



TECHCARE SOLUTIONS GMBH

Allgemeine Geschäftsbedingungen

§ 1 Geltungsbereich

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend "AGB") gelten für sämtliche Verträge der TechCare Solutions GmbH (nachfolgend "TechCare") mit Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen (nachfolgend "Kunde").

(2) Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als TechCare ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat.

§ 2 Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

(1) Gegenstand des Vertrages sind herstellerunabhängige Wartungs-, Reparatur-, Installations- und Lifecycle-Management-Leistungen für IT-Hardware (Server, Storage, Netzwerk, Peripherie), die TechCare nach Maßgabe des jeweiligen Einzelvertrags und der vereinbarten SLA-Stufe erbringt.

(2) Der konkrete Leistungsumfang, die abgedeckten Systeme (Hardware-Inventar) sowie die vereinbarten Reaktions- und Wiederherstellungszeiten (SLA) ergeben sich abschließend aus dem Einzelvertrag bzw. dem zugehörigen Service-Level-Anhang.

(3) TechCare ist berechtigt, sich zur Erbringung der Leistungen qualifizierter Subunternehmer zu bedienen.

§ 3 Vertragsschluss und Vertragslaufzeit

(1) Angebote von TechCare sind freibleibend, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich gekennzeichnet sind. Verbindliche Angebote haben eine Bindungsfrist von 30 Tagen ab Angebotsdatum, soweit nicht abweichend vereinbart.

(2) Wartungsverträge werden für die im Einzelvertrag vereinbarte feste Laufzeit (in der Regel mindestens 12 Monate) abgeschlossen und enden mit deren Ablauf, ohne dass es einer Kündigung bedarf. Eine automatische Verlängerung erfolgt nicht. Rechtzeitig vor Ablauf unterbreitet TechCare ein Angebot zur Verlängerung; Anschlussvereinbarungen werden zwischen den Parteien gesondert getroffen.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

(1) Der Kunde stellt TechCare und deren Beauftragten den ungehinderten Zugang zu den vertragsgegenständlichen Systemen während der vereinbarten Servicezeiten sicher.

(2) Der Kunde benennt einen technischen Ansprechpartner, sorgt für eine angemessene Daten- und Konfigurationssicherung vor jedem Wartungseinsatz und meldet Störungen unverzüglich über die vereinbarten Eskalationskanäle.

(3) Wesentliche Änderungen am Hardware-Inventar (Hinzufügen, Entfernen, Standortwechsel) sind TechCare innerhalb von 14 Tagen anzuzeigen.

§ 5 Preise und Zahlungsbedingungen

(1) Es gelten die im Einzelvertrag vereinbarten Preise zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

(2) Wartungsentgelte werden — soweit nicht abweichend vereinbart — jährlich im Voraus in Rechnung gestellt und sind innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig.

(3) Bei Zahlungsverzug werden Verzugszinsen in Höhe von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz berechnet (§ 288 Abs. 2 BGB). Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt vorbehalten.

§ 6 Service-Level und Reaktionszeiten

- (1) Die vereinbarten Reaktionszeiten gelten ab Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung über die vereinbarten Eskalationskanäle innerhalb der vertraglich definierten Servicezeit.
- (2) Reaktionszeit bezeichnet die Zeit zwischen Eingang einer Störungsmeldung und Beginn der Bearbeitung durch einen qualifizierten Techniker. Sie ist nicht mit einer Wiederherstellungszeit gleichzusetzen.
- (3) Höhere Gewalt, behördliche Anordnungen, Versorgungsausfälle und vom Kunden zu vertretende Verzögerungen verlängern die Reaktions- und Bearbeitungsfristen entsprechend.

§ 7 Gewährleistung

- (1) TechCare erbringt die Wartungsleistungen mit der Sorgfalt eines ordentlichen IT-Dienstleisters nach dem aktuellen Stand der Technik.
- (2) Bei mangelhafter Leistung wird TechCare nach eigener Wahl nacherfüllen oder die Leistung neu erbringen. Schlägt die Nacherfüllung trotz angemessener Nachfristsetzung zweimal fehl, ist der Kunde zur Minderung oder zum Rücktritt vom betroffenen Einzelauftrag berechtigt.

§ 8 Haftung

- (1) TechCare haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, sowie nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes.
- (2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Die Haftung ist je Schadensereignis auf das Doppelte der jährlichen Netto-Wartungsvergütung des betroffenen Vertrages begrenzt, höchstens jedoch auf 250.000 EUR.
- (3) Eine darüber hinausgehende Haftung — insbesondere für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden und Datenverluste, soweit diese durch eine vom Kunden vorzuhaltende, ordnungsgemäße Datensicherung vermeidbar gewesen wären — ist ausgeschlossen.

§ 9 Geheimhaltung und Datenschutz

Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle im Zusammenhang mit dem Vertrag bekannt gewordenen Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln. Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt nach Maßgabe der DSGVO und eines gesondert abzuschließenden Auftragsverarbeitungsvertrags (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO.

§ 10 Schlussbestimmungen

- (1) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- (2) Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist — soweit gesetzlich zulässig — der Sitz von TechCare in Hahnstätten.
- (3) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Vertragsparteien werden die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Regelung ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten möglichst nahekommt.

Stand: Oktober 2026