

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

### **I. Präambel mit AGB-Inhaltsverzeichnis**

1. Die nachfolgenden AGB regeln die Vertragsbeziehungen zwischen der gewerblich handelnden

TIS Technische Informationssysteme GmbH  
Müller-Armack-Straße 8  
46397 Bocholt

nachfolgend "TIS"

und Kunden.

2. TIS ist Anbieter von Telematik- und/oder Funklösungen und erbringt in diesem Zusammenhang Leistungen, die die führenden Systeme der Kunden um den Bereich Telematik und/oder Funk ergänzen können. TIS kann die Funktionsfähigkeit des vom Kunden betriebenen Gesamtsystems daher nicht gewährleisten oder Erfolgsverantwortung übernehmen.

3. TIS ist unter den nachfolgenden Kontaktdaten erreichbar:

Telefon: +49 2871 27220  
E-Mail: info@tis-gmbh.de

4. Die AGB sind wie folgt in vier, mit römisch I-IV gekennzeichnete Abschnitte, mit zugehörigen Ober- und Unternummern, gegliedert:

### **Präambel mit AGB-Inhaltsverzeichnis**

#### **II. Allgemeine Bestimmungen für alle Leistungen**

1. Vertragsparteien
2. Geltung dieser AGB
3. Leistungen, zugesicherte Eigenschaften und Garantien
4. Änderungsvorbehalt
5. Rücktrittsvorbehalt
6. Vertragsschluss
7. Vertragslaufzeit und Beendigung
8. Termine und Fristen
9. Liefertermine/Teillieferung/Lieferfristen/Gefahrtragung
10. Allgemeine Mitwirkungsfristen
11. Kreditwürdigkeitsprüfung und Sicherheitsleistung
12. Auskunfteien/SCHUFA/CEG/BÜRGEL
13. Mängelklassifizierung/Klassifizierungsverfahren/Mitwirkung des Kunden
14. Haftung für Mängel
15. Verzug
16. Sonstige Haftung
17. Nutzungsrechte
18. Schutzrechtsverletzung
19. Verjährung
20. Eigentumsvorbehalt
21. Vergütung
22. Rechnungsstellung
23. Datenschutz/ Geheimhaltung
24. Textform
25. Aufrechnungsverbot
26. Anwendbares Recht/Gerichtsstand/Nebenabreden
27. Salvatorische Klausel
28. Hinweise zu Drittsoftware und Nutzungsrechte an Drittsoftware

### **III. Besondere Bestimmungen für einzelne Leistungen**

1. Bestimmungen für die Überlassung von Software
2. Erstellung von Software zum Zwecke der späteren Überlassung
3. Pflege von Software
4. Hostingleistungen
5. Leistungen von TIS im Rahmen des Hersteller Hardware-Service
6. Sonstige Dienstleistungen
7. Überlassung von Hardware
8. Pflege von Hardware

### **IV Begriffsbestimmungen**

1. Vertragssprache ist Deutsch.

2. Diese AGB sind zum Zwecke des leichteren internationalen Verständnisses in zwei sprachlichen Ausführungen ausgefertigt, nämlich Deutsch und Englisch. Im Falle von Streitigkeiten gilt die deutsche Version als die Maßgebliche, das heißt insbesondere auch, dass im Falle von Differenzen über die Auslegung einzelner Klauseln der vorliegenden AGB, die Begriffe und Definitionen des Deutschen Rechts entscheidend sind.

### **V Allgemeine Bestimmungen für alle Leistungen**

#### **1. Vertragsparteien**

- 1.1. Als Kunden werden ausschließlich Unternehmer, juristische Personen oder Personengesellschaften akzeptiert.
- 1.2. Verbraucher werden als Kunden ausgeschlossen.

#### **2. Geltung dieser AGB**

- 2.1. Diese AGB gelten ausschließlich für alle Leistungen von TIS.
- 2.2. Entgegenstehende oder von diesen AGB abweichende Bedingungen erkennt TIS nicht an.
- 2.3. Sie gelten, soweit der Kunde Kaufmann ist, auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.
- 2.4. ist jederzeit berechtigt, diese AGB oder die besonderen Leistungsbedingungen zu ändern oder zu ergänzen.
- 2.5. Kunden haben das Recht, einer Änderung oder Ergänzung zu widersprechen.
- 2.6. Erfolgt der Widerspruch nicht schriftlich innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung, so werden diese entsprechend der Änderung oder Ergänzung wirksam.
- 2.7. Kunden werden in Textform bei Beginn der Frist darauf hingewiesen, dass die Änderungs- oder Ergänzungsmitteilung als akzeptiert gilt, wenn nicht binnen vier Wochen schriftlich widersprochen wird.
- 2.8. Übt der Kunde das Widerspruchsrecht aus, so hat TIS das Recht, den Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortzusetzen oder den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende zu kündigen.

#### **3. Leistungen, zugesicherte Eigenschaften und Garantien**

- 3.1. TIS schuldet Leistungen zu dem zum Zeitpunkt des jeweiligen Vertragsschlusses branchenüblichen Stand der Technik.
- 3.2. TIS ist nicht verpflichtet, unentgeltlich ohne Abschluss von Wartungs- und/oder Pflegeverträgen die Nutzungsmöglichkeiten entsprechend der technischen Entwicklung auszuweiten.
- 3.3. Die Leistungsdetails und -bestandteile ergeben sich (in der nachfolgenden absteigenden Reihenfolge) aus den in dem Vertrag getroffenen Vereinbarungen, der jeweils einschlägigen Leistungsbeschreibung, den jeweils einschlägigen besonderen Leistungsbedingungen, der jeweils einschlägigen Preisliste, den jeweils einschlägigen besonderen Bestimmungen dieser AGB und den allgemeinen Bestimmungen dieser AGB.
- 3.4. Soweit nichts anderes vereinbart ist, schuldet TIS Leistungen als jeweils getrennt voneinander zu erbringende und abrechenbare Einzelleistungen.
- 3.5. Sofern Produkten besonders beschriebene Eigenschaften zugeordnet werden, stellen diese Eigenschaften eine Leistungsbeschreibung dar, die nicht im Sinne einer zugesicherten Eigenschaft oder einer Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie zu verstehen sind. Entsprechende Eigenschaften werden nicht zugesichert und entsprechende Garantien nicht vereinbart.

#### **4. Änderungsvorbehalt**

4.1. TIS hat das Recht, die versprochenen Leistungen zu ändern oder hiervon abzuweichen, wenn die Änderung oder Abweichung unter Berücksichtigung der Interessen von TIS für den Kunden zumutbar ist.

4.2. Zumutbar ist die Änderung oder die Abweichung, wenn der Kunde nicht schlechter oder besser gestellt oder von der Leistung nicht wesentlich abgewichen wird.

#### **5. Rücktrittsvorbehalt**

5.1. TIS ist berechtigt, sich vom Vertrag durch Rücktritt oder Kündigung zu lösen, wenn dies sachlich gerechtfertigt ist; soweit Dauerschuldverhältnisse betroffen sind, ist TIS zur ordentlichen Kündigung auch ohne sachliche Rechtfertigung berechtigt. Unberührt bleibt ebenfalls das Recht zur außerordentlichen Kündigung.

5.2. TIS ist berechtigt, sich von Teilen seiner Leistungspflicht durch Rücktritt oder Kündigung zu lösen, wenn dies sachlich gerechtfertigt ist; soweit Dauerschuldverhältnisse betroffen sind, ist TIS zur ordentlichen Kündigung auch ohne sachliche Rechtfertigung berechtigt. Unberührt bleibt ebenfalls das Recht zur außerordentlichen Kündigung.

5.3. Sachlich gerechtfertigt ist die Abänderungen oder die Abweichung in jedem Fall,

5.3.1. wenn Dritte, von denen TIS zur Erbringung der eigenen Leistungen Vorleistungen bezieht, ihr Leistungsangebot ändern oder einstellen,

5.3.2. wenn der Kunde seine Sorgfaltspflichten hinsichtlich der unter Eigentumsvorbehalt gelieferten Sachen verletzt,

5.3.3. wenn der Kunde falsche Angaben über die Kreditwürdigkeit macht,

5.3.4. bei Unmöglichkeit, höherer Gewalt, Streik sowie Naturkatastrophen und

5.3.5. bei Pflichtverletzungen von Kunden, soweit dem Kunden eine angemessene Nachfrist zur Erbringung der Pflicht gesetzt worden ist.

5.4. Im Falle der Nichtverfügbarkeit der Vorleistung verpflichtet sich TIS, den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit der Leistung zu informieren und etwaig bereits erbrachte Gegenleistungen unverzüglich zu erstatten.

#### **6. Vertragsschluss**

6.1. Die Bewerbung der Produkte im Internet oder in Katalogen durch TIS stellt eine unverbindliche und freibleibende Aufforderung zur Abgabe eines Angebots (Auftrag) durch Kunden dar. Dies gilt entsprechend für als „freibleibende Angebote“ bezeichnete Schreiben von TIS.

6.2. Der Kunde kann einen Auftrag schriftlich, fernmündlich oder in Textform erteilen.

6.3. TIS kann das Angebot entweder mündlich oder durch Auftragsbestätigung in Schrift- oder Textform oder durch Lieferung annehmen.

6.4. Weicht die Auftragsbestätigung von TIS vom Angebot des Kunden ab, stellt diese ein neues Angebot dar und die Annahme des Angebots erfolgt durch den Kunden zu den in der Auftragsbestätigung genannten Bedingungen, spätestens durch Lieferung.

6.5. TIS hat das Recht, ein Angebot abzulehnen.

#### **7. Vertragslaufzeit und Beendigung**

7.1. Soweit Dauerschuldverhältnisse

7.1.1. betreffend Softwareüberlassung vorliegen, beträgt die Laufzeit des Vertrages zunächst 24 Monate und verlängert sich jeweils um ein Quartal, wenn nicht mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende einer Laufzeit das Vertragsverhältnis in Textform gekündigt wird.

7.1.2. betreffend Mobilkomponenten vorliegen, beträgt die Laufzeit des Vertrages zunächst einen Monat und verlängert sich jeweils um einen Monat, wenn nicht mit einer Frist von 4 Wochen um Ende einer Laufzeit das Vertragsverhältnis in Textform gekündigt wird

Maßgeblich ist das Datum des Eingangs der Kündigungserklärung beim Vertragspartner.

7.2. Die Parteien können das Vertragsverhältnis außerordentlich kündigen, sofern ein wichtiger Grund vorliegt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit der Entrichtung des Nutzungsentgeltes oder eines erheblichen Teils dieser mehr als 2 aufeinanderfolgende Monate in Verzug ist oder in einem Zeitraum, der sich über mehr als zwei Monate erstreckt, mit der Entrichtung des Nutzungsentgeltes in Höhe eines Betrages in Verzug ist, der das Nutzungsentgelt für zwei Monate erreicht.

#### **8. Termine und Fristen**

8.1. Leistungstermine und -fristen für den Beginn der Leistungen sind nur verbindlich, wenn TIS diese ausdrücklich bestätigt und der Kunde rechtzeitig alle in seinem Einfluss liegenden Voraussetzungen zur Ausführung der Leistung durch TIS getroffen hat.

8.2. Für den Beginn und die Berechnung von Fristen, die in Bezug zur Laufzeit und zum Ende des Vertrags stehen (z. B. Mindestvertragslaufzeiten), gilt im Zweifel das in der "Auftragsbestätigung" genannte Datum der erstmaligen Leistungsbereitstellung durch TIS.

8.3. Bei einem von TIS nicht zu vertretenden, unvorhersehbaren, unvermeidbaren und außerhalb des Einflussbereichs von TIS liegenden Leistungshindernisses verschieben sich die Termine und Fristen um einen angemessenen Zeitraum.

8.4. Verzögern sich die Leistungen von TIS, ist der Kunde nur zum Rücktritt berechtigt, wenn TIS die Verzögerung zu vertreten hat und eine vom Kunden gesetzte, angemessene Frist zur Leistung erfolglos verstrichen ist.

### **9. Liefertermine/Teillieferung/Lieferfristen/Gefahrtragung**

9.1. Liefertermine, die der Kunde in seiner Bestellung angibt, bedürfen zu ihrer Gültigkeit unserer Bestätigung.

9.2. Teillieferungen sind zulässig, soweit diese für den Kunden zumutbar sind.

9.3. Die Lieferung erfolgt unfrei ab Werk.

9.4. Der Beginn der von uns angegebenen Lieferfrist setzt voraus, dass der Kunde alle von ihm vereinbarungsgemäß zur Verfügung zu stellenden Informationen, Unterlagen und Gegenstände überlässt. Die Lieferfrist gilt als eingehalten, wenn der Liefergegenstand bis zum Ablauf der Frist unser Werk oder unser Lager verlassen hat oder wir dem Kunden die Versandbereitschaft mitgeteilt haben.

9.5. Die Lieferfrist verlängert sich angemessen bei Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen, insbesondere Streik und Aussperrung oder behördlichen Auflagen oder Anordnungen, sowie beim Eintritt unvorhergesehener Hindernisse, die außerhalb des Beherrschungsvermögens von TIS liegen, soweit solche Hindernisse nachweislich auf die Fertigstellung oder Lieferung des zu liefernden Gegenstandes von erheblichem Einfluss sind. Dies gilt auch, wenn die Umstände bei der Zulieferung eintreten.

9.6. Die Gefahr des zufälligen Unterganges und der zufälligen Verschlechterung der zu liefernden Gegenstände geht mit der Übergabe an den Spediteur, den Frachtführer oder die sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Personen auf den Kunden über. Der Übergabe steht es gleich, wenn der Kunde im Verzug mit der Annahme ist. Außerdem geht die Gefahr für zu liefernde Gegenstände auf den Kunden mit Zugang der Anzeige der Versandbereitschaft über.

9.7. Versandweg, Art und Mittel der Versendung sind mangels ausdrücklicher abweichender Vereinbarung ohne Gewähr für den schnellsten und billigsten Transport TIS überlassen. Dabei werden die Interessen des Kunden angemessen berücksichtigt. Auf Wunsch wird TIS die zu liefernden Waren auf Kosten des Kunden gegen Diebstahls-, Bruch-, Transport-, Frost-, Feuer- und Wasserschäden sowie sonstige vom Kunden zu benennende Gefahren versichern, soweit dies möglich ist.

9.8. Wird der Versand auf Wunsch des Kunden verzögert, so wird TIS, beginnend einen Monat nach der Anzeige der Versandbereitschaft, die durch die Lagerung entstandenen Kosten berechnen.

### **10. Allgemeine Mitwirkungspflichten**

10.1. Der Kunde hat TIS alle erforderlichen Informationen und Unterlagen aus seiner Sphäre zur Verfügung zu stellen. Der Kunde wird den Mitarbeitern von TIS Zugang zu seinen Räumlichkeiten und/oder der vorhandenen informationstechnischen Infrastruktur gewähren, soweit dies zur Erbringung der Leistung erforderlich ist und die vertraglich vereinbarten persönlichen Voraussetzungen erfüllt sind.

10.2. Kommt der Kunde seinen Mitwirkungsleistungen trotz Aufforderung von TIS nicht, nicht rechtzeitig oder unvollständig nach und hat er dies zu vertreten,

10.2.1. kann TIS ein Angebot unterbreiten, diese Leistungen selbst an Stelle des Kunden zu erbringen,

10.2.2. verschieben sich die von der Verzögerung betroffenen Termine und Fristen angemessen, wenn und soweit diese wegen der Verzögerung nicht eingehalten werden können.

10.2.3. Etwaige Ansprüche von TIS auf Entschädigung und/oder das Recht, gegebenenfalls zu kündigen oder zurückzutreten, bleiben unberührt.

10.3. Besondere Mitwirkungspflichten ergeben sich, soweit nichts anderes bestimmt ist, auch ergänzend zu den vorstehenden Bestimmungen aus den besonderen Vertragsbedingungen.

### **11. Kreditwürdigkeitsprüfung und Sicherheitsleistung**

11.1. Bestehen vor oder nach Vertragsschluss begründete Zweifel an der Kreditwürdigkeit des Kunden, weil aufgrund der nach nachfolgender Oberziffer eingeholten Auskunft zu erwarten ist, dass die Durchsetzung von Forderungen gegenüber dem Kunden mit erheblichen Schwierigkeiten verbunden sein wird, insbesondere weil er mit Verpflichtungen aus anderen (bestehenden oder früheren) Verträgen im Rückstand ist oder solche Verträge nicht vertragsgemäß abgewickelt wurden oder vergleichbare Fälle vorliegen, kann TIS die Stellung einer angemessenen Sicherheit in Form einer verzinslichen Kautions oder einer selbstschuldnerischen Bürgschaft eines in

der EU ansässigen Kreditinstitutes verlangen oder den Zugang zu ihren Leistungen dem Umfang nach beschränken, wenn der Kunde die Sicherheit nicht oder nicht in ausreichender Höhe stellt oder auch eine solche Sicherheit keinen ausreichenden Schutz vor Forderungsausfällen bietet (z. B. wenn der Kunde die eidesstattliche Versicherung geleistet hat oder einer Aufforderung zu ihrer Abgabe nicht nachgekommen ist) oder sonst ein schwerwiegender Grund vorliegt, z. B. der Kunde unrichtige Angaben macht oder der begründete Verdacht besteht, dass der Kunde die Leistungen in missbräuchlicher Absicht in Anspruch nimmt oder zu nehmen beabsichtigt. Eine eventuell geleistete Sicherheit wird nach Beendigung des Vertragsverhältnisses freigegeben, wenn der Kunde sämtliche Forderungen von TIS beglichen hat.

11.2. TIS ist berechtigt, die Sicherheitsleistung mit solchen Forderungen zu verrechnen, die der Kunde trotz Fälligkeit und Mahnung nicht ausgleicht.

11.3. TIS hat die Sicherheitsleistung zurück zu gewähren, soweit die oben genannten Voraussetzungen nicht mehr bestehen.

11.4. Darüber hinaus kann TIS einen Vertragsschluss aufgrund von mangelnder Kreditwürdigkeit auch verweigern.

## **12. Auskunfteien/SCHUFA/CEG/BÜRCEL**

12.1. TIS ist berechtigt, im Rahmen der Bonitätsprüfung bei Wirtschaftsauskunfteien Auskünfte einzuholen. TIS ist ferner berechtigt, den Wirtschaftsauskunfteien die für das Inkasso erforderlichen Daten des Kunden aufgrund nicht vertragsgemäßer Abwicklung (z. B. beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung, erlassener Vollstreckungsbescheid, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) zu übermitteln. Soweit während des Kundenverhältnisses solche Daten aus anderen Kundenverhältnissen bei einer Auskunftei anfallen, kann TIS hierüber ebenfalls Auskunft erhalten. Die jeweilige Datenübermittlung und Speicherung erfolgt im Rahmen der datenschutzrechtlichen Bestimmungen und nur, soweit dies zur Wahrung berechtigter Interessen von TIS, eines Vertragspartners der Wirtschaftsauskunftei oder der Allgemeinheit erforderlich ist und dadurch die schutzwürdigen Belange des Kunden nicht beeinträchtigt werden.

12.2. Sofern die Einwilligung zur Einholung von Informationen bei der SCHUFA, der CEG, Creditreform oder der BÜRCEL abgegeben wurde, hat diese folgenden Umfang:

"Ich/Wir willige/n ein, dass TIS der SCHUFA HOLDING AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden (SCHUFA), und/oder der CEG Creditreform Consumer GmbH, Hellersbergstraße 14, 41460 Neuss (CEG), und/ oder der BÜRCEL Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG, Postfach 500166, 22701 Hamburg, oder eine andere Wirtschaftsauskunftei Daten über die Beantragung, Aufnahme und Beendigung dieses Vertrags übermittelt und Auskünfte über mich/uns von der SCHUFA/CEG/BÜRCEL erhält. Unabhängig davon wird TIS der SCHUFA/CEG/BÜRCEL auch Daten aufgrund nichtvertragsgemäßen Verhaltens (z. B. Kündigung wegen Zahlungsverzuges, beantragter Mahnbescheid bei unbestrittener Forderung sowie Zwangsvollstreckungsmaßnahmen) übermitteln. Diese Meldungen dürfen nach dem Bundesdatenschutzgesetz nur erfolgen, soweit dies nach Abwägung aller betroffenen Interessen zulässig ist. Die SCHUFA/CEG/BÜRCEL speichert und übermittelt die Daten an ihre Vertragspartner im europäischen Binnenmarkt, um diesen Informationen zur Beurteilung der Kreditwürdigkeit von natürlichen Personen zu geben. Vertragspartner der SCHUFA/CEG/BÜRCEL sind vor allem Kreditinstitute, Kreditkarten- und Leasinggesellschaften.

Daneben erteilt die SCHUFA/CEG/BÜRCEL Auskünfte an Handels-, Telekommunikations- und sonstige Unternehmen, die Leistungen und Lieferungen gegen Kredit gewähren. Die SCHUFA/CEG/BÜRCEL stellt personenbezogene Daten nur zur Verfügung, wenn ein berechtigtes Interesse hieran im Einzelfall glaubhaft dargelegt wurde. Zur Schuldnerermittlung gibt die SCHUFA/CEG/BÜRCEL Adressdaten bekannt. Bei der Erteilung von Auskünften kann die SCHUFA/CEG/BÜRCEL ihren Vertragspartnern ergänzend einen aus ihrem Datenbestand errechneten Wahrscheinlichkeitswert zur Beurteilung des Kreditrisikos mitteilen (Score-Verfahren).

Ich/Wir kann/können Auskunft bei der SCHUFA/CEG/BÜRCEL über die mich/uns betreffenden gespeicherten Daten erhalten (SCHUFA HOLDING AG, Kormoranweg 5, 65201 Wiesbaden, [www.schufa.de](http://www.schufa.de); CEG Creditreform Consumer GmbH, Hellersbergstraße 14, 41460 Neuss, [www.cegplus.de](http://www.cegplus.de); BÜRCEL Wirtschaftsinformationen GmbH & Co. KG, Postfach 500166, 22701 Hamburg)."

## **13. Mängelklassifizierung/Klassifizierungsverfahren/Mitwirkung des Kunden**

13.1. Soweit nichts anderes vereinbart ist, wird im Rahmen der Gewährleistung und des Services zwischen folgenden vier Klassen unterschieden:

13.1.1. Ein betriebsverhindernder Mangel liegt vor, wenn die Nutzung der jeweiligen Leistung unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.

13.1.2. Ein betriebsbehindernder Mangel liegt vor, wenn die Nutzung der jeweiligen Leistung erheblich eingeschränkt ist.

13.1.3. Ein leichter Mangel liegt vor, wenn die Nutzung der jeweiligen Leistung mit leichten Einschränkungen möglich ist.

13.1.4. Ein betriebsbehindernder Mangel liegt auch vor, wenn die leichten Mängel insgesamt zu einer erheblichen Einschränkung der Nutzung aller Einzelleistungen führen.

13.1.5. Kein Mangel liegt vor, es treten aber dennoch leichte, betriebsbehindernde oder -verhindernde Einschränkungen auf.

13.2. Über die Einordnung der auftretenden Einschränkungen als betriebsverhindernde, betriebsbehindernde und leichte Mängel oder kein Mangel entscheidet TIS unter angemessener Berücksichtigung der Auffassung des Kunden und unter besonderer Berücksichtigung der nachfolgenden Gründe:

13.2.1. TIS überlässt in der Funktion als Anbieter von Telematik-Software lediglich einen Teil der beim Kunden eingesetzten Software.

13.2.2. Kunden nutzen daher vorrangig führende Drittsoftware, in der Regel bestehend aus einer Speditionsoftware, eines ERP-Systems oder einer Warenwirtschaft, die über Schnittstellen mit der von TIS überlassenen Software Daten austauscht, diese an TIS-Software-Produkte übergeben oder übernehmen.

13.2.3. Die vom Kunden genutzte Drittsoftware kann daher an die Schnittstellen der von TIS überlassenen Software weiterzuliefernde Daten entweder nicht weiterleiten oder von TIS-Software gelieferte Daten nicht weiterverarbeiten. In beiden Fällen liegt kein Mangel der Leistungen von TIS vor, soweit nicht etwas anderes vereinbart worden ist.

13.2.4. Der Kunde verpflichtet sich, an der Feststellung mitzuwirken, TIS insbesondere die von Drittsoftwareprodukten gelieferten oder nach Übergabe durch TIS genutzten Daten zum Zwecke der Überprüfung zur Verfügung zu stellen.

#### **14. Haftung für Mängel**

14.1. Es besteht grundsätzlich ein gesetzliches Mängelhaftungsrecht, soweit nicht ein anderes bestimmt ist.

14.2. TIS übernimmt die Gewähr, dass die Leistungen nicht mit Mängeln behaftet sind, die die Tauglichkeit zu dem vertragsgemäßen Gebrauch aufheben oder mindern.

14.3. Ein unerheblicher Mangel oder unerhebliche Minderung der Tauglichkeit ist unbeachtlich.

14.4. TIS haftet nicht für Folgen unsachgemäßer Behandlung, Verwendung, Wartung und Bedienung der Lieferware oder für Folgen normaler Abnutzung, insbesondere von Verschleißteilen wie z.B. Akkus, Batterien, Display-Schutzfolien, Drucker-Farbbänder, Drucker-Farbfolien, Drucker-Papier oder bei Nichtbeachten der Bedienungsanleitung.

14.5. Sachmängelhaftungsansprüche des Kunden erstrecken sich nicht auf die Soft- oder Hardware, die der Kunde geändert hat oder die er nicht in einer vereinbarten Systemumgebung einsetzt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Nutzung für den gemeldeten Mangel nicht ursächlich ist.

14.6. Voraussetzung für die Ansprüche des Kunden ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel.

14.7. Der Kunde hat Ware bei Kauf- und Werklieferungsverträgen unverzüglich nach der Ablieferung durch TIS, soweit dies nach ordnungsmäßigem Geschäftsgange tunlich ist, zu untersuchen und, wenn sich ein Mangel zeigt, TIS unverzüglich Anzeige zu machen. Der Kunde hat die Anzeige unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden, soweit keine andere Form der Störungsmeldung vereinbart ist. Er hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern. Unterlässt der Kunde die Anzeige, so gilt die Ware als genehmigt, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Zeigt sich später ein solcher Mangel, so muss die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung gemacht werden; anderenfalls gilt die Ware auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt. Hat TIS den Mangel arglistig verschwiegen, so kann TIS sich auf diese Vorschriften nicht berufen.

14.8. Im Übrigen hat der Kunde Mängel unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden, soweit keine andere Form der Störungsmeldung vereinbart ist. Er hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern.

14.9. Produktspezifische Mängelhaftungsbestimmungen sind auch in den besonderen Bestimmungen für besondere Leistungen enthalten. Sie gelten ergänzend und im Falle eines Widerspruchs mit den Bedingungen dieser allgemeinen Bestimmungen vorrangig.

14.10. Soweit die Haftung nicht ausgeschlossen ist oder sich ein Ausschluss als gesetzlich nicht ausschließbar herausstellt, ist die Haftung auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.

#### **15. Verzug**

15.1. Im Verzugsfall kann der Kunde TIS eine angemessene Frist zur Leistung setzen. Eine Frist ist angemessen,



wenn sie mindestens 3 Wochen bemisst. Nach Ablauf dieser Frist kann der Kunde vom Vertrag ganz oder teilweise zurücktreten.

15.2. Der Kunde ist verpflichtet, auf Verlangen von TIS zu erklären, ob er wegen der Verzögerung der Leistung vom Vertrag zurücktritt oder auf der Leistung besteht. Diese Anfrage ist während der Frist gemäß der ersten Unterziffer dieses Abschnitts (Verzug) Satz 1 und mit angemessener Frist vor deren Ablauf zu stellen. Bis zum Zugang der Antwort bei TIS bleibt TIS zur Leistung berechtigt.

Die nachfolgenden Unterziffern dieser Oberziffer (Verzug) bleiben hiervon unberührt.

15.2.1. Verlangt der Kunde Schadensersatz statt der Leistung und ist im Vertrag kein Termin für das Ende einer Überlassungsdauer vorgesehen, wird die Zahlungspflicht auf das Zweifache der monatlichen Vergütung für das betroffene Produkt begrenzt.

15.2.2. Der Anspruch auf die Leistung ist ausgeschlossen, sobald der Kunde statt der Leistung Schadensersatz verlangt hat.

15.2.3. Ist im Vertrag ein Termin für das Ende einer Überlassungsdauer vorgesehen, ist der Schadensersatz auf 8% der Gesamtvergütung für das betroffene Produkt begrenzt.

15.3. Ansprüche des Kunden auf Ersatz von entgangenem Gewinn sind ausgeschlossen.

15.4. Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht sofern Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind oder Garantien betroffen sind.

Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen von TIS Erfüllungsgehilfen.

15.5. Produktspezifische Bestimmungen sind auch in den besonderen Bestimmungen für besondere Leistungen enthalten. Sie gelten ergänzend und im Falle eines Widerspruchs mit den Bedingungen dieser allgemeinen Bestimmungen vorrangig.

15.6. Soweit die Haftung nicht ausgeschlossen ist oder sich ein Ausschluss als gesetzlich nicht ausschließbar herausstellt, ist die Haftung auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.

## **16. Sonstige Haftung**

16.1. Die Haftung ist abschließend für Verzug unter der Oberziffer Verzug und für Mängelhaftung unter der Oberziffer Haftung für Mängel geregelt.

16.2. Im Übrigen haftet TIS für zu vertretende Schäden wie folgt:

16.2.1. für Sachschäden bis zu 100.000 Euro je Vertrag;

16.2.2. die Haftung für Vermögensschäden ist auf 100.000 Euro je Vertrag begrenzt.

16.2.3. Ansprüche aus entgangenem Gewinn sind ausgeschlossen.

16.2.4. Bei Verlust von Daten haftet TIS nur für denjenigen Aufwand, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden für die Wiederherstellung der Daten erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit von TIS tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.

16.3. Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht sofern Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind oder Garantien betroffen sind.

Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen von TIS Erfüllungsgehilfen.

16.4. Bei fahrlässig verursachten Sach- und Vermögensschäden haften wir nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, jedoch der Höhe nach beschränkt auf die bei Vertragsschluss vorhersehbaren und vertragstypischen Schäden.

## **17. Nutzungsrechte**

Die Nutzungsrechte ergeben sich aus den besonderen Bestimmungen für besondere Leistungen.

## **18. Schutzrechtsverletzung**

18.1. Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch die Nutzung der gelieferten Produkte geltend und wird deren Nutzung hierdurch beeinträchtigt oder untersagt, haftet TIS wie folgt:

18.1.1. TIS wird nach ihrer Wahl und auf ihre Kosten entweder die gelieferten Produkte so ändern oder ersetzen, dass sie das Schutzrecht nicht verletzen, aber im Wesentlichen den vereinbarten Leistungs- und Funktionsmerkmalen in für den Kunden zumutbarer Weise entsprechen oder den Kunden von Lizenzentgelten gegenüber dem Schutzrechtsinhaber oder Dritten freistellen. Gelingt dies TIS zu angemessenen Bedingungen

nicht, hat TIS die Produkte gegen Erstattung der entrichteten Vergütung abzüglich eines die Zeit der Nutzung berücksichtigenden Betrages zurückzunehmen. In diesem Fall ist der Kunde verpflichtet, die Produkte zurückzugeben.

18.1.2. Voraussetzungen für die Haftung von TIS sind, dass der Kunde TIS von Ansprüchen Dritter unverzüglich verständigt, die behauptete Schutzrechtsverletzung nicht anerkennt und jegliche Auseinandersetzung einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen entweder TIS überlässt oder nur im Einvernehmen mit TIS führt. Dem Kunden durch die Rechtsverteidigung entstandene notwendige Gerichts- und Anwaltskosten gehen zu Lasten der TIS.

18.1.3. Stellt der Kunde die Nutzung aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist.

18.1.4. Soweit der Kunde die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen TIS ausgeschlossen.

18.1.5. Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen einer Verletzung von Schutzrechten Dritter sind ausgeschlossen.

18.2. Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht sofern Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind oder Garantien betroffen sind. Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen von TIS Erfüllungsgehilfen.

18.3. Die Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse gelten nicht, wenn die Schäden durch die Betriebshaftpflichtversicherung von TIS gedeckt sind und der Versicherer zahlt.

18.4. Soweit die Haftung nicht ausgeschlossen ist oder sich ein Ausschluss als gesetzlich nicht ausschließbar herausstellt, ist die Haftung auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.

## **19. Verjährung**

Ansprüche nach den Oberziffern Haftung aus Mängeln, Verzug, sonstige Haftung verjähren in 3 Jahren ab Kenntnis, spätestens jedoch in 5 Jahren nach Lieferung, soweit sich aus den besonderen Bestimmungen für besondere Leistungen nichts anderes ergibt.

## **20. Eigentumsvorbehalt**

20.1. Das Eigentum an den von TIS gelieferten Waren bleibt bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsbeziehung mit dem Kunden im Eigentum von TIS und darf weder verpfändet noch zur Sicherung übereignet werden.

20.2. Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter ist der Kunde verpflichtet, TIS unverzüglich davon in Kenntnis zu setzen.

20.3. Die Sicherheiten werden auf Verlangen des Kunden freigegeben, wenn der Wert der Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 25 % übersteigt.

## **21. Vergütung**

21.1. Die Höhe der Vergütung, deren Fälligkeit und Rechnungsstellung ergeben sich aus dem Vertrag und aus den besonderen Bestimmungen für besondere Leistungen der AGB.

21.2. Die Preise verstehen sich ab Werk und zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

21.3. Soweit nichts anderes vereinbart, sind Rechnungen sofort und ohne Abzug zur Zahlung fällig.

21.4. Der Lieferumfang ergibt sich aus dem Vertrag.

21.5. Erhöht oder senkt ein Vorlieferant von TIS mit Wirkung für TIS einen Preis, gibt TIS diesen an den Kunden weiter.

21.5.1. Erhöhungen sind ausgeschlossen, für die ein Liefertermin innerhalb von 4 Monaten nach Vertragsschluss vereinbart ist. Bei einer Preiserhöhung von über 10 % im Vergleich zum vorher geltenden Preis kann der Kunde innerhalb von 30 Tagen seit deren Mitteilung vom Vertrag zurücktreten.

21.5.2. Senkungen werden von TIS ohne Ankündigung an den Kunden weitergegeben.

21.6. Ist eine Preisanpassung bei Dauerschuldverhältnissen für Leistungen vereinbart, gilt, soweit nichts anderes vereinbart ist, folgendes:

21.6.1. Eine Erhöhung der Vergütung kann erstmalig 9 Monate nach Lieferung des Produkts, weitere Erhöhungen frühestens jeweils 9 Monate nach Wirksamwerden der vorherigen Erhöhung angekündigt werden.

21.6.2. Eine Erhöhung wird drei Monate nach der Ankündigung wirksam.

21.7. Soweit nach Aufwand vergütet wird, richten sich Tagessätze, Reisekosten und Nebenkosten nach der jeweils



gültigen Preisliste von TIS, soweit nichts anderes vereinbart ist.

21.8. Je Kalendertag wird nicht mehr als ein Tagessatz vergütet, soweit nichts anderes vereinbart ist. Ein vereinbarter Tagessatz kann nur dann in Rechnung gestellt werden, wenn mindestens 8 Zeitstunden geleistet wurden. Werden weniger als 8 Zeitstunden pro Tag geleistet, sind diese anteilig in Rechnung zu stellen. Ist ein Stundensatz vereinbart, werden angefangene Stunden wie volle Stunden vergütet.

## **22. Rechnungsstellung**

22.1. Gemäß § 14 UStG können Rechnungen vorbehaltlich der Zustimmung des Empfängers elektronisch übermittelt werden.

22.2. TIS ist berechtigt, Rechnungen als pdf-Rechnung per E-Mail (elektronischer Rechnungsversand) zu versenden.

## **23. Datenschutz/ Geheimhaltung**

23.1. Der Kunde sorgt dafür, dass TIS alle relevanten, über die gesetzlichen Regelungen hinausgehenden Sachverhalte, deren Kenntnis für TIS aus Gründen des Datenschutzes und der Geheimhaltung erforderlich sind, bekannt gegeben werden.

23.2. Vor Übergabe eines Datenträgers an TIS stellt der Kunde die Löschung schutzwürdiger Inhalte sicher, soweit nichts anderes vereinbart ist.

23.3. Der Kunde und TIS sorgen dafür, dass alle Personen, die mit der Bearbeitung oder Erfüllung des Vertrages betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten. Die nach Datenschutzrecht erforderliche Verpflichtung auf das Datengeheimnis ist spätestens vor der erstmaligen Aufnahme der Tätigkeit vorzunehmen und auf Verlangen nachzuweisen.

23.4. Der Kunde und TIS sorgen dafür, dass alle technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen werden, die erforderlich sind, um die Ausführung der Vorschriften der vorgenannten Unterziffer zu gewährleisten, insbesondere die in Anlage zu § 9 BDSG genannten Anforderungen erfüllt werden.

23.5. Der Kunde und TIS können den Vertrag ganz oder teilweise kündigen, wenn sie den Pflichten schuldhaft innerhalb einer gesetzten angemessenen Frist nicht nachkommen oder Datenschutzvorschriften vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzen.

23.6. Der Kunde und TIS sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwenden.

23.7. TIS darf den Namen des Kunden und eine Kurzbeschreibung der erbrachten Leistung in eine Referenzliste aufnehmen. Alle anderen Werbehinweise auf den Kunden werden vorab mit ihm abgesprochen

## **24. Textform**

Der Vertrag und seine Änderungen sowie alle vertragsrelevanten Erklärungen, Mitteilungs- und Dokumentationspflichten bedürfen der Schriftform, soweit nicht eine andere zusätzliche Form vereinbart ist.

## **25. Aufrechnungsverbot**

Der Kunde ist nicht berechtigt, mit eigenen Ansprüchen gegen Zahlungsansprüche aufzurechnen, es sei denn, die Forderungen sind unstreitig oder rechtskräftig festgestellt.

## **26. Anwendbares Recht/Gerichtsstand/Nebenabreden**

26.1. Der Vertrag unterliegt einschließlich dieser AGB dem materiellen Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des Wiener UN-Übereinkommens vom 11. April 1980 über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG, UN-Kaufrecht) finden keine Anwendung.

26.2. Bei Rechtsstreitigkeiten ist der Sitz von TIS Gerichtsstand, wenn

26.2.1. der Kunde Kaufmann ist oder

26.2.2. der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland hat oder

26.2.3. der Kunde juristische Person des öffentlichen Rechts ist.

26.3. TIS ist berechtigt, auch an jedem anderen gesetzlich vorgesehenen Gerichtsstand zu klagen.

26.4. Nebenabreden sind nicht getroffen worden.

## **27. Salvatorische Klausel**

27.1. Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages oder dieser AGB unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

27.2. Die Vertragspartner werden zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu

ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen.

## **28. Hinweise zu Drittsoftware und Nutzungsrechte an Drittsoftware**

28.1. Es besteht die Möglichkeit, dass die Nutzung der Software von TIS nach den Lizenzbestimmungen der beim Kunden eingesetzten Drittsoftware dazu führt, dass der Kunde weitere Nutzungsrechte an dieser Software dieser Anbieter erwerben muss.

28.2. Der Kunde ist selbst für die Beschaffung von Nutzungsrechten an Drittsoftware verantwortlich.

## **VI Besondere Bestimmungen für einzelne Leistungen**

### **1. Bestimmungen für die Überlassung von Software**

#### **1.1. Allgemeine Bestimmungen für die Überlassung von Software**

##### **1.1.1. Gegenstand des Vertrags**

1.1.1.1. Die nachstehenden Bedingungen gelten für die Überlassung und Nutzung von Software in der jeweils im Rahmen des Vertrages überlassenen Fassung.

1.1.1.2. Sie gelten nicht für zusätzliche Leistungen wie Installation, Integration, Parametrisierung und Anpassung der Standardsoftware an Bedürfnisse des Auftraggebers.

1.1.1.3. Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist.

##### **1.1.2. Art und Umfang der Leistung**

1.1.2.1. TIS überlässt dem Kunden Software zu den Vereinbarungen im Vertrag.

1.1.2.2. Die Dokumentation der Software kann in Deutsch und in ausgedruckter oder ausdrückbarer Form geliefert werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

1.1.2.3. Die Software wurde zu einem angemessenen Zeitpunkt vor der jeweiligen Auslieferung an den Kunden (so eine Auslieferung erfolgt) mit einem aktuellen Virensuchprogramm überprüft. TIS erklärt, dass die Überprüfung keinen Hinweis auf Schadensfunktionen in der Software ergeben hat.

##### **1.1.3. Nutzungsrechte**

1.1.3.1. Software ist urheberrechtlich geschützt.

Software wird dem Kunden zur bestimmungsgemäßen Nutzung überlassen. Der Umfang der bestimmungsgemäßen Nutzung sowie Art und Umfang der Nutzungsrechte ergibt sich aus dem Vertrag und diesen AGB.

1.1.3.2. Die bestimmungsgemäße Nutzung wird mitbestimmt durch die System- und Einsatzumgebung der Software zum Zeitpunkt der erstmaligen Überlassung. Im Falle der Portierung von Software auf später angeschaffte Hardware kann es zu Nutzungseinschränkungen kommen, die gegen Entgelt ausgeräumt werden müssen.

1.1.3.3. Die bestimmungsgemäße Nutzung wird mitbestimmt durch die System- und Einsatzumgebung der Software zum Zeitpunkt der erstmaligen Überlassung. Im Falle der Portierung von Software auf später angeschaffte Hardware kann es zu Nutzungseinschränkungen kommen, die gegen Entgelt ausgeräumt werden müssen.

1.1.3.4. Der Kunde verpflichtet sich, durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen dafür zu sorgen, dass die bestimmungsgemäße Nutzung der Software sichergestellt ist.

1.1.3.5. Der Kunde ist berechtigt, von der Software eine Kopie zu Sicherungszwecken herzustellen. Die einer ordnungsgemäßen Datensicherung dienenden Vervielfältigungen der Software sind Teil des bestimmungsgemäßen Gebrauchs.

1.1.3.6. Die Nutzung in einer anderen als einer vereinbarten Systemumgebung bedarf der Zustimmung von TIS. Ist eine im Vertrag definierte Systemumgebung nicht einsatzfähig, ist die Nutzung vorübergehend bis zur Störungsbehebung in einer anderen geeigneten Systemumgebung zulässig.

1.1.3.7. Der Kunde verpflichtet sich, die Software nicht in eine andere Codeform zu bringen, es sei denn, dass dies nach den urheberrechtlichen Vorschriften zulässig ist.

1.1.3.8. TIS teilt dem Kunden in der Software enthaltene Kopier- und Nutzungssperren mit, soweit sie bekannt sind.

### **1.2. Besondere Bestimmungen für die Überlassung von Software**

#### **1.2.1. Zeitlich unbegrenzte Überlassung von Software**

### **1.2.1.1. Nutzungsrechte**

1.2.1.1.1. Werden im Vertrag keine anderweitigen Nutzungsrechte zugebilligt, räumt TIS dem Kunden folgende Nutzungsrechte an der Software ein:

1.2.1.1.1.1. das nicht ausschließliche Nutzungsrecht,

1.2.1.1.1.2. das Nutzungsrecht in der im Vertrag vereinbarten Systemumgebung,

1.2.1.1.1.3. das übertragbare Nutzungsrecht mit der Einschränkung der Unterziffer 1.2.1.1.2,

1.2.1.1.1.4. das dauerhafte und unkündbare Nutzungsrecht mit der Einschränkung der Unterziffer 1.2.1.2.

1.2.1.1.2. Ist der Kunde zur Übertragung der Nutzungsrechte an einen Dritten berechtigt und macht er von diesem Recht Gebrauch, hat er seine Verpflichtungen dem Dritten aufzuerlegen. Mit der Übertragung erlöschen die Nutzungsrechte des Kunden. Entsprechendes gilt bei Rückübertragungen. Alle vorhandenen Kopien der Software sind zu löschen oder an TIS zurückzugeben.

### **1.2.1.2. Außerordentliche Kündigung der Nutzungsrechte**

1.2.1.2.1. Verletzt der Kunde schwerwiegend die vereinbarten Nutzungsrechte oder Schutzrechte des Rechtsinhabers, kann TIS die Nutzungsrechte an der betroffenen Software außerordentlich kündigen.

1.2.1.2.2. Im Falle der Kündigung ist der Kunde verpflichtet, das Original der von der Kündigung betroffenen Software einschließlich der Dokumentation und alle Kopien zu löschen oder an TIS zurückzugeben.

1.2.1.2.3. Auf Verlangen von TIS gibt der Kunde über die Löschung eine Erklärung ab.

1.2.1.2.4. Der Kunde ist berechtigt, eine Kopie der Software zu Prüf- und Archivierungszwecken zu behalten, wenn eine entsprechende Vereinbarung getroffen wurde. Die sonstigen gesetzlichen Regelungen bleiben unberührt.

### **1.2.1.3. Vergütung**

1.2.1.3.1. Die Vergütung wird im Falle eines Kauf- oder Werklieferungsvertrags unverzüglich fällig.

1.2.1.3.2. Im Falle des Abschluss eines Werkvertrags wird die Vergütung nach Abnahme fällig.

1.2.1.3.3. Bei vereinbarten Teilleistungen gelten diese Regelungen entsprechend.

### **1.2.1.4. Haftung für Mängel, Mängelhaftungsfrist**

1.2.1.4.1. Ist die Verpflichtung von TIS zur Mängelbehebung vertraglich nicht ausgeschlossen, gilt Folgendes:

1.2.1.4.1.1. Die Verpflichtung von TIS zur Mängelbehebung betrifft die jeweils letzte, vom Kunden übernommene Fassung der Software. Soweit nichts anderes vereinbart ist, ist eine neue Version vom Kunden zu übernehmen, wenn sie der Vermeidung oder Beseitigung von Mängeln dient. Zur Übernahme einer neuen Version ist der Kunde nicht verpflichtet, wenn ihm dies nicht zuzumuten ist, weil die neue Fassung wesentlich von den im Vertrag vereinbarten Festlegungen abweicht. Übernimmt der Kunde eine neue Fassung aus diesem Grunde nicht, bleiben anstelle seine übrigen Rechte aus diesen AGB unberührt.

1.2.1.4.1.2. Bei Überlassung einer neuen Fassung der Software ist die jeweils ausgetauschte Fassung zu vernichten oder auf Verlangen an TIS herauszugeben.

1.2.1.4.1.3. Enthält eine dem Kunden überlassene neue Fassung der Software mehr Funktionalität oder mehr Leistungsmerkmale als die vertraglich geschuldete Fassung („Mehrleistung“), ist der Kunde zur Zahlung einer zu vereinbarenden Überlassungsvergütung nur verpflichtet, wenn er die Mehrleistung nutzen will. Eine Pflicht zur Nutzung der Mehrleistung besteht nicht.

1.2.1.4.1.4. TIS kann den Mangel nach eigener Wahl durch Beseitigung, Umgehung oder Neulieferung beheben. Zur Mängelbehebung gehört auch die Lieferung einer ausgedruckten oder ausdrückbaren Korrekturanweisung für die Dokumentation, soweit dies erforderlich ist.

1.2.1.4.2. Schließt TIS die Mängelbehebung nicht innerhalb angemessener Frist ab, kann der Kunde eine Nachfrist setzen. Erfolgt die Nachbesserung oder Nachlieferung nicht innerhalb der Frist oder ist sie aus sonstigen Gründen als fehlgeschlagen anzusehen, kann der Kunde eine angemessene Herabsetzung der Vergütung verlangen.

1.2.1.4.3. Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate ab Lieferung, sofern nichts anderes vereinbart ist. Die Gewährleistungsfrist für Mängel an Nacherfüllungsleistungen endet ebenfalls mit Ablauf der Gewährleistungsfrist gemäß vorstehendem Satz.

## **1.2.2. Zeitlich begrenzte Überlassung von Software (Miete/SaaS/Test- und Demonstrationszwecke)**

### **1.2.2.1. Nutzungsrechte**

Werden im Vertrag keine anderweitigen Nutzungsrechtsvereinbarungen getroffen, räumt TIS dem Kunden folgende Nutzungsrechte an der Software ein:

1.2.2.1.1. das nicht ausschließliche Nutzungsrecht,

- 1.2.2.1.2. das Nutzungsrecht in der im Vertrag vereinbarten Systemumgebung,
- 1.2.2.1.3. das nicht übertragbare Nutzungsrecht,
- 1.2.2.1.4. das zeitlich befristete und kündbare Nutzungsrecht.
- 1.2.2.1.5. Entsprechendes gilt für die Überlassung zu Test- und Demonstrationszwecken für den Zeitraum des Tests oder der Demonstration

### **1.2.2.2. Vertragsdauer und Kündigung der Nutzungsrechte**

- 1.2.2.2.1. Die Dauer der Überlassung der Software ergibt sich aus dem Vertrag.
- 1.2.2.2.2. Im Falle der Kündigung ist der Kunde verpflichtet, das Original der von der Kündigung betroffenen Software einschließlich der Dokumentation und alle Kopien zu löschen oder an TIS zurückzugeben. Auf Verlangen von TIS gibt der Kunde über die Löschung eine Erklärung ab. Der Kunde ist berechtigt, eine Kopie der Software zu Prüf- und Archivierungszwecken zu behalten, wenn im Vertrag eine entsprechende Vereinbarung getroffen wurde.
- 1.2.2.2.3. Die sonstigen gesetzlichen Regelungen bleiben unberührt.

## **2. Erstellung von Software zum Zwecke der späteren Überlassung**

### **2.1. Gegenstand des Vertrags**

- 2.1.1. Soweit im Vertrag nichts anderes vereinbart ist, gelten für die Bedingungen für die Erstellung von Software die Bedingungen der Oberziffern 1.1 und 1.2 dieses Abschnitts entsprechend.
- 2.1.2. Ergänzend gelten die nachfolgenden Bestimmungen.

### **2.2. Abnahme**

- 2.2.1. Soweit nichts anderes vereinbart ist, erfolgt die Abnahme der Software in mehreren Phasen und zwar wie folgt:
  - 2.2.1.1. Ablieferung an den Kunden,
  - 2.2.1.2. Installation beim Kunden in einer Testumgebung oder in der Systemumgebung,
  - 2.2.1.3. Zweiwöchige Testphase des Kunden,
  - 2.2.1.4. Unverzüglicher Beginn der Beseitigung von in der Testphase entdeckten Mängeln durch TIS,
  - 2.2.1.5. Nach Behebung aller Mängel wird TIS den Kunden auffordern, die Abnahme zu erklären.
  - 2.2.1.6. Die Abnahme ist innerhalb von 7 Werktagen zu erklären. Erklärt sich der Kunde innerhalb dieser Zeit nicht, gilt die Software als abgenommen.

### **2.3. Vergütung**

- 2.3.1. Die Höhe Vergütung ergibt sich aus dem Vertrag.
- 2.3.2. Soweit nichts anderes vereinbart, ist die Vergütung in Abschlagszahlungen fällig, nämlich
  - 2.3.2.1. 50 % bei Auftragserteilung,
  - 2.3.2.2. 25 % nach Übergabe oder Ablieferung oder Installation,
  - 2.3.2.3. 5 % nach Abschluss der Testphase
  - 2.3.2.4. 20% nach Abnahme.

### **2.4. Haftung für Mängel, Mängelhaftungsfrist**

- 2.4.1. Ist die Verpflichtung von TIS zur Mängelbehebung vertraglich nicht ausgeschlossen, gilt Folgendes:
  - 2.4.1.1. Die Verpflichtung von TIS zur Mängelbehebung betrifft die jeweils letzte, vom Kunden übernommene Fassung der Software.
  - 2.4.1.2. Bei Überlassung einer neuen Fassung der Software ist die jeweils ausgetauschte Fassung zu vernichten oder auf Verlangen an TIS herauszugeben.
  - 2.4.1.3. Enthält eine dem Kunden überlassene neue Fassung der Software mehr Funktionalität oder mehr Leistungsmerkmale als die vertraglich geschuldete Fassung („Mehrleistung“), ist der Kunde zur Zahlung einer zu vereinbarenden Überlassungsvergütung nur verpflichtet, wenn er die Mehrleistung nutzen will. Eine Pflicht zur Nutzung der Mehrleistung besteht nicht.
  - 2.4.1.4. TIS kann den Mangel nach eigener Wahl durch Beseitigung, Umgehung oder Neulieferung beheben. Zur Mängelbehebung gehört auch die Lieferung einer ausgedruckten oder ausdrückbaren Korrekturanweisung für die Dokumentation, soweit dies erforderlich ist.
  - 2.4.1.5. Schließt TIS die Mängelbehebung nicht innerhalb angemessener Frist ab, kann der Kunde eine Nachfrist setzen. Erfolgt die Beseitigung, Umgehung oder Neulieferung nicht innerhalb der Frist oder ist sie aus sonstigen Gründen als fehlgeschlagen anzusehen, kann der Kunde nur eine angemessene Herabsetzung der Vergütung verlangen.

2.4.2. Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate ab Abnahme, sofern nichts anderes vereinbart ist und TIS den Mangel nicht arglistig verschwiegen hat. Die Gewährleistungsfrist für Mängel an Nacherfüllungsleistungen endet ebenfalls mit Ablauf der Gewährleistungsfrist gemäß vorstehendem Satz.

### **3. Pflege von Software**

#### **3.1. Art und Umfang**

3.1.1. TIS erbringt Pflegeleistungen für Software entsprechend den Vereinbarungen im Angebot und durch Personal, das für die Erbringung der vereinbarten Pflegeleistungen qualifiziert ist.

3.1.2. Gepflegt wird die zum Zeitpunkt der Auslieferung aktuelle Version der Software unter Berücksichtigung der bis zum Zeitpunkt der aktuellen Pflegeleistung erbrachten bisherigen Pflegeleistungen, das heißt geschuldet ist die Pflege der aktuellsten von TIS herausgegebenen Version. Alt-Versionen müssen nicht gepflegt werden.

3.1.2.1. Setzt der Kunde die im Angebot aufgeführte Software nicht entsprechend der Systemumgebung ein, hat er keinen Anspruch auf vereinbarte Pflegeleistungen.

3.1.2.2. Setzt der Kunde die im Angebot aufgeführte Software nicht entsprechend den Nutzungsrechtsvereinbarungen des Überlassungsvertrages ein, hat er keinen Anspruch auf die Pflegeleistungen.

#### **3.2. Mitwirkung des Kunden**

3.2.1. Der Kunde wird TIS bei der Erbringung der dienstvertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen. Er wird ihm insbesondere den Umfang der bestehenden Nutzungsrechte und – soweit erforderlich – den Umfang der Bearbeitungsrechte durch Dritte an der im Angebot aufgeführten Software mitteilen. Die notwendigen Informationen und Unterlagen stellt er vollständig und rechtzeitig zur Verfügung. Darüber hinausgehende Mitwirkungsleistungen bedürfen der gesonderten Vereinbarung. Ansprechpartner der Parteien sind ausschließlich die im Vertrag benannten verantwortlichen Ansprechpartner.

3.2.2. Der Kunde hat die Ware unverzüglich nach der Ablieferung durch TIS, soweit dies nach ordnungsmäßigem Geschäftsgange tunlich ist, zu untersuchen und, wenn sich ein Mangel zeigt, TIS unverzüglich Anzeige zu machen.

3.2.3. Der Kunde hat die Anzeige unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden, soweit keine andere Form der Störungsmeldung vereinbart ist.

3.2.4. Er hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern.

3.2.5. Auf Anforderung hat der Kunde die Systemumgebung für die im Angebot aufgeführte Software mitzuteilen.

3.2.6. Der Kunde ist verpflichtet, TIS über seine Einsatzumgebung sowie rechtzeitig über Änderungen an dieser Einsatzumgebung und der im Angebot aufgeführten Software zu informieren, sofern sich diese auf die dienstvertraglichen Leistungen von TIS auswirken.

3.2.7. Bei vereinbarten Teleserviceleistungen wird der Kunde entsprechend Vereinbarung die notwendigen technischen Einrichtungen bereitstellen und den Zugriff auf das System ermöglichen.

3.2.8. Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden.

#### **3.3. Mitwirkung des Kunden bei Softwarepflege/ Meldung von Mängeln**

3.3.1. Die Meldung von Mängeln hat grundsätzlich sowohl über das Ticketsystem von TIS als auch über die hierzu zur Verfügung gestellte Telefonnummer durch geschulte Key-User zu erfolgen. Die Meldung hat den Mangel (insbesondere Bedingungen, unter denen er auftritt, Symptome und Auswirkungen des Mangels) präzise zu beschreiben.

3.3.2. Der Kunde wird TIS vor Ort zu seinen regelmäßigen Geschäftszeiten und im notwendigen Umfang Zutritt zu den eigenen Räumlichkeiten und Zugriff auf die für die Leistungserbringung erforderliche Hard- und Software gewähren sowie die erforderlichen technischen Einrichtungen bereitstellen. Soweit es die Dringlichkeit der jeweiligen Pflegeleistung erfordert, wird der Zutritt auch außerhalb der regelmäßigen Geschäftszeiten des Auftraggebers gewährt.

3.3.3. Der Kunde wird einen qualifizierten Mitarbeiter benennen, der als Ansprechpartner bereit steht und befugt ist, die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungen zu treffen.

3.3.4. Auf Anforderung hat der Kunde die Systemumgebung für die im Angebot aufgeführte Software mitzuteilen.

3.3.5. Der Kunde ist verpflichtet, TIS über seine Einsatzumgebung sowie rechtzeitig über Änderungen an dieser Einsatzumgebung und der im Angebot aufgeführten Software zu informieren, sofern sich diese auf die vertraglichen Leistungen von TIS auswirken.

3.3.6. Bei vereinbarten Teleserviceleistungen wird der Auftraggeber entsprechend Vereinbarung die notwendigen technischen Einrichtungen bereitstellen und den Zugriff auf das System ermöglichen.

3.3.7. Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Auftraggeber.

### **3.4. Servicelevelagreements**

3.4.1. Der Kunde kann mit TIS vereinbaren, innerhalb welcher Zeit die Leistungen erbracht werden sollen.

3.4.2. Soweit nichts anderes vereinbart wurde, wird TIS auf die Meldung eines Mangels durch den Kunden innerhalb der folgenden Fristen reagieren („Reaktionszeiten“):

3.4.2.1. Bei betriebsverhindernden Mängeln innerhalb von 4 Stunden nach Erhalt der Meldung.

3.4.2.2. Bei betriebsbehindernden Mängeln innerhalb von 8 Stunden nach Erhalt der Meldung.

3.4.2.3. Bei sonstigen Mängeln innerhalb von einem Werktag nach Erhalt der Meldung.

3.4.3. Soweit nichts anderes vereinbart wurde, wird TIS Mängel innerhalb der folgenden Fristen beseitigen („Beseitigungszeiten“):

- Betriebsverhindernde Mängel innerhalb von 2 Werktagen nach Erhalt der Meldung.
- Betriebsbehindernde Mängel innerhalb von 5 Werktagen nach Erhalt der Meldung.
- Sonstige Mängel innerhalb von 10 Werktagen nach Erhalt der Meldung, spätestens aber mit der nächsten Programmversion der Software.

3.4.4. Sofern absehbar ist, dass sich ein Mangel nicht innerhalb der vorstehend definierten Zeiträume beheben lässt, wird TIS innerhalb der dort genannten Fristen eine Behelfslösung („Work Around“) bereitstellen.

3.4.5. Voraussetzung für den Beginn der jeweiligen Zeiten ist, dass der Kunde

3.4.5.1. das von TIS zur Verfügung gestellte Ticketsystem verwendet,

3.4.5.2. die zur Verfügung gestellte Service-Telefonnummer benutzt, um den jeweiligen Mangel auch telefonisch anzuzeigen und

3.4.5.3. die Hardware, auf der sich die mangelhafte Software befindet, in ein Umfeld verbracht worden ist, auf das TIS zugreifen und etwaige Updates aufspielen kann. Hierzu kann es erforderlich sein,

3.4.5.3.1. dass die Endgeräte in ein TIS zugängliches WLAN-Umfeld verbracht werden oder

3.4.5.3.2. dass die Endgeräte-Nutzer mitwirken müssen,

wobei die Verantwortlichkeit für die Mitwirkungsleistungen beim Kunden liegt.

### **3.5. Nutzungsrechte**

3.5.1. Die Verpflichtung zur Lieferung von Programmkorrekturen umfasst auch die Verpflichtung zur Einräumung von Nutzungsrechten in Art und Umfang, wie sie für die im Angebot aufgeführte Software bestehen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

3.5.2. Der Kunde teilt TIS Änderungen der Nutzungsrechte und – soweit erforderlich – auch Änderungen der Bearbeitungsrechte durch Dritte mit.

### **3.6. Vergütung**

3.6.1. Eine im Angebot angebotene pauschale Vergütung ist das Entgelt für alle mit dieser pauschalen Vergütung vereinbarten Leistungen, soweit nichts anderes im Vertrag geregelt ist.

3.6.2. Die pauschale monatliche Vergütung wird entsprechend dem angebotenen Benutzerumfang berechnet.

3.6.3. Eine im Angebot aufgeführte Vergütung nach Aufwand ist das Entgelt für den Zeitaufwand der Pflegeleistungen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

3.6.4. Materialaufwand ist gesondert zu vergüten.

3.6.5. Vom Kunden zu vertretende Wartezeiten von TIS werden wie Arbeitszeiten vergütet.

3.6.6. Reisezeiten, Reisekosten, Nebenkosten und Vorhaltepauschalen werden entsprechend den Angaben im Angebot vergütet.

3.6.7. Die Pflicht zur Zahlung der pauschalen Gebühr beginnt mit Lieferung des Produkts.

3.6.8. Die pauschale Vergütung ist Kalender vierteljährlich im Voraus zu zahlen.

3.6.9. TIS ist nach Maßgabe der allgemeinen Bestimmungen berechtigt, diejenige Vergütung zu verlangen, die TIS bei Abschluss neuer Verträge gemäß Preisliste verlangt.

3.6.10. TIS ist verpflichtet, Senkungen ohne Ankündigungsfrist weiterzugeben.

### **3.7. Rechtsfolgen bei Leistungsstörungen der Pflegeleistungen**

3.7.1. Wird die Pflegeleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat TIS dies zu vertreten, ist TIS verpflichtet, die Pflegeleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen.

3.7.2. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 1 Woche nach Kenntnis.

3.7.3. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Pflegeleistung aus von TIS zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, die Vereinbarung über die betroffene Software fristlos zu kündigen.



3.7.4. Ist durch die nicht vertragsgemäße Leistung und nach erfolglosem Ablauf der Nachfrist die Fortsetzung des gesamten Vertrages für den Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen unzumutbar, kann er diesen insgesamt oder teilweise kündigen.

3.7.5. Im Falle der Kündigung hat TIS Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 3 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.

3.7.6. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus einem anderen wichtigen Grund bleibt unberührt. TIS hat in diesem Falle Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 3 Wochen nach Erklärung der Kündigung darlegt, dass sie für ihn ohne Interesse sind.

3.7.7. Wird eine verfügbare Programmkorrektur nicht innerhalb von 4 Störungstagen vertragsgemäß geliefert und hat TIS dies zu vertreten, leistet TIS vom 5. Störungstag an pauschalierten Schadensersatz. Voraussetzung hierfür ist, dass die Software, für die die Programmkorrektur bestimmt ist, wegen des Mangels nicht bestimmungsgemäß genutzt werden kann.

3.7.8. Bei pauschaler Vergütung beträgt der pauschalierte Schadensersatz je Störungstag 5/30 der monatlichen pauschalen Vergütung für die Software, für die die Programmkorrektur bestimmt ist. Die Zahlungsverpflichtung für den pauschalierten Schadensersatz ist auf 100 Kalendertage beschränkt.

3.7.9. Bei Vergütung nach Aufwand beträgt der pauschalierte Schadensersatz je Störungstag 0,4%, maximal 8% des jeweiligen Auftragswertes. Besteht zwischen der gestörten Software und weiterer Software, die im Angebot aufgeführt ist und nicht genutzt werden kann, ein funktionaler Zusammenhang, so wird der pauschalierte Schadensersatz auf Basis der Pflege der gestörten Software einschließlich der auf die Pflege der weiteren Software entfallenden monatlichen pauschalen Vergütung berechnet. Voraussetzung hierfür ist, dass der funktionale Zusammenhang im Angebot aufgeführt ist.

3.7.10. Macht der Kunde pauschalierten Schadensersatz geltend, bleibt es TIS unbenommen nachzuweisen, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

## **4. Hostingleistungen**

### **4.1. Leistungspflichten**

4.1.1. TIS gewährleistet eine Erreichbarkeit der Server von 99% im Jahresmittel. Hiervon ausgenommen sind Zeiten, in denen Server aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von TIS liegen (höhere Gewalt, Verschulden Dritter etc.) nicht zu erreichen ist. TIS kann den Zugang zu den Leistungen beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern.

4.1.2. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass dem Server dieselbe IP-Adresse für die gesamte Vertragslaufzeit zugewiesen wird.

4.1.3. Gerät TIS mit Leistungsverpflichtungen in Verzug, so ist der Kunde nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn TIS eine vom Kunden gesetzte angemessene Nachfrist nicht einhält. Die Nachfristsetzung muss in schriftlicher Form erfolgen. Die schriftliche Form kann durch elektronische Form ersetzt werden, wenn der Kunde der Erklärung seinen Namen hinzufügt und das elektronische Dokument mit einer qualifizierten elektronischen Signatur nach dem Signaturgesetz versieht. Die Nachfrist muss mindestens drei Wochen betragen.

### **4.2. Haftung**

4.2.1. Für Schäden haftet TIS nach den allgemeinen Bestimmungen dieser AGB.

4.2.2. Im Anwendungsbereich der Telekommunikationskundenschutzverordnung (TKV) bleibt die Haftungsregelung des § 7 Abs. 2 TKV in jedem Fall unberührt.

## **5. Leistungen von TIS im Rahmen des Hersteller Hardware-Service**

5.1. TIS erbringt Serviceleistungen zur Abwicklung des vom Gerätehersteller angebotenen Hardware-Service nach Maßgabe der Leistungsbeschreibung.

5.2. TIS nimmt die defekten Geräte entgegen, prüft das Vorliegen eines Hardware-Fehlers und leitet die Geräte weiter an den Hersteller. Im Anschluss an die vom Hersteller erbrachte Reparatur installiert

5.3. Ergänzend gelten die Regelungen für sonstige Dienstleistungen.

## **6. Sonstige Dienstleistungen**

### **6.1. Art und Umfang**

- 6.1.1. TIS erbringt die Dienstleistung zu den Bedingungen im Angebot.
- 6.1.2. Der Kunde trägt die Projekt- und Erfolgsverantwortung.
- 6.1.3. Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden.
- 6.1.4. Werkvertragliche Leistungen sind nicht Gegenstand des Angebots.
- 6.1.5. TIS erbringt die Dienstleistung nach dem beim Angebot aktuellen Stand der Technik und durch Personal, das für die Erbringung der Leistungen qualifiziert ist.

## **6.2. Zusammenarbeit von TIS und dem Kunden**

- 6.2.1. Ansprechpartner der Parteien sind ausschließlich die benannten verantwortlichen Ansprechpartner.
- 6.2.2. Der Kunde wird Wünsche wegen der zu erbringenden Dienstleistung ausschließlich dem von TIS benannten verantwortlichen Ansprechpartner übermitteln und den übrigen von TIS eingesetzten Personen keine Weisungen erteilen.
- 6.2.3. Die von TIS eingesetzten Personen treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden, auch soweit sie Leistungen in dessen Räumen erbringen.

## **6.3. Austausch von Personen**

- 6.3.1. Wird eine von TIS zur Angebotserfüllung eingesetzte Person durch eine andere ersetzt und ist eine Einarbeitung erforderlich, so geht diese zu Lasten von TIS. Bei der Auswahl wird TIS die Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen.
- 6.3.2. Der Kunde kann mit Begründung den Austausch einer von TIS zur Vertragserfüllung eingesetzten Person verlangen, wenn diese wiederholt und schwerwiegend gegen vertragliche Pflichten verstoßen hat. Die durch den Austausch entstehenden Kosten gehen zu Lasten des Kunden.

## **6.4. Rechte an den verkörperten Dienstleistungsergebnissen**

- 6.4.1. TIS räumt dem Kunden das nicht ausschließliche, zeitlich begrenzte, widerrufliche und nicht übertragbare Recht ein, die im Rahmen des Angebots erbrachten, verkörperten Dienstleistungsergebnisse zu nutzen, soweit sich dies aus Zweck und Einsatzbereich des Angebots ergibt.
- 6.4.2. Diese Rechte schließen die vereinbarten Zwischenergebnisse, Schulungsunterlagen und Hilfsmittel ein.
- 6.4.3. Abweichungen von diesen Nutzungsregelungen bedürfen der Vereinbarung.

## **6.5. Mitwirkungsleistung des Kunden**

- 6.5.1. Der Kunde wird TIS bei der Erbringung der Leistungen in angemessenem Umfang unterstützen.
- 6.5.2. Er wird ihr insbesondere die erforderlichen Informationen und Unterlagen vollständig und rechtzeitig zur Verfügung stellen. Darüber hinausgehende Mitwirkungsleistungen bedürfen der gesonderten Vereinbarung.

## **6.6. Vergütung**

- 6.6.1. Eine im Angebot aufgeführte Vergütung nach Aufwand ist das Entgelt für den Zeitaufwand der angebotenen Leistungen, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 6.6.2. Materialaufwand wird gesondert vergütet.
- 6.6.3. Vom Kunden zu vertretende Wartezeiten von TIS werden wie Arbeitszeiten vergütet.
- 6.6.4. TIS erstellt monatlich nachträglich Rechnungen, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 6.6.5. Eine Vergütung nach Aufwand wird nach Erhalt einer prüffähigen Rechnung fällig, soweit keine andere Form des Leistungsnachweises vereinbart ist. Der Leistungsnachweis gilt auch als genehmigt, wenn und soweit der Kunde nicht innerhalb von 7 Kalendertagen nach Erhalt Einwände geltend macht.
- 6.6.6. Ein im Angebot angebotener Festpreis ist das Entgelt für alle vertraglichen Leistungen, soweit nichts anderes vereinbart ist. Ein Festpreis wird, soweit nichts anderes vereinbart ist, nach vollständiger Erbringung der Dienstleistung fällig. Voraussetzung für die Reisezeiten.
- 6.6.7. Reisekosten und Nebenkosten werden entsprechend den Vereinbarungen vergütet.

## **6.7. Qualitative Leistungsstörung**

- 6.7.1. Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß oder fehlerhaft erbracht und hat TIS dies zu vertreten, so ist sie verpflichtet, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Eine Frist ist angemessen, wenn sie mindestens 3 Wochen bemisst.
- 6.7.2. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden, die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 1 Woche nach Kenntnis.
- 6.7.3. Gelingt die angebotene Dienstleistung aus von TIS zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt,

den Vertrag zu kündigen.

6.7.4. In diesem Falle hat TIS Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen.

6.7.5. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 3 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.

6.7.6. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

6.7.7. Weitergehende Ansprüche des Kunden wegen qualitativer Leistungsstörungen sind ausgeschlossen.

6.7.8. Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz oder wenn Garantien betroffen sind. Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen von TIS Erfüllungsgehilfen.

## **6.8. Änderung der Dienstleistung**

6.8.1. Der Kunde kann nach Vertragsschluss Änderungen des Leistungsumfangs im Rahmen der Leistungsfähigkeit von TIS gegen Vergütung verlangen, es sei denn, dies ist für TIS unzumutbar.

6.8.2. Das Änderungsverfahren ist zu dokumentieren, soweit nichts anderes vereinbart ist.

6.8.3. TIS hat auf das Änderungsverlangen des Kunden innerhalb von 15 Arbeitstagen mitzuteilen, ob das Änderungsverlangen für sie nicht zumutbar oder nicht durchführbar ist.

6.8.4. Ist das Änderungsverlangen zumutbar und durchführbar, teilt TIS gleichzeitig mit, ob eine umfangreiche Prüfung erforderlich ist oder nicht.

6.8.5. Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsverlangens erforderlich, hat TIS gleichzeitig ein entsprechendes Prüfungsangebot mit Angaben zur Vergütung zu unterbreiten.

6.8.6. Der Kunde wird binnen 10 Arbeitstagen entweder den Prüfungsauftrag erteilen oder ablehnen.

6.8.7. Ist eine umfangreiche Prüfung des Änderungsverlangens nicht erforderlich, hat TIS entweder ein Realisierungsangebot unter Angabe von Leistungszeitraum, geplanten Terminen und Auswirkungen auf die Vergütung zu unterbreiten oder die Durchführung der beantragten Änderungen zu vereinbaren.

6.8.8. Der Kunde wird das Realisierungsangebot von TIS innerhalb der Angebotsbindefrist annehmen oder ablehnen.

6.8.9. Vereinbarte Leistungsänderungen sind durch entsprechende Anpassung des Angebots verbindlich zu dokumentieren.

6.8.10. Der Kunde und TIS können vereinbaren, dass die von dem Änderungsverlangen betroffenen Dienstleistungen bis zur notwendigen Anpassung der vertraglichen Vereinbarungen unterbrochen werden. Kommt die notwendige Anpassung der Vereinbarungen nicht innerhalb der Angebotsbindefrist des Realisierungsangebotes zustande, so werden die Arbeiten auf der Grundlage des Vertrages weitergeführt. Die Leistungszeiträume verlängern sich um die Zahl der Arbeitstage, an denen infolge des Änderungsverlangens bzw. der Prüfung des Änderungsverlangens die Arbeiten unterbrochen wurden. TIS kann für die Dauer der Unterbrechung die vereinbarte Aufwandsvergütung oder eine angemessene Erhöhung des vereinbarten Festpreises verlangen, es sei denn, dass TIS von der Unterbrechung betroffene Arbeitnehmer anderweitig eingesetzt oder einzusetzen böswillig unterlassen hat.

## **7. Überlassung von Hardware**

### **7.1. Zeitlich unbegrenzte Überlassung von Hardware (Kauf)**

#### **7.1.1. Art und Umfang der Leistung**

7.1.1.1. TIS liefert die Produkte gemäß dem Angebot.

7.1.1.2. Die Installation und Integration der Hardware in die Systemumgebung beim Kunden obliegt dem Kunden, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist.

7.1.1.3. Die Hardware kann mit der Dokumentation in Deutsch oder in Englisch und in ausgedruckter oder ausdrückbarer Form geliefert werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

7.1.1.4. Der Kunde ist verpflichtet, die im Vertrag aufgeführte Hardware zu entsorgen oder zu verwerten. Der Kunde übernimmt die Entsorgung der Verpackung.

7.1.1.5. Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt im Falle ihrer Erforderlichkeit dem Kunden.

#### **7.1.2. Vergütung**

7.1.2.1. Der im Angebot aufgeführte Gesamtpreis der Einzelleistung Kauf von Hardware ist die Vergütung für alle kaufvertragsrechtlichen Leistungen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

7.1.2.2. Die Vergütung wird unverzüglich fällig, nachdem geliefert oder geleistet wurde.

7.1.2.3. Bei Teilleistungen gilt diese Regelung entsprechend.

### **7.1.3. Haftung für Mängel, Mängelhaftungsfrist**

7.1.3.1. Ist die Verpflichtung von TIS zur Mängelbehebung vertraglich nicht ausgeschlossen, gilt Folgendes:

7.1.3.1.1. Die Verpflichtung von TIS zur Mängelbehebung betrifft die jeweils letzte, vom Kunden übernommene Fassung der Hardware.

7.1.3.1.2. TIS kann den Mangel nach eigener Wahl durch Beseitigung oder Neulieferung beheben. Zur Mängelbehebung gehört auch die Lieferung einer ausgedruckten oder ausdrückbaren Korrekturanweisung für die Dokumentation, soweit dies erforderlich ist.

7.1.3.2. Schließt TIS die Mängelbehebung nicht innerhalb angemessener Frist ab, kann der Kunde eine Nachfrist setzen. Erfolgt die Nachbesserung oder Nachlieferung nicht innerhalb der Frist oder ist sie aus sonstigen Gründen als fehlgeschlagen anzusehen, kann der Kunde eine angemessene Herabsetzung der Vergütung verlangen.

7.1.3.3. Ist der Mangel zudem von TIS zu vertreten, kann der Kunde – bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen – Schadensersatz verlangen.

7.1.3.3.1. Ist im Vertrag kein Termin für das Ende einer Überlassungsdauer vorgesehen, ist der Schadensersatzanspruch auf das Zweifache der monatlichen Vergütung für das betroffene Produkt begrenzt.

7.1.3.3.2. Ist im Vertrag ein Termin für das Ende einer Überlassungsdauer vorgesehen, ist der Schadensersatzanspruch auf 8% der Gesamtvergütung für das betroffene Produkt begrenzt.

7.1.3.3.3. Ansprüche des Kunden auf Ersatz von entgangenem Gewinn sind ausgeschlossen.

7.1.3.3.4. Haftungsbeschränkungen gelten nicht, sofern Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz berührt sind oder Garantien betroffen sind. Unberührt bleibt ferner die Haftung für die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Gleiches gilt für Pflichtverletzungen von TIS Erfüllungsgehilfen.

7.1.3.4. Soweit die Haftung nicht ausgeschlossen ist oder sich ein Ausschluss als gesetzlich nicht ausschließbar herausstellt, ist die Haftung auf den vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt.

7.1.3.5. Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate ab Lieferung, sofern nichts anderes vereinbart ist. Die Gewährleistungsfrist für Mängel an Nacherfüllungsleistungen endet ebenfalls mit Ablauf der Gewährleistungsfrist gemäß vorstehendem Satz.

7.1.3.6. Bei gebrauchten Waren wird die Mängelhaftung ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Schadens- und Aufwendungsersatzansprüche wegen Mängeln nach Maßgabe der Ziffer "Haftung". Unberührt bleibt die Verjährungsfrist ebenfalls im Falle eines Lieferregresses nach den §§ 445 a, 478 BGB.

## **7.2. Zeitlich begrenzte Überlassung von Hardware (Miete)**

### **7.2.1. Art und Umfang**

7.2.1.1. TIS überlässt den Kunden Hardware in dem im Vertrag vereinbartem Umfang und Zeitraum.

7.2.1.2. Die Installation und Integration der Hardware in die Systemumgebung beim Kunden obliegt dem Kunden, soweit nicht etwas anderes vereinbart ist.

7.2.1.3. Die Hardware kann mit der Dokumentation in Deutsch oder in Englisch und in ausgedruckter oder ausdrückbarer Form geliefert werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

7.2.1.4. Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt im Falle ihrer Erforderlichkeit dem Kunden.

### **7.2.2. Vergütung**

7.2.2.1. Die vereinbarte Vergütung ist monatlich bis jeweils zum 3. Werktag eines Monats (Zahlungseingang bei TIS) zu zahlen.

### **7.2.3. Rechte des Kunden bei Mängeln der Mietsache**

7.2.3.1. Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel wird ausgeschlossen.

7.2.3.2. TIS kann Mängel nach eigener Wahl durch Beseitigung, Umgehung oder Neulieferung beheben. Zur Mängelbehebung gehört auch die Lieferung einer ausgedruckten oder ausdrückbaren Korrekturanweisung für die Dokumentation, soweit dies erforderlich ist.

7.2.3.3. Eine außerordentliche Kündigung des Kunden aus wichtigem Grund wegen Nichtgewährung des vertragsgemäßen Gebrauchs ist erst zulässig, wenn TIS ausreichende Gelegenheit zur Mängelbeseitigung gegeben wurde und diese fehlgeschlagen ist.

7.2.3.4. Von einem Fehlschlagen der Mängelbeseitigung ist erst auszugehen, wenn diese unmöglich ist, wenn sie verweigert oder in unzumutbarer Weise verzögert wird, wenn begründete Zweifel bezüglich der Erfolgsaussichten

bestehen, wenn der Kunde TIS schriftlich eine angemessene Frist zur Beseitigung gesetzt hat mit dem Hinweis auf die Kündigungsabsicht bei erfolglosem Verstreichen, oder wenn aus anderen Gründen eine Unzumutbarkeit für den Kunden gegeben ist. Eine Frist ist angemessen, wenn Sie mindestens 3 Wochen beträgt.

7.2.3.5. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln sind ausgeschlossen, soweit dieser ohne vorherige schriftliche Zustimmung von TIS Änderungen an den Produkten und Leistungen vornimmt oder vornehmen lässt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Änderungen keine für TIS unzumutbaren Auswirkungen auf Analyse und Beseitigung der Mängel haben. Die Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben unberührt, soweit der Kunde zur Vornahme von Änderungen berechtigt ist, insbesondere wenn TIS mit der Beseitigung des Mangels in Verzug ist oder die umgehende Beseitigung des Mangels zur Erhaltung oder Wiederherstellung des Bestands der Mietsache notwendig ist. Die Ersatzvornahme ist fachgerecht auszuführen und nachvollziehbar zu dokumentieren.

7.2.3.6. Eine Pflicht von TIS zum Schadenersatz tritt erst ein, wenn der Kunde TIS eine angemessene Frist zur Abhilfe gesetzt hat und diese fruchtlos verstrichen ist.

## **8. Pflege von Hardware**

### **8.1. Art und Umfang**

8.1.1. TIS erbringt Reparaturleistungen für Vertragsgeräte und deren Zubehörteile, entsprechend den Vereinbarungen im Angebot und durch Personal, das für die Erbringung der vereinbarten Leistungen qualifiziert ist.

8.1.2. Die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die durch Gewalteinwirkung Dritter, höhere Gewalt oder unsachgemäße Behandlung (Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen und funktionswidrigem Gebrauch) des Kunden oder seiner Mitarbeiter hervorgerufen werden, wird von TIS im Rahmen dieses Vertrages nicht geschuldet.

8.1.3. TIS behält sich vor, vertraglich nicht geschuldete, vom Kunden aber abgerufene und in Anspruch genommene Leistungen zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen in Rechnung zu stellen.

### **8.2. Mitwirkung des Kunden**

8.2.1. Der Kunde wird TIS bei der Erbringung der vertraglichen Reparaturleistungen in angemessenem Umfang unterstützen. Der Kunde ist verpflichtet, auftretende Fehler und Probleme so genau wie möglich zu beschreiben. Die notwendigen Informationen und Unterlagen stellt er vollständig und rechtzeitig zur Verfügung.

Ansprechpartner der Parteien sind ausschließlich die im Vertrag benannten verantwortlichen Ansprechpartner.

8.2.2. Der Kunde hat die Anzeige unter Angabe der ihm bekannten und für deren Erkennung zweckdienlichen Informationen schriftlich zu melden, soweit keine andere Form der Störungsmeldung vereinbart ist.

8.2.3. Er hat im Rahmen des Zumutbaren die Maßnahmen zu treffen, die eine Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern.

8.2.4. Soweit eine Fernwartung sinnvoll und technisch möglich ist, wird der Kunde den Zugriff auf das System ermöglichen.

8.2.5. Die ordnungsgemäße Datensicherung obliegt dem Kunden.

### **8.3. Abnahme**

8.3.1. Der Kunde wird die erbrachte Reparaturleistung unverzüglich testen und die Abnahme erklären, wenn die Leistung einwandfrei erbracht wurde oder keine wesentlichen Mängel vorliegen. Festgestellte Mängel wird der Kunde unverzüglich schriftlich rügen.

8.3.2. Hat der Kunde die Abnahme binnen einer Frist von 7 Werktagen nach Erbringung der jeweiligen Leistung noch nicht erklärt und auch keine Mängel geltend gemacht, gilt die Abnahme als erfolgt. TIS weist den Kunden auf die Bedeutung eines solchen Stillschweigens hin.

### **8.4. Vergütung**

8.4.1. Eine im Angebot angebotene pauschale Vergütung ist das Entgelt für alle mit dieser pauschalen Vergütung vereinbarten Leistungen, soweit nichts anderes im Vertrag geregelt ist.

8.4.2. Die pauschale monatliche Vergütung wird entsprechend dem angebotenen Benutzerumfang berechnet.

8.4.3. Eine im Angebot aufgeführte Vergütung nach Aufwand ist das Entgelt für den Zeitaufwand der Leistungen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

8.4.4. Materialaufwand ist gesondert zu vergüten.

8.4.5. Vom Kunden zu vertretende Wartezeiten von TIS werden wie Arbeitszeiten vergütet.

8.4.6. Reisezeiten, Reisekosten, Nebenkosten und Vorhaltepauschalen werden entsprechend den Angaben im Angebot vergütet.

8.4.7. Die Pflicht zur Zahlung der pauschalen Gebühr beginnt mit Lieferung des Produkts.

8.4.8. Die pauschale Vergütung ist, soweit nicht gesondert vereinbart, Kalender vierteljährlich im Voraus zu zahlen.



8.4.9. TIS ist nach Maßgabe der allgemeinen Bestimmungen berechtigt, diejenige Vergütung zu verlangen, die TIS bei Abschluss neuer Verträge gemäß Preisliste verlangt.

8.4.10. TIS ist verpflichtet, Senkungen ohne Ankündigungsfrist weiterzugeben.

### **8.5. Rechtsfolgen bei Leistungsstörungen der Pflegeleistungen**

8.5.1. Wird die Leistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat TIS dies zu vertreten, ist TIS verpflichtet, die Leistung ohne Mehrkosten für den Kunden innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen.

8.5.2. Voraussetzung ist eine Rüge des Kunden die unverzüglich zu erfolgen hat, spätestens innerhalb von 1 Woche nach Kenntnis.

8.5.3. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Leistung aus von TIS zu vertretenden Gründen auch innerhalb einer vom Kunden ausdrücklich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der Kunde berechtigt, die Vereinbarung über die betroffene Reparaturleistung fristlos zu kündigen.

8.5.4. Ist durch die nicht vertragsgemäße Leistung und nach erfolglosem Ablauf der Nachfrist die Fortsetzung des gesamten Vertrages für den Kunden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der beiderseitigen Interessen unzumutbar, kann er diesen insgesamt oder teilweise kündigen.

8.5.5. Im Falle der Kündigung hat TIS Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 3 Wochen nach Erklärung der Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind.

8.5.6. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus einem anderen wichtigen Grund bleibt unberührt. TIS hat in diesem Falle Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der Kunde innerhalb von 3 Wochen nach Erklärung der Kündigung darlegt, dass sie für ihn ohne Interesse sind.

8.5.7. Wird eine hauseigene Reparaturleistung nicht innerhalb der vereinbarten Frist zuzüglich 4 weitere Störungstage vertragsgemäß erbracht und hat TIS dies zu vertreten, leistet TIS vom 5. Störungstag an pauschalierten Schadensersatz. Voraussetzung hierfür ist, dass die Hardware, für die die Reparatur bestimmt ist, wegen des Mangels nicht bestimmungsgemäß genutzt werden kann.

8.5.8. Bei pauschaler Vergütung beträgt der pauschalierte Schadensersatz je Störungstag 5/30 der monatlichen pauschalen Vergütung für die Teile, für die die Reparatur bestimmt ist. Die Zahlungsverpflichtung für den pauschalierten Schadensersatz ist auf 100 Kalendertage beschränkt.

8.5.9. Bei Vergütung nach Aufwand beträgt der pauschalierte Schadensersatz je Störungstag 0,4%, maximal 8% des jeweiligen Auftragswertes. Besteht zwischen dem defekten Gerät oder Zubehörteil und weiterer Hardware, die im Angebot aufgeführt ist und nicht genutzt werden kann, ein funktionaler Zusammenhang, so wird der pauschalierte Schadensersatz auf Basis der Pflege der defekten Geräte einschließlich der auf die Pflege der weiteren Hardware entfallenden monatlichen pauschalen Vergütung berechnet. Voraussetzung hierfür ist, dass der funktionale Zusammenhang im Angebot aufgeführt ist.

8.5.10. Macht der Kunde pauschalierten Schadensersatz geltend, bleibt es TIS unbenommen nachzuweisen, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

### **8.6. Servicelevelagreements**

8.6.1. Der Kunde kann mit TIS vereinbaren, innerhalb welcher Zeit die Leistungen erbracht werden sollen.

8.6.2. Soweit nichts anderes vereinbart wurde, wird TIS auf die Meldung eines Mangels durch den Kunden innerhalb der folgenden Fristen reagieren („Reaktionszeiten“):

8.6.2.1. Bei betriebsverhindernden Mängeln innerhalb von 4 Stunden nach Erhalt der Meldung.

8.6.2.2. Bei betriebsbehindernden Mängeln innerhalb von 8 Stunden nach Erhalt der Meldung.

8.6.2.3. Bei sonstigen Mängeln innerhalb von einem Werktag nach Erhalt der Meldung.

8.6.3. Soweit nichts anderes vereinbart wurde, wird TIS Mängel innerhalb der folgenden Fristen beseitigen („Beseitigungszeiten“):

- Betriebsverhindernde Mängel innerhalb von 2 Werktagen nach Erhalt der Meldung.

- Betriebsbehindernde Mängel innerhalb von 5 Werktagen nach Erhalt der Meldung.

- Sonstige Mängel innerhalb von 10 Werktagen nach Erhalt der Meldung, spätestens aber mit der nächsten Programmversion der Software.

8.6.4. Sofern absehbar ist, dass sich ein Mangel nicht innerhalb der vorstehend definierten Zeiträume beheben lässt, wird TIS innerhalb der dort genannten Fristen eine Behelfslösung („Work Around“) bereitstellen.

8.6.5. Voraussetzung für den Beginn der jeweiligen Zeiten ist, dass der Kunde

8.6.5.1. das von TIS zur Verfügung gestellte Ticketsystem verwendet,

8.6.5.2. die zur Verfügung gestellte Service-Telefonnummer benutzt, um den jeweiligen Mangel auch telefonisch anzuzeigen und



8.6.5.3. die Hardware in ein Umfeld verbracht worden ist, auf das TIS zugreifen kann.

#### **IV Begriffsbestimmungen**

##### **Abnahme**

Abnahme gemäß § 640 BGB.

##### **Abschlagszahlung**

Anteilige Zahlung der vereinbarten Vergütung vor deren Fälligkeit. Ein Anspruch auf Abschlagszahlungen kann im EVB-IT Systemvertrag vereinbart werden.

##### **Anpassungsprogrammierung**

siehe Customizing

##### **Aufstellung von Hardware**

Auspacken und Aufstellen der Hardware, Anschließen an das Stromnetz beim Kunde und Durchführen eines Gerätetests.

##### **Außerbetriebnahme**

Eine Außerbetriebnahme liegt vor, wenn die vertragsgegenständliche Hardware weder vom Kunde oder dessen Erfüllungsgehilfen noch von Dritten für ihn betrieben wird.

##### **Beizustellende Systemkomponenten**

Die vom Kunden beizustellenden Systemkomponenten bilden mit den von TIS zu liefernden und/oder herzustellenden Systemkomponenten das Gesamtsystem. Die beizustellenden Systemkomponenten können sowohl Teile der beim Kunde zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhandenen Systemumgebung sein als auch später hinzukommende neue Komponenten, die der Kunde zur Erfüllung seiner Mitwirkungsleistungen vereinbarungsgemäß beschafft oder erstellt.

##### **Bereitschaftszeit**

Zeiten, in denen TIS (Fehler-)Meldungen entgegennimmt (üblicherweise die Geschäftszeiten von TIS).

##### **Betriebsbereitschaft**

Das System oder die Teillieferung steht dem Kunden vertragsgemäß zur Verfügung. Im Rahmen von Systemserviceleistungen bezieht sich die Betriebsbereitschaft nur auf die vereinbarten Systemkomponenten, wenn der Systemservice nicht für das gesamte System vereinbart wird.

##### **CISG**

Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf

##### **Customizing**

Anpassen von Software oder von Systemkomponenten an die vereinbarten Anforderungen zur Systemlieferung oder Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft (z.B. Konfiguration von Systemkomponenten zur Herbeiführung der Betriebsbereitschaft).

##### **Datensicherung, ordnungsgemäße**

Datensicherung umfasst alle technischen und / oder organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit, Integrität und Konsistenz der Systeme einschließlich der auf diesen Systemen gespeicherten und für Verarbeitungszwecke genutzten Daten, Programme und Prozeduren. Ordnungsgemäße Datensicherung bedeutet, dass die getroffenen Maßnahmen in Abhängigkeit von der Datensensitivität eine sofortige oder kurzfristige Wiederherstellung des Zustandes von Systemen, Daten, Programmen oder Prozeduren nach erkannter Beeinträchtigung der Verfügbarkeit, Integrität oder Konsistenz aufgrund eines schadenswirkenden Ereignisses ermöglichen; die Maßnahmen umfassen dabei mindestens die Herstellung und Erprobung der Rekonstruktionsfähigkeit von Kopien der Software, Daten und Prozeduren in definierten Zyklen und Generationen.

##### **Datenverlust**

Verlust (Löschung) oder Verlust der Integrität und Konsistenz von Daten.

**Einsatzumgebung**

Hardware und Systemsoftware (einschließlich Kommunikationsdiensten), auf denen die Standardsoftware beim Kunde eingesetzt wird, sowie deren Standorte.

**Fernwartung**

Leistungen der Instandhaltung von Soft- und Hardware ohne örtliche Präsenz (z. B. mittels Datenfernübertragung).

**Gewährleistungsfrist**

Hierunter ist die Verjährungsfrist im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen zu verstehen.

**Hardware**

Geräte bzw. Maschinen einschließlich deren optionaler Zusatzeinrichtungen, gemäß Herstellerspezifikation, die im Vertrag aufgeführt sind; solche Geräte bzw. Maschinen werden von ihren Herstellern im Allgemeinen über Bestellnummern (Typbezeichnung ggf. ergänzt um Modell-Bezeichnung) näher spezifiziert.

**Individualsoftware**

Softwareprogramme, Programm-Module, Tools etc., die zur Vertragserfüllung für die Bedürfnisse des Kunden von TIS erstellt wurden einschließlich der zugehörigen Dokumentation. Hierzu gehören auch Anpassungen von Standard- oder Individualsoftware auf Quellcodeebene, nicht jedoch Customizing.

**Installation**

Alle notwendigen Maßnahmen für das Einbringen der Software in die vereinbarte Systemumgebung sowie die Herbeiführung der vereinbarten Ablauffähigkeit der Software einschließlich aller notwendigen Prüfungen und Kontrollen zur Erstellung des Gesamtsystems und zur Herbeiführung der Betriebsbereitschaft.

**Instandhaltung**

Maßnahmen zur Bewahrung und Wiederherstellung des Soll-Zustandes sowie zur Feststellung und Beurteilung des Ist-Zustandes. Die Maßnahmen beinhalten:

Inspektion: Maßnahmen zur Feststellung und Beurteilung des Ist-Zustandes,

Instandsetzung: Maßnahmen zur Wiederherstellung des Soll-Zustandes,

Wartung: Maßnahmen zur Bewahrung des Soll-Zustandes.

**Integration**

Einbinden von Systemkomponenten in die vereinbarte Systemumgebung bzw. von Systemkomponenten und Beistellungen untereinander.

**Key-User**

Mitarbeiter eines Unternehmens, welches eine neue Software einführt. Der Key-User hat sich auf die neue Software spezialisiert, betreut diese fachlich und schult Kollegen.

**Konfiguration**

Auf die vereinbarte Systemumgebung abgestimmte Parametrisierung von Funktionsvariablen und Steuerungsdaten von Systemkomponenten zur Erstellung des Gesamtsystems und zur Herbeiführung der Betriebsbereitschaft.

**Kopier- oder Nutzungssperre**

Maßnahmen zur Einschränkung der Kopierbarkeit und/oder Nutzungsmöglichkeit einer Systemkomponente.

**Lieferung**

Oberbegriff von Systemlieferung und Teillieferung

**Materialaufwand**

Aufwendungen von TIS für den Gebrauch und Verbrauch von Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffen sowie sonstige Erzeugnisse im Rahmen der Leistungserbringung.

**Mindestvertragsdauer**

Der Zeitraum, in dem eine ordentliche Kündigung ausgeschlossen ist.

#### **Nebenkosten**

Aufwendungen von TIS, die für die Erbringung von Lieferungen und Leistungen notwendig sind. Sie sind in der vereinbarten Vergütung nicht enthalten und sind weder Reise- noch Materialkosten

#### **Nutzungsrechte**

Rechte, die der Lizenzgeber dem Lizenznehmer einräumt.

#### **Nutzung von Hardware, bestimmungsgemäße**

Eine bestimmungsgemäße Nutzung von Hardware ist insbesondere gegeben bei Einhaltung der für die Hardware von TIS spezifizierten Umgebungsbedingungen, Richtlinien für Installationen, Bedienungsanleitungen und Pflegehinweise.

#### **Parametrisierung**

Die individuelle Anpassung von Software, zumeist Standardsoftware, an die Nutzererfordernisse durch Einstellung der Attribute innerhalb der Software.

#### **Patch**

Behebung eines Mangels und/oder einer Störung in der Software

#### **Programmkorrektur**

Oberbegriff für Umgehung, Patch, Update, Upgrade und Release/Version einschließlich zugehöriger Dokumentation.

#### **Objektcode**

Zwischenergebnis eines Compiler- bzw. Übersetzungsvorgangs des Quellcodes eines Programms.

#### **Pauschalfestpreis**

Umfasst den Erstellungspreis, den Angebotspreis für Systemserviceleistungen, den Angebotspreis für die Weiterentwicklung und Anpassung des Gesamtsystems sowie den Angebotspreis für sonstige Leistungen, jeweils sofern diese zum Festpreis vereinbart sind.

#### **Programmstand**

Oberbegriff für Patch, Update, Upgrade und Release/Version.

#### **Quellcode**

Code eines Programms in der Fassung der Programmiersprache.

#### **Reaktionszeit**

Zeitraum, innerhalb dessen TIS mit den Störungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten zu beginnen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der Störungs- bzw. Mängelmeldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft während der vereinbarten Servicezeiten.

#### **Reaktionszeitraum**

Zeitraum, innerhalb dessen TIS mit den Instandhaltungsarbeiten zu beginnen hat. Sie beginnt mit dem Zugang der Störungsmeldung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten.

#### **Reisekosten**

Aufwendungen von TIS für An- und Abreise zum Ort der vereinbarten Leistung, sofern ungleich zum Dienstsitz, die im Regelfall nicht Bestandteil der Kosten für den Personaleinsatz sind. Aufwendungen können sein: Fahrtkosten, Übernachtungsgeld, Reisenebenkosten etc.

#### **Release/Version**

Neue Entwicklungsstufe einer Standardsoftware, die sich gegenüber dem vorherigen Release bzw. der Version im Funktions- und/oder Datenspektrum erheblich unterscheidet (z.B. 4.5.7 zu 5.0.0)

**SaaS**

Software as a Service = Miete im Sinne von § 535 BGB von Software

**Sachmangel**

Definition „Sachmangel“ in § 434 BGB.

**Schadensersatz statt der Leistung**

Anstelle des Schadensersatzes statt der Leistung kann gemäß § 284 BGB Ersatz der Aufwendungen verlangt werden.

**Schadensfunktion**

Vom Anwender ungewünschte Funktion, die die Verfügbarkeit von Daten, Ressourcen oder Dienstleistungen, die Vertraulichkeit von Daten oder die Integrität von Daten unbeabsichtigt oder bewusst gesteuert gefährden kann.

**Schutzrechte**

Gewerbliche Schutzrechte oder Urheberrechte.

**Schaden stiftende Software**

Software mit nicht vereinbarter Funktion, die zumindest auch den Zweck hat, die Verfügbarkeit von Daten, Ressourcen oder Dienstleistungen, die Vertraulichkeit von Daten oder die Integrität von Daten, zu gefährden bzw. zu beeinträchtigen, z.B. Viren, Würmer, Trojanische Pferde u.a.

**Servicezeiten**

Zeiten, innerhalb derer der Kunde Anspruch auf vertraglich geschuldete Leistungen durch TIS hat.

**Software**

Oberbegriff für Standardsoftware und Individualsoftware.

**Softwareinstallation (Installation)**

Herbeiführen der Ablauffähigkeit von Software auf einer bestimmten Hardware nach einem vereinbarten Verfahren.

**Softwareintegration (Integration)**

Die Kopplung von verschiedenen Softwaresystemen (Standardsoftware oder Individualsoftware) zu einem Gesamtsystem, indem zwischen den vorher getrennten Softwaresystemen Daten und Informationen aktiv, prozessorientiert und automatisiert ausgetauscht werden.

**Standardsoftware**

Softwareprogramme, Programm-Module, Tools etc., die für die Bedürfnisse einer Mehrzahl von Kunden am Markt und nicht speziell von TIS für den Kunden entwickelt wurden einschließlich der zugehörigen Dokumentation.

**Störungstag**

Jeder auf den Ablauf des Reaktionszeitraumes folgende Kalendertag innerhalb der vereinbarten Servicezeiten, an dem die Hardware und/oder die Software nicht bestimmungsgemäß genutzt werden kann.

**Systemkomponente**

Teil des Systems, z.B. Hard- oder Standardsoftware. Hierzu gehören auch auf der Grundlage des Vertrages überlassene neue Programmstände.

**Systemumgebung**

Technische, räumliche und fachlich organisatorische Umgebung, in die das zu liefernde System zu integrieren ist.

**Schutzrechte**

Gewerbliche Schutzrechte, Urheberrechte und verwandte Schutzrechte.

**Teillieferung**

Anlieferung eines Teils des Systems.

#### **Teleservice**

Leistungen unter Inanspruchnahme von technischen Einrichtungen zur Fernkommunikation von einem Standort außerhalb des Einsatzortes des Systems.

#### **Teleservice, Teleserviceleistung**

Pflegeleistungen, die mittels vereinbarter Kommunikationseinrichtungen und geeigneter Kommunikationsdienste von einem entfernten Ort aus erbracht werden und für die der Kunde die notwendigen Infrastruktureinrichtungen (Leitungen, Modems) vorhält.

#### **Teleservicevereinbarung**

Die Teleservicevereinbarung beschreibt die technischen und organisatorischen Regelungen für die Durchführung von Pflegearbeiten mittels Telekommunikationsdiensten über Netzwerke.

#### **Textform**

Textform im Sinne dieser AGB ist die Abgabe einer Willenserklärung in einer Urkunde oder in einer anderen, zur dauerhaften Wiedergabe in Schriftzeichen geeigneten Art und Weise, die die Person des Erklärenden nennt und den Abschluss der Erklärung durch Namensunterschrift oder anders erkennbar macht.

#### **Übergangslösung**

Eine Lösung, mit deren Hilfe TIS dem Kunden den Ausfall seiner Hard- und/oder Software bis zu deren Instandsetzung überbrückt. Die Überbrückung versetzt den Kunden in die Lage, die funktional gleichen Arbeitsergebnisse wie mit der von der Störung betroffenen Hardware zu erzielen.

#### **Umgehung**

Temporäre Überbrückung eines Mangels in der Standardsoftware ohne Eingriff in den Code (Quellcode oder ausführbarer Code).

#### **Umgehungslösung**

Temporäre Überbrückung eines Mangels und/oder einer Störung in der Standard-Software.

#### **Umsetzung Hardware**

Verlagerung von Hardware an einen neuen Standort.

#### **Update**

Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und/oder Störungsbeseitigungen sowie gegebenenfalls geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen der Standardsoftware (z.B. 4.1.3 Æ 4.1.4).

#### **Upgrade**

Bündelung mehrerer Mängelbehebungen und/oder Störungsbeseitigungen und mehr als geringfügige funktionale Verbesserungen und/oder Anpassungen der Standardsoftware (z.B. 4.1.3. Æ 4.2.0).

#### **Version/Release**

siehe Release/Version.

#### **Vertragserfüllungstermin**

Termin, zu dem TIS alles Vereinbarte getan haben muss, damit der Kunde die Abnahme erklären kann. Dazu gehört insbesondere, dass TIS das Gesamtsystem bereits zum Termin der Erklärung der Betriebsbereitschaft vertragsgemäß und im Wesentlichen mangelfrei bereitstellt, damit der Kunde in der Zeit bis zum Vertragserfüllungstermin die Funktionsprüfung durchführen kann.

#### **Verzugstag**

Jeder begonnene Kalendertag, mit dem sich TIS nach Fristüberschreitung in Verzug befindet.

#### **Vor-Ort-Service**

Pflegeleistung, die am Einsatzort der Standardsoftware erbracht wird, soweit nicht ein anderer Ort der

Leistungserbringung vereinbart wurde.

**Vorinstallation**

Vorinstallation der (Standard-)Software auf einer bestimmten Hardware vor Auslieferung.

**Wechseldatenträger**

Ein Datenträger, der gemäß Herstellerspezifikation vom Nutzer gewechselt werden kann; hierzu gehören z.B. Wechselplatten, CDs, Bandkassetten/Magnetbänder, USB-Sticks, SD-Karten.

**Werkzeug**

Hilfsmittel für die Entwicklung, Bearbeitung und Pflege von Software.

**Wiederherstellungszeit**

Zeitraum, innerhalb dessen TIS die Störungsbehebungs- bzw. Mängelbehebungsarbeiten erfolgreich abzuschließen hat. Der Zeitraum beginnt mit dem Zugang der Störungs- bzw. Mängelmeldung und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten.

**Zusatzlieferung**

zusätzliche, nach Vertragsabschluss vereinbarte Lieferungen (z.B. Optionsabruf weiterer Hardware).