3 KI-VO zu nutzen.

§ 9 Ansprüche des Kunden bei Rechtsmängeln

- (1) Sind Leistungen von OQ rechtsmangelhaft, so kann OQ nach seiner Wahl und auf seine Kosten
 - a. die betreffenden Leistungen so ändern oder ersetzen, dass die Rechtsmangelhaftigkeit beseitigt wird, aber im Wesentlichen doch den vereinbarten Funktions- und Leistungsmerkmalen in für den Kunden zumutbarer Weise entsprechen oder
 - b. Rechte von Dritten erwerben, die notwendig sind, damit der Kunde die vertragsgemäßen Leistungen rechtsmangelfrei sowie vertrags- und bestimmungsgemäß nutzen kann und diese Rechte dem Kunden einräumen oder
 - c. die betroffenen Leistungen gegen Erstattung der entrichteten Vergütung zurückzunehmen, wobei OQ verpflichtet ist, dem Kunden dabei eine angemessene Auslauffrist zu gewähren, es sei denn, dies ist nur zu unzumutbaren rechtlichen oder sonstigen Bedingungen möglich.
- (2) Ferner stellt OQ den Kunden von begründeten und durchsetzbaren Schadensersatzansprüchen aufgrund der Rechtsmangelhaftigkeit der Leistungen von OQ gegenüber dem Schutzrechtsinhaber frei. Der Kunde informiert OQ unverzüglich über eine Inanspruchnahme durch einen Dritten aufgrund einer geltend gemachten Schutzrechtsverletzung aufgrund Leistungen von OQ. Der Kunde ist verpflichtet es zu unterlassen, Anerkenntnisse und/oder Vergleiche über solche von Dritten geltend gemachten Ansprüche ohne Zustimmung oder Genehmigung von OQ zu erklären oder zu schließen. Ferner überlässt der Kunde OQ die Rechtsverteidigung gegen solche Ansprüche und die Wahl und Geltendmachung von Abwehrmaßnahmen, soweit nicht dem Kunden aus Rechtsgründen die Abwehrmaßnahmen und/oder die Rechtsverteidigung vorbehalten bleiben müssen. Im Falle der Rechtsverteidigung durch OQ unterstützt der Kunde OQ hierbei, soweit ihm dies zumutbar und die dahingehenden Aufwände nicht unverhältnismäßig sind. Im Falle der Rechtsverteidigung durch den Kunden hat dieser Anspruch auf einen Vorschuss in Höhe der geschätzten, notwendigen Verteidigungskosten. Verletzt der Kunde eine Pflicht gemäß diesem § 9 Abs. (2), so erlöschen die Freistellungsansprüche gemäß diesem Abs. (2) mit sofortiger Wirkung und rückwirkend.
- (3) Bei Mietverträgen tritt an Stelle des Rechts zur Rücknahme gemäß vorstehendem Abs. (1) lit. c. das Rechts zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung, mit der Maßgabe, dass im Voraus entrichtete Mietzahlungen zeitanteilig zurückzuerstatten sind.

§ 10 Verjährung bei Werk-, Werklieferungs- und Kaufverträgen

Die Verjährungsfrist für Ansprüche aus Sach- und/oder Rechtsmängeln beträgt 12 (zwölf) Monate, es sei denn, die Anwendung der regelmäßigen gesetzlichen Verjährung (§§ 195, 199 BGB) würde im Einzelfall zu einer kürzeren Verjährung führen. Unberührt bleiben die Verjährungsregelungen gemäß § 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB und § 438 Abs. 1 Nr. 1 BGB, gemäß dem Produkthaftungsgesetz und gemäß den gesetzlichen Verjährungsvorschriften für Schadensersatzansprüche des Kunden gegenüber OQ bei grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Pflichtverletzung. Kaufmännische Rügepflichten des Kunden bleiben unberührt.

§ 11 Haftung, Schadensersatz

- (1) OQ haftet unbeschränkt bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit, nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie im Umfang einer von OQ übernommenen Garantie.
- (2) Verletzt OQ eine wesentliche Pflicht fahrlässig, so ist die Haftung von OQ der Höhe nach begrenzt auf den Ersatz des Vertragschloss vertragstypischen und für OQ vorhersehbaren Schadens. Wesentliche Pflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut.
- (3) Die verschuldensunabhängige Haftung von OQ für Sachmängel, die bei Vertragsschluss bereits vorliegen (§ 536 a BGB), ist ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht für Rechtsmängel.
- (4) Im Falle des Verlusts und/oder der Beschädigung von Daten haftet OQ nur insoweit, als dieser Verlust bzw. die Beschädigung und deren Wiederherstellung nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen des Kunden, insbesondere die tägliche Anfertigung von Sicherungskopien, vermeidbar gewesen wäre.
- (5) Im Übrigen ist jegliche Schadensersatzhaftung von OQ, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen.
- (6) Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen, Organe und Vertreter von OQ.

§ 12 Betriebshaftpflichtversicherung

- (1) OQ hält eine Betriebshaftpflichtversicherung vor, die zumindest folgende Deckungssummen vorsieht: Bei Personen- und Sachschäden EUR 1.000.000,- (in Worten: eine Million Euro) pro Schadensfall und bei Vermögensschäden EUR 1.000.000,- (in Worten: eine Million Euro) pro Schadensfall.
- (2) Auf Nachfrage bringt OQ dem Kunden eine entsprechende und aktuelle Versicherungsbestätigung in Vorlage.

§ 13 Mindestlohngesetz

- (1) OQ verpflichtet sich und seine Subunternehmer zur Einhaltung der Vorschriften des Mindestlohngesetzes.
- (2) OQ stellt den Kunden von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die diesen gegenüber dem Kunden aufgrund eines Verstoßes von OQ gegen die Vorschriften des Mindestlohngesetzes zustehen. Die Regelungen in § 9 Abs. (2) dieser AGB gelten für diesen Freistellungsanspruch entsprechend.

§ 14 Inhaberwechsel

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, OQ über einen Wechsel seines Mehrheitseigners möglichst vorab und schriftlich zu informieren.
- (2) Ab Erhalt einer Information im Sinne vorstehendem Abs. (1) dieses § 14, ist OQ berechtigt, das Vertragsverhältnis ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und mit sofortiger Wirkung zu kündigen (außerordentliches Sonderkündigungsrecht).

§ 15 Schlussbestimmungen

- (1) Das Vertragsverhältnis unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG United Nations Convention on Contracts for International Sale of Goods vom 11.04.1980).
- (2) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ist der Hauptgeschäftssitz von OQ (Germany). OQ hat auch das Recht, den Kunden an dessen Sitz zu verklagen.
- (3) Vertragssprache ist Deutsch. Bei paralleler Verwendung anderer Sprachen und Widersprüchlichkeiten zwischen verschiedenen Sprachfassungen ist der deutsche Wortlaut der betreffenden Regelungen entscheidend.
- (4) Sollte eine Bestimmung dieser AGB unwirksam sein oder werden, so bleiben alle übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.

Teil B: Werkverträge

§ 16 Allgemein

Auf Werkverträge und/oder Werkleistungen in typengemischten Verträgen finden ergänzend die Regelungen in diesem Teil B Anwendung.

§ 17 Vergütungsansprüche

- (1) Aufwandsbezogene Vergütungsansprüche von OQ für Werkleistungen werden wöchentlich abgerechnet und sind mit Rechnungszugang zur Zahlung beim Kunden fällig.
- (2) Ist der Werklohn als Fixpreis vereinbart, so ist dieser spätestens mit Abnahme des Werks zur Zahlung fällig.

§ 18 Allgemeine Mitwirkungs- und Nebenpflichten des Kunden

- (1) Der Kunde ist zur Mitwirkung in notwendigem Umfang verpflichtet. Die notwendige Mitwirkung kann insbesondere folgende Pflichten umfassen:
 - a. Informationsbereitstellung zur technischen Umsetzung von Remote Access zum System des Kunden.
 - b. Bereitstellung ausreichender Berechtigungen zum Systemzugriff und
 - c. Definition, Durchführung und Dokumentation der fachlichen Tests (Business-Cases).
- (2) Sobald für den Kunden absehbar ist, dass er mit einer Mitwirkungshandlung in Verzug kommen wird, so hat er OQ hierauf unverzüglich hinzuweisen. Ein solcher Hinweis entbindet den Kunden nicht von seiner Mitwirkungspflicht.
- (3) §§ 642, 643 BGB bleiben von vorstehenden Regelungen dieses § 18 unberührt.

§ 19 Nutzungsrechte

- (1) OQ räumt dem Kunden das einfache Recht ein, die Arbeitsergebnisse räumlich und zeitlich unbeschränkt und vertrags- und bestimmungsgemäß zu nutzen.
- (2) Sofern und soweit der Kunde von OQ erstellte Werke und/oder sonstige Arbeitsergebnisse von OQ in Form von Software weiterveräußert, ist er
 - a. nicht berechtigt, Kopien hiervon in jeglicher Art und Form zurückzubehalten und/oder gesondert zu verbreiten bzw. zu verkaufen,
 - b. zur Rechteinräumung an den Erwerber nur in dem Umfang berechtigt, wie ihm Nutzungsrechte von OQ eingeräumt wurden bzw. werden und
 - c. verpflichtet, OQ unter namentlicher Nennung des Erwerbers vor Verkauf und in Textform über den Verkauf zu informieren.
- (3) Die Nutzungsrechtseinschränkung erfolgt aufschiebend bedingt auf den Zeitpunkt, in dem der Kunde sämtliche Vergütungsansprüche von OQ aus der Erstellung des betreffenden Arbeitsergebnisses befriedigt hat. Zuvor hat der Kunde lediglich das schuldrechtliche Recht, das Werk zum Zwecke der Durchführung der Abnahmeprüfung zu nutzen.
- (4) Die Einräumung einer faktischen und/oder technischen Nutzungsmöglichkeit durch OQ stellt keine Nutzungsrechtseinschränkung durch OQ dar.
- (5) Mit Zustimmung von OQ ist der Kunde zur Unterlizenzierung der Arbeitsergebnisse berechtigt. Im Falle einer solchen Zustimmung gilt Folgendes:
 - a. Der Kunde ist nicht berechtigt, seinem Unterlizenznehmer mehr Rechte an den Arbeitsergebnissen einzuräumen, als er selbst von OQ an Rechten erhalten hat bzw. erhält.
 - b. Die Nutzung der Arbeitsergebnisse durch Unterlizenznehmer des Kunden gilt gegenüber OQ als Nutzung durch den Kunden. Ein Verschulden eines Unterlizenznehmers wird dem Kunden als eigenes Verschulden zugerechnet.
 - c. Mit Beendigung des Nutzungsrechts des Kunden an den Arbeitsergebnissen, gleich aus welchem Sach- und Rechtsgrund, erlöschen zeitgleich sämtliche Nutzungsrechte der Unterlizenznehmer des Kunden an den Arbeitsergebnissen, die diese vom Kunden ableiten.

§ 20 Kündigung

- (1) Bezüglich § 648 S. 3 BGB gilt, dass OQ fünfzehn (15) vom Hundert der auf den noch nicht erbrachten Teil der Werkleistung entfallenden vereinbarten Vergütung zustehen. Dieser pauschalisierte Anspruch steht OQ nicht zu, sofern und soweit der Kunde nachweist, dass der nach § 648 BGB OQ zustehende Betrag wesentlich geringer ist oder OQ kein Vergütungsanspruch zusteht.
- (2) Kündigt der Kunde im Rahmen eines typengemischten Vertrags Werkleistungen gemäß § 648 BGB, so bleibt der Vertrag im Übrigen von dieser Kündigung unberührt.
- (3) Kündigt OQ im Rahmen eines typengemischten Vertrags Werkleistungen gemäß § 643 BGB, so bleibt der Vertrag im Übrigen von dieser Kündigung unberührt.
- (4) OQ kann den Vertrag ganz oder teilweise außerordentlich und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn der Kunde datenschutzrechtliche Pflichten schuldhaft verletzt oder verletzt hat und OQ aufgrund dessen ein weiteres Festhalten am Vertrag nicht zumutbar ist.

§ 21 Abnahme von Werkleistungen

- (1) OQ zeigt dem Kunden die Abnahmereife von Werkleistungen schriftlich an.
- (2) Der Kunde beginnt unmittelbar nach Erhalt der Mitteilung über die Abnahmereife mit der Abnahmeprüfung.
- (3) Der Kunde stellt die für die Abnahmeprüfung erforderlichen Daten und Geräte unentgeltlich und im erforderlichen Umfang zur Verfügung.
- (4) Bei der Abnahmeprüfung festgestellte Mängel der abzunehmenden Werkleistung sind nachfolgenden Fehlerklassen zu unterscheiden:
- (5) Fehlerklasse 1:
Eine oder mehrere Hauptfunktionen funktionieren gar nicht oder es tritt ein Mangel bzw. treten mehrere Mängel auf, die einen vollständigen Abnahmetest unmöglich machen oder so behindern, dass ein vollständiger Abnahmetest unmöglich oder nicht sinnvoll ist.
- (6) Fehlerklasse 2:
Die meisten Haupt- und Randfunktionen funktionieren und können sinnvoll getestet werden. Eine oder mehrere Hauptfunktionen funktionieren nur mit wesentlichen Einschränkungen oder Umgehungslösungen. Einzelne Randfunktionen funktionieren gar nicht.
- (7) Fehlerklasse 3:
Der Mangel ist eher kosmetischer Art und führt nicht zur Beeinträchtigung der Funktion, oder es treten Mängel im Layout auf, die die Benutzung des Systems/der Software/des Portals durch die Nutzer nicht wesentlich behindern oder verhindern, oder sonstige Mängel.
- (8) Der Kunde darf die Abnahme nur wegen Mängeln der Fehlerklassen 1 und 2 verweigern. Mängel der Fehlerklasse 3 beseitigt OQ im Rahmen der Nacherfüllung.
- (9) Nimmt ein Mitarbeiter an der Abnahmeprüfung teil, fertigt OQ ein schriftliches Abnahmeprotokoll an, das im Falle der Richtigkeit und Vollständigkeit dieses Protokolls vom Kunden noch vor Ort gegenzuzeichnen ist. Nimmt kein Mitarbeiter an der Abnahmeprüfung teil, so fertigt der Kunde ein schriftliches Protokoll über die Abnahmeprüfung an und legt dieses OQ unmittelbar im Anschluss vor. In dem Protokoll sind alle festgestellten Fehler, unterteilt nach Fehlerklassen, zu beschreiben und die Gründe einer etwaigen Abnahmeverweigerung abschließend

aufzuführen. Weist das Protokoll Mängel aus, die die Abnahme verhindern und verweigert der Kunde deshalb die Abnahme, so wird die Abnahmeprüfung hinsichtlich der Leistungsteile, denen abnahmhindernde Mängel anhaften, wiederholt, sobald OQ nach entsprechender Mangelbeseitigung die Leistung erneut zur Abnahme bereitstellt.

- (10) Die abzunehmende Leistung gilt als abgenommen, wenn
 - a. der Kunde die Durchführung der Abnahmeprüfung oder die Unterzeichnung bzw. Anfertigung des Protokolls ohne nachvollziehbare Begründung, insbesondere ohne Beschreibung abnahmhindernder Mängel verweigert, oder
 - b. OQ dem Kunden eine angemessene Frist zur Abgabe der Abnahmeerklärung setzt und der Kunde nicht innerhalb dieser Frist gegenüber OQ abnahmhindernde Mängel mitteilt, oder
 - c. der Kunde nach Erhalt der Mitteilung über die Abnahmereife der abzunehmenden Werkleistung diese für einen Zeitraum von insgesamt mehr als 12 (zwölf) Wochen produktiv nutzt.
- (11) Ist nach der Beschaffenheit der Werkleistung die Abnahme ausgeschlossen, so tritt an die Stelle der Abnahme die Vollendung der Leistung.
- (12) Im Falle von Teilabnahmen ist OQ berechtigt, weitere Teilleistungen zurückzuhalten, wenn der Kunde mit der Abnahme von Teilleistungen oder mit der Bezahlung abgenommener Teilleistungen in Verzug ist. Vereinbarte Fixtermine verlängern sich automatisch um den Zeitraum einer solchen berechtigten Zurückbehaltung.
- (13) OQ ist berechtigt, vom Kunden Teilabnahmen über vertragsgemäß erbrachte Teilleistungen zu verlangen. Für diese Teilabnahmen gelten die vorstehenden Regelungen dieses § 21 entsprechend. Teilabnahmen stehen unter dem Vorbehalt der Gesamtabnahme. Gleichwohl kann der Kunde die Gesamtabnahme nicht aufgrund von Mängeln verweigern, die im Rahmen einer Teilabnahmeprüfung offensichtlich waren oder vom Kunden hätten erkannt werden müssen, dieser aber dennoch die Abnahme erklärte.

§ 22 Ansprüche des Kunden bei Sachmängeln

- (1) Der Kunde hat angemessene Fristen zur Mangelbeseitigung einzuräumen.
- (2) Im Rahmen der Nacherfüllung wählt OQ zwischen Nachbesserung oder Neulieferung.
- (3) Nach einem erfolglosen Nacherfüllungsversuch ist OQ zumindest ein weiterer Nacherfüllungsversuch zu gestatten, es sei denn, OQ verweigert die Nacherfüllung ernsthaft und endgültig.
- (4) Alle Mängelrügen und Nacherfüllungsverlangen sollten nach Möglichkeit mit nachvollziehbaren Schilderungen der Mangelsymptome schriftlich und unter Übergabe anzufertigender schriftlicher Aufzeichnungen, Hartkopien oder sonstiger die Mängel veranschaulichender Unterlagen erfolgen.
- (5) Das Recht zur Selbstvornahme gemäß §§ 634 Nr. 2, 637 BGB ist ausgeschlossen.
- (6) Die Minderung der Vergütung um insgesamt mehr als 50 %-Punkte (fünfundzig Prozentpunkte) ist nicht zulässig.
- (7) Mängelansprüche erstrecken sich nicht auf Arbeitsergebnisse und Leistungen von OQ, die der Kunde oder ein Dritter im Auftrag des Kunden ohne Zustimmung von OQ ändert. Dies gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass diese Änderung für den gegenständlichen Mangel nicht ursächlich ist.

Teil C: Dienstverträge

§ 23 Allgemein

Auf Dienstverträge bzw. Dienstleistungen in typengemischten Verträgen finden ergänzend zu den Regelungen in diesem Teil C Anwendung.

§ 24 Vergütung

Dienstleistungen werden aufwandsbezogen, unter Zugrundelegung der vereinbarten Einzelpreise (Tagessätze) und monatlich vom Kunden vergütet.

§ 25 Nutzungsrechte

- (1) OQ räumt dem Kunden das einfache Recht ein, Arbeitsergebnisse räumlich und zeitlich unbeschränkt und vertrags- und bestimmungsgemäß zu nutzen.
- (2) Sofern und soweit der Kunde von OQ erstellte Arbeitsergebnisse von OQ in Form von Software weiterveräußert, ist er
 - a. nicht berechtigt, Kopien hiervon in jeglicher Art und Form zurückzubehalten und/oder gesondert zu verbreiten bzw. zu verkaufen,
 - b. zur Rechteinräumung an den Erwerber nur in dem Umfang berechtigt, wie ihm Nutzungsrechte von OQ eingeräumt wurden bzw. werden und
 - c. verpflichtet, OQ unter namentlicher Nennung des Erwerbers vor Verkauf und in Textform über den Verkauf zu informieren.
- (3) Die Nutzungsrechtseinschränkung erfolgt aufschiebend bedingt auf den Zeitpunkt, in dem der Kunde sämtliche Vergütungsansprüche von OQ für die Dienstleistung befriedigt hat, in deren Rahmen OQ die betreffenden Arbeitsergebnisse erstellt hat.
- (4) Die Einräumung einer faktischen und/oder technischen Nutzungsmöglichkeit durch OQ stellt keine Nutzungsrechtseinschränkung durch OQ dar.
- (5) Mit Zustimmung von OQ ist der Kunde zur Unterlizenzierung der Arbeitsergebnisse berechtigt. Im Falle einer solchen Zustimmung gilt Folgendes:
 - a. Der Kunde ist nicht berechtigt, seinem Unterlizenznehmer mehr Rechte an den Arbeitsergebnissen einzuräumen, als er selbst von OQ an Rechten erhalten hat bzw. erhält.
 - b. Die Nutzung der Arbeitsergebnisse durch Unterlizenznehmer des Kunden gilt gegenüber OQ als Nutzung durch den Kunden. Ein Verschulden eines Unterlizenznehmers wird dem Kunden als eigenes Verschulden zugerechnet.
 - c. Mit Beendigung des Nutzungsrechts des Kunden an den Arbeitsergebnissen, gleich aus welchem Sach- und Rechtsgrund, erlöschen zeitgleich sämtliche Nutzungsrechte der Unterlizenznehmer des Kunden an den Arbeitsergebnissen, die diese vom Kunden ableiten.

§ 26 Kündigung

OQ kann den Vertrag ganz oder teilweise außerordentlich und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn der Kunde datenschutzrechtliche Pflichten schuldhaft verletzt oder verletzt hat und OQ aufgrund dessen ein weiteres Festhalten am Vertrag nicht zumutbar ist.

Teil D: Kaufverträge

§ 27 Allgemein

Auf Kaufverträge und/oder Verkäufe in typengemischten Verträgen sowie Werklieferungsverträge finden ergänzend die Regelungen in diesem Teil D Anwendung.

§ 28 Vergütungsansprüche

Der Kaufpreis ist mit Übereignung und Übergabe (Besitzverschaffung) der Kaufsache an den Kunden zur Zahlung fällig. Der Übergabe steht es gleich, wenn OQ den Kaufgegenstand zum Download bereitstellt und dem Kunden den Download-Link mitteilt.

§ 29 Nutzungsrechte

- (1) OQ räumt dem Kunden das einfache Recht ein, die Kaufsache räumlich und zeitlich unbeschränkt und vertrags- und bestimmungsgemäß zu nutzen.
- (2) Sofern und soweit der Kunde von OQ gekaufte Software weiterveräußert, ist er
 - a. nicht berechtigt, Kopien (auch Sicherungskopien) hiervon in jeglicher Art und Form zurückzubehalten und/oder gesondert zu verbreiten bzw. zu verkaufen,
 - b. zur Rechteinräumung an den Erwerber nur in dem Umfang berechtigt, wie ihm Nutzungsrechte an der betreffenden Software von OQ eingeräumt wurden bzw. werden und
 - c. verpflichtet, OQ unter namentlicher Nennung des Erwerbers vor Verkauf und in Textform über den Verkauf zu informieren.
- (3) Die Einräumung einer faktischen und/oder technischen Nutzungsmöglichkeit stellt keine Nutzungsrechtseinräumung durch OQ dar.
- (4) Mit Zustimmung von OQ ist der Kunde zur Unterlizenzierung der Software berechtigt. Im Falle einer solchen Zustimmung gilt Folgendes:
 - a. Der Kunde ist nicht berechtigt, seinem Unterlizenznehmer mehr Rechte an der Software einzuräumen, als er selbst von OQ an Rechten erhalten hat bzw. erhält.
 - b. Die Nutzung der Software durch Unterlizenznehmer des Kunden gilt gegenüber OQ als Nutzung durch den Kunden. Ein Verschulden eines Unterlizenznehmers wird dem Kunden als eigenes Verschulden zugerechnet.
 - c. Mit Beendigung des Nutzungsrechts des Kunden an der Software, gleich aus welchem Sach- und Rechtsgrund, erlöschen zeitgleich sämtliche Nutzungsrechte der Unterlizenznehmer des Kunden an der Software, die diese vom Kunden ableiten.
- (5) Der Kunde ist zur Anfertigung von maximal zwei Sicherungskopien berechtigt. Sicherungskopien sind als solche zu kennzeichnen. Wird eine Sicherungskopie beschädigt oder zerstört, ist der Kunde berechtigt, diese durch eine neue Sicherungskopie zu ersetzen. Die beschädigte bzw. zerstörte Sicherungskopie ist unmittelbar im Anschluss zu löschen. Der Kunde hat in jedem Falle sicherzustellen, dass Sicherungskopien nicht weiter kopiert und/oder produktiv genutzt werden.
- (6) Wird der vereinbarte Nutzungsumfang (z.B. Anzahl verarbeiteter Dokumente, Nutzer, Filialen, Kassen, Transaktionen u. Ä.) überschritten, ist der Kunde verpflichtet, dies OQ unverzüglich mitzuteilen. In diesem Fall ist OQ berechtigt, bezüglich des Kaufpreises eine entsprechende, nachträgliche Anpassung der Kaufpreishöhe zu verlangen und dies auf Basis der jeweils aktuellen Preisliste von OQ.
- (7) Diese Nutzungsrechtregelungen gelten auch für jede neue Version der Software, die OQ zur Nutzung durch den Kunden zur Verfügung stellt, z.B. im Rahmen von Wartung und Support.

§ 30 Ansprüche des Kunden bei Sachmängeln

- (1) Der Kunde hat angemessene Fristen zur Mangelbeseitigung einzuräumen.
- (2) Im Rahmen der Nacherfüllung wählt OQ zwischen Nachbesserung oder Neulieferung.
- (3) Nach einem erfolglosen Nacherfüllungsversuch ist OQ zumindest ein weiterer Nacherfüllungsversuch zu gestatten, es sei denn, OQ verweigert die Nacherfüllung ernsthaft und endgültig.
- (4) Alle Mängelrügen und Nacherfüllungsverlangen sollten nach Möglichkeit mit nachvollziehbaren Schilderungen der Mangelsymptome schriftlich und unter Übergabe anzufertigender schriftlicher Aufzeichnungen, Hartkopien oder sonstiger die Mängel veranschaulichender Unterlagen erfolgen.
- (5) Die Minderung der Vergütung um insgesamt mehr als 50 %-Punkte (fünzig Prozentpunkte) ist nicht zulässig.
- (6) Mängelansprüche erstrecken sich nicht auf Leistungen von OQ, die der Kunde oder ein Dritter im Auftrag des Kunden ohne Zustimmung von OQ ändert. Dies gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass diese Änderung für den gemeldeten Mangel nicht ursächlich ist.
- (7) Die Beseitigung von Mängeln im Rahmen von Gewährleistungsansprüchen des Kunden ist OQ vorbehalten, d.h. der Kunde ist nur in dem Fall mit der Beauftragung von Dritten mit der Beseitigung von Mängeln berechtigt, sofern und soweit OQ die Mängel nicht beseitigen kann oder dies pflichtwidrig verweigert.

§ 31 Gefährübergang bei Versand

- (1) Die Gefahr des zufälligen Untergangs und der zufälligen Verschlechterung der Kaufsache bei einer Schickschuld geht auf den Kunden über, sobald OQ die Kaufsache als Liefergegenstand an den Spediteur, Frachtführer oder sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Dritten übergibt, wobei der Beginn des Verladevorgangs maßgeblich ist, oder die Ware zwecks Versendung das Lager verlassen hat. Dies gilt unabhängig von der Frage der Übernahme der Versandkosten oder der Anfuhr.
- (2) Die Lieferung gilt nach Abschluss des Verladevorganges als erfolgt.
- (3) Eine Versicherung der Lieferung gegen Diebstahl, Bruch-, Transport-, Feuer- und/oder Wasserschäden oder sonstige versicherbare Risiken wird nur nach gesonderter Vereinbarung und auf Wunsch und auf Kosten des Kunden abgeschlossen.

Teil E: Aboverträge/Mietverträge

§ 32 Allgemein

- (1) Auf Aboverträge und/oder Mietverträge, insbesondere von Software, in typgemischten Verträgen finden ergänzend die Regelungen in diesem Teil E Anwendung.
- (2) Der Kunde ist nicht berechtigt, Ansprüche aus dem Mietvertrag an Dritte abzutreten.

§ 33 Mietbeginn, Laufzeit

- (1) Die Mietzeit beginnt spätestens mit vertragsgemäßer Überlassung der Mietsache an den Kunden.
- (2) Die Überlassung der Mietsache erfolgt nach Wahl von OQ durch Übergabe eines körperlichen Datenträgers, durch Übersendung auf elektronischem Wege oder durch Bereitstellung der Mietsache zum Download bei Mitteilung des Download-Links an den Kunden.
- (3) Die anfängliche Laufzeit des Mietvertrages beträgt 24 Monate und verlängert sich bei Nichtkündigung automatisch um jeweils weitere 12 Monate.

§ 34 Vergütungsansprüche, Zahlungsverzug

- (1) Einmalig anfallende Vergütungsansprüche sind spätestens mit vertragsgemäßer Überlassung der Mietsache zur Zahlung fällig.
- (2) Die laufende Miete ist jeweils monatlich und im Voraus zur Zahlung fällig.

- (3) OQ ist berechtigt, die monatliche Miete im Wege des SEPA-Lastschriftverfahrens einzuziehen. Der Kunde ist verpflichtet, OQ ein entsprechendes SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen.
- (4) OQ behält sich vor die Zahlungsarten zu ändern, sofern und soweit dies dem Kunden zumutbar ist.
- (5) Befindet sich der Kunde mit der Entrichtung der vereinbarten Miete im Zahlungsverzug, so ist OQ berechtigt, die weitere Nutzung der Mietsache bis zur Beendigung des Zahlungsverzugs teilweise einzuschränken oder gänzlich zu unterbinden. Das Recht von OQ zur außerordentlich fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund aufgrund eines Zahlungsverzugs des Kunden bleibt unberührt.

§ 35 Nutzungsrechte

- (1) OQ räumt dem Kunden das einfache Recht ein, die Mietsache räumlich unbeschränkt und zeitlich auf die Laufzeit des Mietvertrags beschränkt vertrags- und bestimmungsgemäß zu nutzen.
- (2) Der Kunde ist nicht zur Unter- und/oder Weitervermietung berechtigt, insbesondere nicht im Wege von Cloud-Computing, ASP oder SaaS.
- (3) Das Eigentum an der Mietsache liegt und verbleibt bei OQ.
- (4) Die Einräumung einer faktischen und/oder technischen Nutzungsmöglichkeit stellt keine Nutzungsrechtseinräumung durch OQ dar.
- (5) Mit Zustimmung von OQ ist der Kunde zur Unterlizenzierung der Mietsache berechtigt. Im Falle einer solchen Zustimmung gilt Folgendes:
 - a. Der Kunde ist nicht berechtigt, seinem Unterlizenznehmer mehr Rechte an der Mietsache einzuräumen, als er selbst von OQ an Rechten erhalten hat bzw. erhält.
 - b. Die Nutzung der Mietsache durch Unterlizenznehmer des Kunden gilt gegenüber OQ als Nutzung durch den Kunden. Ein Verschulden eines Unterlizenznehmers wird dem Kunden als eigenes Verschulden zugerechnet.
 - c. Mit Beendigung des Nutzungsrechts des Kunden an der Mietsache, gleich aus welchem Sach- und Rechtsgrund, erlöschen zeitgleich sämtliche Nutzungsrechte der Unterlizenznehmer des Kunden an der Mietsache, die diese vom Kunden ableiten.
- (6) Diese Nutzungsrechtregelungen gelten auch für jede neue Version der Software, die OQ zur Nutzung durch den Kunden zur Verfügung stellt, z.B. im Rahmen von Wartung und Support.

§ 36 Kundenspezifische Anpassungen

Kundenspezifische Anpassungen der Mietsache sind bzw. werden Teil des Mietsache und dem Kunden nicht dauerhaft überlassen.

§ 37 Kündigung

- (1) Jede Vertragspartei ist berechtigt, den Mietvertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 2 Monaten zum Laufzeitende ordentlich zu kündigen. Das Recht jeder Vertragspartei zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, die Nutzung der Mietsache spätestens zum Beendigungszeitpunkt des Mietverhältnisses insgesamt einzustellen und die Mietsache (in Form von Software oder Datenbanken) insgesamt und ersatzlos von seinen Systemen und aus seinen Systemen zu löschen. Auf Nachfrage von OQ hin hat der Kunde die Löschung schriftlich zu bestätigen.
- (3) Verstößt der Kunde gegen seine Pflicht gemäß § 5 Abs. (6) und/oder § 5 Abs. (7), so ist OQ berechtigt, den Vertrag außerordentlich und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zu kündigen (außerordentliches Sonderkündigungsrecht).
- (4) Das Kündigungsrecht gemäß § 543 Abs. 2 Nr. 1 BGB kann der Kunde nur unter der Voraussetzung geltend machen, dass er OQ zuvor schriftlich unter angemessener Fristsetzung zur (Wieder-)Gewährung des Gebrauchs der Mietsache aufgefordert hat und diese Frist fruchtlos verstrichen ist. Diese Voraussetzung entfällt für den Fall, dass OQ die Gewährung des Gebrauchs der Mietsache ernsthaft und endgültig verweigert, obwohl OQ hierzu verpflichtet ist.
- (5) OQ kann den Vertrag ganz oder teilweise außerordentlich und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn der Kunde datenschutzrechtliche Pflichten schuldhaft verletzt oder verletzt hat und OQ aufgrund dessen ein weiteres Festhalten am Vertrag nicht zumutbar ist.

§ 38 Mängel der Mietsache

- (1) Mängelansprüche erstrecken sich nicht auf Leistungen von OQ, die der Kunde oder ein Dritter im Auftrag des Kunden ohne Zustimmung von OQ ändert. Dies gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass diese Änderung für den Mangel nicht ursächlich ist oder der Kunde lediglich von OQ verfügbar gemachte neue Programmstände installiert.
- (2) Der Kunde ist erst dann zur Mietminderung aufgrund von Mängeln berechtigt, wenn er OQ zuvor den Mietmangel bzw. die Mietmängel schriftlich anzeigt, OQ eine angemessene Frist zur Abhilfe setzt und diese Frist fruchtlos verstreicht.

Teil F: SaaS-Verträge, ASP-Verträge

§ 39 Allgemein

- (1) Für Verträge über Application Service Providing (ASP) oder Software-as-a-Service (SaaS) durch OQ oder ASP- oder SaaS-Leistungen in typgemischten Verträgen finden ergänzend die Regelungen in den Teilen E und F dieser AGB Anwendung.
- (2) Vertragsgegenstand ist ausdrücklich nicht der Quellcode der Software und die Überlassung des Quellcodes zur Nutzung durch den Kunden.

§ 40 Internetanbindung, Übergabepunkt

- (1) OQ schuldet die Zurverfügungstellung der Software am Übergabepunkt.
- (2) Die Anbindung des Kunden an das Internet ist nicht Gegenstand des Vertrags, sondern obliegt dem Verantwortungsbereich des Kunden.
- (3) Übergabepunkt ist die Datenschnittstelle des Rechenzentrums von OQ.
- (4) Die Verantwortlichkeit von OQ für die Verfügbarkeit der Software endet am Übergabepunkt.

§ 41 Verfügbarkeit, SLA

- (1) OQ stellt dem Kunden die Software auf Servern von OQ über eine Internetverbindung zu 98,0% pro Kalenderjahr zur Verfügung (im Folgenden kurz „Verfügbarkeit“).
- (2) Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird nach folgender Formel berechnet: $\text{Verfügbarkeit} = ((\text{Gesamtzeit Minuten} - \text{Ausfallzeit Minuten}) / \text{Gesamtzeit Minuten}) \times 100$.
- (3) Die Gesamtzeit Minuten in der Formel zur Berechnung des Prozentsatzes der Verfügbarkeit ist die Gesamtzeit eines Kalenderjahres, gemessen in Minuten.
- (4) Ausgenommen von der Verfügbarkeit und deren Berechnung sind Zeiten für die Durchführung geplanter, angekündigter Unterbrechungen für Wartungsarbeiten, sofern und soweit diese technisch notwendig und/oder zur Sicherstellung und/oder Aufrechterhaltung der Sicherheit, Verfügbarkeit und Integrität der Software erfolgen.

- (5) Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund schuldhafter Pflichtverletzungen von OQ sind stets unzulässig.

§ 42 Pflichten des Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet,
- die ihm bzw. seinen Nutzern zugeordneten Software- und/oder Systemzugangsdaten, insbesondere Nutzungs- und Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifizierungs-Sicherungen vor dem Zugriff durch unberechtigte Dritte zu schützen und gibt diese nicht an unberechtigte Nutzer und/oder unberechtigte Dritte weiter,
 - den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software und auf die Dokumentation durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern,
 - den anerkannten Grundsätzen der Datensicherung Rechnung zu tragen,
 - vor der ersten Benutzung der Software nur ausreichend geschulten und über die Folgen einer missbräuchlichen oder fehlerhaften Nutzung der in der Software bereitgestellten Funktionen aufgeklärte Personen Zugangsdaten zur Software zur Nutzung zu überlassen und
 - die in der Software befindlichen, steuer- und/oder handelsrechtlich relevanten, aufbewahrungspflichtigen Informationen und Dokumente (Rechnungen, Gutschriften u. Ä.) gesetzeskonform zu speichern und aufzubewahren.
- (2) Der Kunde weist OQ unverzüglich auf etwaige Mängel oder Lücken bei der Leistungserbringung hin, sobald er hiervon Kenntnis nimmt oder im gewöhnlichen Geschäftsbetrieb nehmen kann.
- (3) Der Kunde hat es zu unterlassen,
- die Software ohne Zustimmung von OQ im Quell- und/oder Objektcode zu ändern, zu bearbeiten, zu dekompileieren, sofern und soweit er hierzu nicht aufgrund §§ 69d, 69e UrhG oder der ausdrücklichen Zustimmung durch OQ berechtigt ist,
 - Funktionen oder Prozesse der Software vertrags- bzw. bestimmungswidrig zu nutzen, nutzen zu lassen oder eine solche Nutzung zu unterstützen oder zu ermöglichen,
 - sich selbst oder Dritten Zugang zu nicht für ihn bestimmte Daten und Informationen zu verschaffen,
 - die Software missbräuchlich zu nutzen, insbesondere rechts- oder sittenwidrigen oder solche Inhalte einzustellen oder auf solche Inhalte durch Hyperlink zu verweisen, die gegen Rechte Dritter verstoßen oder rechtswidrig sind (z.B. Verstöße gegen Persönlichkeits-, Urheber-, Marken- oder Wettbewerbsrecht),
 - in die Datennetze, Server, Programme und Programmteile oder sonstige Systemkomponenten von OQ unbefugt einzudringen oder zu nutzen und
 - die Software für den unaufgeforderten Versand von elektronischen Nachrichten oder Informationen an Dritte zu Werbezwecken (sog. Spamming) zu nutzen.
- (4) Der Kunde stellt OQ im Bedarfsfalle und auf Nachfrage von OQ hin Folgendes zur Verfügung:
- Parameter zur Systemkonfiguration,
 - Informationen zu Schnittstellen und Datenformaten,
 - die Bereitstellung von Testdaten und
 - die Definition von Testfällen.
- (5) Im Falle der Anbindung der Software an Drittsysteme per Schnittstelle stellt der Kunde OQ zeitnah und rechtzeitig vorab ein Testsystem und/oder einen Testzugang zu den betreffenden Drittsystemen bereit.
- (6) Verstößt der Kunde gegen eine Pflicht gemäß dieses § 42 Abs. (1) und/oder (3), so ist OQ berechtigt, den Kunden zur Einhaltung aufzufordern und ihm hierzu eine angemessene Frist zu setzen. Verstreicht diese Frist fruchtlos, so ist OQ berechtigt, die vertragsgemäße Leistungserbringung bzw. den Zugang zur Software bis zur Erfüllung der Mitwirkungs- oder Nebenpflicht durch den Kunden ganz oder teilweise zu sperren oder einzuschränken. Eine solche Sperrung oder Einschränkung berechtigt den Kunden nicht zur Zurückbehaltung oder Minderung der monatlichen Miete. Ferner ist eine schuldhaftige Verletzung der Pflichten gemäß dieses § 42 Abs. (1) und/oder (3) eine wesentliche Pflichtverletzung, die OQ zur außerordentlichen und fristlosen Kündigung des Vertragsverhältnisses berechtigt.
- (7) Erzeugt der Kunde Daten oder hält er Daten, die die Verletzung einer Pflicht gemäß dieses § 42 Abs. (1) und/oder (3) bedingen oder deren Besitz und/oder deren Verarbeitung gegen geltendes Recht verstößt, so ist OQ berechtigt, die betreffenden Daten sofort und ersatzlos zu löschen.
- (8) §§ 642, 643 BGB bleiben unberührt.

§ 43 Dokumentation

OQ steht es frei, Dokumentation in Form einer in der Software verfügbaren Online-Hilfe in deutscher Sprache zur Verfügung zu stellen. Die Online-Hilfe enthält Erklärungen und Hilfestellungen zur Nutzung der Software für den Kunden. Weitere Dokumentation schuldet OQ in diesem Fall nicht.

§ 44 Besondere Regelungen im Rahmen des Data Act

- (1) Die Regelungen dieses § 44 finden Anwendung, sofern der Data Act auf die SaaS-Leistungen Anwendung findet.
- (2) Der Wechsel zu einem anderen Anbieter oder auf eine eigene IKT-Infrastruktur des Kunden ist jederzeit möglich. Dies gilt auch, wenn eine Mindestvertragslaufzeit vereinbart ist.
- (3) Der Wechsel ist durch den Kunden mit einer Frist von 2 Monaten (Kündigungsfrist) zu beantragen. Spätestens nach Ablauf dieser Frist muss der Kunde OQ über die Entscheidung unterrichten, was mit den Daten passieren soll:
- Wechsel zu einem anderen Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten: Hierbei muss der Kunde OQ die für den Wechsel erforderlichen Angaben übermitteln;
 - Wechsel zu einer IKT-Infrastruktur in eigenen Räumlichkeiten des Kunden;
 - Löschung der exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte: spätestens nach Ablauf der 2 Monate ist der Wechsel durch OQ einzuleiten und innerhalb des Übergangszeitraums abzuschließen, soweit keine gesetzlichen Ausnahmen oder eine individuelle Absprache eine längere Frist vorsieht.
- (4) Der Übergangszeitraum beträgt im Regelfall 30 Tage. Dieser kann durch den Kunden einmalig um einen angemessenen Zeitraum verlängert werden. OQ kann den Übergangszeitraum dann verlängern, wenn die technische Durchführung nicht oder nur eingeschränkt möglich ist. Die Information hierüber teilt OQ dem Kunden innerhalb von 14 Werktagen nach Beantragung des Wechsels mit. Die Verlängerung durch OQ darf einen Zeitraum von 7 Monaten nicht überschreiten. Die Kontinuität des Dienstes ist im Übergangszeitraum sichergestellt.
- (5) Der Vertrag gilt als beendet, wenn entweder der Wechsel vollständig vollzogen ist oder – im Falle der Löschung der Daten bei OQ – nach Ablauf der maximalen Kündigungsfrist.
- (6) Der Kunde hat das Recht, sämtliche von ihm generierten, bereitgestellten oder verarbeiteten Daten während der Vertragslaufzeit und bis zu 30 Kalendertage nach Vertragsbeendigung in einem strukturierten, gängigen, interoperablen und

maschinenlesbaren Format anzufordern und/oder zu einem anderen Diensteanbieter oder in eine eigene IT-Infrastruktur zu übertragen.

- (7) Die Daten werden dem Kunden innerhalb einer Frist von 14 Werktagen, beginnend mit Erhalt der schriftlichen Anforderung, zur Verfügung gestellt.
- (8) OQ stellt die Daten gemäß den gesetzlichen Anforderungen wie folgt zur Verfügung:
- Die Daten werden in gleicher Qualität bereitgestellt, wie Sie OQ zur Verfügung stehen;
 - die Daten werden gemeinsam mit anderen Informationen, die für die Verständlichkeit der Daten erforderlich sind, bereitgestellt;
 - die Bereitstellung erfolgt auf einfache und sichere Weise;
 - die Bereitstellung erfolgt innerhalb der gesetzlichen Fristen;
 - soweit möglich, kontinuierlich und in Echtzeit.
- (9) OQ stellt eine erschöpfende Auflistung aller Kategorien von Daten und digitalen Vermögenswerten, die während des Wechselvollzugs übertragen werden können, einschließlich mindestens aller exportierbaren Daten, zur Verfügung.
- (10) OQ stellt sicher, dass genutzte Datenformate und APIs auf öffentlich verfügbaren Standards beruhen und dokumentiert sind, um Interoperabilität mit anderen Diensten zu gewährleisten.
- (11) OQ unterstützt den Kunden bei der Übertragung der Daten zu einem anderen Cloud-Dienstleister oder zu einer lokalen Infrastruktur des Kunden in angemessenem Umfang. Dies umfasst technische Unterstützung sowie eine Dokumentation der relevanten Datenformate und Schnittstellen.
- (12) OQ weist darauf hin, dass auf Seiten des Datenempfängers das Risiko besteht, dass dieser die Daten ggf. nicht ordnungsgemäß importiert bzw. bei der Umwandlung in sein eigenes Format Fehler auftreten können. OQ ist lediglich für die Bereitstellung der Daten verantwortlich.
- (13) OQ weist darauf hin, dass der Kunde bzw. ein beauftragter Dritter für die kontinuierliche Sicherheit der bereitgestellten Daten ab Übergabe selbst verantwortlich ist.
- (14) Die Übertragung der Daten erfolgt kostenfrei, sofern sie auf elektronischem Weg in einem standardisierten Format erfolgt. Unterstützungsleistungen, die über die Standardbereitstellung hinausgehen, können gemäß den jeweils vereinbarten Vergütungssätzen berechnet werden, jedoch nur bis spätestens 11. Januar 2027. Danach ist die Datenübertragung vollständig gebührenfrei.
- (15) Endet der Vertrag vor Ablauf einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit aufgrund bzw. im Rahmen eines Wechsels gemäß den Regelungen dieses § 44 bzw. des Data Act, so ist der Kunde verpflichtet, 40% der bis zum Ende der Mindestvertragslaufzeit ausstehenden, nutzungsunabhängigen Vergütung an OQ zu bezahlen. Diese Zahlung ist mit Beendigung des Vertragsverhältnisses fällig. OQ stellt diese Zahlung ordentlich in Rechnung. Dem Kunden bleibt ausdrücklich der Nachweis vorbehalten, dass OQ ein geringerer oder gar kein Schaden entstanden ist. Umgekehrt bleibt OQ der Nachweis vorbehalten, dass ihr ein höherer Schaden entstanden ist.
- (16) OQ löscht die Daten mit Ablauf des Übergangszeitraums nach vorstehendem Abs. (4) und unter Beachtung der Kundenrechte gemäß den Regelungen dieses § 44. In den Fällen, in denen keine Bereitstellung der Daten durch OQ erfolgen soll, löscht OQ die Daten unverzüglich und spätestens mit Ablauf der Kündigungsfrist nach vorstehendem Abs. (3), sofern und soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten von OQ entgegenstehen. Mit Ablauf der Dauer der Aufbewahrungspflicht löscht OQ die betreffenden Daten und Informationen insgesamt und rückstandsfrei.

Teil G: Software-Supportleistungen

§ 45 Allgemein

Für Supportleistungen von OQ im Rahmen von Support-, Softwarepflege- und Softwarewartungsverträgen finden ergänzend zu den Regelungen in Teilen B und C dieser AGB die Regelungen dieses Teil G Anwendung. Die Regelungen dieses Teils finden keine Anwendung auf Support-, Softwarepflege- und Softwarewartungsleistungen im Rahmen von Mietverträgen.

§ 46 Support

- (1) Der Kunde ist berechtigt, in folgenden Fällen den Support von OQ zu kontaktieren:
- Fragen zur Funktionsweise der Software.
 - Fragen zu Änderungen und Konfigurationen der Software.
 - Meldung von Störungen, Betriebseinschränkungen und Funktionsbeeinträchtigungen der Software und/oder des Systems.
 - Beratung und Unterstützung bei der Bedienung der Software, zu Funktionalitäten der Software und zu Prozessen.
- (2) Jedes Ticket an den Support von OQ, jede Anfrage oder Meldung an den Support ist ein Service- und Support-Incident.
- (3) Die Bearbeitung von Service- und Support-Incidents erfolgt ausschließlich in deutscher Sprache.
- (4) Der Support steht gemäß der entsprechenden Regelungen im Einzelvertrag zur Verfügung („Supportzeiten“). Die Annahme und Bearbeitung von Incidents erfolgt ausschließlich innerhalb der Supportzeiten.
- (5) Der Kunde kann Service- und Support-Tickets über das durch OQ bereitgestellte Ticket-System öffnen und an OQ versenden.
- (6) OQ informiert den Kunden über die Erledigung der Service- und Support-Incidents. Dies kann auch in Form einer automatisch generierten E-Mail aus dem System erfolgen.
- (7) Ausschließlich Key-User sind berechtigt, den Support von OQ zu kontaktieren. Der Kunde ist berechtigt, bis zu drei Key-User zeitgleich zu benennen. Key-User sind die vom Kunden mitgeteilten Anfrageberechtigten aus der Sphäre des Kunden. Der Kunde übergibt OQ nach Vertragsschluss eine Liste der Key-User, die OQ in die Lage versetzt, Key-User als solche zu identifizieren.
- (8) Der Kunde ist jederzeit berechtigt, die Liste der von ihm bestimmten Key-User zu aktualisieren. Eine vom Kunden übermittelte, aktualisierte Liste wird mit Beginn des Kalendermonats für OQ verbindlich, der auf den Kalendermonat folgt, in dessen Verlauf die aktualisierte Liste vom Kunden vorgelegt wurde.

§ 47 Laufzeit, Kündigung

- (1) Verträge über die Erbringung von Supportleistungen laufen auf unbestimmte Zeit.
- (2) Jede Vertragspartei ist berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Laufzeitende ordentlich zu kündigen.
- (3) Ist (auch) Support von Drittsoftware Vertragsgegenstand und kündigt der Hersteller dieser Drittsoftware das sog. „End-of-Life“ des herstellereigenen Supports der betreffenden Drittsoftware an, so ist OQ berechtigt, Wartung und Support, bezogen auf die betreffende Drittsoftware, ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist und mit Wirkung zu dem vom betreffenden Hersteller als „End-of-Life“ genannten Termin zu kündigen (außerordentliches Sonderkündigungsrecht). Liegt die aufgrund Geltendmachung dieses Sonderkündigungsrechts erfolgende Beendigung von Wartung und Support, bezogen auf die betreffende Drittsoftware, vor dem Ablauf der Vertragslaufzeit, für die der Kunde bereits eine Wartungs- und

- Supportvergütung an OQ bezahlt hat, so erstattet OQ die Vergütung für Wartungs- und Support entsprechend zeitanteilig an den Kunden zurück.
- (4) Läuft ein Herstellersupport eines Dritten aus (sog. end-of-life), den OQ bezieht und benötigt, um die vertragsgegenständlichen Supportleistungen zu erbringen, so ist OQ berechtigt,
 - a. den Supportvertrag insgesamt unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 30 Kalendertagen zu kündigen,
 - b. die vertragsgegenständlichen Supportleistungen, die vom betreffenden end-of-life betroffen sind, unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 30 Kalendertagen teilzukündigen oder
 - c. eine Anpassung des Supportvertrags oder der Supportleistungen dahingehend zu verlangen, dass durch den betreffenden end-of-life keine Nicht- und/oder Schlechtleistungen durch OQ entstehen.
 Das Kündigungsrecht gemäß vorstehenden lit. a. und b. entsteht mit Ankündigung des end-of-life durch den Hersteller.
 - (5) OQ kann den Vertrag ganz oder teilweise außerordentlich und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, wenn der Kunde datenschutzrechtliche Pflichten schuldhaft verletzt oder verletzt hat und OQ aufgrund dessen ein weiteres Festhalten am Vertrag nicht zumutbar ist.
 - (6) Die Regelungen dieses § 47 finden keine Anwendung auf Wartungs- und Supportleistungen, die ohne gesonderte Vergütung im Rahmen eines Mietvertrags erbracht werden. Diese Wartungs- und Supportleistungen werden für die Laufzeit des betreffenden Mietvertrags erbracht und enden mit dessen Beendigung.

- (5) Sofern und soweit Regelungen in diesen AGB auf deutsche Rechtsnormen verweisen, so gelten an deren Stelle die diesen entsprechenden Normen des schweizerischen Rechts.
- (6) Bei Widersprüchen zwischen den Bedingungen der Vertragsbestandteile hat die Vertragsurkunde Vorrang vor den Bedingungen dieser AGB. Abweichende Vereinbarungen der Vertragspartner in der Vertragsurkunde bleiben vorbehalten.

§ 54 Vergütung

OQ ist nicht berechtigt, die monatliche Miete im Wege des SEPA-Lastschriftverfahrens einzuziehen. Insofern ist der Kunde nicht verpflichtet, OQ ein SEPA-Lastschriftmandat zu erteilen.

§ 55 Haftung

- (1) OQ haftet für den von ihr, ihren Hilfspersonen und einbezogenen Subunternehmern im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis verursachten Schaden, wenn sie nicht beweist, dass weder sie noch die Hilfspersonen/Subunternehmer ein Verschulden trifft. Ist in der Vertragsurkunde nicht etwas Abweichendes vereinbart, so ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit auf maximal CHF 100.000,- pro Vertrag beschränkt.
- (2) Ausgeschlossen ist, soweit gesetzlich möglich, die Haftung für entgangenen Gewinn.

Teil H: IT-Hosting

§ 48 Allgemein

- (1) Auf Hosting-Leistungen von OQ finden ergänzend die Regelungen dieses Teil H Anwendung.
- (2) OQ erbringt Leistungen zum Speichern, Abrufen, Verwalten und Einsehen von Daten über das Internet. Hierzu stellt OQ dem Kunden Systemressourcen auf einem virtuellen Server zur Verfügung. Der Kunde kann auf diesem Server Inhalte bis zum vereinbarten Umfang ablegen und darauf zugreifen.
- (3) OQ ist berechtigt, den Zugriff auf die Systemvoraussetzungen technisch zum Schutz vor unberechtigten Zugriffen und unberechtigter Dritter zu schützen.
- (4) Die Leistungen von OQ bei der Übermittlung der Daten beschränken sich auf die Datenkommunikation zwischen dem Übergabepunkt des eigenen Datenkommunikationsnetzes an das Internet und dem für den Kunden bereitgestellten Server. Eine Einflussnahme auf den Datenverkehr außerhalb des eigenen Kommunikationsnetzes ist OQ nicht möglich. Eine erfolgreiche Weiterleitung von Daten von oder zu dem die Inhalte abfragenden Rechner des Kunden ist daher nicht geschuldet.
- (5) Der Kunde ist nicht zur Unter- und/oder Weitervermietung der Hosting-Leistungen berechtigt.
- (6) Der Kunde nicht zur Abtretung von Ansprüchen aus dem Vertrag berechtigt, insbesondere nicht von Ansprüchen auf Erbringung bzw. Zurverfügungstellung der Hosting-Leistungen.

§ 49 Internetanbindung, Übergabepunkt

- (1) OQ schuldet die Zurverfügungstellung der Leistungen am Übergabepunkt.
- (2) Die Anbindung des Kunden an das Internet ist nicht Gegenstand des Vertrags, sondern obliegt dem Verantwortungsbereich des Kunden.
- (3) Übergabepunkt ist die Datenschnittstelle des Rechenzentrums von OQ.
- (4) Die Verantwortlichkeit von OQ für die Verfügbarkeit der Leistungen endet am Übergabepunkt.

§ 50 Verfügbarkeit, SLA

- (1) OQ stellt dem Kunden die Leistungen zu 98,0% pro Kalenderjahr zur Verfügung (im Folgenden kurz „Verfügbarkeit“).
- (2) Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird nach folgender Formel berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit} = ((\text{Gesamtzeit Minuten} - \text{Ausfallzeit Minuten}) / \text{Gesamtzeit Minuten}) \times 100.$$
 Die Gesamtzeit Minuten in der Formel zur Berechnung des Prozentsatzes der Verfügbarkeit ist die Gesamtzeit eines Kalenderjahres, gemessen in Minuten.
- (3) Ausgenommen von der Verfügbarkeit und deren Berechnung sind Zeiten für die Durchführung geplanter, angekündigter Unterbrechungen für Wartungsarbeiten, sofern und soweit diese technisch notwendig und/oder zur Sicherstellung und/oder Aufrechterhaltung der Sicherheit, Verfügbarkeit und Integrität der Systeme und Infrastruktur von OQ erfolgen, die zur Erbringung der Leistungen erforderlich sind.
- (4) Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund schuldhafter Pflichtverletzungen von OQ sind stets unzulässig.

§ 51 Mitwirkungsleistungen des Kunden

- (1) Der Kunde ist verpflichtet darauf zu achten, dass von ihm installierte Programme, Skripte, Daten u.ä. den Betrieb der Systeme und Infrastruktur von OQ, sonstiger Daten von OQ und/oder deren Sicherheit, Verfügbarkeit und Integrität nicht gefährden oder beeinträchtigen.
- (2) Kommt es zu einer Gefährdung und/oder Beeinträchtigung in vorstehendem Sinne, ist OQ berechtigt, die betreffenden Daten, Applikationen, Skripte u.ä. vorübergehend oder dauerhaft zu deaktivieren oder zu löschen. Soweit es ein Einzelfall erforderlich macht, ist OQ auch berechtigt, die Anbindung der auf den Servern bzw. der Infrastruktur abgelegten Daten und Inhalte des Kunden an das Internet zu unterbrechen. Über eine solche Maßnahme informiert OQ den Kunden umgehend.

§ 52 Laufzeit, Kündigung

- (1) Verträge über die Erbringung von Hosting-Leistungen laufen auf unbestimmte Zeit.
- (2) Jede Vertragspartei ist berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendermonats ordentlich zu kündigen.

Teil I: Verträge mit Kunden in der Schweiz

§ 53 Allgemein

- (1) Die Regelungen dieses Teil I finden nur für den Fall Anwendung, dass
 - a. OQ seinen Hauptgeschäftssitz in der Schweiz hat und
 - b. der Kunde seinen Hauptgeschäftssitz in der Schweiz hat.
- (2) Verlegt eine Vertragspartei ihren Hauptgeschäftssitz während der Laufzeit eines Vertrags in die Schweiz, mit der Folge, dass sodann beide Bedingungen gemäß vorstehendem Abs. (1) erfüllt sind, so findet vorliegender Teil I dennoch keine Anwendung.
- (3) Es gilt schweizerisches Recht. Die Regelungen in § 44 finden insofern keine Anwendung.
- (4) Gerichtsstand ist der Sitz von OQ.