

# ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

TAUWERK IT GmbH, Am Tabakquartier 62, 28197 Bremen („TAUWERK IT“)

## 1 Geltungsbereich, Zustandekommen

- 1.1 TAUWERK IT ist als IT-Systemhaus ein Unternehmen, das spezialisiert ist auf die Beratung und Unterstützung anderer Unternehmen im Rahmen der Gestaltung, der Betreuung und Wartung von informationstechnischen Anlagen (die „IT“) sowie die Beschaffung entsprechender Anlagen und Komponenten.
- 1.2 Diese AGB gelten für sämtliche Aufträge, die TAUWERK IT von Vertragspartnern (die/der „Auftraggeber“) erteilt werden.
- 1.3 Die AGB gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als TAUWERK IT ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn der Auftraggeber im Rahmen eines Einzelauftrags auf seine AGB verweist und TAUWERK IT dem nicht ausdrücklich widerspricht.
- 1.4 Sofern nichts anderes vereinbart, gelten die AGB in der zum Zeitpunkt der jeweiligen Beauftragung des Einzelauftrags gültigen bzw. jedenfalls in der ihm zuletzt in Textform mitgeteilten Fassung als Rahmenvereinbarung auch für gleichartige künftige Verträge, ohne dass in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen werden muss.

## 2 Vertragsgegenstand, Einzelaufträge

- 2.1 TAUWERK IT übernimmt die Unterstützung des Auftraggebers und seiner IT. Zu diesem Zweck wird TAUWERK IT Beratungs- und Unterstützungsleistungen, deren Gegenstand und Umfang die Parteien nach Maßgabe dieser AGB jeweils individuell festlegen werden, erbringen (die „Vertragsleistungen“). Auf der Basis dieser AGB werden einzelne Verträge zwischen den Parteien über die Erbringung von Vertragsleistungen durch „Einzelaufträge“ geschlossen.
- 2.2 Da der Auftragnehmer im Hinblick auf die IT des Auftraggebers nur unterstützend tätig wird und diese nicht betreibt, also insoweit keine Verantwortung übernimmt, verbleibt die Systemverantwortlichkeit - soweit nicht im Einzelfall ausdrücklich schriftlich anderweitig vereinbart - beim Auftraggeber.

## 3 Kooperation

- 3.1 Die Parteien sind sich einig, dass die zielführende Erbringung der Vertragsleistungen eine enge Kooperation voraussetzt. Beide Parteien verpflichten sich deshalb zu gegenseitiger Rücksichtnahme und umfassender Information hinsichtlich aller im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung stehender Umstände.
- 3.2 TAUWERK IT unterrichtet den Auftraggeber regelmäßig über den Stand der Leistungserbringung. Probleme teilt TAUWERK IT dem Auftraggeber unverzüglich nach Kenntniserlangung mit.

## 4 Vertragsleistungen

- 4.1 TAUWERK IT bietet auf Basis dieses Vertrags grundsätzlich die Erbringung von IT-Dienstleistungen für Auftraggeber an. Details zum Umfang, Zeitraum etc. der jeweiligen Leistungserbringung werden die Parteien jeweils im Einzelauftrag festlegen.
- 4.2 Soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, besteht die Hauptleistungspflicht TAUWERK IT ausschließlich in der beratenden Unterstützung oder der Übernahme einzelner vereinbarter Tätigkeiten in Form eines reinen Tätigwerdens nach Maßgabe der §§ 611 ff. BGB. TAUWERK IT erbringt die Vertragsleistungen dabei stets mit der Sorgfalt und Gewissenhaftigkeit nach dem jeweils für die vereinbarte Leistung maßgeblichen aktuellen Standard.
- 4.3 Einen konkreten Erfolg im Sinne der §§ 631 ff. BGB schuldet TAUWERK IT nicht, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart oder zugesagt wird. Insbesondere stellt die Übernahme von Tätigkeiten, deren Beschreibung durch eine der Parteien gegebenenfalls auf einen Erfolgserzielung schließen lässt, ohne eine entsprechende Vereinbarung im Zweifel keine Übernahme der Erfolgsverantwortung hierfür dar.
- 4.4 Ist im Einzelfall abweichend von Ziff. 4.2 und 4.3 ein bestimmter Erfolg zugesagt oder findet aus anderen zwingenden Gründen auf eine Leistung ausnahmsweise Werkvertragsrecht Anwendung, gelten insoweit ergänzend die Bestimmungen der Ziff. 8.
- 4.5 Für die Beschaffungsleistungen TAUWERK ITs gelten, soweit sie den Verkauf von Sachen oder Software durch TAUWERK IT an den Auftraggeber zum Gegenstand haben, ergänzend die Bestimmungen der Ziff. 9.
- 4.6 TAUWERK IT erbringt die vereinbarten Vertragsleistungen eigenverantwortlich, wobei TAUWERK IT sich auch der Dienste Dritter bedienen darf. TAUWERK IT ist in der Wahl des Leistungsorts sowie in der Organisation und Einteilung der Zeiten für die Erbringung der Vertragsleistungen grundsätzlich frei. TAUWERK IT wird insbesondere nicht in die Betriebsorganisation des Auftraggebers eingegliedert und unterliegt keinen Weisungen.

## 5 Vergütung

- 5.1 TAUWERK IT erhält für die Vertragsleistungen die im jeweiligen Einzelauftrag vereinbarte Vergütung.
- 5.2 Soweit keine Vergütung gesondert vereinbart wurde, gelten die Stundensätze der Standardpreistabelle TAUWERK ITs, die dem Auftraggeber bei Auftragserteilung und auf Anfrage zur Verfügung gestellt wird.
- 5.3 TAUWERK IT hat Anspruch auf Ersatz zweckdienlicher und nachgewiesener Aufwendungen, die in Ausübung der Vertragsleistungen entstehen. Für Reise- und Unterbringungskosten erben sich die Erstattungssätze ebenfalls aus der Standardpreistabelle.
- 5.4 TAUWERK IT bleibt vorbehalten, die Standard- und Erstattungssätze nach billigem Ermessen mit Wirkung für zukünftig zu schließende Einzelaufträge anzupassen. TAUWERK IT wird den Auftraggeber mit angemessener Frist, mindestens jedoch 6 Wochen im Voraus über geplante Anpassungen informieren. Die Vergütung für bereits vereinbarte Einzelaufträge bleibt unberührt, soweit nicht ausdrücklich Abweichendes vereinbart wurde.

5.5 TAUWERK IT rechnet die erbrachten Leistungen monatlich ab. Vergütung und Aufwendungsersatz sind jeweils 7 Tage nach Erhalt einer ordnungsgemäßen Rechnung zur Zahlung fällig.

## **6 Mitwirkung des Auftraggebers**

- 6.1 Soweit TAUWERK IT zur Erbringung der Vertragsleistungen auf die Mitwirkung des Auftraggebers angewiesen ist, wird der Auftraggeber auf Anforderung TAUWERK ITs alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um die erforderliche Mitwirkungsleistung unentgeltlich zu erbringen.
- 6.2 Insbesondere schafft der Auftraggeber unentgeltlich alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre, die zur Leistungserbringung erforderlich sind, insbesondere - sofern und soweit zur Leistungserbringung erforderlich - Zugang zu der IT-Systemlandschaft und zu Arbeitsplätzen, Dokumentationen und Ansprechpartnern für Rückfragen und IT-Systemzugänge.
- 6.3 Entstehen durch die nicht ordnungsgemäße oder nicht rechtzeitige Mitwirkung des Auftraggebers Verzögerungen und/oder Mehraufwand, kann TAUWERK IT unbeschadet weitergehender gesetzlicher oder vertraglicher Ansprüche, Ersatz der hierbei entstehenden Mehraufwände verlangen, soweit nicht TAUWERK IT selbst dies zu vertreten hat.

## **7 Qualität der Vertragsleistungen, Abweichungen**

- 7.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, die Erbringung der Vertragsleistungen laufend im Hinblick auf Ihre Übereinstimmung mit den vereinbarten Parametern zu überprüfen.
- 7.2 Etwaige Fehler bei der Erbringung der Vertragsleistungen oder Abweichungen von den Absprachen der Parteien (gemeinsam die „Abweichungen“), wird der Auftraggeber unverzüglich nach Kenntniserlangung rügen. TAUWERK IT wird bei aus ihrer Sicht gerechtfertigten Rügen binnen angemessener Frist für Abhilfe sorgen und die Abweichungen beseitigen, soweit nicht den Auftraggeber selbst ein Verschulden hierbei trifft.
- 7.3 Abweichungen, die trotz Erkennbarkeit nicht oder nicht unverzüglich gerügt wurden, gelten als vertragsgemäß anerkannt. Irgendwie geartete Ansprüche des Auftraggebers in Bezug auf diese Abweichungen scheiden entsprechend aus.
- 7.4 Anderweitige Ansprüche als die in Ziff. 7.2 genannte Abhilfe, bestehen (vorbehaltlich Ziff. 11) in Bezug auf Abweichungen nicht.
- 7.5 Insbesondere übernimmt TAUWERK IT (vorbehaltlich Ziff. 4.4 und 8 sowie Ziff. 4.5 und 9) keine irgendwie geartete Gewährleistung für die Vertragsleistungen.

## **8 Gesonderte Bestimmungen für Werkleistungen**

- 8.1 Die Bestimmungen dieser Ziffer gelten nur für den Fall, dass abweichend zu Ziff. 4.2 die Anwendung von Werkvertragsrecht auf spezifische Vertragsleistungen ausdrücklich vereinbart wurde oder im Ausnahmefall aus anderen Gründen Werkvertragsrecht Anwendung findet (nachfolgend die „Werkleistungen“).
- 8.2 Der Umfang der zu erbringenden Werkleistungen richtet sich ausschließlich nach den Vereinbarungen der Parteien.
- 8.3 TAUWERK IT erbringt die Werkleistungen hierbei so, dass alle vereinbarten Anforderungen vollständig und mangelfrei erfüllt sind.
- 8.4 TAUWERK IT wird die Werkleistung vollständig zum hierfür vereinbarten Termin zur Abnahmeprüfung bereitstellen. Die Details und Methoden der jeweils konkreten Abnahmeprüfung werden die Parteien einvernehmlich festlegen. Über die Abnahmeprüfung ist ein Protokoll zu fertigen, das von beiden Parteien zu unterzeichnen ist.
- 8.5 Der Auftraggeber nimmt die Werkleistung ab, wenn sie frei von Sach- und Rechtsmängeln ist, insbesondere die vereinbarten Abnahmekriterien erfüllt. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Abnahmeverweigerung; insoweit erforderliche Restarbeiten sind im Abnahmeprotokoll zu dokumentieren und von TAUWERK IT innerhalb einer angemessenen Frist durchzuführen. Bei der Abnahmeprüfung festgestellte Mängel werden vom Auftraggeber dokumentiert, die Behebung der Mängel richtet sich nach Ziff. 8.7.
- 8.6 Der Auftraggeber kann die Abnahme ausdrücklich oder durch schlüssiges Handeln erklären. Die Werkleistung gilt insbesondere auch als abgenommen, wenn der Auftraggeber nicht innerhalb von zwei Wochen ab vollständiger Bereitstellung der Werkleistung zur Abnahmeprüfung wegen nicht nur unwesentlicher Mängel die Abnahme verweigert oder begründete Vorbehalte gegen die Abnahmefähigkeit der Vertragsleistungen erklärt hat. Sie gilt ebenfalls als abgenommen, wenn der Auftraggeber die Werkleistung bzw. die Leistungen oder Sachen, die Werkleistungen enthalten vorbehaltlos produktiv in Nutzung nimmt.
- 8.7 Etwaige Mängel an Leistungen TAUWERK ITs sind vom Auftraggeber unverzüglich und unter Zurverfügungstellung aller der Mängelbehebung dienlichen Unterlagen und Informationen mitzuteilen.
- 8.8 Die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche beträgt 12 Monate. Dies gilt nicht für Ansprüche, die auf Vorsatz beruhen oder bei arglistig verschwiegenen Mängeln, für die die gesetzliche Verjährung gilt, sowie in den Fällen der Ziff. 11.6.
- 8.9 Im Übrigen gelten für Mängel die Bestimmungen der §§ 634 ff. BGB.

## **9 Gesonderte Bestimmungen für Beschaffungsleistungen**

- 9.1 Die Vorschriften dieser Ziffer gelten nur soweit TAUWERK IT im Rahmen eines Einzelauftrags die Beschaffung von Hardware oder sonstigen Sachen (die „Kaufsachen“) für den Auftraggeber übernommen hat. Sie gelten nicht für die Beschaffung von Software und Softwarelizenzen, die TAUWERK IT regelmäßig nur vermittelt, sodass die Lizenz- oder sonstigen Erwerbs- und Nutzungsverträge in diesem Fall zwischen Auftraggeber und dem jeweiligen Anbieter bzw. Distributor zustande kommen.

- 9.2 TAUWERK IT beschafft die Kaufsachen im eigenen Namen und auf eigene Rechnung und veräußert sie anschließend in eigenem Namen und auf eigene Rechnung an den Auftraggeber.
- 9.3 Für Mängel an den Kaufsachen gelten die §§ 434 BGB ff. nach Maßgabe dieser Ziff. 9.
- 9.4 Etwaige Mängel an den Kaufsachen sind TAUWERK IT vom Auftraggeber unverzüglich und unter Zurverfügungstellung aller der Mängelbehebung dienlichen Unterlagen und Informationen mitzuteilen. § 377 HGB bleibt hiervon unberührt und gilt uneingeschränkt.
- 9.5 Die Verjährungsfrist für Gewährleistungsansprüche beträgt 12 Monate. Dies gilt nicht für Ansprüche, die auf Vorsatz beruhen oder bei arglistig verschwiegenen Mängeln, für die die gesetzliche Verjährung gilt, sowie in den Fällen der Ziff. 11.6.

## 10 Gesonderte Bestimmungen für Supportleistungen

- 10.1 Soweit TAUWERK IT im Rahmen eines Einzelauftrags Supportleistungen für den Auftraggeber erbringt, gelten - vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Einzelfall - die Bestimmungen dieser Ziffer.
- 10.2 Supportleistungen werden grundsätzlich nur in der „Servicezeit“ TAUWERK ITs erbracht, die Montags bis Freitags zwischen 08:30 Uhr und 17:00 Uhr liegt.
- 10.3 Supportanfragen sind über die zwischen den Parteien abgestimmten Kommunikationswege einzureichen. Sollten keine bestimmten Wege vereinbart sein, sind sie telefonisch unter der Service-Rufnummer 0421 36481000 einzureichen.
- 10.4 Für innerhalb der Servicezeit eingereichte Supportanfragen gelten die nachstehenden Reaktionszeiten, die nach Priorität der Anfrage gestaffelt sind:  
 Kategorie 1 (hohe Priorität): Störung, die einen Ausfall des gesamten betroffenen Systems oder wesentlicher Teile desselben verursacht, sodass eine Nutzung desselben vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die Beeinträchtigung des Betriebsablaufes ist derart wesentlich, dass eine sofortige Abhilfe unerlässlich ist. Reaktionszeit: 8 Stunden innerhalb der Servicezeit.  
 Kategorie 2 (mittlere Priorität): Störung, welche die Systemnutzung und den Betriebsablauf nicht unerheblich beeinträchtigt; jedoch ist die Nutzung des betroffenen Systems grundsätzlich möglich. 16 Stunden innerhalb der Servicezeit.  
 Kategorie 3 (niedrige Priorität): Sonstige Störungen, welche die Systemnutzung nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen oder sonstige Anfragen ohne Störungsbezug. 5 Werktagen Stunden innerhalb der Servicezeit.
- 10.5 TAUWERK IT sagt zu, innerhalb der jeweiligen Reaktionszeit mit der Bearbeitung der Anfrage zu beginnen und eine angemessene Unterstützung des Auftraggebers bei der Problemlösung zu erarbeiten. Eine Behebung des Problems kann TAUWERK IT in der Regel nicht zusagen oder übernehmen, sie ist - vorbehaltlich ausdrücklicher Vereinbarung im Einzelfall - nicht geschuldet (siehe Ziff. 4.2 und 4.3)

## 11 Haftung

- 11.1 Für Schäden irgendwelcher Art haftet TAUWERK IT - bei Vorliegen der sonstigen Anspruchsvoraussetzungen - nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.
- 11.2 Für einfache Fahrlässigkeit haftet TAUWERK IT nur bei Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf (Kardinalpflicht). Hierbei ist die Haftung auf den Schaden begrenzt, mit dessen Entstehen TAUWERK IT nach den bei Vertragsschluss bekannten Umständen typischerweise rechnen musste.
- 11.3 Im Übrigen ist eine Haftung für Schäden aller Art, gleich aufgrund welcher Anspruchsgrundlage, einschließlich der Haftung für Verschulden bei Vertragsschluss, ausgeschlossen.
- 11.4 Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien durch den Auftraggeber eingetreten wäre.
- 11.5 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen TAUWERK ITs.
- 11.6 Sie gelten nicht, wenn und soweit TAUWERK IT eine Garantie übernommen hat, bei Arglist, für Schäden, die nach dem Produkthaftungsgesetz zu ersetzen sind, sowie für Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit.

## 12 Schlussbestimmungen

- 12.1 Änderungen oder Ergänzungen von Einzelverträgen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung des Schriftformerfordernisses, soweit es sich nicht um ausdrückliche mündliche Abreden zwischen den Parteien handelt (Vorrang der Individualabrede, § 305b BGB). Soweit diese AGB oder ein Einzelauftrag Schriftform verlangen, genügt hierfür ein elektronisch signiertes .pdf-Dokument, E-Mails hingegen nicht.
- 12.2 Für diese AGB und die Vertragsbeziehung zwischen TAUWERK IT und dem Auftraggeber gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss internationalen Einheitsrechts, insbesondere des UN-Kaufrechts.
- 12.3 Sollten Bestimmungen dieser AGB oder eines Einzelauftrags unwirksam sein oder werden oder sollte sich in dem Vertrag eine Lücke herausstellen, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt werden. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke verpflichten sich die Vertragspartner, einer solchen ersatzweisen Regelung zuzustimmen, die - soweit nur rechtlich möglich - dem am nächsten kommt, was die Vertragsschließenden gewollt haben oder nach dem Sinn und Zweck gewollt haben würden, sofern sie den Punkt bedacht hätten.