

# **Allgemeine Geschäftsbedingungen für IT-Services**

teccle flow GmbH  
Schwabacher Str. 3  
90439 Nürnberg

Telefon: +49 911 9264-0  
info.flow@teccle-group.de  
www.teccle-group.de

Amtsgericht Nürnberg  
HRB 23746

Geschäftsführung:  
Patrick Schmid

HypoVereinsbank Nürnberg  
IBAN: DE29 7602 0070 0021 0959 74  
BIC: HYVEDEMM460

Sparkasse Nürnberg  
IBAN: DE42 7605 0101 0006 1968 02  
BIC: SSKNDE77XXX

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Zustandekommen des Vertrags .....</b>	<b>3</b>
<b>2 Leistungserbringung .....</b>	<b>3</b>
<b>3 Änderungsvorbehalt und Kündigung bei Unmöglichkeit .....</b>	<b>3</b>
<b>4 Servicezeit und Reaktionszeit .....</b>	<b>3</b>
<b>5 Haftungsbeschränkung .....</b>	<b>4</b>
<b>6 Subunternehmer .....</b>	<b>4</b>
<b>7 Vergütung, Fälligkeit und Preisanpassung .....</b>	<b>5</b>
<b>8 Aufrechnung .....</b>	<b>5</b>
<b>9 Mitwirkungspflichten .....</b>	<b>5</b>
<b>10 Geheimhaltung .....</b>	<b>6</b>
<b>11 Laufzeit und Beendigung .....</b>	<b>6</b>
<b>12 Insolvenz .....</b>	<b>7</b>
<b>13 Ansprechpartner .....</b>	<b>7</b>
<b>14 Pflichten bei Beendigung des Vertrags .....</b>	<b>8</b>
<b>15 Salvatorische Klausel .....</b>	<b>8</b>
<b>16 Schriftformklausel .....</b>	<b>8</b>
<b>17 Anwendbares Recht und Gerichtsstand .....</b>	<b>8</b>

# 1 Zustandekommen des Vertrags

teccle flow GmbH ist an das Angebot ab Zugang zwei Wochen gebunden. Die Annahme des Vertrags muss innerhalb der zweiwöchigen Bindungsfrist teccle flow GmbH zugehen. Dieser Vertrag wird mit Unterzeichnung bei gleichzeitiger Anwesenheit der Parteien sofort bzw. Annahme des Angebots unter Abwesenden innerhalb der vorgenannten Frist wirksam.

## 2 Leistungserbringung

Die Verpflichtung zur Leistungserbringung aus dem Vertrag entsteht für teccle flow GmbH, Teil der teccle group mit dem vertraglich vereinbarten Beginn der Leistungserbringung. teccle flow GmbH hat die Leistung am Firmensitz von teccle flow GmbH zu erbringen (Erfüllungsort).

## 3 Änderungsvorbehalt und Kündigung bei Unmöglichkeit

teccle flow GmbH behält sich vor, Software und Hardwareprodukte durch alternative Produkte zu ersetzen, wenn dies aus einem triftigen Grund (z.B. bei steigenden Anforderungen an die Verschlüsselung von Daten) notwendig ist. Die Qualität und die Funktionalität müssen jedoch beibehalten oder verbessert werden und es darf von der vertraglichen Leistung nicht deutlich abgewichen werden. Wenn dies zu einem Mehraufwand führen würde, der nicht zumutbar ist, oder die Änderungen für den Kunden nicht zumutbar sind, können beide Vertragspartner den Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen. teccle flow GmbH kann den Vertrag außerordentlich kündigen, wenn ihr die erforderliche Leistung ohne eigenes Verschulden unmöglich wird. In diesem Fall werden dem Kunden bereits geleistete Zahlungen für nicht erbrachte Leistungen unverzüglich zurückerstattet. Darüber hinaus gehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

## 4 Servicezeit und Reaktionszeit

teccle flow GmbH erbringt die vertraglich vereinbarten Leistungen während der Servicezeit. Die Servicezeit von teccle flow GmbH ist an Werktagen (Montag bis Freitag), die nicht Feiertage in Bayern sind, Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr.

teccle flow GmbH ist wie folgt zu erreichen:

Telefon: 0911 / 92 64 755 (innerhalb der Servicezeit)

Telefax: 0911 / 92 64 779

Anrufbeantworter: 0911 / 92 64 755

E-Mail: [support.flow@teccle-group.de](mailto:support.flow@teccle-group.de)

Die Reaktionszeit beträgt 24 Stunden innerhalb der Servicezeit. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Störungsmeldung innerhalb der Servicezeit. Bei Meldungen außerhalb der Servicezeit beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.

## 5 Haftungsbeschränkung

Die Parteien haften einander bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit für alle von ihnen sowie ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen verursachten Schäden unbeschränkt.

Bei leichter Fahrlässigkeit haften die Parteien im Fall der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit unbeschränkt.

Im Übrigen haftet eine Partei nur, soweit sie eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat, also eine Pflicht, ohne deren Erfüllung der Vertrag nicht ordnungsgemäß erfüllt werden kann. In diesen Fällen ist die Haftung auf den Ersatz des bei Vertragsschluss vorhersehbaren, bei dieser Vertragsart typischerweise eintretenden Schaden beschränkt.

Die Haftungsbeschränkung erfasst auch deliktische Ansprüche.

Die Übertragungsgeschwindigkeiten im Internet und die Verfügbarkeit der Datenleitung können durch teccle flow GmbH nicht beeinflusst werden. Verzögerungen bei der Übertragung oder teilweise Nichterreichbarkeit aufgrund der durch den Kunden bereitzustellenden Datenleitung sind nicht von teccle flow GmbH zu vertreten.

Patches und Service-Packs werden vom Softwarehersteller zur Verfügung gestellt. teccle flow GmbH kann daher keine Haftung, für die vom Hersteller zur Verfügung gestellten Software übernehmen. Die Leistung von teccle flow GmbH beschränkt sich auf die Installation der vom Hersteller bereitgestellten und vom Kunden bei Vertragsschluss eingesetzten Software.

## 6 Subunternehmer

teccle flow GmbH kann sich der Leistungen Dritter bedienen.

## 7 Vergütung, Fälligkeit und Preisanpassung

Die Vergütung wird kalenderhalbjährlich im Voraus berechnet. Beginnt die Leistungserbringung und die Zahlungspflicht nach der vertraglichen Vereinbarung während des Kalenderhalbjahres, so wird die Vergütung erstmalig bis zum Ablauf des laufenden Kalenderhalbjahres berechnet (Rumpfabrechnung). Die nachfolgenden Abrechnungen erfolgen zum 30.06. und 31.12. eines Kalenderjahres.

Die Vergütung ist mit Zugang der Abrechnung sofort zur Zahlung fällig. Der Kunde kommt mit der Zahlung mit Ablauf von zwei Wochen nach Zugang der Rechnung in Verzug, ohne dass es einer weiteren Mahnung bedarf.

Kommt der Kunde länger als ein Monat mit der Zahlung in Verzug, wird der dann noch offene Betrag für die Restlaufzeit des Vertrags bis zur nächsten Kündigungsmöglichkeit sofort zur Zahlung fällig.

Verzichtet der Kunde auf die Einspielung eines Updates oder Patches hat dies keinen Einfluss auf die Verpflichtung zur Zahlung der Vergütung.

Bei Zahlung per SEPA-Lastschrift ermächtigt der Kunde teccle flow GmbH durch Erteilung eines entsprechenden SEPA-Mandats, den Rechnungsbetrag vom angegebenen Konto einzuziehen. Der Einzug der Lastschrift erfolgt zum vertraglich vereinbarten Fälligkeitszeitpunkt.

Die Frist für die Übermittlung der Vorabankündigung (Pre-Notification) wird auf 5 Tage vor dem Fälligkeitsdatum verkürzt. Der Kunde ist verpflichtet für die ausreichende Deckung des Kontos zum Fälligkeitsdatum zu sorgen. Im Falle einer Rücklastschrift aufgrund des Verschuldens des Kunden hat dieser die anfallende Bankgebühr zu tragen.

teccle flow GmbH kann die Preise mit einer Vorankündigungsfrist von zwei Monaten zum Monatsanfang schriftlich anheben. Beträgt die Preissteigerung mehr als 8% pro Jahr hat der Kunde das Recht, den Vertrag außerordentlich schriftlich mit einer Frist von zwei Wochen zum Wirksamwerden der Preiserhöhung zu kündigen.

## 8 Aufrechnung

Eine Aufrechnung mit Gegenansprüchen ist nur mit unstreitigen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen möglich.

## 9 Mitwirkungspflichten

Der Kunde wird alle Pflichten und Obliegenheiten erfüllen, die zur Abwicklung des Vertrages erforderlich sind. Dazu gehören insbesondere, aber nicht abschließend, folgende Pflichten:

- Der Kunde ist für die Sicherung der aktuellen Datenbestände sowie für die Dokumentation von Zugriffsrechten und Passwörtern verantwortlich. Im Falle einer notwendigen Rekonstruktion von Daten und / oder Systemen, werden diese Daten seitens des Kunden in der aktuellsten Fassung bereitgestellt.
- Der Kunde verpflichtet sich, die Produkte und Leistungen von teccle flow GmbH nicht rechtswidrig oder missbräuchlich zu nutzen. Dies gilt insbesondere für die Nutzung

oder Bereitstellung von Softwareprodukten oder Daten. Der Kunde hat sicherzustellen, dass die zu installierende Software frei von Rechten Dritter ist, keine Lizenzrechte oder Urheberrechte verletzt werden.

- Der Kunde ist grundsätzlich verpflichtet, teccle flow GmbH auf eigene Kosten bei der Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen zu unterstützen.
- Der Kunde ist verpflichtet zugeordneten Nutzungs- und Zugangsberechtigungen geheim zu halten und nicht an unberechtigte Nutzer weitergeben. Der Kunde hat teccle flow GmbH unverzüglich zu unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass Zugangsdaten und/oder Kennwörter nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten;
- Der Kunde ist verpflichtet, die auf seiner Seite notwendigen Zugangsvoraussetzungen bzgl. Hardware und Software sowie die notwendige Datenleitung (DSL-Anschluss) auf seine Kosten zu schaffen.
- Der Kunde ist verpflichtet, stets eine aktuelle und ausreichende Virenschutzsoftware auf seinem System einzusetzen. teccle flow GmbH ist berechtigt, die im Rechenzentrum zur Verfügung gestellten Systeme im Falle eines Virenbefalls zu bereinigen und ggf. kurzfristig abzuschalten.
- Der Kunde hat das Vorhandensein ausreichender Lizenzen der von teccle flow GmbH zu installierender Software zu prüfen. teccle flow GmbH nimmt keine Lizenzprüfung vor.
- Mängel sind unverzüglich anzuzeigen. Unterlässt der Kunde die Anzeige, kann der Kunde für die Zeit, in der teccle flow GmbH aufgrund der fehlenden Anzeige nicht in der Lage ist, den Mangel zu beheben, keine Minderungs- oder Schadenersatzansprüche geltend machen.

## 10 Geheimhaltung

Die Parteien werden über alle vertraulich zu behandelnden Informationen, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einverständnis der jeweils anderen Partei Dritten gegenüber - gleich zu welchem Zweck - verwenden.

Zu den als vertraulich zu behandelnden Informationen zählen nur die von der informationsgebenden Partei ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen und solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen der Überlassung eindeutig ergibt.

Vertraulich zu behandeln sind insbesondere die Anwendungsdaten des Kunden. Die vorstehenden Verpflichtungen bestehen auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit, es sei denn es besteht für einen Vertragspartner ein berechtigtes Interesse an der Offenlegung.

## 11 Laufzeit und Beendigung

Der Vertrag hat eine Laufzeit von 24 Monaten ab dem vertraglich vereinbarten Beginn des Vertrags. Während der vereinbarten Laufzeit kann der Vertrag von den Parteien nicht ordentlich gekündigt werden. Der Vertrag verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn der Vertrag nicht mindestens 3 Monate vor Ablauf des Vertrags von einer der Parteien gekündigt wird.

Eine außerordentliche Kündigung bleibt hiervon unberührt.

Eine außerordentliche fristlose Kündigung ist insbesondere möglich, wenn

- ein Insolvenzverfahren beantragt wurde oder ein Insolvenzverfahren mangels Masse abgewiesen worden ist,
- der Kunde trotz Abmahnung gegen wesentliche Mitwirkungspflichten verstößt
- Leistungen für rechtswidrige oder vertragswidrige Zwecke missbraucht werden,
- der Kunde mit der Zahlung länger als zwei Monate in Verzug ist und die außerordentliche fristlose Kündigung in Textform angedroht wurde.

Im Fall der außerordentlichen fristlosen Kündigung ist teccle flow GmbH berechtigt, alle Leistungen sofort einzustellen. teccle flow GmbH kann in diesem Fall Schadenersatz gemäß den gesetzlichen Bestimmungen geltend machen oder wahlweise einen pauschalierten Schadenersatz geltend machen, ohne diesen im Detail nachweisen zu müssen. Die Pauschale beträgt 60 Prozent der Zahlungen, die bei einer regulären Kündigung zum nächstliegenden Termin anfallen würden. Dem Kunden steht es frei, einen geringeren Schaden nachzuweisen.

Jede Kündigung bedarf mindestens der Textform.

## 12 Insolvenz

Eine Partei hat die andere Partei unverzüglich davon in Kenntnis zu setzen, wenn

- sie die Eröffnung des Insolvenzverfahrens beantragt hat oder dies in den kommenden 14 Kalendertagen beabsichtigt,
- die Eröffnung des Insolvenzverfahrens von Dritten beantragt worden ist,
- sie auf Grund von Zahlungsschwierigkeiten die Zahlungen einstellen muss,
- gegen sie im zeitlichen Zusammenhang mit Zahlungsschwierigkeiten Maßnahmen zur
- Befriedigung von Drittgläubigeransprüchen getroffen wurden, oder
- sie im zeitlichen Zusammenhang mit Zahlungsschwierigkeiten Vereinbarungen zur Befriedigung von Drittgläubigeransprüchen zugestimmt hat.

## 13 Ansprechpartner

Die Parteien benennen einander zu Zwecken der Kanalisierung der – insbesondere bei Störungen im Leistungsgefüge erforderlichen - Kommunikation jeweils einen Hauptansprechpartner, der für die jeweilige Partei rechtlich verbindliche Erklärungen abgeben kann oder solche Erklärungen entgegennehmen kann. teccle flow GmbH wird die Ansprechpartner auf der Homepage unter [www.teccle-group.de](http://www.teccle-group.de) mit deren Kontaktdaten benennen.

Der Kunde benennt in Textform einen Ansprechpartner und dessen Vertreter mit den entsprechenden Kontaktdaten und benennt eine E-Mailadresse, an die teccle flow GmbH vertragswesentliche Informationen zustellen kann.

## **14 Pflichten bei Beendigung des Vertrags**

Mit dem letzten Tag des Vertragsverhältnisses ist teccle flow GmbH verpflichtet, die vom Kunden gespeicherten Daten zu löschen, sofern diese nicht mehr benötigt werden.

## **15 Salvatorische Klausel**

Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages beeinträchtigt nicht die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhaltes.

Ergeben sich in der praktischen Anwendung dieses Vertrages Lücken, die die Vertragspartner nicht vorgesehen haben, oder wird die Unwirksamkeit einer Regelung rechtskräftig oder von beiden Parteien übereinstimmend festgestellt, so verpflichten sie sich, diese Lücke oder unwirksame Regelung in sachlicher, am wirtschaftlichen Zweck des Vertrages orientierter angemessener Weise auszufüllen bzw. zu ersetzen.

## **16 Schriftformklausel**

Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Abänderung dieser Klausel.

## **17 Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Es gilt deutsches Recht mit Ausnahme des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist für beide Parteien Nürnberg.