

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der

Firma STW Datentechnik GmbH & Co. KG, Pestalozzistraße 2-4, 36132 Eiterfeld

(im Folgenden: STW)

- Stand: 01.04.2026 -

§ 1 Geltungsbereich

(1) Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: AGB) gelten für alle Geschäftsbeziehungen der STW Datentechnik GmbH & Co. KG (im Folgenden: STW) mit ihren Vertragspartnern (im Folgenden: Auftraggeber). Die AGB gelten nur, wenn der Auftraggeber Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

(2) Diese AGB gelten als Rahmenvereinbarung auch für alle zukünftigen Lieferungen, Leistungen und Angebote an den Auftraggeber, ohne dass hierfür ein erneuter Hinweis im Einzelfall erforderlich ist.

(3) Entgegenstehende, abweichende oder ergänzende AGB des Auftraggebers erkennen wir nicht an, es sei denn wir haben Ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt. Dies gilt auch wenn wir der Geltung im Einzelfall nicht ausdrücklich widersprechen.

(4) Einseitige Anpassungen dieser AGB durch die STW werden im Rahmen bestehender Verträge dem Auftraggeber schriftlich bekanntgegeben. Sie gelten als genehmigt, wenn der Auftraggeber nicht schriftlich Widerspruch erhebt. Der Widerspruch muss uns innerhalb von sechs Wochen zugehen, nachdem die Anpassungsmitteilung dem Auftraggeber zugegangen ist.

§ 2 Vertragsschluss, Leistungsgegenstand

(1) Unsere Angebote sind freibleibend, es sei denn sie sind ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet oder enthalten eine bestimmte Annahmefrist. Bestellungen oder Aufträge des Auftraggebers sind bindend. Die STW kann diese innerhalb von 14 Tagen nach Zugang

annehmen, sofern sich aus dem Angebot nicht etwas anderes ergibt.

(2) STW erbringt ihre Leistungen gemäß der vertraglich vereinbarten Leistungsbeschreibung und nach dem anerkannten Stand der Technik.

(3) Die vereinbarte Vergütung deckt nur den in den Angebotsunterlagen dokumentierten Leistungsumfang ab. Zusatzleistungen werden gesondert auf Basis der vereinbarten Stundensätze berechnet. Soweit die Leistungsbeschreibung in den Angebotsunterlagen unbeabsichtigte Lücken oder Unklarheiten enthält, ist STW berechtigt, die Leistungsbeschreibung entsprechend anzupassen, soweit dies angemessen und billig erscheint.

§ 3 Dienstleistungen IT-Support

(1) Im Bereich IT-Support bietet die STW die Überwachung (nachfolgend: Monitoring) und die Verwaltung von IT-Systemen des Auftraggebers an. Hierfür werden Softwarelösungen und Cloud-Portale von externen Dienstleistern eingesetzt.

(2) Für das Monitoring wird eine Software auf den Systemen des Auftraggebers installiert. Die Software sammelt zur Überwachung notwendige Systemdaten und sendet diese an das Portal.

(3) Das Monitoring ist eine proaktive Maßnahme und umfasst die Überwachung der gebuchten Prüfungen. Sofern ausdrücklich vereinbart, hat auch der Auftraggeber Zugriff auf das Portal oder erhält Auswertungen. Zusätzlich werden Prüfungsdaten gesammelt, um eine Historie abrufen zu können. Diese Daten können dazu benutzt werden, Engpässe bei Systemen zu erkennen und dienen auch als Gesprächsgrundlage für IT-



Konzeptberatungen, die die STW als optionale Leistung anbietet.

(4) Für die Wartung und Betreuung installiert die STW eine Fernsteuerungssoftware, mit deren Hilfe auf Server und andere Systemgeräte auch ohne Zutun des Auftraggebers unbeaufsichtigt zugegriffen werden kann. Der Zugriff ist, soweit möglich, nur auf Mitarbeiter und von der STW beauftragte Dritte beschränkt. Dritte erhalten nur Zugriff von der STW, wenn dies zwingend erforderlich ist, das betrifft insbesondere den Herstellersupport der Branchensoftware oder den Hardwaresupport.

(5) Die überwachten Daten werden rund um die Uhr an das Portal gesendet. Eine Auswertung der Daten durch die STW erfolgt, soweit nichts anderes schriftlich vereinbart ist, innerhalb der Standard-Supportzeiten (§ 4). Während der Standard-Supportzeiten werden mögliche Alarmer und Meldungen durch die STW abgearbeitet. Haben die Parteien keine abweichenden Regelungen getroffen, so erfolgt während der Standard-Supportzeiten eine Reaktion innerhalb von 4 Stunden durch Kontaktaufnahme und Einleitung der Fehlersuche. Eine Fehlerbehebungszeit wird nicht garantiert.

(6) Folgende Leistungen sind vom IT-Support nicht umfasst, es sei denn, es wurde ausdrücklich vereinbart:

a) Beratung beim Neuerwerb von Komponenten und bei der strategischen Ausrichtung der IT-Infrastruktur;

b) Koordination der Hardwarewartung und Softwarepflege durch die zuständigen Vertragspartner des Auftraggebers;

c) Unterstützung des Auftraggebers bei der Abnahme von Hardware- und Softwareleistungen, die durch Vertragspartner des Auftraggebers an dem System erbracht werden;

(7) Alle Administrationsaufgaben dürfen durch die STW über die Fernsteuerungssoftware vorgenommen werden, soweit dies technisch möglich ist. Kann eine Administrationsaufgabe nicht oder nicht innerhalb angemessener Zeit über eine Datenverbindung durchgeführt werden, kann die STW den Service vor Ort durchführen.

§ 3a Leistungsumfang Softwareverkauf und -pflege

(1) Haben die Parteien sich über die Zurverfügungstellung von Software im Rahmen eines Kauf- oder Mietvertrages geeinigt, sorgt die STW für Lieferung nach Abs. 2 und die Einräumung der jeweiligen Nutzungsrechte nach Abs. 3 und Abs. 4. Die Softwarepflege nach Abs. 5 wird von der STW nur nach ausdrücklicher Vereinbarung vorgenommen.

(2) Der Auftraggeber erhält die Software bestehend aus dem Maschinenprogramm und dem Benutzerhandbuch. Die Technik der Auslieferung der Software richtet sich nach den Vereinbarungen. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Überlassung des Quellprogramms.

(3) Die Software des Softwarehauses ist urheberrechtlich geschützt. Der Auftraggeber ist berechtigt, mit dem Programm eigene Daten im eigenen Betrieb für eigene Zwecke zu verarbeiten.

(4) Der Auftraggeber darf die für einen sicheren Betrieb erforderlichen Sicherungskopien der Programme erstellen. Die Sicherungskopien müssen sicher verwahrt werden und, soweit technisch möglich, mit dem Urheberrechtsvermerk des Original-Datenträgers oder der online übertragenen Fassung der Software versehen werden. Urheberrechtsvermerke, Warenzeichen und Produktkennzeichnungen dürfen nicht gelöscht, geändert oder unterdrückt werden. Nicht mehr benötigte Kopien sind zu löschen oder zu vernichten. Das Benutzerhandbuch und andere überlassene Unterlagen dürfen nur für betriebsinterne Zwecke kopiert werden.

(5) Sofern die Parteien auch die Softwarepflege vereinbart haben, umfasst dies die Zurverfügungstellung regulärer und kostenloser Updates des Softwareherstellers. Die Installation und Einrichtung der Updates obliegt dem Auftraggeber, es sei denn die STW hat sich ausdrücklich zur Installation und Einrichtung der Updates verpflichtet.

§ 3b Hardwareverkauf

(1) Die STW liefert dem Auftraggeber die Hardware, die im Einzelnen in der Auftragsbestätigung aufgeführt ist („Vertragshardware“) mit dem dort genannten und bereits aufgespielten Betriebssystem.

(2) Die STW liefert mit der Hardware die vom Hersteller vorgesehene und bereitgestellte Bedienungsanleitung,



sofern möglich als Onlineversion. Die Eigenschaften und Einsatzbedingungen für die Vertragshardware ergeben sich aus den Leistungsbeschreibungen des jeweiligen Herstellers bzw. aus dessen technischen Freigaben und Spezifikationen.

(3) Eine über die gesetzlichen Anforderungen hinausgehende Aufklärung oder Beratung durch die STW erfolgt nur, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde.

(4) Installation und Einweisung gehören nicht zum Vertragsgegenstand, es sei denn die STW hat sich ausdrücklich hierzu verpflichtet.

§ 3c Web-Hosting

(1) Haben die Parteien Web-Hosting vereinbart, so stellt die STW dem Auftraggeber einen über das Internet dauerhaft zugreifbaren virtuellen Webserver als Speicherplatz zur Verfügung, der zu diesem Zweck durch die STW von einem Drittanbieter eingekauft wurde. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, diesen Speicherplatz einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

(2) Haben die Parteien die Verschaffung oder Vermittlung einer Domain vereinbart, beantragt die STW im Namen des Auftraggebers eine Domain bei der zuständigen Domain-Vergabestelle. Die Namenszuteilung über die Domain ist abhängig von der Verfügbarkeit und den Richtlinien und Bedingungen der jeweiligen Vergabestelle. Die STW übernimmt keine Gewähr für die Vereinbarkeit der als Domain-Name zu registrierenden Zeichenfolge mit den Rechten Dritter oder die Verfügbarkeit der gewünschten Domain. Der Vertrag mit der Domain-Vergabestelle wird allein zwischen dem Auftraggeber und der Vergabestelle geschlossen.

(3) Die teilweise oder vollumfängliche Erstellung der Website ist nicht von der Dienstleistung „Web-Hosting“ erfasst und muss ausdrücklich vereinbart werden. Sollte dies der Fall sein, so übernimmt die STW keine Haftung für die Inhalte der Website. Der Auftraggeber stellt die STW hinsichtlich sämtlicher diesbezüglicher Ansprüche Dritter frei. Im Übrigen bleibt § 10 unberührt.

§ 4 Standard-Supportzeit

Die Standard-Supportzeiten sind wochentags (Montag-Freitag) 08:00-17:00 Uhr. Ausgenommen sind gesetzliche

Feiertage. Abweichende Supportzeiten sind gesondert zu vereinbaren.

§ 5 Pflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber wird in Absprache mit der STW einen geeigneten Remotezugang für die Durchführung der Administrationsaufgaben – auch außerhalb der Standard-Supportzeiten – zur Verfügung stellen.

(2) Der Auftraggeber ist außerdem verpflichtet:

a) der STW bei Störungen und/oder Fehlermeldungen des Systems die auftretenden Symptome, die vorangegangenen Bedienungsabläufe und die Dokumentationen zur Verfügung zu stellen;

b) der STW zur Durchführung der nach dem Vertrag geschuldeten Leistungen Zugang zum System und allen seinen Komponenten zu gewähren;

c) Updates einzusetzen, sofern damit keine unzumutbaren Nachteile für ihn verbunden sind;

d) es zu unterlassen, ohne Rücksprache mit der STW in das System einzugreifen, insbesondere durch das Herunterladen und/oder Installieren von Software aus dem Internet sowie durch das Einbinden von Hardware-Komponenten;

e) Drittfirmen nur nach Rücksprache mit der STW am System oder an einzelnen seiner Komponenten arbeiten zu lassen;

f) dafür zu sorgen, dass auch die Mitarbeiter des Auftraggebers die vorstehenden Verpflichtungen einhalten;

g) die Mitarbeiter zur Auskunft an die STW über alle für die Pflege des Systems relevanten Informationen zu ermächtigen sowie zur aktiven Unterstützung der STW zu verpflichten.

(3) Der Auftraggeber ist eigenverantwortlich verpflichtet, die Sicherungsmedien regelmäßig auszutauschen und an brand- und diebstahlgeschützten Orten aufzubewahren.

(4) Der Auftraggeber verpflichtet sich, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine rechtswidrigen,



die Gesetze, behördlichen Auflagen oder Rechte Dritter verletzenden Inhalte abzulegen.

(5) Der Auftraggeber ist bezüglich der gesamten installierten Software für die Einhaltung der Lizenzbedingungen und die Wahrung der Urheberrechte verantwortlich. Der Auftraggeber stellt die STW hinsichtlich sämtlicher diesbezüglicher Ansprüche Dritter frei.

(6) Dem Auftraggeber wird empfohlen für alle kritischen Hardware-Systeme (z.B. Server, Firewall, wichtige PCs, Telekommunikationssysteme) und für kritische Software (z. B. Backup, Branchenanwendungen, Firewall) einen Wartungsvertrag mit dem Hersteller abzuschließen. Die STW unterstützt den Hersteller-Support und den Auftraggeber im Fall eines Fehlers.

(7) Der Auftraggeber sorgt in eigener Verantwortung dafür, dass die für den Betrieb der Hardware notwendigen Einsatzbedingungen (z.B. Stromversorgung, Räumlichkeit, Raumklimatisierung) rechtzeitig gegeben sind.

§ 6 Eigentumsvorbehalt

(1) Bis zur vollständigen Bezahlung aller unserer gegenwärtigen und künftigen Forderungen aus dem Vertrag und/oder einer laufenden Geschäftsbeziehung, behalten wir uns das Eigentum an der verkauften Hardware vor.

(2) Die Vorbehaltsware darf vor vollständiger Bezahlung der gesicherten Forderungen weder an Dritte verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden. Der Kunde hat uns unverzüglich schriftlich mitzuteilen, wenn ein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt wurde oder Zugriffe Dritter (z. B. Im Rahmen der Zwangsvollstreckung) auf die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Waren erfolgen.

(3) Der Kunde ist verpflichtet, die Vorbehaltsware gegen Feuer, Wasser und Diebstahl in voller Höhe zu versichern.

§ 7 Vertragsdauer und Kündigung von Dauerschuldverhältnissen

(1) Wartungs- und Supportverträge werden, falls nicht einzelvertraglich abweichend vereinbart, zunächst für eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten abgeschlossen.

(2) Der Vertrag ist schriftlich bis 3 Monate vor Vertragsende zu kündigen. Andernfalls verlängert sich der Vertrag, soweit nichts anderes vereinbart wurde, um weitere 12 Monate. Für externe Softwarelizenzen gelten die Lizenzbedingungen des jeweiligen externen Anbieters.

(3) Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Grund liegt zugunsten der STW beispielsweise dann vor, wenn (a) der Auftraggeber das fällige Entgelt mehr als zweimal nicht oder nicht termingerecht begleicht, (b) über das Vermögen des Auftraggebers das Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird oder wenn (c) der zugrunde liegende Softwareüberlassungsvertrag durch Kündigung, Rücktritt, Anfechtung oder auf sonstige Weise beendet wird.

(4) Alle Kündigungen nach diesem Vertrag haben schriftlich zu erfolgen; Textform ist unzulässig. Eine Übermittlung des Kündigungsschreibens (als Scan) per E-Mail ist zulässig.

§ 8 Preisstellung

(1) Es gelten die im Angebot vereinbarten Vergütungen und Zahlungsbedingungen.

(2) Soweit nichts anderes vereinbart wurde, erfolgt die Abrechnung einer vereinbarten Dienstleistungspauschale jährlich im Voraus und die Abrechnung des darüber hinausgehenden tatsächlichen Aufwandes monatlich. Die von der STW erbrachten Dienstleistungen, die nicht als Pauschalleistung erbracht werden, werden unter Angabe des Datums, der Dauer und der Beschreibung der Leistung dokumentiert und nach Aufwand abgerechnet.

(3) Der Auftraggeber kommt automatisch spätestens 30 Kalendertage nach Fälligkeit und Zugang der Rechnung in Zahlungsverzug, es sei denn, er hat die Nicht-Leistung nicht zu vertreten. Kommt der Auftraggeber mit einer Zahlung in Verzug, ist die STW berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 9 % p.a. über den Basiszinssatz ab Verzugseintritt zu verlangen.

(4) Der Auftraggeber ist zur Aufrechnung und zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts nur berechtigt, soweit sein dafür herangezogener Gegenanspruch entweder unbestritten oder rechtskräftig festgestellt oder im Gegenseitigkeitsverhältnis zum Hauptanspruch steht.



§ 9 Gewährleistung

(1) STW gewährleistet die vertragsgemäße und sorgfältige Ausführung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen nach den branchenüblichen Standards. Die Anwendung der weiteren Regelungen des § 9 für Dienstleistungen ist ausgeschlossen.

(2) Es finden die gesetzlichen Gewährleistungsrechte mit folgenden Abweichungen Anwendung. Eine Funktionsbeeinträchtigung des Programms, die aus Hardwaremängeln, Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung o.ä. resultiert, ist kein Mangel. Ein Rechtsmangel liegt vor, wenn vom Auftraggeber die für die vertragliche Verwendung erforderlichen Rechte an einer Leistung nicht wirksam eingeräumt werden konnten.

(3) Bei Sachmängeln gelieferter Hard- und Software hat die STW die Wahl zwischen Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Im Falle des zweimaligen Fehlschlagens der Nacherfüllung, kann der Auftraggeber vom Vertrag zurücktreten oder den Preis angemessen mindern.

(4) Die Gewährleistung erlischt, wenn der Auftraggeber oder Dritte ohne vorherige Zustimmung der STW Änderungen an der Soft- oder Hardware vornehmen. Dies gilt nicht, wenn der Auftraggeber nachweist, dass der Fehler nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und dass diese die Fehleridentifizierung und -beseitigung nicht erschwert haben.

(5) Gewährleistungsansprüche verjähren in einem Jahr ab Ablieferung der Vertragshardware bzw. -software. Gesetzliche Rügeobliegenheiten des Kunden bleiben unberührt.

§ 10 Haftung

(1) Die STW haftet für Schäden, die von ihr, ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden, sowie für Schäden aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und Schäden nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes jeweils nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.

(2) Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Verletzung den Vertragszweck gefährdet und auf deren Erfüllung der Kunde in besonderem Maße vertrauen durfte (sog. Kardinalpflichten), haftet die STW auch in

Fällen einfacher Fahrlässigkeit. Diese Haftung ist auf den Ersatz der Schäden beschränkt, die bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbar waren.

(3) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen wirken auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter der STW und finden auch im Falle vorvertraglicher oder deliktischer Haftung Anwendung.

(4) Die STW haftet nicht bei höherer Gewalt, d.h. bei von außen kommenden, unabwendbaren Ereignissen. Hierzu zählen insbesondere behördliche Anordnungen, Ausfall und Störungen von Kommunikationsnetzen, Verkehrs- und Betriebsstörungen, Streiks und Aussperrungen.

(5) Beruht ein Schaden darauf, dass es der Auftraggeber unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, mit der Folge, dass verloren gegangene Daten nicht mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können, so ist die Haftung auf die Kosten beschränkt, die zur Datenrettung bei Bestehen von entsprechenden Sicherheitskopien anfallen würden.

§ 11 Versicherung

(1) Der Auftraggeber ist allein verantwortlich für die Absicherung seiner IT-Systeme, Netzwerke und Daten gegen unbefugten Zugriff, Cyberangriffe und sonstige IT-Sicherheitsrisiken.

(2) Dem Auftraggeber wird empfohlen, auf eigene Kosten eine Cyberversicherung abzuschließen und während der gesamten Vertragslaufzeit aufrechtzuerhalten, die insbesondere Schäden durch Cyberangriffe, Datenverlust und Betriebsunterbrechungen abdeckt.

§ 12 Geheimhaltung

(1) Die Parteien verpflichten sich jeweils wechselseitig zur Vertraulichkeit. Diese Verpflichtung zur Vertraulichkeit betrifft sämtliche Informationen oder Sachverhalte bezogen auf die jeweilige Partei, die entweder ausdrücklich als vertraulich oder geheim gekennzeichnet sind oder bei denen die jeweils empfangende Partei aufgrund der Umstände annehmen muss, dass die jeweils offenbarende Partei sie als vertraulich einstuft. Dies gilt insbesondere für Materialien, Hardware, Software, Modelle und Dokumente wie Berichte, sowie für E-Mails und sonstige (Text- oder mündliche) Nachrichten.



(2) Nicht von der Geheimhaltungspflicht umfasst sind Informationen, Daten und Unterlagen, die zum Zeitpunkt der Offenlegung allgemein bekannt und zugänglich sind oder dem empfangenden Vertragspartner zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits bekannt waren oder ihm später von Dritten berechtigterweise zugänglich gemacht worden sind oder die nach Gesetz, behördlicher Verfügung oder gerichtlicher Entscheidung veröffentlicht werden müssen. Gleiches gilt, wenn der Auftraggeber schriftlich auf den Schutz verzichtet.

§ 13 Datenschutz

(1) Die Vertragsparteien werden die jeweils geltenden Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten einhalten.

(2) Sollte sich herausstellen, dass die Zusammenarbeit zwischen den Parteien im Hinblick auf personenbezogene Daten den Abschluss zusätzlicher Vereinbarungen über den Datenschutz (z. B. einer Auftragsverarbeitungsvereinbarung gemäß Art. 28 DSGVO) erforderlich macht, wird der Auftraggeber eine solche Vereinbarung mit der STW schließen und die darin niedergelegten Pflichten einhalten, soweit dies erforderlich ist, um die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung der Daten zu gewährleisten.

§ 14 Schlussbestimmungen

(1) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Textform. Dies gilt auch für die Abbedingung der Formabrede selbst. Der Vorrang der Individualabrede (§ 305b BGB), ungeachtet deren Form, bleibt hiervon unberührt.

(2) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem betreffenden Vertragsverhältnis ist Fulda. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben von dieser Regelung unberührt.

(3) Die Beziehungen zwischen der STW und dem Auftraggeber unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

