

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Hardware-Leistungen

Folgende Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) sind Bestandteil aller Verträge (in schriftlicher sowie elektronischer Form) zwischen der

TiWare GmbH
Kleinaspacher Straße 18
71723 Großbottwar

– nachfolgend *TiWare* genannt – und dem Auftraggeber.

1. Allgemeines

[1.1] *TiWare* erbringt für den Auftraggeber Dienstleistungen in der Informationstechnologie und des Betriebs von Hard- und Softwarekomponenten.

[1.2] Diese Allgemeinen Bedingungen gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Dienstleistungen, die *TiWare* gegenüber dem Auftraggeber erbringt, auch wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht ausdrücklich auf diese Bedingungen Bezug genommen wird. Geschäftsbedingungen des Auftraggebers gelten nur, wenn sie von *TiWare* schriftlich anerkannt wurden.

2. Leistungsumfang

[2.1] Der genaue Umfang der Dienstleistungen von *TiWare* ist in einer **Projektbeschreibung** mit dem Auftraggeber festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt *TiWare* die Dienstleistungen während der bei *TiWare* üblichen Geschäftszeiten. *TiWare* wird entsprechend der jeweiligen Projektbeschreibung für die Erbringung und Verfügbarkeit der Dienstleistungen sorgen.

[2.2] Grundlage der für die Leistungserbringung von *TiWare* eingesetzten Einrichtungen und Technologie ist der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des Auftraggebers, wie er auf der Grundlage der Projektbeschreibung ermittelt wurde. Machen neue Anforderungen des Auftraggebers eine Änderung der Dienstleistungen bzw. der eingesetzten Technologie erforderlich, wird *TiWare* auf Wunsch des Auftraggebers ein entsprechendes Angebot unterbreiten.

[2.3] *TiWare* ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.

[2.4] Leistungen durch *TiWare*, die vom Auftraggeber über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden vom Auftraggeber nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils bei *TiWare* gültigen Sätzen vergütet. Dazu zählen insbesondere Leistungen außerhalb der bei *TiWare* üblichen Geschäftszeit, das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemäße Handhabung oder Bedienung durch den Auftraggeber oder sonstige nicht von *TiWare* zu vertretende Umstände entstanden sind.

[2.5] Schulungsleistungen sind grundsätzlich nicht in den Dienstleistungen enthalten und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

[2.6] Sofern *TiWare* auf Wunsch des Auftraggeber Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschließlich zwischen dem Auftraggeber und dem Dritten zu den jeweiligen Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. *TiWare* ist nur für die von ihm selbst erbrachten Dienstleistungen verantwortlich.

3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

[3.1] Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch *TiWare* erforderlich sind. Der Auftraggeber verpflichtet sich, alle Maßnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang von *TiWare* enthalten sind.

[3.2] Sofern die Dienstleistungen vor Ort beim Auftraggeber erbracht werden, stellt der Auftraggeber die zur Erbringung der Dienstleistungen durch *TiWare* erforderlichen Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom inkl. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgungen, Stellflächen für Anlagen, Arbeitsplätze sowie Infrastruktur in erforderlichem Umfang und Qualität (z.B. Klimatisierung) unentgeltlich zur Verfügung.

[3.3] Der Auftraggeber ist für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der eigenen Hardware verantwortlich. Ebenso hat der Auftraggeber für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der Auftraggeber ist für besondere Sicherheitsvorkehrungen in seinen Räumlichkeiten selbst

verantwortlich. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern von *TiWare* Weisungen zu erteilen und wird alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung ausschließlich an den von *TiWare* benannten Ansprechpartner herantragen.

[3.4] Der Auftraggeber stellt zu den vereinbarten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche von *TiWare* zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der von *TiWare* geforderten Form zur Verfügung und unterstützt *TiWare* auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Dienstleistungen. Änderungen in den Arbeitsabläufen beim Auftraggeber, die Änderungen in den von *TiWare* für den Auftraggeber zu erbringenden Dienstleistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit *TiWare* hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.

[3.5] Soweit dies nicht ausdrücklich im Leistungsumfang von *TiWare* enthalten ist, wird der Auftraggeber auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netzanbindung sorgen.

[3.6] Der Auftraggeber ist verpflichtet, die zur Nutzung der Dienstleistungen von *TiWare* erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.

[3.7] Der Auftraggeber wird die an *TiWare* übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich verwahren, so dass sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.

[3.8] Der Auftraggeber wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass *TiWare* in der Erbringung der Dienstleistungen nicht behindert wird. Der Auftraggeber stellt sicher, dass *TiWare* und/oder die durch *TiWare* beauftragten Dritten für die Erbringung der Dienstleistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim Auftraggeber erhalten. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter seiner verbundenen Unternehmen oder von ihm beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.

[3.9] Erfüllt der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, gelten die von *TiWare* erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht. Zeitpläne für die von *TiWare* zu erbringenden Leistungen verschieben sich in angemessenem Umfang. Der Auftraggeber wird die *TiWare* hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und/oder Kosten zu den bei *TiWare* jeweils geltenden Sätzen gesondert vergüten.

[3.10] Der Auftraggeber sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die von *TiWare* eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; der Auftraggeber haftet *TiWare* für jeden Schaden.

[3.11] Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des AG unentgeltlich.

4. Personal

Sofern nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen Mitarbeiter des Auftraggebers von *TiWare* übernommen werden, ist darüber eine separate schriftliche Vereinbarung zu treffen.

5. Change Requests

Beide Vertragspartner können jederzeit Änderungen des Leistungsumfangs verlangen ("Change Request"). Eine gewünschte Änderung muss jedoch eine genaue Beschreibung derselben, die Gründe für die Änderung, den Einfluss auf Zeitplanung und die Kosten darlegen, um dem Adressaten des Change Requests die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung zu geben. Ein Change Request wird erst durch rechtsgültige Unterschrift beider Vertragspartner bindend.

6. Leistungsstörungen

[6.1] *TiWare* verpflichtet sich zur vertragsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen. Erbringt *TiWare* die Dienstleistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder nur mangelhaft, d.h. mit wesentlichen Abweichungen von den vereinbarten Qualitätsstandards, ist *TiWare* verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung umgehend zu beginnen und innerhalb angemessener Frist seine Leistungen ordnungsgemäß und mangelfrei zu erbringen, indem er nach seiner Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt.

[6.2] Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des AG oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des Auftraggebers gemäß Punkt 3.9, ist jede unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen. In diesen Fällen gelten die von *TiWare* erbrachten Leistungen trotz möglichen Einschränkungen dennoch als vertragsgemäß erbracht. *TiWare* wird auf Wunsch des Auftraggebers eine kostenpflichtige Beseitigung des Mangels unternehmen.

[6.3] Der Auftraggeber wird *TiWare* bei der Mängelbeseitigung unterstützen und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Aufgetretene Mängel sind vom Auftraggeber unverzüglich schriftlich oder per e-mail an *TiWare* zu melden. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der Auftraggeber.

[6.4] Die Regelungen dieses Punktes gelten sinngemäß für allfällige Lieferungen von Hard- oder Softwareprodukten von *TiWare* an den Auftraggeber. Die Gewährleistungsfrist für solche Lieferungen beträgt 6 Monate ab Übergabe. Für allfällige dem AG vom AN überlassene Hard- oder Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Gewährleistungsbedingungen des Herstellers dieser Produkte. Bis zur vollständigen Bezahlung behält

sich AN das Eigentum an allen von ihm gelieferten Hard- und Softwareprodukten vor.

7. Haftung

[7.1] *TiWare* haftet dem Auftraggeber für von ihm nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens. Dies gilt sinngemäß auch für Schäden, die auf vom Auftragnehmer beigezogene Dritte zurückgehen. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet der Auftragnehmer unbeschränkt.

[7.2] Die Haftung für mittelbare Schäden – wie beispielsweise entgangenen Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter – wird ausdrücklich ausgeschlossen.

[7.3] Schadensersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.

[7.4] Sofern der Auftragnehmer das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt der Auftragnehmer diese Ansprüche an den Auftraggeber ab. Der Auftraggeber wird sich in diesem Fall vorrangig an diese Dritten halten.

[7.5] Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 7.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal EUR 10 % der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch 15.000 €. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadensersatzansprüche des Auftraggebers – gleich aus welchem Rechtsgrund – sind ausgeschlossen.

8. Vergütung

[8.1] Die vom Auftraggeber zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem Vertrag. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet.

[8.2] Reisezeiten von Mitarbeitern der *TiWare* gelten als Arbeitszeit. Reisezeiten werden in Höhe des vereinbarten Stundensatzes vergütet. Die genannten Sätze ändern sich entsprechend der Preisgleitklausel in Punkt 8.5. Zusätzlich werden die Reisekosten und anfallige Übernachtungskosten vom Auftraggeber nach tatsächlichem Aufwand erstattet. Die Erstattung der Reise- und Nebenkosten erfolgt gegen Vorlage von Belegkopien.

[8.3] *TiWare* ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den Auftraggeber in angemessener Höhe abhängig zu machen.

[8.4] Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Leistungserbringung, laufende Vergütungen vierteljährlich im Voraus verrechnet. Die von *TiWare* gestellten Rechnungen

inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar.

[8.5] Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog. Eine Zahlung gilt an dem Tag als erfolgt, an dem *TiWare* über sie verfügen kann. Kommt der Auftraggeber mit seinen Zahlungen in Verzug, ist *TiWare* berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen und alle zur Eintreibung erforderlichen Kosten zu verrechnen. Sollte der Verzug des Auftraggebers 14 Tage überschreiten, ist *TiWare* berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen. *TiWare* ist überdies berechtigt, das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen.

[8.6] Die Aufrechnung ist dem Auftraggeber nur mit einer von *TiWare* anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Auftraggeber nicht zu.

[8.7] Alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Abgaben, wie z.B. Rechtsgeschäftsgebühren oder Quellensteuern, trägt der AG. Sollte der AN für solche Abgaben in Anspruch genommen werden, so wird der AG den AN schad- und klaglos halten.

9. Höhere Gewalt

[9.1] Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäß erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

10. Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen

[10.1] Soweit dem Auftraggeber von *TiWare* Softwareprodukte überlassen werden oder dem Auftraggeber die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Dienstleistungen ermöglicht wird, steht dem Auftraggeber das nichtausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form zu benutzen.

[10.2] Bei Nutzung von Softwareprodukten in einem Netzwerk ist für jeden gleichzeitigen Benutzer eine Lizenz erforderlich, sofern nicht anders vereinbart.

[10.3] Für dem Auftraggeber von *TiWare* überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte.

[10.4] Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem Auftraggeber keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen. Die Rechte des

Auftraggeber nach Urhebergesetz werden hierdurch nicht beeinträchtigt.

[10.5] Alle dem Auftraggeber von *TiWare* überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.

11. Laufzeit des Vertrags

[11.1] Der Vertrag tritt mit Unterschrift durch beide Vertragspartner in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten, frühestens aber zum Ende der im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, schriftlich gekündigt werden.

[11.2] Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund schriftlich vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt oder gegen den anderen Vertragspartner ein Konkurs- oder sonstiges Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von Höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.

[11.3] *TiWare* ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und *TiWare* aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.

[11.4] Bei Vertragsbeendigung hat der Auftraggeber unverzüglich sämtliche ihm von *TiWare* überlassene Unterlagen und Dokumentationen an *TiWare* zurückzustellen.

[11.5] Auf Wunsch unterstützt *TiWare* bei Vertragsende den Auftraggeber zu den jeweiligen bei *TiWare* geltenden Stundensätzen bei der Rückführung der Dienstleistungen auf den Auftraggeber oder einen vom Auftraggeber benannten Dritten.

[11.6] Die Vertragslaufzeiten der einzelnen Verträge verlängern sich automatisch um weitere 12 Monate, sollten diese nicht 6 Monate vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Diese Regelung gilt auch für Verträge, die bereits automatisch verlängert wurden.

§12 Datenschutz

[12.1] *TiWare* ist nicht verpflichtet, die Zulässigkeit der vom Auftraggeber in Auftrag gegebenen Datenverarbeitungen im Sinne datenschutzrechtlicher Vorschriften zu prüfen. Die Zulässigkeit der Überlassung von personenbezogenen Daten an *TiWare* sowie der Verarbeitung solcher Daten durch *TiWare* ist vom Auftraggeber sicherzustellen.

[12.2] *TiWare* ergreift alle zumutbaren Maßnahmen, um die an den Standorten von *TiWare* gespeicherten Daten und Informationen des Auftraggebers gegen den unberechtigten Zugriff Dritter zu schützen. *TiWare* ist jedoch nicht dafür verantwortlich, wenn es Dritten dennoch gelingt, sich auf rechtswidrige Weise Zugang zu den Daten und Informationen zu verschaffen.

[12.3] Mit Abschluss des Vertrags erteilt der Auftraggeber seine Zustimmung, dass die Daten aus diesem Geschäftsfall auch an Unterauftragnehmer, welche bei der Abwicklung dieses Auftrages eingebunden werden, übermittelt werden dürfen.

13. Geheimhaltung

[13.1] Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm vom anderen im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Betriebsgeheimnisse als solche zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt sind, oder dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, oder dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden, oder vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind.

[13.2] Die mit *TiWare* verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

14. Sonstiges

[14.1] Die Vertragspartner benennen im Vertrag sachkundige und kompetente Mitarbeiter, die die erforderlichen Entscheidungen fällen oder veranlassen können.

[14.2] Der Auftraggeber wird während der Laufzeit des Vertrages und bis zum Ablauf eines Jahres nach Vertragsende von *TiWare* zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzte Mitarbeiter weder selbst noch über Dritte abwerben. Der Auftraggeber verpflichtet sich, für jeden Fall des Zuwiderhandelns an *TiWare* eine Vertragsstrafe in der Höhe des zwölffachen Bruttomonatsgehalts, das der betreffende Mitarbeiter zuletzt von *TiWare* bezogen hat.

[14.3] Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.

[14.4] Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine sinngemäße gültige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel am nächsten kommt.

[14.5] Jede Verfügung über die aufgrund des Vertrags bestehenden Rechte oder Pflichten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners. *TiWare* ist jedoch berechtigt, den Vertrag auch ohne Zustimmung des Auftraggeber auf ein mit *TiWare* konzernrechtlich verbundenes Unternehmen zu übertragen.

[14.6] *TiWare* ist berechtigt, sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen ganz oder teilweise Dritter zu bedienen.

[14.7] Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Vollkaufleuten zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschließlich nach deutschem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt ausschließlich die örtliche Zuständigkeit des sachlich zuständigen Gerichtes für den Geschäftssitz des Auftragnehmers als vereinbart.

Stand: 01/2021