# Allgemeine Vertragsbedingungen („AVB“)

## Inhaltsverzeichnis


**Allgemeine Vertragsbedingungen („AVB“) ..... 1**

*1. Geltungsbereich und Aufbau ..... 1*

*2. Vertragsschluss ..... 2*

*3. Vertragsgegenstand und Nutzungsrechte ..... 2*

*4. Technische Voraussetzungen ..... 3*

*5. Verfügbarkeit und Störungen ..... 4*

*6. Vergütung und Zahlungsbedingungen ..... 4*

*7. Entgeltanpassung ..... 5*

*8. Mitwirkungspflichten und Schutzobliegenheiten des Kunden ..... 5*

*9. Verzögerung der Leistung, höhere Gewalt und Änderungsverlangen ..... 6*

*10. Rechte am geistigen Eigentum ..... 6*

*11. Datenschutz und Vertraulichkeit ..... 7*

*12. Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) ..... 7*

*13. Haftung und Schadensersatz ..... 8*

*14. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung ..... 9*

*15. Übertragung der Rechte und Pflichten ..... 10*

*16. Vertragsänderungen ..... 10*

*17. Schlussbestimmungen ..... 10*


## 1. Geltungsbereich und Aufbau

1.1 Die process era GmbH („process era“) bietet Standardsoftware sowie einzelne Module hiervon („Software“) zur Nutzung an – in der Regel im Rahmen eines Software-as-a-Service Modells („SaaS“) über eine Telekommunikations-verbindung.

1.2 Ergänzend erbringt process era unterstützende Leistungen wie Beratung, Schulung oder Support. Diese Leistungen werden entweder auf Basis von Leistungsbeschreibungen, Scopes of Work („SOW“) oder nach Aufwand („Time and Material“) erbracht. Die Abrechnung kann dabei beispielsweise über zuvor vereinbarte Leistungskontingente erfolgen.

1.3 Diese AVB regeln den rechtlichen Rahmen für die Nutzung der Software und der damit verbundenen oder separat beauftragten Leistungen.

1.4 Die Vertragsbestandteile gelten in folgender Rangfolge; im Kollisionsfall geht die höherstehende Regelung vor:

a) Einzelvertrag (Angebot, Bestellung und – sofern erstellt – Auftragsbestätigung);

b) Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV);

c) Vertragsbedingungen für AI-Services (AI-VB), soweit die AI-Services genutzt werden;

d) Service Level Agreement (SLA);
e) Leistungsbeschreibung (ALB, spezifische Leistungsbeschreibungen, SOW) und ggf. Vertraulichkeitsvereinbarung (NDA);
f) diese AVB.

Abweichend von dieser Rangfolge gilt für die Haftung ausschließlich Ziff. 13 dieser AVB, soweit der Einzelvertrag nicht ausdrücklich eine abweichende Haftungsregelung enthält.

1.5 Abweichende oder ergänzende Geschäftsbedingungen des Kunden („Kunden-AGB“) werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn process era ihnen nicht ausdrücklich widerspricht oder in Kenntnis solcher Bedingungen Leistungen erbringt oder Zahlungen entgegennimmt. Sie gelten nur, soweit process era ihnen ausdrücklich in Textform zugestimmt hat. Im Übrigen gelten diese AVB.

1.6 Diese AVB gelten nur gegenüber Unternehmern (§ 14 BGB), juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

1.7 Im Sinne dieser AVB bedeutet „Einzelvertrag“ der Vertrag nach Ziff. 1.4 a); „ALB“ die Allgemeine Leistungsbeschreibung von process era; „Account“ das Nutzerkonto des Kunden für die Software; „Credits“ vorausbezahlte Verbrauchseinheiten, die der Kunde für Leistungen nach der Preisliste einsetzen kann; „Vertragsjahr“ jeweils zwölf Monate ab Vertragsstart.

## 2. Vertragsschluss

2.1 Ein Vertrag mit process era kommt insbesondere wie folgt zustande:

- Annahme eines schriftlichen oder elektronischen process era -Angebots durch den Kunden – etwa per Rücksendung eines unterzeichneten Formblatts (z. B. im Rahmen eines Angebots) oder durch Nutzung der angebotenen Leistungen;
- Annahme eines verbindlichen Kundenangebots durch process era, z. B. per E-Mail oder durch Rücksendung eines gegengezeichneten Formblatts;
- schriftliche oder elektronische Freigabe eines Leistungsabrufs (z. B. SOW oder Einsatz von Credits) durch den Kunden im Rahmen einer bestehenden Vereinbarung.

Gegenüber Kunden nach Ziff. 2.2 Satz 2 kommt ein Vertragsschluss durch bloße Nutzung der Leistungen nicht in Betracht.

2.2 Die Auftragsbestätigung gibt den Vertragsinhalt wieder. Schreiben gesetzliche oder satzungsmäßige Vorschriften für den Kunden eine besondere Form, Vertretungsbefugnis oder ein Beschlussorgan vor (insbesondere bei juristischen Personen des öffentlichen Rechts und kommunalen Unternehmen), kommt der Vertrag erst zustande, wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind. Der Kunde stellt deren Einhaltung sicher und weist auf Verlangen die Vertretungsbefugnis nach. process era ist zur Bereitstellung der Leistungen erst nach Vertragsschluss verpflichtet.

## 3. Vertragsgegenstand und Nutzungsrechte

3.1 Der Kunde erhält für die Dauer des Vertrags ein einfaches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht an der jeweils bereitgestellten Software. Ein Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes besteht nicht.

3.2 Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag. Neue Versionen, Updates oder Upgrades unterliegen denselben Nutzungsbedingungen wie die ursprünglich bereitgestellte Software.

3.3 Die Software darf ausschließlich im vertraglich vereinbarten Umfang und gemäß dem jeweils geltenden Lizenzmodell genutzt werden. Eine Nutzung durch nicht lizenzierte Dritte, Vervielfältigung, Dekompilierung oder sonstige missbräuchliche Verwendung ist untersagt. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software zur Erbringung eigener Leistungen gegenüber Dritten –

weder entgeltlich noch unentgeltlich – einzusetzen, sofern diese nicht ausdrücklich durch die vereinbarte Lizenz erfasst sind. Eine darüberhinausgehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von process era.

3.4 Bei Verstößen gegen die vereinbarten Nutzungsrechte ist process era nach vorheriger Abmahnung in Textform mit angemessener Fristsetzung [14 Tage] berechtigt, den Zugang zu sperren; bei gravierenden oder wiederholten Verstößen ist eine Sperrung auch ohne Abmahnung zulässig. process era kann für die Mehrnutzung eine Nachlizenzierung zu den bei Vertragsschluss gültigen Listenpreisen für den Zeitraum der Mehrnutzung verlangen. Weitergehende Ansprüche bleiben unberührt.

3.5 process era darf die vertragsgemäße Nutzung der Software höchstens einmal je Vertragsjahr, bei begründetem Verdacht eines Verstoßes auch häufiger, prüfen oder durch einen zur Verschwiegenheit verpflichteten, nicht im Wettbewerb mit dem Kunden stehenden Dritten (z. B. Wirtschaftsprüfer) prüfen lassen. Bei SaaS-Leistungen erfolgt die Prüfung vorrangig anhand der bei process era vorhandenen Nutzungsdaten. Die Prüfung ist mindestens 14 Tage vorher in Textform anzukündigen, findet während der üblichen Geschäftszeiten statt und beschränkt sich auf lizenzrelevante Informationen (insbesondere Nutzeranzahl, Module, Umgebungen). Auf personenbezogene Daten und Inhalte des Kunden wird nicht zugegriffen. Bestehende Geheimhaltungspflichten des Kunden (z. B. Sozialgeheimnis, Amtsverschwiegenheit) werden gewahrt. process era trägt die Prüfkosten, es sei denn, die Prüfung ergibt eine nicht unerhebliche Unterlizenzierung (mehr als 5 %).

3.6 Dienstleistungen wie Beratung, Schulung oder Support unterliegen keinem Nutzungsrecht im urheberrechtlichen Sinne. Sie werden auf Basis gesonderter Vereinbarungen (z. B. Leistungsbeschreibung, SOW) als Dienst- oder Werkleistungen erbracht. Sofern im Rahmen solcher Leistungen urheberrechtlich geschützte Inhalte – etwa Schulungsunterlagen, Präsentationen oder Dokumentationen – bereitgestellt werden, verbleiben die Urheberrechte grundsätzlich bei process era. Eine Nutzung durch den Kunden ist nur im Rahmen der vertraglich eingeräumten Rechte zulässig; weitergehende Nutzungsrechte bedürfen einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung.

3.7 Für Werkleistungen (z. B. Konfiguration, Customizing) gilt: a) process era zeigt die Abnahmebereitschaft in Textform an; der Kunde prüft die Leistung innerhalb von 10 Werktagen und erklärt die Abnahme oder rügt Mängel unter nachvollziehbarer Beschreibung. b) Die Abnahme darf nicht wegen unwesentlicher Mängel verweigert werden. c) Die Abnahme gilt als erklärt, wenn der Kunde innerhalb der Frist keine wesentlichen Mängel rügt oder die Leistung produktiv nutzt; auf diese Folge weist process era in der Anzeige hin. d) Bei Mängeln leistet process era nach ihrer Wahl Nachbesserung oder Neuherstellung. Schlägt die Nacherfüllung nach dem zweiten Versuch fehl, gelten die gesetzlichen Rechte. e) Mängelansprüche verjähren in 12 Monaten ab Abnahme; dies gilt nicht in den Fällen der Ziff. 13.1.

## 4. Technische Voraussetzungen

4.1 Die Nutzung der Leistungen von process era setzt bestimmte technische Voraussetzungen auf Kundenseite voraus. Diese ergeben sich aus den jeweils gültigen technischen Unterlagen, die dem Kunden vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellt werden.

4.2 Der Kunde ist verpflichtet, sich vor Vertragsschluss über diese Voraussetzungen zu informieren und deren Erfüllung sicherzustellen.

4.3 Störungen oder Einschränkungen, die auf unzureichende technische Voraussetzungen beim Kunden zurückzuführen sind, begründen keine Mängelrechte.

## 5. Verfügbarkeit und Störungen

5.1 process era stellt die Software mit einer Verfügbarkeit von mindestens 98,0 % im Monatsmittel am Übergabepunkt (Ausgang des Rechenzentrums von process era zum öffentlichen Netz) bereit („Basisverfügbarkeit“). Verfügbarkeit ist der Anteil eines Kalendermonats, in dem die Kernfunktionen der Software für den Kunden nutzbar sind. Bei der Berechnung bleiben unberücksichtigt: (a) angekündigte Wartungsfenster von höchstens 8 Stunden je Monat außerhalb der Geschäftszeiten [Mo–Fr 8–18 Uhr], die mindestens 5 Werktage vorher mitgeteilt werden; (b) Ausfälle, die auf Umständen aus dem Verantwortungsbereich des Kunden beruhen (insbesondere Ziff. 4.3 und 8) einschließlich der Internetanbindung des Kunden; (c) Ausfälle infolge höherer Gewalt (Ziff. 9.3).

5.2 Wird die Basisverfügbarkeit unterschritten oder ist die Gebrauchstauglichkeit der Software erheblich eingeschränkt, kann der Kunde das Entgelt nach den gesetzlichen Vorschriften mindern. Für Unterschreitungen der Basisverfügbarkeit wird die Minderung pauschaliert: bei einer Verfügbarkeit unter 98,0 % bis 95,0]% 5 %, unter 95,0 % bis 90,0 % 10 %, unter 90,0 % 25 % des Monatsentgelts. Beiden Parteien bleibt der Nachweis einer höheren bzw. geringeren Minderung vorbehalten. Weitere gesetzliche Rechte des Kunden bleiben im Rahmen der Ziff. 13 unberührt.

5.3 Die Parteien können in einem Service Level Agreement (SLA) höhere Verfügbarkeitswerte, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, Messverfahren, Berichte und Gutschriften vereinbaren. Ein SLA wird nur Vertragsbestandteil, wenn es im Einzelvertrag ausdrücklich einbezogen wird. Soweit es abweichende Verfügbarkeitswerte enthält, ersetzen diese die Basisverfügbarkeit nach Ziff. 5.1. Enthält es keine Regelung zur Minderung oder Gutschrift, gilt Ziff. 5.2. Gutschriften nach dem SLA werden auf Minderungsansprüche aus demselben Ereignis angerechnet und umgekehrt.

## 6. Vergütung und Zahlungsbedingungen

6.1 Die Vergütung für Leistungen von process era ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag, den jeweils gültigen Preislisten und/oder einem schriftlichen Angebot. Dies gilt sowohl für die Nutzung der Software als auch für Zusatzleistungen (z. B. Beratung, Schulung, Customizing), die nach Time and Material abgerechnet werden. Maßgeblich ist die bei Vertragsschluss gültige Preisliste. Spätere Änderungen von Preislisten gelten nur nach Maßgabe von Ziff. 7.

6.2 Das Nutzungsentgelt für SaaS-Leistungen wird jeweils zu dem im Einzelvertrag oder im Angebot festgelegten Zeitpunkt, ab dem die vereinbarte Hauptleistung bereitgestellt werden soll („Vertragsstart“), für das Vertragsjahr im Voraus berechnet und ist – sofern nicht anders vereinbart - innerhalb von 30 Tagen nach Zugang der Rechnung fällig.

6.3 Die Erbringung von Zusatzleistungen nach dem Vertragsstart hat keine Auswirkungen auf die Fälligkeit des Nutzungsentgelts.

6.4 Befindet sich der Kunde mit einer unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderung in Verzug und zahlt er nicht innerhalb von 14 Tagen nach Zugang einer Zahlungserinnerung in Textform, in der auf die Folgen hingewiesen wird, ist process era berechtigt, den Zugang zur Software vorübergehend zu sperren und weitere Dienstleistungen bis zur Zahlung zurückzustellen. Die Sperre ist unverzüglich aufzuheben, sobald der Rückstand ausgeglichen ist; die Entgelte laufen während der Sperre weiter. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung nach Ziff. 14.6 und sonstige gesetzliche Rechte bleiben unberührt..

6.5 Bei Zahlungsverzug des Kunden gelten die gesetzlichen Regelungen, insbesondere Verzugszinsen nach § 288 Abs. 2 BGB und die Pauschale nach § 288 Abs. 5 BGB. Die Rechte nach Ziff. 6.4 bleiben unberührt.

6.6 Erweiterungen des Leistungsumfangs (z. B. zusätzliche Nutzerlizenzen) werden ab dem Zeitpunkt der Erweiterung berechnet. Reduzierungen werden erst zum Ende des jeweils vereinbarten Leistungszeitraums wirksam und müssen mindestens 3 Monate vor dessen Ablauf angekündigt

werden. Eine Rückerstattung oder Entgeltminderung während des laufenden Zeitraums erfolgt nicht.

6.7 Alle Preise verstehen sich in Euro zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer, sofern nicht ausdrücklich eine andere Währung vereinbart wurde.

6.8 Rechnungen und Zahlungserinnerungen werden elektronisch erstellt. Änderungen der Abrechnungsinformationen sind process era unverzüglich in Textform mitzuteilen.

6.9 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen gegen Forderungen von process era aufrechnen.

6.10 Leistungskontingente sind ab Bereitstellung für 24 Monate gültig. Nicht abgerufene Kontingente verfallen nach Ablauf der Gültigkeit ohne Erstattung. Die Gültigkeit verlängert sich um den Zeitraum, in dem abgerufene Leistungen aus von process era zu vertretenden Gründen nicht erbracht werden. process era weist den Kunden spätestens drei Monate und erneut vier Wochen vor Ablauf in Textform an die zuletzt mitgeteilte Kontaktadresse auf den drohenden Verfall hin. Kontingente sind nicht auf Dritte übertragbar.

## 7. Entgeltanpassung

7.1 process era kann die Entgelte für wiederkehrende Leistungen sowie die Stunden- und Tagessätze für Dienstleistungen erstmals nach Ablauf von 12 Monaten ab Vertragsstart anpassen. Danach ist höchstens eine Anpassung je Vertragsjahr zulässig, jeweils mit Wirkung zum Beginn eines Vertragsjahres.

7.2 Die Anpassung erfolgt nach billigem Ermessen (§ 315 BGB). Sie richtet sich nach der Entwicklung der Kosten, die für die Leistungserbringung maßgeblich sind, insbesondere Hosting und Rechenzentrum, Lizenzen und Dienste Dritter (einschließlich KI-Dienste) sowie Personal. Sinken diese Kosten, gibt process era die Senkung nach denselben Maßstäben weiter.

7.3 process era teilt die Anpassung mindestens 6 Wochen vor ihrem Wirksamwerden in Textform mit und nennt die maßgeblichen Gründe.

7.4 Übersteigt die einzelne Erhöhung 8% des bisherigen Entgelts oder übersteigen mehrere Erhöhungen innerhalb von 24 Monaten zusammen 15 %, kann der Kunde den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Erhöhung kündigen. Die Kündigung muss innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Mitteilung in Textform erfolgen. process era weist in der Mitteilung auf dieses Kündigungsrecht hin. Kündigt der Kunde nach Satz 1, werden im Voraus gezahlte Entgelte für die Zeit nach dem Vertragsende anteilig erstattet. Kündigt der Kunde nicht, wird die Entgeltanpassung zum angekündigten Zeitpunkt wirksam.

7.5 Entgeltänderungen infolge einer vom Kunden veranlassten Änderung des Leistungsumfangs (z. B. zusätzliche Lizenzen) richten sich nach der Preisliste und Ziff. 6.6. Sie sind keine Anpassung im Sinne dieser Ziff. 7.

## 8. Mitwirkungspflichten und Schutzobliegenheiten des Kunden

8.1 Nach Vertragsschluss stellt der Kunde alle zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Ansprechpartner und Zugänge unverzüglich bereit. Verzögerungen aufgrund fehlender Mitwirkung gehen nicht zu Lasten von process era. Erbringt der Kunde Mitwirkungsleistungen nicht rechtzeitig, verlängern sich vereinbarte Termine angemessen. process era kann den dadurch entstehenden Mehraufwand zu den vereinbarten Sätzen berechnen. process era kann dem Kunden eine angemessene Frist zur Nachholung setzen und ist nach fruchtlosem Fristablauf berechtigt, die betroffenen Leistungen bis zur Nachholung auszusetzen. Die Rechte nach §§ 642, 643 BGB bleiben unberührt.

8.2 Der Kunde trifft angemessene Schutzmaßnahmen gegen Schadsoftware und hat Zugangs- sowie Nutzungsdaten (z. B. Benutzerkennungen, Passwörter, API-Schlüssel) vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Bei Verdacht auf Missbrauch ist process era unverzüglich zu informieren.

8.3 Weitere Mitwirkungspflichten können sich aus produktspezifischen Leistungsbeschreibungen ergeben.

## 9. Verzögerung der Leistung, höhere Gewalt und Änderungsverlangen

9.1 Gerät process era mit der Leistungserbringung in Verzug, kann der Kunde nach erfolgloser, angemessener Nachfristsetzung den Vertrag kündigen. Mahnungen und Nachfristen bedürfen der Schriftform.

9.2 Verzögerungen infolge von Änderungswünschen des Kunden, fehlender Mitwirkung oder auf Kundenwunsch unterbrochener Leistungen führen nicht zu einem Verzug von process era. Dies gilt insbesondere auch für Dienstleistungen, die auf Basis von Aufwand oder vorab vereinbarten Leistungskontingenten erbracht werden. Neue Termine sind einvernehmlich festzulegen. Wartezeiten und Mehraufwände kann process era gesondert abrechnen.

9.3 Höhere Gewalt befreit die betroffene Partei für die Dauer und im Umfang ihrer Auswirkungen von ihren Leistungspflichten. Höhere Gewalt sind von außen kommende, nicht vorhersehbare und auch bei zumutbarer Sorgfalt nicht abwendbare Ereignisse, insbesondere Naturkatastrophen, Pandemien, Krieg, Terror, großflächige Strom- oder Netzausfälle, behördliche Anordnungen und rechtmäßige überregionale Streiks. Der Ausfall von Unterauftragnehmern oder Lieferanten sowie krankheitsbedingte Ausfälle von Mitarbeitenden gelten nur dann als höhere Gewalt, wenn sie ihrerseits auf einem solchen Ereignis beruhen und der Partei keine zumutbare Ersatzlösung zur Verfügung steht.

Die betroffene Partei unterrichtet die andere unverzüglich und ergreift zumutbare Maßnahmen zur Schadensminderung. Für die Dauer der Nichtleistung entfällt die Vergütungspflicht für die betroffene Leistung; im Voraus gezahlte Entgelte für diesen Zeitraum werden erstattet oder verrechnet. Dauert das Ereignis länger als 90 Tage, kann jede Partei den Vertrag mit einer Frist von 30 Tagen in Textform kündigen. Bereits erbrachte Leistungen werden anteilig vergütet.

9.4 Änderungswünsche des Kunden hinsichtlich des Leistungsumfangs können im Rahmen eines gesondert zu vereinbarenden Änderungsverfahrens berücksichtigt werden. Eine Verpflichtung zur Umsetzung besteht nicht. Die Vergütung erfolgt auf Basis des jeweils gültigen Vergütungsmodells, sofern keine abweichende Vereinbarung getroffen wird.

## 10. Rechte am geistigen Eigentum

10.1 Alle Rechte an geistigem Eigentum – einschließlich Urheber-, Marken-, Patent- und sonstiger Schutzrechte – an der Software, ihren Bestandteilen, Benutzeroberflächen, zugrunde liegenden Technologien und Dokumentationen verbleiben ausschließlich bei process era. Kein Angebot, keine Bestellung und kein Vertrag begründen einen Übergang dieser Rechte auf den Kunden.

10.2 Dem Kunden ist es untersagt, Hinweise auf Schutzrechte zu verändern, zu entfernen oder unkenntlich zu machen. Ebenso ist es ihm nicht gestattet, Marken, Handelsnamen, Logos oder Domainnamen von process era oder ähnliche, verwechslungsfähige Bezeichnungen zu registrieren oder zu verwenden.

10.3 Arbeitsergebnisse, die im Rahmen von Dienstleistungen (z. B. Beratung, Konfiguration, Customizing, Schulung) erbracht werden, verbleiben im geistigen Eigentum von process era, sofern nichts Abweichendes schriftlich vereinbart ist. Der Kunde erhält daran ein nicht ausschließliches und nicht übertragbares Nutzungsrecht zur vertragsgemäßen Verwendung. Das Nutzungsrecht besteht für die Dauer des Vertrags; an Konfigurationen und Customizing besteht es für die Dauer der Nutzung der Software. Es umfasst die Nutzung im eigenen Betrieb des Kunden. Daten und Inhalte des Kunden sowie vom Kunden bereitgestellte Vorlagen und

Unterlagen sind keine Arbeitsergebnisse im Sinne dieser Ziffer; die Rechte daran verbleiben beim Kunden.

## 11. Datenschutz und Vertraulichkeit

11.1 Soweit process era bei der Leistungserbringung personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, schließen die Parteien eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO (AVV). Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten durch process era als Verantwortliche (z. B. Vertragsanbahnung, Abrechnung, Kontaktdaten von Mitarbeitenden des Kunden) enthält die Datenschutzerklärung von Kunden unter www.processera.de/datenschutz. Sie ist nicht Vertragsbestandteil..

11.2 Zur Vertragserfüllung darf process era die vom Kunden bereitgestellten Daten vervielfältigen, speichern und technisch verarbeiten (z. B. Formatänderungen, Speicherung in Ausfallsystemen). Dies gilt auch für Daten, die im Rahmen von Dienstleistungen verarbeitet oder erstellt werden.

11.3 Alle im Rahmen dieses Vertrags erhaltenen oder erstellten Informationen sind vertraulich zu behandeln und ausschließlich zum Zweck der Vertragserfüllung zu verwenden. Dies gilt insbesondere für als vertraulich gekennzeichnete Informationen sowie für Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse. Die Parteien verpflichten sich zur Wahrung der Vertraulichkeit gemäß dem Geschäftsgeheimnisgesetz („GeschGehG“). Die Verpflichtung gilt auch über das Vertragsende hinaus. Die Vertraulichkeitspflicht gilt nicht für Informationen, die (a) öffentlich bekannt sind oder werden, ohne dass dies auf einer Pflichtverletzung beruht, (b) der empfangenden Partei bereits rechtmäßig bekannt waren oder rechtmäßig von Dritten mitgeteilt wurden, (c) unabhängig entwickelt wurden oder (d) aufgrund gesetzlicher, behördlicher oder gerichtlicher Anordnung oder zur Erfüllung gesetzlicher Informations-, Transparenz- und Prüfungspflichten (z. B. Rechnungsprüfung, Aufsichtsbehörden) offenzulegen sind. In den Fällen des lit. d) informiert die offenlegende Partei die andere vorab, soweit zulässig. Die Weitergabe an Berater, Unterauftragnehmer und verbundene Unternehmen ist zulässig, wenn diese zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.

11.4 Weitere datenschutzrechtliche Regelungen, insbesondere zur Auftragsverarbeitung, zur Nutzung von Subunternehmern und zur Datenverantwortung bei SaaS-Leistungen, ergeben sich aus der jeweils abgeschlossenen AVV.

11.5 Der Kunde ist für die von ihm in der Software gespeicherten Inhalte verantwortlich und speichert dort keine rechtswidrigen Inhalte. Für die Freistellung gilt Ziff. 13.10.

11.6 process era verarbeitet vom Kunden bereitgestellte Daten und Inhalte (Kundendaten) ausschließlich zur Erbringung der vereinbarten Leistungen und nach den Weisungen des Kunden. Eine Verwendung von Kundendaten zum Training oder zur Weiterentwicklung von KI-Modellen oder zu sonstigen eigenen Zwecken von process era ist ausgeschlossen. process era darf Betriebs- und Fehlerdaten ohne Bezug zu einer identifizierbaren Person (insbesondere ohne Nutzerkennungen, IP-Adressen, Session-IDs und Inhalte von Kundendaten) für Betrieb, Sicherheit, Support und Produktverbesserung verwenden. process era stellt durch technische Maßnahmen sicher, dass kein Personenbezug entsteht und auch in Verbindung mit dem Tenant keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen möglich sind. Erweiterte Nutzungs- und Diagnosedaten darf process era nur verwenden, wenn der Kunde im Einzelvertrag oder über die Tenant-Einstellungen zugestimmt hat. Die Zustimmung ist jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerruflich.

## 12. Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI)

12.1 Die Software enthält KI-gestützte Funktionen, insbesondere zur Generierung von Prozessdiagrammen und Textbeschreibungen („KI-Funktionen“). Für KI-Funktionen im Standardumfang gilt diese Ziff. 12. KI-Funktionen dienen der Unterstützung menschlicher

Entscheidungen. Ihre Ergebnisse können unvollständig oder fehlerhaft sein. process era beachtet die Anforderungen der Verordnung (EU) 2024/1689 (KI-Verordnung), soweit sie process era als Anbieter oder Betreiber betreffen.

12.2 Automatisierte Entscheidungen mit rechtlichen oder ähnlich erheblichen Auswirkungen erfolgen nur unter angemessener menschlicher Kontrolle. Der Kunde wird über den Einsatz informiert.

12.3 Verbotene KI-Praktiken im Sinne des Artikel 5 EU AI Act - insbesondere manipulative Systeme, Social Scoring oder biometrische Echtzeitüberwachung - werden nicht eingesetzt.

12.4 KI-gestützte Inhalte (z. B. Analysen, Empfehlungen) sind vom Kunden eigenverantwortlich zu prüfen. process era haftet nicht für Entscheidungen, die ausschließlich auf solchen Inhalten beruhen. KI-gestützte Inhalte (z. B. Analysen, Empfehlungen) sind Entscheidungshilfen und können unvollständig oder unzutreffend sein. Der Kunde prüft sie vor ihrer Verwendung eigenverantwortlich auf Richtigkeit und Eignung für den konkreten Anwendungsfall und trifft seine Entscheidungen in eigener Verantwortung. Die Haftung von process era richtet sich ausschließlich nach Ziff. 13. Ein Mitverschulden des Kunden bei unterlassener Prüfung bleibt unberührt (§ 254 BGB).

12.5 Bietet process era KI-Funktionen als gesonderte Leistung an („AI-Services“), gelten dafür ergänzend die AI-VB in der bei Aktivierung gültigen Fassung. Die AI-VB werden nur Vertragsbestandteil, wenn der Kunde ihnen im Einzelvertrag oder bei Aktivierung der AI-Services ausdrücklich in Textform zustimmt. process era stellt sie dem Kunden vor der Zustimmung zur Verfügung. Bis dahin besteht kein Anspruch auf AI-Services. Änderungen der AI-VB richten sich nach Ziff. 16. Der Kunde verpflichtet sich, die AI-VB einzuhalten.

## 13. Haftung und Schadensersatz

13.1 process era haftet unbeschränkt

- bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,
- für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- bei Arglist und bei Übernahme einer ausdrücklich übernommenen Garantie, im Umfang der Garantie
- nach dem Produkthaftungsgesetz.

13.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet process era nur für den vertragstypischen, bei Vertragsschluss vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Bei SaaS-Leistungen ist das insbesondere die Bereitstellung der Software im vereinbarten Umfang. Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

13.3 In den Fällen der Ziff. 13.2 ist die Haftung von process era je Schadensfall auf einen Betrag von EUR 5.000 und für alle Schadensfälle innerhalb eines Vertragsjahres insgesamt auf einen Betrag von EUR 30.000 begrenzt. „Vertragsjahr“ sind jeweils zwölf Monate ab Vertragsstart.

13.4 Für den Verlust von Daten haftet process era bei leichter Fahrlässigkeit nur in Höhe des Aufwands, der bei ordnungsgemäßer, dem Gefahrenpotenzial angemessener Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung angefallen wäre. Schuldet der Kunde nach der Leistungsbeschreibung selbst Datensicherungen, bemisst sich der Aufwand nach der letzten ordnungsgemäß erstellten Datensicherung von process era. Ziff. 13.3 bleibt unberührt. .

13.5 Die verschuldensunabhängige Haftung von process era für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren (§ 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB), ist ausgeschlossen.

13.6 Gezahlte Gutschriften und Entgeltminderungen nach dem SLA werden auf Schadensersatzansprüche aus demselben Ereignis angerechnet.

13.7 Schadensersatzansprüche des Kunden verjähren in einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht in den Fällen der Ziff. 13.1.

13.8 Die Haftungsregelungen dieser Ziff. 13 gelten auch zugunsten der Organe, Mitarbeitenden, Erfüllungsgehilfen und Unterauftragnehmer von process era.

13.9 Für Dienstleistungen, die nach Aufwand oder über Leistungskontingente erbracht werden, schuldet process era die sorgfältige Erbringung der vereinbarten Leistung, nicht einen bestimmten Erfolg. Für Werkleistungen gilt Ziff. 3.7.

13.10 Wird process era von Dritten wegen Inhalten oder Handlungen in Anspruch genommen, die der Kunde schuldhaft zu vertreten hat, stellt der Kunde process era von diesen Ansprüchen einschließlich angemessener Rechtsverteidigungskosten frei. process era informiert den Kunden unverzüglich über die Inanspruchnahme, stimmt die Verteidigung mit ihm ab und erkennt Ansprüche nicht ohne Zustimmung des Kunden an.

13.11 Die Regelungen dieser Ziff. 13 gelten für alle Ansprüche aus dem Vertragsverhältnis, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich des AVV und der AI-VB, soweit zwingende gesetzliche Vorschriften nicht entgegenstehen. Die Haftung gegenüber betroffenen Personen nach Art. 82 DSGVO bleibt unberührt. Für den Innenausgleich zwischen den Parteien gelten die Ziff. 13.2 bis 13.4.

## 14. Vertragslaufzeit und Vertragsbeendigung

14.1 Die Vertragslaufzeit wird im Einzelvertrag festgelegt. Ergänzende Regelungen zur Laufzeit und Kündigung einzelner Leistungen ergeben sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag oder den produktspezifischen Bestimmungen innerhalb dieser Vertragsbedingungen.

14.2 Für SaaS gilt ergänzend:

- Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von 36 Monaten ab Vertragsstart, sofern der Einzelvertrag nichts Abweichendes regelt.
- Danach verlängert er sich jeweils um 12 Monate, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit oder der jeweiligen Verlängerungsperiode gekündigt wird..
- Das Recht des Kunden, nach Art. 23 ff. Data Act den Wechsel zu einem anderen Anbieter oder zur Eigenverwaltung zu verlangen, bleibt unberührt. Der Kunde kann den Wechselprozess mit einer Frist von höchstens zwei Monaten einleiten. Für Übergangszeitraum, Datenexport, Unterstützung und Entgelte gilt Ziff. 14.9. Eine angemessene Vorfälligkeitsentschädigung für die restliche Mindestlaufzeit richtet sich nach Art. 25 Abs. 2 und Art. 29 Data Act.

14.3 Kündigt process era aus einem vom Kunden zu vertretenden wichtigen Grund, kann process era Schadensersatz verlangen. Der Schaden umfasst die bis zum frühestmöglichen Ende bei ordentlicher Kündigung vereinbarte Vergütung abzüglich ersparter Aufwendungen und dessen, was process era durch anderweitige Verwendung der Leistungskapazität erwirbt oder zu erwerben böswillig unterlässt.

14.4 Dienstleistungen, die auf Basis von Aufwand oder vorab vereinbarten Leistungskontingenten erbracht werden, unterliegen keiner festen Vertragslaufzeit, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart. Sie enden mit vollständiger Leistungserbringung bzw. mit Ablauf der Gültigkeit des jeweiligen Kontingents. Eine ordentliche Kündigung ist nicht erforderlich.

14.5 Der Vertrag kann unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsfrist zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt werden. Kündigungen bedürfen der Textform (§ 126b BGB), soweit nicht zwingend eine strengere Form vorgeschrieben ist.

14.6 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses der kündigenden Partei unzumutbar ist, etwa in folgenden Fällen:

- Zahlungsverzug trotz Mahnung;
- Eröffnung oder Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen der anderen Partei;

- schwerwiegender Vertragsverstoß – einschließlich rechtswidriger Nutzung der Leistungen oder Verstoß gegen Lizenzbedingungen – der trotz schriftlicher Abmahnung nicht innerhalb von 30 Tagen behoben wird.

14.7 Angebote und Preisinformationen, die process era während der Vertragslaufzeit zum bestehenden Leistungsumfang übermittelt, dienen der Information. Sie ändern den bestehenden Vertrag nicht und führen nicht zu einem neuen Vertrag, solange der Kunde sie nicht nach Ziff. 2.1 annimmt.

14.8 Schadenspauschalen gelten nur, wenn sie im Einzelvertrag oder in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich geregelt und dem Kunden vor Vertragsschluss in Textform mitgeteilt wurden. Dem Kunden bleibt der Nachweis eines geringeren Schadens vorbehalten.

14.9 Der Kunde kann seine Daten bis zum Ablauf von 30 Tagen nach Vertragsende (Übergangszeitraum) in einem gängigen, maschinenlesbaren Format [CSV/JSON/XML] selbst exportieren oder gegen Vergütung nach Preisliste von process era exportieren lassen. process era unterstützt einen Wechsel zu einem anderen Anbieter oder zur Eigenverwaltung nach Maßgabe von Art. 25 Data Act und stellt hierfür die erforderlichen Informationen bereit. Nach Ablauf des Übergangszeitraums löscht process era die Daten des Kunden innerhalb von 60 Tagen, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Daten in Datensicherungen werden im regulären Zyklus überschrieben, spätestens nach 90 Tagen. Auf Verlangen bestätigt process era die Löschung in Textform. Wechselentgelte richten sich nach den Vorgaben des Art. 29 Data Act.

## 15. Übertragung der Rechte und Pflichten

15.1 Die Abtretung von Rechten sowie die Übertragung des Vertrags oder von Pflichten bedürfen der vorherigen Zustimmung der anderen Partei in Textform; sie darf nicht unbillig verweigert werden. process era darf den Vertrag ohne Zustimmung auf ein verbundenes Unternehmen oder im Rahmen einer Gesamtrechtsnachfolge oder eines Betriebsübergangs auf einen Rechtsnachfolger übertragen, wenn dieser gleichwertig leistungsfähig ist, der Kunde hierdurch nicht unzumutbar benachteiligt wird (insbesondere kein Wechsel der Datenverarbeitung in ein Drittland ohne angemessenes Schutzniveau) und der Kunde mit einer Frist von vier Wochen in Textform informiert wird. Gesetzliche Abtretungsrechte (insbesondere § 354a HGB) bleiben unberührt.

15.2 process era ist berechtigt, sich zur Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten Subunternehmer zu bedienen. process era bleibt gegenüber dem Kunden für die ordnungsgemäße Leistungserbringung verantwortlich und haftet für Subunternehmer wie für eigenes Handeln.

Soweit Subunternehmer personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeiten (Unterauftragsverarbeiter), richten sich deren Einsatz, Wechsel und das Widerspruchsrecht des Kunden ausschließlich nach § 5 des Auftragsverarbeitungsvertrags (AVV). Die bei Vertragsschluss eingesetzten Unterauftragsverarbeiter sind in Anlage 3 zum AVV aufgeführt.

15.3 Für SaaS gilt ergänzend: Das Hosting der Software und die technische Bereitstellung der Infrastruktur für die SaaS-Leistungen erfolgen in einem von process era beauftragten Rechenzentrum. Die Verantwortung für die ordnungsgemäße Leistungserbringung verbleibt bei process era.

## 16. Vertragsänderungen

16.1 process era kann diese AVB, die ALB, das SLA und die AI-VB, soweit sie einbezogen sind, mit Wirkung für bestehende Verträge nur nach den folgenden Regeln ändern.

16.2 Redaktionelle Änderungen. Änderungen ohne Auswirkung auf Rechte und Pflichten (z. B. Korrektur von Schreibfehlern, Formatierung, aktualisierte Kontaktdaten oder Links) werden mit Veröffentlichung unter www.processera.de/vertragsbedingungen wirksam. process era informiert den Kunden darüber spätestens bei Inkrafttreten in Textform.

16.3 Änderungen mit Widerspruchsrecht: process era kann Bestimmungen aus triftigem Grund ändern, wenn das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht wesentlich berührt wird und die Änderung dem Kunden zumutbar ist. Triftige Gründe sind ausschließlich:

a) Änderungen der Rechtslage, der Rechtsprechung oder behördlicher Vorgaben,

b) technische Weiterentwicklungen, die vereinbarte Funktionen nicht einschränken,

process era teilt solche Änderungen mindestens 6 Wochen vor Inkrafttreten in Textform mit. Widerspricht der Kunde nicht bis zum Inkrafttreten in Textform, gilt die Änderung als angenommen. process era weist in der Mitteilung auf das Widerspruchsrecht, die Frist und die Folge des Schweigens gesondert hin. Widerspricht der Kunde, gilt die bisherige Fassung fort. Ist die Änderung jedoch aus zwingenden rechtlichen Gründen nach lit. a) erforderlich, um die Leistungen rechtskonform erbringen zu können, ist process era berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendermonats zu kündigen. Process era weist hierauf in der Mitteilung gesondert hin. Im Voraus gezahlte Entgelte für die Zeit nach Vertragsende werden anteilig erstattet.

16.4 Änderungen nur mit Zustimmung. Alle übrigen Änderungen bedürfen der ausdrücklichen Zustimmung des Kunden in Textform; Schweigen gilt nicht als Zustimmung. Das betrifft insbesondere Leistungsumfang, Preise (außer nach Ziff. 7), Laufzeit und Kündigung, Haftung sowie die Werte im SLA.

16.5 Weiterentwicklung der Software. Neue Versionen und Funktionsänderungen im Rahmen der laufenden Weiterentwicklung sind keine Vertragsänderung, solange vereinbarte Funktionen nicht wesentlich eingeschränkt werden. Für den Wechsel von Unterauftragsverarbeitern gilt ausschließlich § 5 AVV.

## 17. Schlussbestimmungen

17.1 Auf dieses Vertragsverhältnis findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Das UN-Kaufrecht (CISG) ist ausgeschlossen.

17.2 Sofern der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist ausschließlich Augsburg Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, soweit die nach § 38 ZPO zulässig ist. Für andere Kunden gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

17.3 Vor Einleitung eines Gerichtsverfahrens bemühen sich die Parteien um eine einvernehmliche Lösung, indem sie Streitigkeiten zunächst zwischen den Vertragsverantwortlichen und anschließend auf Ebene der Geschäftsleitung zu klären versuchen. Sie können sich einvernehmlich auf ein Schlichtungsverfahren, bevorzugt bei der Hamburger Schlichtungsstelle für IT-Streitigkeiten einigen. Unbestrittene Forderungen, das Mahnverfahren, gesetzliche Fristen und der einstweilige Rechtsschutz bleiben unberührt. Während eines Schlichtungsverfahrens ist die Verjährung gehemmt (§ 203 BGB). .

17.4 Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform, soweit nicht zwingende Formvorschriften, insbesondere des Kommunalrechts, etwas anderes verlangen. Der Vorrang individueller Vertragsabreden (§ 305b BGB) bleibt unberührt.

17.5 Sofern der Kunde dem nicht ausdrücklich widerspricht, ist process era berechtigt, den Namen des Kunden sowie freigegebene Kennzeichen (z. B. Logo) in angemessener Weise zu Marketing- und Referenzzwecken zu verwenden. Dies umfasst insbesondere die Nutzung in Präsentationen, auf der Website, in sozialen Medien und in Printmedien. Die Verwendung erfolgt ausschließlich zur Darstellung der Geschäftsbeziehung und ohne weitergehende inhaltliche Aussagen über Art oder Umfang der Leistungen, sofern keine gesonderte Zustimmung des Kunden vorliegt. Der Kunde kann dieser Nutzung jederzeit und formfrei mit Wirkung für die Zukunft widersprechen.

17.6 Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften (§ 306 Abs. 2 BGB)..

17.7 Mitteilungen nach diesen AVB (insbesondere nach Ziff. 7, 16 und 14) erfolgen in Textform an die im Einzelvertrag genannte Kontaktadresse (E-Mail oder Postadresse) der anderen Partei. Der Kunde teilt Änderungen dieser Kontaktdaten unverzüglich in Textform mit. Mitteilungen per E-Mail gelten am Werktag nach Absendung als zugegangen, sofern nicht ein späterer Zugang nachgewiesen wird. Mitteilungen per Post gelten drei Werktage nach Absendung als zugegangen.