

Allgemeine Geschäftsbedingungen performio GmbH

A. Allgemeine Bedingungen

§ 1 Geltungsbereich, Änderung

1. Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln abschließend das Vertragsverhältnis zwischen performio GmbH, An den Werften 11, D-68782 Brühl und dem jeweiligen Kunden und gelten ausschließlich. Entgegenstehende oder von diesen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen der Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, performio hat diesen im Einzelfall ausdrücklich zugestimmt.
2. Sie gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern. Unternehmer im Sinne dieser AGB ist eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft, die bei der Bestellung in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.
3. performio behält sich das Recht vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen bei Vorliegen eines sachlichen Grundes (insbesondere Änderungen der Rechtslage, höchstrichterliche Rechtsprechung, technische Weiterentwicklungen oder Änderungen bei Vorlieferanten), nicht jedoch hinsichtlich der Hauptleistungspflichten und der vereinbarten Vergütung, zu ändern. performio wird diesbezüglich vier Wochen vor der Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Kunden davon mitteilen und ihm diese übermitteln. Widerspricht der Kunde den geänderten Bedingungen nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung, dann gelten die geänderten Geschäftsbedingungen als angenommen. Widerspricht der Kunde den geänderten Bedingungen fristgemäß, so ist performio berechtigt, den Vertrag zu dem Zeitpunkt zu kündigen, an dem die geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Kraft treten sollen oder zu den bisherigen Bedingungen fortzusetzen. performio wird in der Änderungsmitteilung auf die Widerspruchsfrist und die Rechtsfolge des Schweigens ausdrücklich hinweisen.
4. Der Vertragsschluss findet ausschließlich in deutscher Sprache statt. Auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und auf die unter Bezug auf diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen geschlossenen Verträge findet ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.
5. Alle Preisangaben verstehen sich als Netto-Europreise zzgl. der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.
6. Im Fall von Kollisionen innerhalb der Vertragsbeziehungen zwischen den Parteien soll folgende Rangfolge gelten:
 - a. individuelle Vereinbarungen
 - b. Teil B. dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen
 - c. Teil A. dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen
 - d. die gesetzlichen Regelungen

§ 2 Vertragsschluss, Vertragsgegenstand, Leistungsumfang, Leistungsort

1. Der jeweilige Vertrag kommt durch Bestätigung des von performio unterbreiteten Angebots in Textform durch den Kunden zustande. performio hält sich 14 Tage an ihr Angebot gebunden.
2. Die einzelnen Leistungsgegenstände sowie der Umfang der von performio zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus dem zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag.
3. performio darf sich, soweit nichts anderes vereinbart wurde, bei der Ausführung der Leistungen auch Dritter bedienen. Die Bereitstellungsfristen verlängern sich unbeschadet der Rechte von performio wegen Verzugs des Kunden um den Zeitraum, in dem der jeweilige Vertragspartner seinen Verpflichtungen gegenüber performio nicht nachkommt.
4. Kommt performio mit der geschuldeten Leistung in Verzug, so ist der Kunde nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn performio eine vom Kunden gesetzte Nachfrist nicht einhält.
5. Der Leistungsort ist grundsätzlich an dem Sitz von performio, wenn sich nicht etwas anderes aus dem Vertrag oder der Art der Tätigkeit ergibt.

§ 3 Pflichten des Kunden

1. Der Kunde ist verpflichtet, die von performio erbrachten Leistungen, erstellten Werke und/oder überlassenen Nutzungsrechte nur für die vertraglich vereinbarten Zwecke zu verwenden.
2. Der Kunde ist ebenfalls verpflichtet sicherzustellen, dass die von ihm an performio überlassenen Grafiken, Texte, Bilder, Informationen, Daten, Fotos und Dateien für die vertraglich vereinbarten, von performio zu erbringenden Leistungen nicht gegen gesetzliche Vorschriften und/oder Rechte Dritter verstoßen.
3. Der Kunde ist verpflichtet, die rechtliche Zulässigkeit der beauftragten Leistungen selbst zu überprüfen. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass die Leistungen von performio gegen wettbewerbsrechtliche, urheberrechtliche, markenrechtliche oder sonstige leistungsschutzrechtliche Vorschriften verstoßen.
4. Sofern Dritte Ansprüche nach den vorangegangenen Ziffern gegenüber performio geltend machen, wird performio den Kunden hierüber unverzüglich informieren. Der Kunde verpflichtet sich, performio insoweit von jeglicher Haftung gegenüber Dritten freizustellen, performio bei der Rechtsverteidigung zu unterstützen und die Kosten der angemessenen Rechtsverteidigung zu übernehmen, soweit performio kein Mitverschulden zur Last fällt.
5. Die Parteien arbeiten vertrauensvoll zusammen. Erkennt eine Vertragspartei, dass Angaben und Anforderungen, gleich ob eigene oder solche der anderen Vertragspartei, fehlerhaft, unvollständig, nicht eindeutig oder nicht durchführbar sind, hat sie dies und die ihr erkennbaren Folgen der anderen Partei unverzüglich mitzuteilen. Die Parteien werden dann nach einer interessengerechten Lösung suchen und anstreben, diese, gegebenenfalls nach den Bestimmungen über Leistungsänderungen, zu erreichen. Die Mitwirkungspflichten des Kunden ergeben sich grundsätzlich aus dem jeweiligen Vertrag und/oder aus den Umständen des jeweiligen Vertrages. Die Aufzählung der genannten Verpflichtungen ist dabei nicht abschließend. Insbesondere erbringt der Kunde folgende Leistungen unentgeltlich:
 - a. Er wird zu Beginn der Leistungen alle benötigten oder angeforderten Unterlagen, Prozessbeschreibungen und weitere Informationen vollständig vorlegen.
 - b. Er trägt zu jeder Zeit des Vertragszeitraums dafür Sorge, dass sachkundige Auskunftspersonen verfügbar und auskunftsbereit sind.
 - c. Er wird unmittelbar nach Vertragsschluss einen zuständigen Ansprechpartner benennen, der sämtliche Fragen der Projektdurchführung beantworten und alle damit zusammenhängenden Entscheidungen treffen kann.
 - d. Er wird, soweit nach Ermessen von performio erforderlich, Arbeits- und Besprechungsräume sowie Zugang zu gängigen Kommunikationsmitteln (WLAN und Internet) bereitstellen.
 - e. Er wird, soweit nach Ermessen von performio erforderlich, eine entsprechend ausreichende Anzahl von Arbeitsplätzen mit dem jeweiligen IT-Equipment und einer dem aktuellen IT-Standard entsprechenden Technik bereitstellen.
 - f. Er sorgt dafür, dass die Berater der performio an allen für die Leistungserbringung des Kunden notwendigen Besprechungen teilnehmen.
 - g. Er gewährt für jeden Projektmitarbeiter der performio eine Remote-Zugriffsmöglichkeit zur verschlüsselten und gesicherten Verbindung von einem externen Rechner via Internet auf seine benötigten IT-Systeme und stellt diese für die Dauer der gesamten Projektlaufzeit zur Verfügung.
 - h. Er stellt die benötigten Zugangsberechtigungen und Benutzerdaten für alle im Rahmen des Projektes benötigten Systeme unmittelbar nach Vertragsschluss bereit.
 - i. Er stellt sicher, dass jedwede in der Verantwortung Dritter stehenden Leistung, welche die Leistungserbringung von performio beeinflussen oder mit dieser in Zusammenhang stehen kann/steht, termin- und qualitätsgerecht erbracht wird und performio alle erforderlichen Informationen und Ergebnisse rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden.
 - j. Er wird, soweit nach Ermessen von performio erforderlich, alle notwendigen Systeme auf technischer Ebene korrekt konfiguriert bereitstellen. Er ist für die Absicherung der Kommunikation zuständig.

6. Bei nicht erbrachter bzw. nicht vollständig und/oder korrekt erbrachter Mitwirkungspflicht des Kunden steht performio eine zusätzliche Vergütung des dadurch verursachten Mehraufwandes, zu den jeweiligen vereinbarten Stundensätzen, zu.
7. performio setzt in vielen Fällen Software/Dienste von Dritten ein. Es wird darauf hingewiesen, dass eine Leistung von performio in diesen Fällen nur erbracht werden kann, wenn der Kunde diesen Bedingungen zustimmt. performio wird jeweils auf diese Bedingungen im Angebot oder auf andere angemessene Art und Weise hinweisen.
8. Systeme, die von der performio gewartet werden, benötigen immer eine aktuelle Support-Garantie-Abdeckung durch den Hersteller.

§ 4 Nutzungsrechte

1. Die vereinbarten Nutzungsrechte an den von performio erbrachten/ausgelieferten Leistungen und/oder erstellten Werken gehen an den Kunden erst mit vollständigem Zahlungseingang über. Bei wiederkehrenden Leistungen gilt diese Übertragung nur mit Zahlung des jeweiligen monatlichen Mietzinses. Gibt es keine gesonderte Nutzungsrechtvereinbarung in dem zu Grunde liegenden Angebot, so erhält der Kunde grundsätzlich nur ein einfaches, nicht übertragbares, zeitlich unbefristetes (außer Laufzeitverträge: zeitlich befristet auf Vertragslaufzeit) Nutzungsrecht für die bestimmungsgemäße Verwendung.
2. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Offenlegung und/oder Übertragung des Quellcodes, soweit keine zwingenden gesetzlichen Regelungen entgegenstehen.
3. Sämtliche Rechte an jedweder Software stehen im Verhältnis der Vertragspartner ausschließlich performio zu, soweit nach diesen AGB oder einer sonstigen Vereinbarung keine Rechte an den Kunden eingeräumt werden.
4. performio ist berechtigt, jedwede Entwicklung und jedwedes Know-how aus Aufträgen auch frei bei weiteren Aufträgen einzusetzen und nach freiem Belieben zu verwerten.
5. Der Kunde darf eine Software nur in der sich aus dem jeweiligen Angebot ergebenden Systemumgebung und am genannten Standort und für die jeweilige vereinbarte Zahl von Nutzern/Arbeitsplätzen – soweit eine Limitierung vereinbart – nutzen. Der Kunde darf die Software nur für die Verarbeitung seiner eigenen Daten und für seine eigenen internen Geschäftszwecke nutzen und verpflichtet sich, die Software oder Teile davon weder direkt noch indirekt als Datenverarbeitungsservice für Dritte zu nutzen, soweit dies nicht dem Vertragszweck entspricht.
6. Der Kunde darf keine zusätzlichen Kopien der Software anfertigen. Ausgenommen hiervon sind vorübergehende Kopien, welche notwendigerweise im Zuge der vertragsgemäßen Nutzung angefertigt werden müssen. Derartige Kopien dürfen nicht länger als für die erforderliche Dauer einer solchen Nutzung gespeichert werden. Zudem sind Kopien für Testzwecke und die für Sicherheits- oder Archivierungszwecke notwendigen Sicherungskopien gestattet. Sicherungskopien müssen, soweit technisch möglich, mit dem Urheberrechtsvermerk des Original-Datenträgers versehen werden. Die Regelung in Nummer 5 gilt nur, soweit keine zwingenden gesetzlichen Regelungen entgegenstehen.
7. Der Kunde darf die Software und die ihr zur Nutzung eingeräumten Rechte ohne vorherige Zustimmung von performio an Dritte weder direkt noch indirekt veräußern, verschenken oder verleihen, vermieten oder verleasen. Die Befugnis zum Einsatz der Software in einem Netzwerk umfasst nicht das Recht, die Software anderen Unternehmen zur Nutzung zu überlassen.
8. Der Kunde ist nicht berechtigt, die vorhandenen Schutzmechanismen der Software gegen eine unberechtigte Nutzung zu entfernen oder zu umgehen, es sei denn, dies ist erforderlich, um die störungsfreie Nutzung zu erreichen. Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Softwareidentifikation dienende Merkmale dürfen ebenfalls nicht entfernt oder verändert werden. Gleiches gilt für eine Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.

§ 5 Preise, Zahlungsbedingungen, Verzug

1. Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Zugang ohne Abzug zahlbar. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Verzugsregelungen. performio ist nach Mahnung mit angemessener Nachfristsetzung berechtigt, weitere Leistungen zurückzubehalten. § 5 Abs. 5 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen bleibt unberührt.
2. Wird vertraglich ausdrücklich klargestellt, dass es sich bei der angegebenen Vergütungshöhe um eine vorläufige Schätzung handelt, sind spätere Abweichungen durch eine Konkretisierung bzw. Fortschreibung der Projektplanung möglich. performio wird dann dem Kunden anzeigen, wenn der geschätzte Aufwand um mehr als zwanzig Prozent überschritten wird und sich mit dem Kunden über die weitere Vorgehensweise abstimmen.
3. Für angefallene Arbeitszeiten in den Zeiträumen Samstag, Sonntag und an den gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg sowie an Wochentagen in den Zeiten zwischen 17:00 und 09:00 Uhr behält sich performio vor, einen Aufschlag in Höhe von 100 % des jeweils normal geltenden Satzes zu berechnen, soweit nicht anderweitig geregelt. Sofern im jeweiligen Vertrag kein abweichender Aufschlag vereinbart ist, beträgt der Aufschlag 100 %.
4. Einwendungen gegen Entgeltabrechnungen sind gegenüber performio in Textform zu erheben. Rechnungen von performio gelten als vom Kunden genehmigt, wenn ihnen nicht binnen vier Wochen nach Zugang widersprochen wird. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs.
5. performio ist bei Zahlungsverzug des Kunden berechtigt, weitere Leistungen zurückzubehalten und laufende Leistungen zu unterbrechen.
6. Bei vorzeitiger Vertragsbeendigung, gleich welcher Art, sind die bereits erbrachten Leistungen von performio bis zum Wirksamwerden des Beendigungstatbestandes entsprechend der vertraglichen Regelung zu vergüten. Etwaige gesetzliche Ansprüche, die performio auf Grund einer vorzeitigen Beendigung zustehen, werden hiervon nicht berührt. Etwaige Ansprüche aus dieser Nummer 6 sind im Rahmen gesetzlich entstehender Ansprüche anzurechnen.
7. performio kann die laufenden Entgelte einmal jährlich mit Wirkung zum jeweiligen Verlängerungsdatum (§ 8 Abs. 1) anpassen. Die Anpassung ist der Höhe nach begrenzt auf die prozentuale Veränderung des vom Statistischen Bundesamt veröffentlichten Erzeugerpreisindex für Dienstleistungen, Wirtschaftszweig „Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie“ (WZ 2008, Abteilung 62), seit der letzten maßgeblichen Preisfestsetzung. Maßgeblich für die erste Anpassung ist der bei Vertragsschluss zuletzt veröffentlichte Indexstand; für jede weitere Anpassung der Indexstand der jeweils letzten Anpassung nach diesem Absatz. Wird der Index nicht mehr fortgeführt, umbasiert oder umbenannt, tritt der ihn ersetzende amtliche Index bzw. die vom Statistischen Bundesamt veröffentlichte Verkettung an seine Stelle. Sinkt der Index seit der letzten maßgeblichen Preisfestsetzung, ist performio zur entsprechenden Absenkung verpflichtet. performio kündigt die Anpassung spätestens 8 Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform an; unterlässt performio eine mögliche Anpassung, liegt darin kein Verzicht für spätere Zeiträume.
8. Soweit performio zur Leistungserbringung wiederkehrende Leistungen Dritter bezieht (insbesondere Rechenzentrums-, Hosting-, Cloud-, Software-, Schnittstellen- oder LLM-/KI-Leistungen; vgl. § 2 Abs. 3, § 3 Abs. 7 AGB), gilt Folgendes: Ändern sich die dem jeweiligen Entgelt zugrunde liegenden, an Dritte zu zahlenden Bezugskosten gegenüber dem Stand bei Vertragsschluss oder der letzten Anpassung nach diesem Absatz — bei mehreren Drittanbietern gewichtet nach ihrem Anteil am Bezugsvolumen im vorangegangenen Abrechnungszeitraum — um mehr als 15 %, kann performio die betroffenen Entgelte in dem Umfang anpassen, der dem Anteil dieser Drittkosten an den jeweiligen Entgelten entspricht. Die Anpassung ist auf die Weitergabe der tatsächlichen Kostenänderung begrenzt und darf keine Erhöhung der Marge von performio bewirken. Die betroffenen Drittleistungen und die Gewichtung nach dem Bezugsvolumen weist performio dem Kunden auf Verlangen in Textform nach. Eine Anpassung nach Abs. 7 und nach diesem Absatz für denselben Zeitraum erfolgt nur unter wechselseitiger Anrechnung; dieselbe Kostenänderung wird nicht doppelt berücksichtigt. Bei einer Kostensenkung um mehr als 15 % ist die entsprechende Absenkung ebenfalls verpflichtend. performio kündigt die Anpassung spätestens 6 Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform an.

9. Im Fall einer Preiserhöhung nach Abs. 7 oder Abs. 8 kann der Kunde den betroffenen Vertrag innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Ankündigung mit Wirkung zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Anpassung in Textform kündigen. Reine Anpassungen nach dem Index (Abs. 7) berechtigen nur dann zur Sonderkündigung, soweit die Erhöhung 5 % gegenüber der letzten Preisfestsetzung übersteigt. Bei einer Anpassung nach Abs. 8 besteht das Sonderkündigungsrecht ohne diese Schwelle.

§ 6 Gewährleistung/Haftung

1. performio erbringt ihre Leistungen auf dem aktuellen Stand der Technik. Bei jedweder Leistung schuldet performio die branchenübliche Sorgfalt. Bei der Feststellung, ob performio ein Verschulden trifft, ist zu berücksichtigen, dass hochtechnisierte Leistungen im Zusammenhang mit Hardware und Software technisch nicht fehlerfrei machbar sind. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in öffentlichen Äußerungen, insbesondere in Werbemitteln sind keine Beschaffenheitsangaben und keine zugesicherten Eigenschaften. Die Funktionalität der jeweiligen Leistung richtet sich nach der Beschreibung in der Benutzerdokumentation bzw. dem Angebot und den ergänzend hierzu getroffenen Vereinbarungen in Textform.
2. Bei Werkleistungen übernimmt performio die Mängelhaftung dafür, dass die vereinbarten Werkleistungen den auf Grundlage des Vertrages vereinbarten Anforderungen entsprechen und für die vertragsgemäße Nutzung geeignet sind. Die Verjährungsfrist für Mängel nach §§ 634, 434, 435 BGB beträgt ein Jahr.
3. Bei Kaufverträgen beträgt die Gewährleistungsfrist der Rechte aus § 437 Nr. 1 und Nr. 3 BGB für neue Artikel abweichend von § 438 Abs. 1 Nr. 3 BGB ein Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Für gebrauchte Artikel wird die Gewährleistung ausgeschlossen.
4. Solange der Kunde die nach dem jeweiligen Vertrag fällige Vergütung noch nicht vollständig gezahlt hat und er kein berechtigtes Interesse am Zurückbehalt der rückständigen Vergütung hat, ist performio berechtigt, die Nacherfüllung zu verweigern.
5. Die Mängelhaftung ist ausgeschlossen für Mängel, die durch äußere, nicht von performio zu vertretende Einflüsse, oder durch unsachgemäße Nutzung des Kunden verursacht werden. Sie entfällt ebenfalls, wenn der Kunde selbst oder Dritte Änderungen und/oder Ergänzungen an den Leistungen von performio ohne ausdrückliche Genehmigung in Textform vornehmen. Der Kunde kann jedoch den Gegenbeweis erbringen, dass die jeweilige Veränderung und/oder Ergänzung nicht ursächlich für den Mangel ist.
6. Der Kunde wird vor der Geltendmachung von Nacherfüllungsansprüchen mit der gebotenen Sorgfalt prüfen, ob ein der Nacherfüllung unterliegender Mangel gegeben ist. Sofern ein behaupteter Mangel nicht der Verpflichtung zur Nacherfüllung unterfällt (Scheinmangel) oder performio durch eine nicht ausreichend bestimmte Fehlermeldung erhöhten Aufwand hat, kann der Kunde mit den für Verifizierung und Fehlerbehebung erbrachten Leistungen von performio zu ihren jeweils gültigen Vergütungssätzen zuzüglich der angefallenen Auslagen belastet werden, es sei denn, der Kunde hätte den Scheinmangel auch bei Anstrengung der gebotenen Sorgfalt nicht erkennen können.
7. Jedwede Fehlermeldung muss mindestens folgende Kriterien erfüllen:
 - a. Benachrichtigung des performio Helpdesk per E-Mail (tickets@performio.de) oder per Telefon an +49 6202 127 100
 - b. genaue Beschreibung des Problems (Fehler und erwartetes Verhalten) Screenshot der Fehlermeldung, soweit möglich
 - c. einen konkreten Testfall auf dem Testsystem, damit der Fehler nachvollzogen werden kann, soweit möglich
 - d. eine Beschreibung, wie der Fehler reproduziert werden kann
 - e. Remote-Zugangsdaten zum Testsystem, soweit möglich
 - f. aussagefähigen Ansprechpartner zur Problemstellung
8. Bei Mietverhältnissen ist die verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung von performio für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ausgeschlossen.

9. Der Kunde wird performio bei der Mängelfeststellung und -beseitigung unterstützen und unverzüglich Einsicht in die Unterlagen gewähren, aus denen sich die näheren Umstände des Auftretens der Mängel ergeben.
10. Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl von performio durch Beseitigung der Mängel, Lieferung eines Programmes oder einer anderen Sache, das die Mängel nicht hat, oder Aufzeigen von Möglichkeiten, wie die Auswirkungen der Mängel vermieden werden können.
11. Die Mängelbeseitigung durch performio kann auch durch telefonische, schriftliche oder elektronische Handlungsanweisungen an den Kunden erfolgen.
12. Eine Selbstvornahme durch den Kunden ist ausgeschlossen.
13. Erfüllungsort für die Nacherfüllung ist der Sitz von performio. Die Nacherfüllung kann durch telekommunikative Übermittlung von Software erfolgen, es sei denn, die telekommunikative Übermittlung ist dem Kunden, beispielsweise aus Gründen der IT-Sicherheit, nicht zuzumuten.
14. performio ist innerhalb einer angemessenen Frist zu mindestens drei Nacherfüllungsversuchen berechtigt. Das Fehlschlagen eines dritten Nacherfüllungsversuches bedeutet nicht zwingend das endgültige Fehlschlagen der Nacherfüllung, wenn die Art des Mangels oder die Komplexität der Leistung weitere Versuche erfordert und dies dem Kunden unter Berücksichtigung der Umstände des Einzelfalles zumutbar ist.
15. performio haftet unbeschränkt für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, bei arglistigem Verschweigen von Mängeln, bei Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie, für Ansprüche auf Grund des Produkthaftungsgesetzes sowie für Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
16. Für sonstige Schäden haftet performio nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht).
17. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit nach Nummer 16 summenmäßig beschränkt auf die Höhe des vorhersehbaren Schadens, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. In diesen Fällen ist der Schaden jedenfalls auf die Deckungssummen der von performio abgeschlossenen Vermögenshaftpflichtversicherung (500.000 €) je Schadensfall, maximal 1.000.000 € pro Jahr, begrenzt.
18. Die Haftung für mittelbare Schäden, insbesondere entgangenen Gewinn, Produktivitätsausfälle, Betriebsunterbrechungsschäden und Datenverlust bei Dritten, ist – außer in den Fällen der Nr. 15 sowie bei Verletzung von Kardinalpflichten nach Maßgabe der Nr. 16 und 17 – ausgeschlossen.
19. Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet performio insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, regelmäßige, in branchenüblich kurzen Abständen durchzuführende, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
20. Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten auch für die Erfüllungsgehilfen von performio.
21. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

§ 7 Höhere Gewalt

performio ist von der Leistungspflicht in Fällen höherer Gewalt befreit. Als höhere Gewalt gelten alle unvorhergesehenen Ereignisse sowie solche Ereignisse, deren Auswirkungen auf die Vertragserfüllung von keiner Partei zu vertreten sind. Zu diesen Ereignissen zählen insbesondere rechtmäßige Arbeitsk Kampfmaßnahmen, auch in Drittbetrieben, behördliche Maßnahmen sowie Cyberangriffe auf die von performio oder deren Unterauftragnehmern genutzte IT-Infrastruktur, soweit diese trotz angemessener, dem Stand der Technik entsprechender Schutzmaßnahmen nicht verhindert werden konnten.

§ 8 Laufzeit und Kündigung

1. Etwaige Laufzeitverträge werden – soweit nicht anderweitig vereinbart – grundsätzlich für einen Zeitraum von zwei Jahren geschlossen. Das Vertragsverhältnis beginnt mit Vertragsschluss und kann von beiden Parteien schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit gekündigt werden. Der Vertrag verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn nicht fristgemäß gekündigt wird.

2. Unberührt bleibt das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag aus wichtigem Grunde fristlos zu kündigen. Zur fristlosen Kündigung ist performio insbesondere berechtigt, wenn der Kunde fällige Zahlungen trotz Mahnung und Nachfristsetzung nicht leistet oder die vertraglichen Bestimmungen über die Nutzung der SaaS-Dienste verletzt. Eine fristlose Kündigung setzt in jedem Falle voraus, dass der andere Teil in Textform abgemahnt und aufgefordert wird, den vermeintlichen Grund zur fristlosen Kündigung in angemessener Zeit zu beseitigen.

§ 9 Rechte von performio

1. performio ist dazu berechtigt, weitere Spezialisten zu Detailfragenstellung hinzuzuziehen, eingesetzte bzw. genannte Projektmitarbeiter jederzeit durch vergleichbar qualifizierte Ressourcen zu ersetzen, Unterauftragnehmer natürlicher sowie juristischer Person einzusetzen, (soweit gesetzlich zulässig) Daten, die das Auftragsverhältnis betreffen, im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung bzw. Vertragsabwicklung zu nutzen und selbst oder durch Erfüllungsgehilfen auf Datenträgern zu speichern und aufzubewahren und während der Vertragslaufzeit den Namen des Kunden, dessen Logo und die Art der konkreten Tätigkeit als Referenz zu verwenden. Der Kunde kann der Nutzung als Referenz jederzeit in Textform widersprechen.
2. performio ist zur sofortigen Sperre jedweder Leistung berechtigt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass gespeicherte Daten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen und/oder der begründete Verdacht besteht, dass performio sich durch eine etwaige Mitwirkung an vorbezeichneten Handlungen beteiligen würde. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte performio davon in Kenntnis setzen. performio hat den Kunden, in Rücksprache mit zuständigen Behörden und Gerichten, von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

§ 10 Reisekosten

1. Kosten für Reisen zum vereinbarten Projektort des Kunden sowie sonstige auftragsveranlasste Reisekosten werden von dem Kunden erstattet.
2. Reisekosten sind dabei insbesondere Aufwendungen für Verpflegung in Höhe der gesetzl. Verpflegungspauschale je Reisetag, Flüge, Übernachtungen, Bahnfahrt 1. Klasse, Mietwagen, Taxi, PKW-Benutzung, Car-Sharing oder andere Transportdienstleister, Parkgebühren und dergleichen.
3. Bei Fahrten mit dem PKW von performio Mitarbeitern sind 0,90 EUR je Kilometer zu erstatten.
4. performio betreibt dabei eine kostenorientierte Planung, wobei der Kunde die Möglichkeit hat, eigene Hotelkontingente bzw. Hotelkonditionen oder Mietwagenfirmenverträge anzubieten.

§ 11 Abwerbungsverbot

Der Kunde verpflichtet sich, während der Dauer der Zusammenarbeit der Parteien und für einen Zeitraum von einem Jahr danach keine Mitarbeiter von performio abzuwerben oder ohne Zustimmung von performio anzustellen. Für jeden Fall der schuldhaften Zuwiderhandlung verpflichtet sich der Kunde, eine Vertragsstrafe in Höhe eines Bruttojahresgehalts des abgeworbenen Mitarbeiters zu zahlen. Kein Verstoß gegen Satz 1 liegt vor, wenn der Mitarbeiter sich initiativ oder auf eine allgemeine, nicht gezielt an Mitarbeiter von performio gerichtete Stellenausschreibung bewirbt.

§ 12 Schlussbestimmungen

1. Soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland hat, oder nach Vertragsschluss seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt aus dem Inland verlegt oder sein Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist, ist ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten

aus und in Verbindung mit dem Vertragsverhältnis zwischen den Parteien in allen diesen Fällen der Geschäftssitz von performio.

2. Sollte eine Bestimmung dieser Vereinbarung unwirksam sein oder während der Vertragsdauer unwirksam werden, so wird diese Vereinbarung in allen übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt und gilt unverändert weiter. Die unwirksame Bestimmung soll durch eine andere, zulässige Bestimmung ersetzt werden, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Änderungen oder Ergänzungen des jeweiligen Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit mindestens der Textform.

§ 13 Datenschutz

Soweit performio im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten des Kunden im Auftrag verarbeitet, schließen die Parteien eine gesonderte Auftragsverarbeitungsvereinbarung gemäß Art. 28 DSGVO. Die Einzelheiten der Datenverarbeitung ergeben sich aus der jeweiligen Auftragsverarbeitungsvereinbarung. Die Auftragsverarbeitungsvereinbarung ist vor Beginn der Verarbeitung zu schließen. Bei Widersprüchen im datenschutzrechtlichen Regelungsbereich geht die Auftragsverarbeitungsvereinbarung vor.

B. Besondere Bedingungen

I. Dienstleistungen

§ 1 Pflichten des Kunden

Die Pflichten des Kunden ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung und dem Angebot von performio sowie diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Der Kunde ist auf jeden Fall zur aktiven Mitarbeit verpflichtet.

§ 2 Pflichten von performio

1. Die Pflichten von performio ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag sowie diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. performio schuldet nicht den vom Kunden angestrebten Erfolg/Kundenzielsetzung der beauftragten Leistungen.
2. Im Rahmen der Dienstleistungen wird performio ausschließlich beratend oder in der Erbringung von sonstigen Leistungen, bei denen kein Erfolg geschuldet wird, tätig. Die Verantwortung für die gesamten Aufgaben sowie alle damit verbundenen Entscheidungen liegen ausschließlich beim Kunden.
3. Dem Kunden gegenüber erfolgt eine schriftliche Mitteilung, falls dessen für die Projektarbeit vorgesehenen Mitarbeiter nicht oder nicht im vereinbarten Umfang zur Verfügung stehen oder wenn diese nicht über die erforderlichen Fachkenntnisse oder Unternehmenserfahrungen verfügen.
4. Vorgänge oder Ereignisse, die sich nach Beendigung von Arbeitsschritten oder dem Auftrag selbst ereignen, verpflichten performio nicht, die bereits erarbeiteten Erkenntnisse zu aktualisieren oder an den Kunden weitergegebene Informationen zu überarbeiten.

II. Werkleistungen

§ 1 Pflichten von performio

Die Pflichten von performio ergeben sich aus dem jeweiligen Vertrag sowie diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Grundsätzlich sind die Leistungen von performio als Dienstleistungen zu qualifizieren, bei denen kein konkreter Erfolg geschuldet wird, soweit dies nicht entsprechend angeboten und ausdrücklich kommuniziert wird. Die folgenden Regelungen gelten für den Fall, dass ausnahmsweise Werkleistungen vorliegen sollten.

§ 2 Abnahme

1. Nach Abschluss der jeweiligen Phase stellt performio das Werk zur Abnahme bereit.
2. Bei der Abnahme überprüft der Kunde mit Unterstützung von performio die vertragsgemäße Funktionalität des Werkes. Über den Verlauf der Abnahmeprüfung wird ein Protokoll geführt. In diesem werden die noch zu behebenden Mängel unter Angabe ihrer Mängelkategorien aufgelistet. Liegen keine wesentlichen Mängel vor, erteilt der Kunde die Abnahme unter Vorbehalt.
3. Einzelne Leistungen von performio können Gegenstand von Teilabnahmen sein. Hat der Kunde eine vorbehaltlose Teilabnahme erklärt, kann er eine Verweigerung der Gesamtabnahme nicht auf Mängel der entsprechend abgenommenen Teilleistung stützen, welche bereits im Zeitpunkt der Teilabnahme für ihn erkennbar waren und nicht gerügt wurden. Sollte der Kunde trotz des endgültigen Scheiterns der Gesamtabnahme entsprechend abgenommene Teilleistungen produktiv genutzt haben, wird er performio für die gezogenen Nutzungen einen angemessenen Wertersatz bezahlen.
4. Die Abnahme bedarf grundsätzlich einer Erklärung. Das Werk gilt jedoch – auch ohne formelle Abnahmeerklärung – als abgenommen, wenn der Kunde das Werk produktiv nutzt. Als abgenommen gilt das Werk auch, wenn performio dem Kunden nach Fertigstellung des Werks eine angemessene Frist zur Abnahme gesetzt hat und der Kunde die Abnahme nicht innerhalb dieser Frist unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert hat.

III. Wartung und Support

§ 1 Vertragsgegenstand

Diese Bedingungen beziehen sich ausschließlich auf das beim Kunden eingeführte und im Angebot referenzierte Produkt oder Gewerk und spezifizieren die durch performio zu erbringenden Leistungen.

§ 2 Leistungsumfang

1. Die von performio gegenüber dem Kunden zu erbringenden Wartungs- und/oder Supportleistungen bestimmen sich nach dem zugrundeliegenden Angebot seitens performio. Im Rahmen der Leistungen unterstützt performio Kunden grundsätzlich in der alltäglichen Verwendung bestimmter Leistungen auf Basis einer Dienstleistung mit Berechnung nach Zeitaufwand. Dies beinhaltet in der Regel die Beantwortung von fachlichen und technischen Fragen zu dem Produkt, dessen Funktionen, Datenein- und -ausgabe sowie die Unterstützung in der Handhabung und Bedienung des Produktes.
2. Eine Softwarewartung im Störfall/Fehlerfall erfolgt nur an der jeweils letzten durch performio bereitgestellten Version des Produktes. Der Kunde ist für den Erwerb und die entsprechend notwendigen Update-Installationen selbst verantwortlich.
3. performio liefert – soweit vereinbart – weiterhin unterjährig, in einem durch performio nach billigem Ermessen gewählten Rhythmus, Updates des Produktes an Kunden aus, damit dieser von allgemeinen Fehlerkorrekturen oder Weiterentwicklungen des Produktes profitieren kann.
4. performio ist zu einer Anpassung von Leistungen an sich ändernde rechtliche oder sonstige regulatorische Anforderungen oder zu Anpassungen an etwaige Änderungen, die in der Software, ob durch den Hersteller der Software oder Dritte, erfolgen, nicht verpflichtet.
5. Im Rahmen der Updates des Produktes erhält der Kunde nicht das Recht auf Nutzung lizenzpflichtiger Funktionen, die er nicht lizenzrechtlich erworben hat. performio erbringt auf Grundlage des jeweiligen Vertrages keinerlei über den Kernbereich hinausgehenden Leistungen. Insbesondere schuldet performio nicht:

- a. Hinweise und Beratung im Hinblick auf Veränderungen an Leistung, die nicht Gegenstand der über den Vertrag geschuldeten Leistungen sind, insbesondere nicht Anpassungen an neue Produkte und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Kunden oder an sonstige oder gesetzliche Neuerungen.
- b. Beratung über eine mögliche Anpassung der Software an eine geänderte Hardware und/oder Software-Umgebung des Kunden, einschließlich neuer Programmversionen oder die Umsetzung dessen.
- c. Beratung über geänderte technische Rahmenbedingungen (Datenbank-Update, Systemupdate, Plattformupdate u.a.).
- d. Sonstige Anpassungen, Beratung, Ergänzungen und Erweiterungen der Software, egal aus welchem Grund, soweit nicht ausdrücklich geschuldet.
- e. Schulungen und weitere Fachbereichsunterstützungen /-beratungen.

§ 3 Servicezeiten

Eine bestimmte Erreichbarkeit respektive Servicezeiten sind, soweit nicht gesondert vereinbart, nicht geschuldet.

IV. Schulungen

§ 1 Leistungsbeschreibung

performio bietet im Übrigen auch die Konzeption und Durchführungen von Schulungen an. Etwaiger Umfang, Zielgruppe, Teilnehmerzahl und Durchführung der Schulungen werden im jeweiligen Vertrag/Angebot festgelegt. performio ist nicht zu einem bestimmten Schulungserfolg verpflichtet. performio unterliegt im Hinblick auf die Durchführung seiner Tätigkeiten und der Gestaltung der Arbeitszeit keinen Weisungen des Kunden.

§ 2 Stornierung

Der Schulungsauftrag kann vom Kunden kostenfrei sechs Wochen vor Veranstaltungsbeginn storniert werden. Stellt sich nach Ablauf dieser Frist heraus, dass der Kunde den vereinbarten Schulungstermin – gleichgültig aus welchem Grund – nicht wahrnehmen kann, bemüht sich der Kunde, in Absprache mit performio einen Alternativtermin anzubieten. Können sich die Parteien auf keinen Alternativtermin einigen, sind bei einer Absage

- a. weniger als sechs bis drei Wochen vor dem vereinbarten Schulungstermin 50 %
 - b. weniger als drei Wochen vor dem vereinbarten Schulungstermin 90 %
- des Nett Honorars zzgl. Umsatzsteuer vom Kunden an performio zu zahlen.

§ 3 Kündigung

Außer der Stornierung in § 2 ist der Vertrag nicht ordentlich kündbar. Der Vertrag kann von beiden Parteien aus wichtigem Grund fristlos gekündigt werden.

V. Lizenzkauf

§ 1 Leistungsbeschreibung

Gegenstand dieser Bedingungen ist die dauerhafte Überlassung von Software in dem jeweils angebotenen/vereinbarten Umfang.

§ 2 Übergabe und Installation

Die Software wird dem Kunden in einer marktüblichen Weise (Digitaler Download) übergeben. Die Installation erfolgt durch performio im Rahmen einer getrennten Beauftragung, soweit geschuldet.

VI. Software as a Service (SaaS)/Hosting

§ 1 Vertragsgegenstand

1. performio erbringt für den Kunden SaaS-Leistungen über das Medium Internet im Bereich Software sowie Hosting-Leistungen.
2. Vertragsgegenstand ist die
 - a. Überlassung der jeweils im Rahmen eines Angebots näher bezeichneten Software von performio zur Nutzung über das Internet und
 - b. Einräumung von Speicherplatz auf externen Servern zu dem vorgenannten Zweck oder anderen vertraglich festgelegten Zwecken.
3. performio ist es gestattet, bei der Einräumung von Speicherplatz Nachunternehmer einzubeziehen.

§ 2 Softwareüberlassung

1. performio stellt dem Kunden – soweit vereinbart - für die Dauer des jeweiligen Vertrages die vereinbarte Software in der jeweils aktuellen Version über das Internet entgeltlich zur Verfügung. Zu diesem Zweck richtet performio die Software auf einem Server ein, der über das Internet für den Kunden erreichbar ist.
2. Der jeweils aktuelle Funktionsumfang der Software ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot oder sonstigen Vereinbarungen.
3. performio ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, die Software laufend weiter zu entwickeln und diese durch laufende Updates und Upgrades nach eigenem Ermessen zu verbessern, auch über Dritte.

§ 3 Einräumung von Speicherplatz

1. performio überlässt dem Kunden – soweit vereinbart - einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten. Der Kunde kann auf diesem Server Inhalte bis zum vertraglich vereinbarten Umfang ablegen. Sofern der Speicherplatz zur Speicherung der Daten nicht mehr ausreichen sollte, wird performio den Kunden hiervon verständigen. Der Kunde kann entsprechende Kontingente nachbestellen vorbehaltlich Verfügbarkeit bei performio.
2. performio trägt grundsätzlich dafür Sorge, dass die gespeicherten Daten über das Internet abrufbar sind.
3. Der Kunde ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

§ 4 Support

Ein über die Pflichten aus diesem Vertrag hinausgehender Support ist nicht geschuldet, soweit nicht gesondert vereinbart.

§ 5 Unterbrechung/Beeinträchtigung der Erreichbarkeit

1. Anpassungen, Änderungen und Ergänzungen der vertragsgegenständlichen SaaS-Dienste sowie Maßnahmen, die der Feststellung und Behebung von Funktionsstörungen dienen, werden nur dann zu einer vorübergehenden

Unterbrechung oder Beeinträchtigung der Erreichbarkeit führen, wenn dies aus technischen Gründen zwingend notwendig ist.

2. Die Verfügbarkeit der SaaS-Dienste beträgt 98 % im Monatsdurchschnitt, gemessen am Übergabepunkt des Rechenzentrums. Geplante Wartungsarbeiten werden mit einer Ankündigungsfrist von mindestens 5 Werktagen angekündigt, auf maximal 8 Stunden pro Kalendermonat begrenzt und vorrangig in den Zeitraum werktags 22:00 bis 06:00 Uhr gelegt; sie werden nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet. Die Verfügbarkeit darf nicht länger als 48 zusammenhängende Stunden beeinträchtigt oder unterbrochen sein. Soweit die im jeweiligen Angebot bezeichnete Hersteller-SLA eine niedrigere Verfügbarkeit vorsieht, schuldet performio keine darüber hinausgehende Verfügbarkeit.

§ 6 Pflichten des Kunden

1. Der Kunde verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen, die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen.
2. Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die geschützten Bereiche der Software durch geeignete Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zwecke wird der Kunde, soweit erforderlich, seine Mitarbeiter auf die Einhaltung des Urheberrechts hinweisen.
3. Der Kunde ist für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der SaaS-Dienste erforderlichen Daten und Informationen verantwortlich.
4. Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.
5. Der Kunde bekommt von performio eine „User ID“ und ein Passwort, die zur weiteren Nutzung der SaaS-Dienste erforderlich sind. Der Kunde ist verpflichtet, „User ID“ und Passwort geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen.
6. Die von dem Kunden auf dem für ihn bestimmten Speicherplatz abgelegten Inhalte können urheber- und datenschutzrechtlich geschützt sein. Der Kunde räumt performio hiermit das Recht ein, die auf dem Server abgelegten Inhalte dem Kunden bei dessen Abfragen über das Internet zugänglich machen zu dürfen und, insbesondere sie hierzu zu vervielfältigen und zu übermitteln sowie zum Zwecke der Datensicherung vervielfältigen zu können.

§ 7 Haftung für Drittanbieter-Infrastruktur

1. Soweit performio zur Leistungserbringung Infrastruktur Dritter (insbesondere Cloud-Plattformen, Rechenzentren, Hosting-Dienstleister) einsetzt, haftet performio nicht für deren Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit, es sei denn, performio trifft bei der Auswahl oder Überwachung ein Verschulden. Die Pflicht zur sorgfältigen Auswahl und zur Information des Kunden über wesentliche Störungen bleibt unberührt. Die zwingende Haftung aus Teil A § 6 Nr. 15 bis 17 bleibt unberührt.
2. Soweit der Kunde selbst Infrastruktur Dritter beistellt oder direkt mit Dritten kontrahiert und performio diese lediglich nutzt, haftet performio nicht für Mängel oder Ausfälle der beigestellten Infrastruktur. performio haftet insoweit nur, soweit ein Schaden auf eigenes Verschulden bei der Nutzung oder Integration der beigestellten Infrastruktur zurückzuführen ist.

§ 8 Haftung bei Nichtverfügbarkeit

Für Schäden des Kunden, die aus der vorübergehenden Nichtverfügbarkeit der SaaS-Dienste oder des Hostings resultieren (insbesondere Produktivitätsausfälle, entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechungsschäden), haftet performio nur nach Maßgabe von Teil A § 6 Nr. 15 bis 17. Im Übrigen ist die Haftung für Schäden aus

Verfügbarkeitseinschränkungen, die über den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden hinausgehen, ausgeschlossen.

§ 9 Anbieterwechsel, Datenportabilität

1. Der Kunde ist berechtigt, jederzeit und unabhängig von einer vereinbarten Mindestvertragslaufzeit, zu einem anderen Anbieter, der die gleiche Dienstleistung abdeckt, zu wechseln oder die Übertragung aller exportierbaren Daten und anderer digitaler Vermögenswerte zu der IKT-Infrastruktur in den eigenen Räumlichkeiten des Kunden zu verlangen. Ein Dienst der gleichen Dienstleistung wird angenommen, wenn der Dienst dasselbe Hauptziel und dasselbe Dienstmodell für die Datenverarbeitung hat sowie dieselben Hauptfunktionen aufweist wie der Dienst von performio. Die maßgebliche Dienstleistung richtet sich nach § 1 dieses Abschnitts sowie den Leistungsbeschreibungen im Angebot und/oder dem zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag. Als exportierbare Daten gelten die vom Kunden im Rahmen der Nutzung des Dienstes eingegebenen oder aus der Nutzung resultierenden Daten einschließlich zugehöriger Metadaten, die aus dem Dienst extrahiert werden können. Nicht erfasst werden Daten, die ausschließlich der internen Funktionsweise des Dienstes dienen, geschützte Inhalte Dritter oder von performio (z. B. proprietäre Strukturen, Algorithmen, Lizenzen oder Geschäftsgeheimnisse), einschließlich solcher Ergebnisse, Modelle oder Ausgabedaten, deren Offenlegung Rückschlüsse auf die Funktionsweise oder von performio eingesetzte algorithmische Verfahren zulassen würde, soweit ihre Übertragung nicht zwingend für die weitere Nutzung durch den Kunden erforderlich ist. Eine Auflistung der exportierbaren und nicht exportierbaren Daten ist in der Anlage 1 zu diesen AGB zu finden.
2. Der Kunde zeigt performio die Einleitung des Anbieterwechsels mindestens zwei Monate vor dessen Durchführung in Textform an (Ankündigungsfrist). Die übrigen Kündigungsregelungen bleiben hiervon unberührt.
3. Die Übergangsfrist für die Übertragung der Daten beträgt höchstens 30 Kalendertage ab Ablauf der Ankündigungsfrist (Übergangszeitraum).
4. Ist der Übergangszeitraum technisch nicht durchführbar, so teilt performio dies dem Kunden innerhalb von 14 Arbeitstagen nach Beantragung des Wechsels mit, begründet dies und gibt einen alternativen Übergangszeitraum an, der sieben Monate nicht überschreiten darf.
5. Der Kunde ist berechtigt, den Übergangszeitraum einmal um einen von ihm für angemessen gehaltenen Zeitraum zu verlängern. Der jeweilige Vertrag läuft während des Übergangszeitraums unverändert fort.
6. Sofern der Anbieterwechsel vor Ablauf der regulären Vertragslaufzeit erfolgt und zu einer vorzeitigen Beendigung führt, hat der Kunde performio eine Ausgleichszahlung in Höhe der noch ausstehenden Entgelte der Restlaufzeit zu zahlen.
7. performio wird die Ausstiegsstrategie des Kunden unterstützen, insbesondere durch Bereitstellung der hierfür einschlägigen Informationen. performio ist zu einem Wechselerfolg nicht verpflichtet und insbesondere nicht verpflichtet, Leistungen in der Infrastruktur des neuen Anbieters zu erbringen.
8. Während des Übergangszeitraums unterstützt performio den Kunden, indem performio (a) dem Kunden und autorisierten Dritten beim Vollzug des Wechsels angemessene Unterstützung leistet, soweit technisch möglich; (b) mit der gebotenen Sorgfalt handelt, um die Geschäftskontinuität aufrechtzuerhalten und die vertragsgemäßen Dienste fortzusetzen; (c) den Kunden über bekannte Risiken für die unterbrechungsfreie Erbringung der Dienste unterrichtet; (d) für ein hohes Maß an Sicherheit während des Wechsels sorgt, insbesondere hinsichtlich der Datenübertragung und während des Datenzugriffs im Abrufzeitraum nach Absatz 10.
9. performio stellt dem Kunden folgende Informationen bereit: (a) eine Auflistung aller Kategorien von Daten und digitalen Vermögenswerten, die übertragen werden können (Anlage 1 Abschnitt A); (b) eine Auflistung der Datenkategorien, die für die interne Funktionsweise des Dienstes spezifisch sind und von der Übertragung ausgenommen sind, soweit die Gefahr einer Verletzung von Geschäftsgeheimnissen besteht (Anlage 1 Abschnitt B); (c) eine allgemeine Beschreibung der technischen, organisatorischen und vertraglichen Maßnahmen zum Schutz vor widerrechtlichem internationalen staatlichen Zugang.

10. Nach Ablauf des Übergangszeitraums erhält der Kunde für 30 Kalendertage die Möglichkeit, seine Daten abzurufen (Abrufzeitraum). Während des Abrufzeitraums bleibt das Sicherheitsniveau nach Absatz 8 lit. (d) bestehen.
11. Der Kunde hat performio innerhalb der Ankündigungsfrist mitzuteilen, ob er (a) zu einem anderen Anbieter wechselt (mit Angabe des neuen Anbieters), (b) zu einer IKT-Infrastruktur in eigenen Räumlichkeiten übergeht oder (c) die Löschung seiner exportierbaren Daten verlangt.
12. Der Vertrag gilt in Bezug auf die exportierbaren Daten als beendet, sobald der Wechsel erfolgreich abgeschlossen ist oder nach Ablauf der Ankündigungsfrist, sofern der Kunde die Löschung seiner Daten verlangt. performio informiert den Kunden gesondert über die Beendigung.
13. performio löscht sämtliche exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte nach Ablauf des Abrufzeitraums, sofern der Wechsel erfolgreich vollzogen wurde und keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Auf Verlangen bestätigt performio die Löschung in Textform.
14. Die Kosten für den Wechsel werden wie folgt geregelt: (a) Bis zum 11. Januar 2027 kann performio für den Vollzug des Wechsels ermäßigte Entgelte erheben, die ausschließlich den direkt zurechenbaren, nachweisbaren Kosten entsprechen. (b) Ab dem 12. Januar 2027 werden für den Vollzug des Wechsels keine Entgelte erhoben. (c) Über die gesetzlichen Mindestpflichten hinausgehende Zusatzleistungen (z. B. beschleunigte Migration, Konvertierungen in Sonderformate, projektbezogene Unterstützung) sind gesondert zu beauftragen und werden nach den jeweils gültigen Vergütungssätzen abgerechnet.

VII. Software-Miete

§ 1 Vertragsgegenstand

Vertragsgegenstand ist die auf die Vertragslaufzeit beschränkte mietweise Überlassung der jeweils im Rahmen eines Angebots näher bezeichneten Software von performio zur vertragsgemäßen Nutzung.

§ 2 Softwareüberlassung

1. performio stellt dem Kunden zu Beginn des jeweiligen Vertrages die vereinbarte Software in der jeweils aktuellen Version entgeltlich in einem marktüblichen Standard zur Verfügung.
2. Der jeweils aktuelle Funktionsumfang der Software ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot.
3. performio beseitigt nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten in angemessenem Zeitrahmen sämtliche Softwarefehler nach diesen Bestimmungen.

§ 3 Support

Ein über die Pflichten aus diesem Vertrag hinausgehender Support ist nicht geschuldet, soweit nicht gesondert vereinbart.

§ 4 Rechte und Pflichten des Kunden

1. Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Kunde zur Rückgabe sämtlicher Originaldatenträger sowie der vollständigen ihm überlassenen Dokumentationen, Materialien und sonstigen Unterlagen verpflichtet. Das Programm samt Dokumentation ist performio kostenfrei zuzustellen. Bei einem Transport durch Dritte ist die Sendung auf gesichertem Transportweg (eingeschriebener Brief, Postwertpaket oder ähnliches) aufzugeben und in angemessener Höhe zu versichern, mindestens in Höhe der zwölffachen Monatsmiete. Die ordnungsgemäße Rückgabe umfasst auch die vollständige und endgültige Löschung sämtlicher gegebenenfalls vorhandenen Kopien. Bei ausschließlich digital bereitgestellter Software genügt anstelle der Rückgabe die vollständige und endgültige Löschung sämtlicher Kopien; der Kunde hat die Löschung auf Verlangen in Textform zu bestätigen.

2. performio kann auf die Rückgabe verzichten und die Löschung des Programms sowie die Vernichtung der Dokumentation anordnen. Übt performio dieses Wahlrecht aus, wird performio dies dem Kunden ausdrücklich mitteilen.
3. Der Kunde wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er nach Beendigung des Vertragsverhältnisses die Software nicht weiterbenutzen darf und im Falle der Nichtbeachtung das Urheberrecht des Rechtsinhabers verletzt.

Anlage 1 zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen
Exportierbare und nicht exportierbare Daten gemäß § 9 Abs. 1 und 9 (SaaS/Hosting)
(EU) 2023/2854 – Data Act

Abschnitt A – Exportierbare Daten und digitale Vermögenswerte

Die folgenden Kategorien von Daten und digitalen Vermögenswerten können im Rahmen eines Anbieterwechsels oder einer Rückführung in die eigene Infrastruktur des Kunden exportiert und übertragen werden:

Kategorie	Beschreibung / Umfang
Kundenstammdaten	Vom Kunden eingegebene oder verwaltete Stammdaten (z. B. Firmendaten, Kontakte, Benutzerkonten, Berechtigungen)
Transaktionsdaten	Im Rahmen der Nutzung erzeugte Vorgangsdaten (z. B. Aufträge, Buchungen, Tickets, Workflows, Protokolleinträge)
Konfigurationsdaten	Vom Kunden vorgenommene Einstellungen, Anpassungen und Parametrierungen der Software (z. B. Rollen, Regelwerke, Feldkonfigurationen)
Dokumenten- und Dateiablage	Vom Kunden hochgeladene oder im Dienst erzeugte Dateien, Dokumente, Anhänge und Medien
Berichtsdaten / Reports	Vom Kunden erstellte oder konfigurierte Berichte, Dashboards und deren zugrunde liegende Datenaggregationen
Metadaten	Zeitstempel, Versionshistorien, Tags, Kategorisierungen und Verknüpfungen, soweit sie den exportierbaren Daten zugeordnet sind
Schnittstellenkonfigurationen	Vom Kunden eingerichtete API-Verbindungen, Integrationskonfigurationen und Mapping-Definitionen
Nutzungsdaten (anonymisiert)	Aggregierte, dem Kunden zurechenbare Nutzungsstatistiken, soweit in der Benutzeroberfläche zugänglich

Das Exportformat richtet sich nach den technischen Möglichkeiten des Dienstes. performio stellt die Daten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format bereit (z. B. CSV, JSON, XML, SQL-Dump oder über dokumentierte API-Schnittstellen).

Abschnitt B – Nicht exportierbare Daten (interne Funktionsdaten)

Die folgenden Datenkategorien sind für die interne Funktionsweise des Dienstes spezifisch und von der Übertragung nach § 9 ausgenommen, da ihre Offenlegung Geschäftsgeheimnisse verletzen würde (Art. 25 Abs. 3 lit. b VO (EU) 2023/2854):

Kategorie	Begründung der Ausnahme
Proprietäre Datenbank- und Indexstrukturen	Interne Speicher- und Indexierungslogik, die Rückschlüsse auf die Architektur der Software ermöglicht
Algorithmen und Berechnungsmodelle	Proprietäre Geschäftslogik, Scoring-Modelle, Regelengines und deren Parameter
Interne Audit- und Systemlogs	Logs, die ausschließlich der Systemüberwachung, Fehlerdiagnose und Sicherheitsanalyse dienen und keine kundenbezogenen Inhaltsdaten enthalten

Cache- und temporäre Verarbeitungsdaten	Zwischenergebnisse, Session-Daten und Caches, die der Laufzeitoptimierung dienen
Lizenzierte Drittinhalte	Daten, Schnittstellen oder Module, die von Drittanbietern lizenziert sind und deren Weitergabe lizenztlich untersagt ist
Trainings- und Modelldaten (KI)	Soweit KI-Funktionen eingesetzt werden: Trainingsdaten, Modellgewichte und Hyperparameter, die nicht kundenspezifisch sind

Die Ausnahmen nach Abschnitt B behindern oder verzögern den Anbieterwechsel nicht. Soweit Teile der in Abschnitt B genannten Daten für die Nutzung durch den Kunden zwingend erforderlich sind, werden sie nach Möglichkeit in abstrahierter oder aggregierter Form bereitgestellt.

Abschnitt C – Technische und organisatorische Maßnahmen gegen widerrechtlichen internationalen staatlichen Zugang

Die Maßnahmen umfassen insbesondere:

- Hosting ausschließlich in Rechenzentren innerhalb der EU/des EWR
- Verschlüsselung der Daten im Ruhezustand (AES-256) und bei der Übertragung (TLS 1.2+)
- Zugriffskontrollen nach dem Prinzip der geringsten Berechtigung (Least Privilege)
- Protokollierung aller administrativen Zugriffe
- Vertragliche Verpflichtung aller Unterauftragnehmer auf gleichwertige Schutzmaßnahmen
- Prüfung und Bewertung behördlicher Herausgabeverlangen im Rahmen der VO (EU) 2023/2854.

Stand: Juli 2026 / Diese Anlage ist Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.