TWT

TWT UNTERNEHMENSGRUPPE

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand 3. November 2026

Diese Bedingungen regeln die Zusammenarbeit mit Geschäftskunden. Sie enthalten allgemeine Regelungen sowie ergänzende Bestimmungen für Softwareprojekte, KI-Lösungen, laufende Leistungen, Anbieterwechsel und Digital Health. Maßgeblich ist jeweils der beauftragte Leistungsumfang.

Inhalt

TEIL A Allgemeine Regelungen

1 Geltung und Vertragsdokumente
2 Vertragsschluss und Leistung
3 Mitwirkung des Kunden
4 Änderungen und Mehraufwand
5 Vergütung und Zahlung
6 Abnahme und Mängel
7 Haftung
8 Nutzungsrechte
9 Vertraulichkeit und Referenzen
10 Datenschutz und Künstliche Intelligenz
11 Schutz der Zusammenarbeit
12 Laufende Leistungen
13 Beendigung von Projekten
14 Schlussbestimmungen

TEIL B Besondere Regelungen

15 Softwareprojekte und digitale Arbeitsergebnisse
16 Entwicklung und Betrieb von KI Lösungen
17 Hosting Wartung Support und laufender Betrieb
18 Anbieterwechsel bei Datenverarbeitungsdiensten
19 Besondere Anforderungen bei Digital Health

TEIL A Allgemeine Regelungen

1 Geltung und Vertragsdokumente

1.1 Geltung und Vertragspartner

Diese AGB gelten für Verträge mit Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen. Vertragspartner ist ausschließlich die im Angebot oder Vertrag ausdrücklich bezeichnete Gesellschaft der TWT-Unternehmensgruppe (nachfolgend „TWT"), sofern sie diese AGB in den Vertrag einbezieht. Andere Gruppengesellschaften werden dadurch weder Vertragspartner noch Mitschuldner. Diese AGB werden dem Kunden vor Vertragsschluss in speicherbarer Form zur Verfügung gestellt. Maßgeblich ist die bei Vertragsschluss einbezogene Fassung; die Veröffentlichung einer neuen Fassung ändert bestehende Verträge nicht. Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur, soweit TWT ihnen ausdrücklich zustimmt; Individualabreden bleiben unberührt.

1.2 Rangfolge und besondere Leistungen

Individuelle Vereinbarungen haben Vorrang. Im Übrigen gelten bei Widersprüchen zuerst der Einzelauftrag einschließlich ausdrücklich vereinbarter Leistungsbeschreibung und SLA, danach der Rahmenvertrag und anschließend diese AGB, soweit keine andere Rangfolge vereinbart ist. Die besonderen Regelungen der Ziffern 15 bis 19 gelten nur für die jeweils beauftragten Leistungen und gehen insoweit den allgemeinen Regelungen vor. Eine AVV hat in Fragen der Auftragsverarbeitung Vorrang; sie verdrängt andere Vertragsregelungen nur, soweit dies zur Erfüllung der datenschutzrechtlichen Pflichten erforderlich ist. Projektdokumente ändern den Vertrag nur nach dem vereinbarten Änderungsverfahren. Bedingungen Dritter werden vor Beauftragung zugänglich gemacht und gelten für deren Komponenten ergänzend; eigene Leistungspflichten von TWT werden dadurch nicht eingeschränkt.

1.3 Begriffe

„Textform" meint § 126b BGB; E-Mail genügt. „Arbeitstage" sind Montag bis Freitag außer gesetzlichen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen, Heiligabend und Silvester. Die „reguläre Arbeitszeit" ist an Arbeitstagen von 09:00 bis 18:00 Uhr (Europe/Berlin). „Laufende Leistungen" sind Hosting-, ASP-, SaaS-, Wartungs-, Support- und Domainleistungen sowie vergleichbare Dauerleistungen.

2 Vertragsschluss und Leistung

2.1 Vertragsschluss

Der Vertrag kommt durch Annahme eines Angebots von TWT in Textform oder durch Unterzeichnung des Bestellformulars zustande. Angebote gelten 30 Kalendertage. Weicht die Erklärung des Kunden vom Angebot ab, kommt der Vertrag erst mit Auftragsbestätigung von TWT zustande.

2.2 Leistungsumfang und Vertragstyp

Umfang, Beschaffenheit, Einsatzzweck und Liefergegenstände ergeben sich aus dem Auftrag. Bei Dienstleistungen schuldet TWT die fachgerechte Tätigkeit, bei Werkleistungen den vereinbarten Werkerfolg. Die rechtliche Einordnung richtet sich nach dem tatsächlichen Vertragsinhalt. Ein wirtschaftlicher Erfolg, insbesondere ein bestimmter Umsatz, Absatz, Suchmaschinenrang oder eine bestimmte Conversion Rate, wird nur bei ausdrücklicher Vereinbarung geschuldet. Der vertraglich geschuldete technische Erfolg bleibt unberührt. Neue Anforderungen des Kunden werden nach Ziffer 4 behandelt.

2.3 Rechtliche Anforderungen und Barrierefreiheit

TWT erbringt keine Rechtsberatung. Der Kunde verantwortet die rechtliche Zulässigkeit seiner Geschäftsmodelle und bereitgestellten Inhalte. TWT erfüllt die eigenen gesetzlichen Pflichten sowie die vereinbarten rechtlichen und technischen Anforderungen und weist auf erkennbare Bedenken gegen Kundenvorgaben hin. Anforderungen an Barrierefreiheit, einschließlich anzuwendender Standards, Prüfverfahren und Dokumentation, werden in der Leistungsbeschreibung festgelegt. Zwingende gesetzliche Anforderungen und eine aus dem vereinbarten Vertragszweck geschuldete Eignung bleiben auch ohne ausdrückliche Aufzählung unberührt.

2.4 Unterauftragnehmer

TWT darf verbundene Unternehmen und sonstige Dritte ohne Zustimmung des Kunden einsetzen und bleibt für deren Leistung verantwortlich. Für die Verarbeitung personenbezogener Daten gilt vorrangig die AVV.

2.5 Termine und höhere Gewalt

Verbindliche Termine ergeben sich aus dem Auftrag; ohne feste Termine erfolgt die Leistung innerhalb angemessener Zeit. Verzögerungen durch fehlende Mitwirkung, vereinbarte Änderungen oder höhere Gewalt verlängern betroffene Fristen um die nachgewiesene Behinderung und eine angemessene Anlaufzeit. TWT informiert unverzüglich über Ursache, Auswirkungen und Abhilfemaßnahmen und begrenzt die Folgen nach Möglichkeit. Höhere Gewalt setzt ein außerhalb des beherrschbaren Risikobereichs liegendes, auch durch zumutbare Vorsorge nicht vermeidbares Ereignis voraus. Cyberangriffe und Ausfälle Dritter zählen nur dazu, wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind; eigene Sicherheits-, Auswahl- und Vorsorgepflichten bleiben bestehen. Dauert die Behinderung länger als drei Monate, kann jede Partei den betroffenen Leistungsteil kündigen. Bereits vertragsgerecht erbrachte Leistungen werden vergütet, Vorauszahlungen für nicht erbrachte Leistungen erstattet. Gesetzliche Kündigungs- und Rücktrittsrechte bleiben unberührt.

3 Mitwirkung des Kunden

3.1 Mitwirkung und Freigaben

Der Kunde stellt rechtzeitig die vereinbarten Inhalte, Daten, Zugänge und Systemumgebungen bereit und benennt einen entscheidungsbefugten Ansprechpartner. TWT konkretisiert benötigte Mitwirkungen und deren Fristen rechtzeitig. Rückmeldungen und Freigaben erfolgen regelmäßig innerhalb von fünf Arbeitstagen; bei umfangreichen Prüfungen wird eine angemessene längere Frist vorgesehen. Schweigen gilt nicht als Freigabe. Erteilte Freigaben sind für den freigegebenen Stand verbindlich; spätere Änderungswünsche unterliegen Ziffer 4. Freigaben entbinden TWT nicht von eigenen Prüf- und Leistungspflichten.

3.2 Folgen fehlender Mitwirkung

Fehlt eine erforderliche Mitwirkung, weist TWT auf die Behinderung und ihre voraussichtlichen Auswirkungen hin und setzt, soweit zumutbar, eine angemessene Nachfrist. Abhängige Termine verschieben sich nach Ziffer 2.5. Erforderlicher zusätzlicher Aufwand wird nur nach Maßgabe von Ziffer 4.2 berechnet. Nach erfolglosem Fristablauf darf TWT die betroffenen Leistungen nach Ankündigung angemessen unterbrechen. Die Rechte aus §§ 642 und 643 BGB sowie sonstige gesetzliche Ansprüche bleiben unberührt; Doppelvergütungen sind ausgeschlossen.

3.3 Inhalte des Kunden

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass von ihm gelieferte Inhalte und Domains rechtmäßig sind und keine Rechte Dritter verletzen. Wird TWT wegen eines vom Kunden zu vertretenden Verstoßes in Anspruch genommen, stellt der Kunde TWT frei und trägt die angemessenen

Kosten der Rechtsverteidigung; TWT informiert den Kunden unverzüglich und stimmt die Verteidigung mit ihm ab. Offensichtlich rechtswidrige Inhalte darf TWT vorläufig sperren.

3.4 Datensicherung und Zugangsdaten

Der Kunde sichert seine Daten regelmäßig, mindestens täglich, soweit zumutbar, sofern nicht TWT die Datensicherung ausdrücklich übernommen hat. Zugangsdaten hält er geheim und meldet TWT unverzüglich jeden Verdacht auf Missbrauch.

4 Änderungen und Mehraufwand

4.1 Änderungswünsche

TWT bestätigt den Eingang eines Änderungswunsches regelmäßig innerhalb von fünf Arbeitstagen und teilt mit, wann eine Bewertung von Machbarkeit, Kosten und Terminen vorliegt. Eine gesondert zu vergütende Analyse wird zuvor beauftragt. Änderungen von Umfang, Terminen oder Vergütung bedürfen einer Vereinbarung in Textform. Bis dahin gilt der bestehende Auftrag. Soweit die Änderung dessen Fortführung verhindert, vereinbaren die Parteien das weitere Vorgehen; TWT zeigt eine Behinderung unverzüglich an. Die Beseitigung eigener Mängel ist kein kostenpflichtiger Änderungswunsch.

4.2 Zusätzlicher Aufwand

Zusätzliche Leistungen außerhalb des vereinbarten Umfangs bedürfen der vorherigen Beauftragung in Textform. Schweigen des Kunden begründet keine Zahlungspflicht. Bei vereinbarter Abrechnung nach Aufwand ist erforderlicher, nachgewiesener Zusatzaufwand infolge kundenseitig veranlasster Änderungen, schuldhaft fehlender Mitwirkung oder einer vom Kunden verursachten längeren Unterbrechung zu den vereinbarten Sätzen vergütungsfähig, soweit er nicht bereits im Leistungsumfang oder einer Pauschale enthalten ist. TWT kündigt Ursache, voraussichtlichen Umfang und Kosten rechtzeitig an und hält den Aufwand angemessen gering. Bei Festpreisleistungen begründen eigene Fehlschätzungen, interne Abstimmungsprobleme und von TWT zu vertretende Störungen keinen Mehrvergütungsanspruch. Gesetzliche Entschädigungs- und Schadensersatzansprüche bleiben unberührt. Ohne vorherige Abstimmung sind nur unaufschiebbare, auf das notwendige Maß begrenzte Maßnahmen zur Abwehr eines unmittelbar drohenden erheblichen Schadens zulässig; TWT informiert unverzüglich. Eine Vergütung richtet sich dann nach einer bestehenden Vereinbarung oder den gesetzlichen Voraussetzungen.

5 Vergütung und Zahlung

5.1 Preise und Rechnungen

Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer. Rechnungen werden in einem gesetzlich zulässigen elektronischen Format, soweit vorgeschrieben als strukturierte E-Rechnung, gestellt und sind innerhalb von 14 Tagen nach Zugang fällig, sofern die gesetzlichen Fälligkeitsvoraussetzungen vorliegen. Bei Werkleistungen bleibt die Abnahmevoraussetzung für die Schlussvergütung unberührt. TWT darf bei längeren Projekten monatliche Abschläge für nachgewiesene vertragsgemäße Leistungen nach Maßgabe des § 632a BGB oder vereinbarter Zahlungspläne berechnen. Aufwand wird nachvollziehbar dokumentiert. Gesetzliche Einbehaltsrechte bleiben unberührt.

5.2 Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug schuldet der Kunde Verzugszinsen von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz und die Pauschale nach § 288 Abs. 5 BGB; ein weitergehender Schaden bleibt vorbehalten.

5.3 Reisen

Reisezeiten gelten als Arbeitszeit und werden, soweit nicht anders vereinbart, zum vereinbarten Satz abgerechnet. Reisekosten werden zusätzlich erstattet: Bahn 2. Klasse, Flug Economy (Business erst ab 13 Stunden Flugdauer), Pkw 0,80 EUR/km, Übernachtung in angemessener Höhe nach Abstimmung. Reisen, deren Kosten außer Verhältnis zum Auftrag stehen, bedürfen der vorherigen Freigabe des Kunden.

5.4 Drittkosten

Für den Kunden erworbene Lizenzen, Bilder, Schriften, Mediabudgets und sonstige Drittleistungen werden gesondert abgerechnet, zuzüglich einer im Angebot ausgewiesenen Servicevergütung von 15 %.

5.5 Zuschläge

Vom Kunden veranlasste Arbeiten außerhalb der regulären Arbeitszeit werden mit Zuschlägen auf den vereinbarten Satz berechnet: Montag bis Freitag 30 %, samstags 50 %, sonn- und feiertags sowie an Heiligabend und Silvester 100 %. Zuschläge werden nicht addiert.

6 Abnahme und Mängel

6.1 Abnahme

Fertiggestellte Werkleistungen stellt TWT mit den zur Prüfung erforderlichen Unterlagen zur Abnahme bereit. Die Prüfungsfrist beträgt regelmäßig zwei Wochen; bei komplexen Leistungen ist eine angemessene längere Frist zu setzen. Die Abnahmefiktion richtet sich nach § 640 Abs. 2 BGB: Die fertiggestellte Leistung gilt als abgenommen, wenn TWT eine angemessene Frist gesetzt hat und der Kunde die Abnahme innerhalb dieser Frist nicht unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert. TWT weist in der Aufforderung auf diese Folge hin. Wegen unwesentlicher Mängel darf die Abnahme nach § 640 Abs. 1 BGB nicht verweigert werden; diese Mängel werden dokumentiert und behoben. Produktive Nutzung allein ersetzt keine Abnahme; eine nach den gesetzlichen Voraussetzungen schlüssig erklärte Abnahme bleibt möglich. Testbetrieb, vereinbarter Pilotbetrieb und Nutzung unter ausdrücklichem Mängelvorbehalt gelten nicht als Abnahme. Teilabnahmen werden für selbstständig prüfbare und vertraglich abgegrenzte Teile ausdrücklich vereinbart; die geschuldete Gesamtintegration bleibt prüfbar.

6.2 Mängelanzeige

Der Kunde zeigt erkannte Mängel möglichst zeitnah in Textform mit einer nachvollziehbaren Beschreibung an und unterstützt die Fehleranalyse im zumutbaren Umfang. Soweit möglich, nennt er Systemumgebung, Auswirkungen und Reproduktionsschritte. Bei Werkleistungen führt eine verspätete Anzeige allein nicht zum Ausschluss der Mängelrechte. Gesetzliche Mitverschuldensregeln bleiben unberührt. § 377 HGB gilt nur, soweit dessen gesetzliche Voraussetzungen vorliegen. Ergibt eine Prüfung keinen von TWT zu behebenden Mangel, ist der Prüfaufwand nur vergütungsfähig, wenn der Kunde das Nichtvorliegen eines solchen Mangels erkannt oder fahrlässig nicht erkannt hat und TWT zuvor auf eine mögliche Berechnung hingewiesen hat; berechnet wird erforderlicher Aufwand zu vereinbarten Sätzen.

6.3 Nacherfüllung

Bei Werkleistungen erfolgt die Nacherfüllung nach den gesetzlichen Vorschriften; TWT wählt im gesetzlich zulässigen Umfang zwischen Nachbesserung und Neuherstellung. Eine Umgehungslösung darf vorläufig eingesetzt werden, wenn sie zumutbar ist; als dauerhafte Lösung genügt sie nur, wenn sie die vereinbarte Beschaffenheit und Nutzbarkeit ohne relevante Nachteile herstellt. Scheitert die Nacherfüllung oder liegen die sonstigen gesetzlichen Voraussetzungen vor, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte zu. Für mietrechtlich einzuordnende laufende Leistungen gilt ergänzend Ziffer 17.7.

6.4 Ausschluss

Mängelrechte bestehen nicht, soweit der Mangel auf Vorgaben oder Inhalten des Kunden, Änderungen durch den Kunden oder Dritte, unsachgemäßer Nutzung, einer Nutzung außerhalb der vereinbarten Systemumgebung oder auf nach der Abnahme vorgenommenen, nicht von TWT veranlassten Änderungen der Systemumgebung beruht, insbesondere Updates von Betriebssystemen, Browsern, Schnittstellen oder Software Dritter. Dies gilt nicht, soweit TWT die Anpassung an solche Änderungen, etwa im Rahmen eines Wartungsvertrags, übernommen hat. Der Ausschluss greift jeweils nur, soweit der genannte Umstand für den Mangel ursächlich ist.

6.5 Verjährung

Mängelansprüche für Werk- und Kaufleistungen verjähren in zwölf Monaten ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn, bei Werkleistungen grundsätzlich ab Abnahme. Dies gilt nicht für Ansprüche nach Ziffer 7.1, gesetzlich zwingende längere Fristen oder zwingende Rückgriffsansprüche. Für Schadensersatzansprüche wegen leichter Fahrlässigkeit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen und die Haftungsregelungen der Ziffer 7. Für laufende mietrechtliche Gebrauchsüberlassung gilt diese Verkürzung nicht; die Pflicht zur Erhaltung des vertragsgemäßen Zustands während der Vertragslaufzeit bleibt bestehen.

7 Haftung

7.1 Unbeschränkte Haftung

TWT haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei Arglist, im Umfang einer Garantie, nach dem Produkthaftungsgesetz sowie in sonstigen Fällen zwingender Haftung.

7.2 Leichte Fahrlässigkeit

Bei leichter Fahrlässigkeit haftet TWT für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung ist dabei auf den bei Vertragsschluss vorhersehbaren, vertragstypischen Schaden begrenzt. Im Übrigen ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen. Ziffer 7.1 bleibt unberührt. Eine betragsmäßige Haftungsobergrenze wird durch diese AGB nicht festgelegt; sie kann für den jeweiligen Auftrag unter Berücksichtigung des konkreten Risikos gesondert vereinbart werden. Der Kunde informiert TWT vor Vertragsschluss über erkennbare außergewöhnliche Schadensrisiken; dies ist keine Voraussetzung für bestehende gesetzliche Ansprüche.

7.3 Datenverlust und Erfüllungsgehilfen

Bei Datenverlust gelten Ziffern 7.1 und 7.2. Hat der Kunde eine ihm obliegende, zumutbare Datensicherung schuldhaft unterlassen, ist ein ursächliches Mitverschulden nach § 254 BGB zu berücksichtigen. Hat TWT die Datensicherung übernommen, kann sich TWT hinsichtlich dieser Pflicht nicht auf eine fehlende zusätzliche Sicherung durch den Kunden berufen. Die Haftungsregelungen gelten entsprechend zugunsten der Organe, Mitarbeitenden und Erfüllungsgehilfen von TWT. Ansprüche betroffener Personen und sonstiger Dritter nach zwingendem Recht werden nicht eingeschränkt.

8 Nutzungsrechte

8.1 Umfang und Übergang

Der Kunde erhält an den beauftragten Arbeitsergebnissen die für den vereinbarten Zweck erforderlichen einfachen, räumlich unbeschränkten Nutzungsrechte einschließlich erforderlicher Bearbeitungen. Für dauerhaft überlassene Ergebnisse gelten sie zeitlich unbeschränkt, für

abonnierte Leistungen für die Vertragsdauer. Ausschließliche Rechte werden ausdrücklich vereinbart. Quellcode und offene Gestaltungsdateien sind geschuldet, wenn dies vereinbart ist oder für die vertraglich vorausgesetzte Nutzung und Bearbeitung erforderlich ist; Näheres regelt Ziffer 15.5. Die Rechte an einem abgrenzbaren Ergebnis gehen mit vollständiger Zahlung der hierfür geschuldeten Vergütung und einer vorgesehenen Abnahme über. Vorher bestehen Rechte zur Prüfung sowie zum ausdrücklich gestatteten Pilot- oder Produktivbetrieb. Ein Entzug bereits endgültig erworbener Rechte wegen anderer offener Forderungen ist ausgeschlossen. Bei nur vorläufig gestatteter Nutzung darf TWT wegen erheblichen, unberechtigten Zahlungsverzugs die Nutzung nach erfolgloser angemessener Nachfrist und ausdrücklicher Androhung aussetzen, soweit dies verhältnismäßig ist.

8.2 Weitergabe und Komponenten Dritter

Eine Weitergabe der Rechte an Dritte bedarf der Zustimmung von TWT; ausgenommen sind verbundene Unternehmen und Dienstleister des Kunden im Rahmen des vereinbarten Zwecks. An Standard- und Open-Source-Software sowie sonstigen Drittkomponenten erhält der Kunde die Rechte nach den jeweiligen Lizenzbedingungen.

8.3 Know-how

TWT darf vorbestehende und nicht kundenspezifische Komponenten, Werkzeuge, Vorlagen und allgemeines Know-how auch für andere Kunden nutzen, ohne Vertrauliche Informationen des Kunden offenzulegen.

8.4 Schutzrechte Dritter

TWT steht im Rahmen des vereinbarten Nutzungsumfangs dafür ein, dass die von TWT geschuldeten Arbeitsergebnisse vertragsgemäß genutzt werden können. Bei begründeten Schutzrechtsansprüchen Dritter informiert der Kunde TWT unverzüglich, erkennt Ansprüche nicht ohne Abstimmung an und ermöglicht TWT eine angemessene Mitwirkung an der Abwehr. TWT kann auf eigene Kosten die erforderlichen Rechte beschaffen oder das betroffene Ergebnis ohne wesentliche Funktionseinbußen rechtskonform ändern oder ersetzen. Ist dies nicht innerhalb angemessener Frist möglich oder zumutbar, stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte zu; Schadensersatz richtet sich nach Ziffer 7. Für vom Kunden vorgegebene Inhalte, nicht vereinbarte Nutzungen oder eigenmächtige Änderungen gilt dies nicht, soweit allein diese den Verstoß verursachen und TWT keine eigene Pflicht verletzt hat. Ziffer 3.3 bleibt unberührt.

9 Vertraulichkeit und Referenzen

9.1 Vertraulichkeit

Die Parteien behandeln alle als vertraulich gekennzeichneten oder erkennbar vertraulichen Informationen der anderen Partei („Vertrauliche Informationen“) vertraulich, schützen sie angemessen und geben sie nur an Mitarbeitende und Unterauftragnehmer weiter, die sie für den Vertrag benötigen und zur Vertraulichkeit verpflichtet sind. Ausgenommen sind bereits bekannte, öffentlich bekannte oder gesetzlich offenzulegende Informationen. Die Pflicht gilt bis 5 Jahre nach Vertragsende, für Geschäftsgeheimnisse darüber hinaus. Die Tatsache der Zusammenarbeit ist nicht vertraulich, soweit Ziffer 9.2 ihre Nennung erlaubt; Vertragsinhalte, insbesondere Preise, bleiben stets vertraulich. Gesonderte Geheimhaltungsvereinbarungen gehen vor.

9.2 Referenzen

Der Kunde gestattet TWT, ihn unter Nennung des Firmennamens sowie unter Verwendung des Logos und öffentlich zugänglicher Arbeitsergebnisse (z. B. Screenshots, Screendesigns, Kampagnenmotive) als Referenz in Website, Social Media, Präsentationen und Print darzustellen. Dafür räumt der Kunde TWT ein nicht ausschließliches, unentgeltliches Nutzungsrecht ein. Personenbezogene Daten und Inhalte Dritter sind ausgenommen. Der Kunde kann dieser

Nutzung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft in Textform widersprechen; TWT entfernt die betroffenen Inhalte nach Zugang des Widerspruchs von eigenen Websites und Social-Media-Kanälen innerhalb von 10 Werktagen. Detaillierte Case Studies mit nicht-öffentlichen Projektdaten oder vertraulichen Kennzahlen sowie Zitate und Testimonials bedürfen der vorherigen Zustimmung des Kunden in Textform.

10 Datenschutz und Künstliche Intelligenz

10.1 Datenschutz

Jede Partei erfüllt die ihr obliegenden Datenschutzpflichten. Rollen, Zwecke und zulässige Datenkategorien werden vor Beginn der Verarbeitung bestimmt. Soweit TWT personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, schließen die Parteien vor der Verarbeitung eine AVV nach Art. 28 DSGVO einschließlich technischer und organisatorischer Maßnahmen, Unterauftragnehmerregelungen und gegebenenfalls zulässiger Drittlandtransfers. Die Datenschutzerklärung für eigene Verarbeitungen ersetzt keine AVV. Die aktuellen Datenschutzkontakte werden dem Kunden in den Vertragsunterlagen oder der Datenschutzerklärung mitgeteilt. Besondere Kategorien personenbezogener Daten werden nur auf dokumentierter Rechtsgrundlage und mit vereinbarten Schutzmaßnahmen verarbeitet.

10.2 KI als Hilfsmittel

TWT darf KI-Systeme zur Unterstützung der Leistungen einsetzen, soweit dies mit dem Auftrag vereinbar ist. TWT verantwortet die fachgerechte Qualitätssicherung der übergebenen Ergebnisse und führt risikogerechte menschliche Prüfungen durch. Vertrauliche Informationen und personenbezogene Daten werden nur in erforderlichem Umfang und bei rechtlicher sowie vertraglicher Zulässigkeit an freigegebene Systeme übermittelt. Kundendaten und vertrauliche Inhalte werden weder von TWT noch durch von TWT eingesetzte Anbieter zum Training allgemeiner oder kundenübergreifender Modelle verwendet, sofern der Kunde dies nicht gesondert ausdrücklich gestattet hat und die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen vorliegen. TWT berücksichtigt bei der Auswahl insbesondere Datenstandort, Zugriffsschutz, Löschung und verbindliche Einstellungen zur Trainingsnutzung. Kundenspezifisches Training oder Fine-Tuning bedarf eines entsprechenden Auftrags.

10.3 Kundenvorgaben und Rechte

Der Kunde kann vor Beauftragung KI-Nutzung für bestimmte Inhalte oder Arbeitsschritte ausschließen; spätere Änderungen werden nach Ziffer 4 behandelt. TWT legt auf berechtigte Anfrage die eingesetzten wesentlichen KI-Dienste und den Umfang des Einsatzes offen, soweit keine schutzwürdigen Geheimnisse entgegenstehen. An im Wesentlichen KI-erzeugten Ergebnissen werden die TWT zustehenden und übertragbaren Rechte für den vereinbarten Zweck eingeräumt; urheberrechtliche Schutzfähigkeit oder Einzigartigkeit werden nicht zugesichert. TWT bleibt für vereinbarte Nutzbarkeit, sorgfältige Auswahl und Qualitätssicherung verantwortlich. Für Entwicklung und Betrieb von KI-Lösungen gilt ergänzend Ziffer 16.

11 Schutz der Zusammenarbeit

11.1 Personal und gesonderte Vereinbarungen

Durch diese AGB werden kein allgemeines Einstellungs- oder Abwerbeverbot und keine pauschale Vertragsstrafe begründet. Besteht für ein konkretes Projekt ein besonderer Schutzbedarf, können die Parteien eine gesonderte, sachlich und zeitlich angemessen begrenzte Vereinbarung treffen, soweit diese arbeits-, handels- und kartellrechtlich zulässig ist. Gesetzliche Ansprüche wegen unlauterer Abwerbung oder der Verletzung von Geschäftsgeheimnissen bleiben unberührt.

12 Laufende Leistungen

12.1 Laufzeit

Laufende Leistungen haben, soweit nicht anders vereinbart, eine Laufzeit von 12 Monaten und verlängern sich jeweils um 12 Monate, wenn sie nicht 3 Monate vor Ablauf in Textform gekündigt werden. Für Domains gelten die Vorgaben der Vergabestelle und des Registrars.

12.2 Abrechnung

Die Entgelte sind im Voraus für die Vertragsdauer, höchstens für 12 Monate, fällig. Regelfall ist die Zahlung per SEPA-Lastschrift; eine Zahlung per Überweisung kann vereinbart werden. TWT stellt in jedem Fall eine Rechnung, die beim Lastschrifteinzug zugleich als Vorabankündigung dient (mindestens 5 Kalendertage vor Einzug).

12.3 Vorübergehende Leistungseinstellung

Bei erheblichem Zahlungsverzug darf TWT nach Mahnung und erfolgloser Nachfrist von mindestens 14 Tagen betroffene laufende Leistungen vorübergehend aussetzen, wenn die Aussetzung mindestens fünf Arbeitstage vorher angekündigt wurde und verhältnismäßig ist. Dies gilt nicht, soweit der Kunde ein berechtigtes Leistungsverweigerungsrecht ausübt. Auswirkungen auf unbeteiligte Leistungen, Datenintegrität und sicherheitskritische Prozesse sind zu berücksichtigen. Eine Sperrung berechtigt nicht zur Löschung von Kundendaten. Nach Wegfall des Grundes stellt TWT die Leistung unverzüglich wieder her. Sicherheitsbedingte Einschränkungen richten sich nach Ziffer 17.6.

12.4 Preisanpassung

TWT kann die Entgelte frühestens 12 Monate nach Vertragsschluss und danach höchstens einmal jährlich an Veränderungen der für die Leistung maßgeblichen Kosten (insbesondere Personal, Lizenzen, Hosting, Energie) anpassen. Kostensteigerungen und Kostensenkungen sind dabei gleichermaßen zu berücksichtigen; sinken die Kosten, senkt TWT die Entgelte entsprechend. Die Anpassung darf die Kostenveränderung nicht übersteigen, wird 3 Monate vorher in Textform mit Begründung angekündigt und ist auf Verlangen des Kunden nachvollziehbar darzulegen. Bei einer Erhöhung um mehr als 5 % kann der Kunde zum Wirksamwerden kündigen.

12.5 Vertragsende und Datenrückgabe

Bei Vertragsende unterstützt TWT eine geordnete Übergabe der beauftragten Leistungen. Umfang und Vergütung zusätzlicher Übergabeleistungen werden vorab vereinbart; gesetzlich geschuldete kostenfreie Leistungen bleiben kostenfrei. Kundendaten und herauszugebende Unterlagen werden in vereinbarten oder sonst gängigen, maschinenlesbaren Formaten bereitgestellt. Bei Auftragsverarbeitung erfolgt Rückgabe oder Löschung nach Wahl des Kunden und Maßgabe der AVV, vorbehaltlich gesetzlicher Aufbewahrungspflichten. Außerhalb einer AVV bleiben Daten, soweit rechtlich zulässig, für einen vereinbarten Abrufzeitraum verfügbar; TWT weist rechtzeitig auf dessen Ende und die anschließende Löschung hin. Für Datenverarbeitungsdienste im Anwendungsbereich des Data Act gilt vorrangig Ziffer 18.

13 Beendigung von Projekten

13.1 Freie Kündigung von Werkleistungen

Kündigt der Kunde einen Werkvertrag ohne wichtigen Grund, richtet sich die Vergütung nach § 648 BGB. TWT kann die vereinbarte Vergütung abzüglich ersparter Aufwendungen sowie anderweitigen Erwerbs oder böswillig unterlassenen Erwerbs verlangen. Für den noch nicht erbrachten Teil gilt die gesetzliche Vermutung von fünf Prozent; beide Parteien können einen abweichenden Betrag nachweisen. Bereits erbrachte Leistungen werden nachvollziehbar abgerechnet. Eine zusätzliche pauschale Stornogebühr fällt nicht an.

13.2 Sonstige Beendigung und Übergabe

Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Bei Dienstleistungsverträgen gelten die vereinbarten Laufzeiten und die gesetzlichen Kündigungsrechte. Nach Beendigung übergibt TWT die vertraglich herauszugebenden, bezahlten Arbeitsergebnisse und dokumentiert ihren Bearbeitungsstand. Unfertige Ergebnisse sind als solche zu kennzeichnen. Rechte an bezahlten Teilergebnissen richten sich nach Ziffer 8; notwendige Übergabeleistungen und Kundendaten nach Ziffer 12.5. Die Vertragsbeendigung lässt fortgeltende Vertraulichkeits-, Datenschutz- und Nutzungsrechtsregelungen unberührt.

14 Schlussbestimmungen

14.1 Vertragsübertragung

Die Übertragung eines Vertrags auf eine andere Gesellschaft bedarf der Zustimmung der anderen Partei, soweit sie nicht kraft Gesetzes erfolgt. TWT darf verbundene Unternehmen nach Ziffer 2.4 als Unterauftragnehmer einsetzen. Gesetzliche Rechtsnachfolge und § 354a HGB bleiben unberührt.

14.2 Aufrechnung

Der Kunde kann nur mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder entscheidungsreifen Forderungen aufrechnen sowie mit Gegenforderungen wegen Mängeln aus demselben Vertrag. Ein Zurückbehaltungsrecht besteht nur aus demselben Vertragsverhältnis.

14.3 Form und anwendbares Recht

Vertragsänderungen sollen aus Nachweisgründen in Textform dokumentiert werden. Vorrangige Individualabreden bleiben unabhängig von ihrer Form wirksam; zwingende gesetzliche Formvorschriften sind einzuhalten. Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Düsseldorf ausschließlicher Gerichtsstand; TWT darf den Kunden auch an dessen allgemeinem Gerichtsstand verklagen. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Zuständigkeitsregeln. Zwingende ausschließliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

14.4 Salvatorische Klausel

Ist eine Bestimmung unwirksam, bleiben die übrigen wirksam; an ihre Stelle tritt die gesetzliche Regelung.

TEIL B Besondere Regelungen

Gelten ergänzend für die jeweils beauftragten Leistungen (Ziffer 1.2).

15 Softwareprojekte und digitale Arbeitsergebnisse

15.1 Leistungsbeschreibung

Der Auftrag beschreibt Funktionen, Schnittstellen, unterstützte Systemumgebungen, Liefergegenstände, Dokumentation, Verantwortlichkeiten und Abnahmekriterien. Nicht beauftragte Funktionen oder Integrationen sind nicht allein deshalb geschuldet, weil sie in Workshops erörtert wurden. Eine für den vereinbarten Zweck erforderliche Funktion bleibt Bestandteil des geschuldeten Erfolgs. Prototypen und Machbarkeitsstudien werden als solche bezeichnet; Grenzen und zulässige Testumgebungen werden vor Einsatz dokumentiert.

15.2 Aufwand und Budgets

Bei Time-and-Material-Aufträgen wird tatsächlicher, erforderlicher und nachgewiesener Aufwand zu vereinbarten Sätzen abgerechnet. Schätzungen sind als solche zu kennzeichnen; verbindliche Kostenobergrenzen bleiben verbindlich. TWT informiert unverzüglich, sobald eine wesentliche Überschreitung einer Schätzung absehbar wird, und stimmt das weitere Vorgehen ab. Ein verbindliches Budget darf ohne Zustimmung nicht überschritten werden. TWT ist nicht verpflichtet, zusätzliche, außerhalb des Auftrags liegende Leistungen ohne Vergütungsvereinbarung zu erbringen.

15.3 Agile Zusammenarbeit

Bei agiler Entwicklung werden Product Owner, Entscheidungsbefugnisse, Backlog, Sprintdauer und Prüfkriterien vereinbart. Backlog-Priorisierung ändert weder automatisch einen Festpreis noch verbindlich zugesagte Funktionen oder Termine. Änderungen mit solchen Auswirkungen bedürfen der Vereinbarung nach Ziffer 4. Sprint-Reviews dienen der Fortschrittsprüfung und sind nur bei ausdrücklicher Vereinbarung Abnahmen abgegrenzter Werkleistungen.

15.4 Tests und Inbetriebnahme

TWT prüft die vereinbarte Funktion und dokumentiert wesentliche Testergebnisse. Der Kunde stellt vereinbarte Testfälle, Testdaten und fachliche Prüfer bereit. Personenbezogene Produktivdaten dürfen zu Testzwecken nur im vereinbarten und rechtlich zulässigen Umfang eingesetzt werden. Technische Inbetriebnahme, fachliche Freigabe und Abnahme sind zu unterscheiden. Eine kundenseitige Freigabe entlastet TWT nicht von eigenen Fehlern.

15.5 Quellcode und Dokumentation

Der Auftrag legt fest, welche Quellcodes, Repositories, Build-Anweisungen, Konfigurationen und Dokumentationen übergeben werden. Bei individuell entwickelter Software umfasst eine vereinbarte eigenständige Wartung oder Weiterentwicklung durch den Kunden die hierfür erforderlichen kundenspezifischen Quellen und Unterlagen, soweit keine ausdrücklich vereinbarte andere Betriebs- oder Lizenzform entgegensteht. Vorbestehende Werkzeuge, allgemeine Komponenten und Drittsoftware verbleiben bei ihren Rechteinhabern; erforderliche Nutzungsrechte sind sicherzustellen. Zugangsdaten und Geheimnisse werden getrennt und geschützt übergeben.

15.6 Drittsoftware und Open Source

TWT dokumentiert für Nutzung, Weitergabe und Betrieb relevante Drittkomponenten sowie deren Lizenzbedingungen. Komponenten mit wesentlichen Nutzungsbeschränkungen, Veröffentlichungspflichten für kundenspezifischen Code oder gesonderten laufenden Kosten werden vor Einsatz abgestimmt. TWT erfüllt die von TWT zu beachtenden Lizenzpflichten; der Kunde erfüllt die ihm für seine Nutzung auferlegten Pflichten. Ein Drittanbieterwechsel oder eine Abkündigung entbindet TWT nicht von bestehenden Vertragspflichten. Erforderliche

Änderungen werden unter Berücksichtigung des vereinbarten Risikobereichs nach Ziffer 4 behandelt.

15.7 Sicherheit und Pflege

TWT berücksichtigt bei Entwicklung den für die vereinbarte Leistung angemessenen Stand der Technik und vereinbarte Sicherheitsanforderungen. Umfang von Sicherheitsprüfungen, Schwachstellenmanagement und Aktualisierungen wird im Auftrag festgelegt. Laufende Pflege und Anpassung nach Abnahme bedürfen eines entsprechenden Auftrags; Mängelrechte und zwingende gesetzliche Pflichten bleiben unberührt.

16 Entwicklung und Betrieb von KI Lösungen

16.1 Zweck und Verantwortlichkeiten

Vor produktivem Einsatz werden Einsatzzweck, Nutzergruppen, Datenquellen, zulässige Ausgaben und Aktionen sowie Betriebsverantwortliche dokumentiert. Die Parteien bestimmen die nach der jeweils geltenden KI-Verordnung und sonstigem Recht tatsächlich bestehenden Rollen und erfüllen die ihnen zugeordneten gesetzlichen Pflichten. Eine Vertragsbezeichnung ändert die gesetzliche Rollenverteilung nicht. TWT verantwortet die vereinbarte Entwicklung und Integration, der Kunde den bestimmungsgemäßen Einsatz und seine organisatorischen Entscheidungen, soweit nicht anders beauftragt.

16.2 Daten und Berechtigungen

Der Kunde stimmt der Nutzung von KI durch TWT grundsätzlich zu und stellt die vereinbarten fachlichen Wissensbestände und rechtmäßig nutzbaren Daten bereit und informiert über Einschränkungen. TWT prüft erkennbare technische Eignungsmängel und weist auf sie hin. Zugriffe erfolgen nach dem Prinzip der erforderlichen Mindestberechtigung. Datenqualität, Aktualisierung und Löschung sowie Verantwortlichkeiten für angebundene Systeme werden vereinbart. Daten fremder Kunden dürfen nicht unberechtigt zusammengeführt werden; Ziffer 10.2 gilt auch für Training und Optimierung.

16.3 Qualität und Abnahme

KI-Ausgaben können probabilistisch variieren und sachlich fehlerhaft sein. Dies beseitigt keine vereinbarten Beschaffenheits-, Sorgfalts- oder Funktionspflichten. Qualitätskriterien werden anhand repräsentativer Tests, vereinbarter Kennzahlen und konkreter Fehlertoleranzen festgelegt. Eine Abnahme erfolgt anhand dieser Kriterien und der vereinbarten Gesamtsystemfunktion. Nicht zugesichert sind eine allgemeine Fehlerfreiheit, Einzigartigkeit oder Eignung für nicht vereinbarte Zwecke. TWT dokumentiert bekannte wesentliche Grenzen und erforderliche Kontrollen.

16.4 Autonome Aktionen und menschliche Kontrolle

Handlungen mit Außenwirkung, insbesondere Bestellungen, Zahlungen, Vertragsabschlüsse, Löschungen, Nachrichtenversand oder Änderungen an Produktivsystemen, sind nur innerhalb ausdrücklich freigegebener Berechtigungen, Betragsgrenzen und Prozessregeln zulässig. Vor Produktivbetrieb werden Freigabeschritte, Eskalation, Protokollierung und eine geeignete Möglichkeit zum Stoppen oder Entziehen von Berechtigungen eingerichtet. Wo der Auftrag keine autonome Ausführung vorsieht, verbleibt die Entscheidung beim zuständigen Menschen. Der Kunde benennt geeignete und unterwiesene Aufsichtspersonen; TWT schuldet die vereinbarten technischen Kontrollmechanismen.

16.5 Modelle und Änderungen

Wesentliche Modelle und Dienste sowie vereinbarte Datenstandorte werden dokumentiert. TWT darf technisch notwendige Änderungen innerhalb des Vertragszwecks vornehmen, wenn vereinbarte Funktion, Sicherheit, Datenschutz und Qualität nicht wesentlich verschlechtert und

keine zusätzlichen Entgelte ausgelöst werden. Über erhebliche Änderungen informiert TWT rechtzeitig und führt erforderliche Regressionstests durch. Änderungen mit Auswirkungen auf vereinbarte Datenverarbeitung, autonome Befugnisse, Qualität oder Preise bedürfen der erforderlichen vertraglichen und datenschutzrechtlichen Abstimmung. Bei Wegfall eines Modells informiert TWT unverzüglich über Abhilfe und Alternativen; gesetzliche Rechte bleiben unberührt.

16.6 Verbrauchskosten und Grenzen

API-, Token-, Modell- und sonstige nutzungsabhängige Kosten werden nur nach offengelegten, vereinbarten Abrechnungsmaßstäben berechnet. Budgets, Warnschwellen und technische Obergrenzen werden im Auftrag bestimmt. Automatische Budgeterhöhungen erfolgen nur bei ausdrücklicher Vereinbarung. Bei Erreichen einer verbindlichen Grenze wird der betroffene kostenpflichtige Prozess sicher angehalten oder in einen vereinbarten Ersatzbetrieb überführt; TWT informiert den Kunden.

16.7 Betrieb und Überwachung

Laufende Überwachung von Antwortqualität, Datenaktualität, Modellverhalten und Sicherheitsvorfällen ist nur im vereinbarten Betriebsumfang geschuldet. TWT weist vor Inbetriebnahme auf erforderliche Überwachungs- und Aktualisierungsmaßnahmen hin. Für beauftragten Betrieb werden Zuständigkeiten, Prüfintervalle, Störungsmeldungen und Korrekturverfahren vereinbart. Protokolle dürfen nur im erforderlichen, rechtlich zulässigen Umfang gespeichert werden.

16.8 Regulierte Anwendungen

Verbotene KI-Praktiken werden nicht beauftragt oder ausgeführt. Besondere Anforderungen an Transparenz, Kennzeichnung, menschliche Aufsicht, Dokumentation und Kompetenz werden entsprechend der jeweils anwendbaren Rechtslage umgesetzt. Hochrisikoanwendungen und medizinische, personalbezogene oder sonst besonders folgenreiche Einsatzfälle werden vor Einsatz ausdrücklich bewertet und mit den erforderlichen Pflichten beauftragt. Eine fehlende Zusatzvereinbarung hebt bestehende gesetzliche Pflichten nicht auf; erforderliche, noch nicht gesicherte Voraussetzungen sind vor Produktivstart herzustellen.

17 Hosting Wartung Support und laufender Betrieb

17.1 Leistungsumfang und SLA

Der Auftrag oder ein Service Level Agreement (SLA) beschreibt Systeme, Betriebszeiten, Verfügbarkeit, Supportkanäle, Wartung, Sicherheitsaufgaben und Zuständigkeiten. Eine Rund-um-die-Uhr-Betreuung oder bestimmte Verfügbarkeitsquote ist nur bei entsprechender Vereinbarung geschuldet. Ohne abweichende Vereinbarung erfolgt personeller Support während der regulären Arbeitszeit; eine vereinbarte technische Dauerverfügbarkeit bleibt davon unberührt. Die Pflicht zur vertragsgemäßen Bereitstellung besteht unabhängig von zusätzlichen Servicegutschriften.

17.2 Messung der Verfügbarkeit

Für vereinbarte Verfügbarkeitsquoten werden Messpunkt, Bezugszeitraum und Erfassungsmethode festgelegt. Ausnahmen für Wartungsfenster und kundenseitig verursachte Ausfälle müssen konkret vereinbart und dürfen nur bei tatsächlicher Ursächlichkeit berücksichtigt werden. Störungen von TWT eingesetzter Unterauftragnehmer werden nicht pauschal ausgenommen. Vereinbarte Servicegutschriften werden auf denselben Schaden betreffende Ersatzansprüche angerechnet, ohne zwingende Rechte auszuschließen.

17.3 Störungen und Prioritäten

Kritisch sind insbesondere vollständige Ausfälle wesentlicher Produktivfunktionen oder akute erhebliche Sicherheitsrisiken; hoch priorisiert werden erhebliche Beeinträchtigungen ohne zumutbare Umgehung, normal priorisiert übrige Fehler und Anfragen. Konkrete Reaktions- und Wiederherstellungsziele werden im SLA festgelegt. Reaktionszeit bezeichnet den Beginn qualifizierter Bearbeitung, nicht die abschließende Behebung. TWT bearbeitet Störungen nach Auswirkung und Dringlichkeit und informiert über wesentliche Fortschritte.

17.4 Wartung und Aktualisierung

Planbare Wartung wird mit angemessenem Vorlauf angekündigt und möglichst außerhalb geschäftskritischer Zeiten durchgeführt. Sicherheitskritische Maßnahmen dürfen bei unmittelbarem Handlungsbedarf kurzfristig erfolgen; TWT informiert unverzüglich. Umfang von Patches, Versionswechseln, Schnittstellenanpassungen und Kompatibilitätstests wird im Auftrag festgelegt. Nicht enthaltene Erweiterungen werden gesondert beauftragt; zugesagte Erhaltungspflichten dürfen dadurch nicht umgangen werden.

17.5 Backups und Wiederherstellung

Wird Datensicherung beauftragt, sind Datenumfang, Sicherungsintervall, Aufbewahrung, räumliche oder logische Trennung und Wiederherstellungstests festzulegen. Ebenso werden zulässiger Datenverlustzeitraum (RPO) und angestrebte Wiederherstellungszeit (RTO) vereinbart. TWT überwacht beauftragte Sicherungsläufe und informiert über wesentliche Fehler. Fehlt eine Beauftragung, weist TWT vor Betriebsbeginn auf die beim Kunden verbleibende Sicherung hin. Eine zusätzliche Kundensicherung entlastet TWT nicht von eigenen Sicherungspflichten.

17.6 Sicherheitsvorfälle und Sperren

Die Parteien informieren einander unverzüglich über erhebliche Vorfälle, die die vereinbarte Leistung oder Kundendaten betreffen, und stimmen Abhilfe ab. Datenschutzrechtliche Melde- und Unterstützungspflichten richten sich vorrangig nach der AVV und dem Gesetz. TWT darf betroffene Zugänge oder Funktionen vorübergehend beschränken, wenn dies zur Abwehr einer konkreten erheblichen Gefahr erforderlich ist. TWT wählt das mildeste geeignete Mittel, informiert möglichst vorher, dokumentiert den Grund und hebt die Einschränkung nach Wegfall der Gefahr unverzüglich auf. Beweissicherung, Datenintegrität und kritische Betriebsabläufe sind zu berücksichtigen.

17.7 Mängel und laufende Überlassung

Bei mietrechtlich einzuordnenden Leistungen erhält TWT den vertragsgemäßen Zustand während der Vertragsdauer. Störungen sind unverzüglich mitzuteilen. Gesetzliche Mängel-, Minderungs- und Kündigungsrechte bleiben bestehen; Schadensersatz richtet sich nach Ziffer 7. Eine Abnahme oder jährliche Verlängerung beseitigt diese Erhaltungspflicht nicht. Vergütungspflichtige Erweiterungen sind von der Beseitigung vertragswidriger Zustände zu unterscheiden.

18 Anbieterwechsel bei Datenverarbeitungsdiensten

18.1 Anwendungsbereich

Diese Ziffer gilt, soweit TWT Anbieter eines Datenverarbeitungsdienstes ist, auf den die Wechselvorschriften der Verordnung (EU) 2023/2854 (Data Act) Anwendung finden. Zwingende Rechte gehen abweichenden Vertragsregelungen vor. Für nicht erfasste Leistungen gilt Ziffer 12.5. TWT stellt die für den konkreten Dienst erforderlichen Wechselinformationen und Vertragsangaben vor Vertragsschluss in speicherbarer Form bereit.

18.2 Wechselverlangen und Übergang

Der Kunde kann den Wechsel zu einem anderen Anbieter oder zu eigener IKT-Infrastruktur mit einer Ankündigungsfrist von höchstens zwei Monaten verlangen. Der anschließende verbindliche Übergangszeitraum beträgt höchstens 30 Kalendertage. Ist dies technisch nicht durchführbar, teilt TWT dies innerhalb von 14 Arbeitstagen nach dem Wechselverlangen mit, begründet es und nennt einen alternativen Zeitraum von höchstens sieben Monaten. Der Kunde kann den Übergangszeitraum einmal nach Maßgabe des Data Act verlängern. Kürzere vereinbarte Fristen bleiben unberührt.

18.3 Unterstützung und Kontinuität

TWT unterstützt den Kunden und autorisierte Dritte angemessen beim Wechsel, stellt relevante Informationen zur Ausstiegsstrategie bereit und wahrt die vertragsgemäßen Funktionen, Geschäftskontinuität und Sicherheit während des Übergangs mit der gebotenen Sorgfalt. TWT informiert über bekannte, aus dem eigenen Verantwortungsbereich stammende Risiken. Die Parteien und beteiligten Anbieter arbeiten nach Treu und Glauben zusammen. Kunde und Zielanbieter verantworten ihre Zielumgebung, soweit keine zusätzliche Leistung beauftragt ist.

18.4 Daten und digitale Vermögenswerte

Der Dienstvertrag bezeichnet vollständig die exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte sowie zulässigerweise ausgenommene interne Kategorien. Der Export umfasst insbesondere Kundeneingaben, Kundenausgaben und für die weitere Nutzung erforderliche exportierbare Metadaten sowie übertragbare digitale Vermögenswerte. Geschützte interne Daten und Geschäftsgeheimnisse von TWT oder Dritten dürfen nur im gesetzlich erlaubten Umfang ausgenommen werden; der Wechsel darf dadurch nicht behindert werden. Formate, Schnittstellen, technische Grenzen und einschlägige Standards werden vor Vertragsschluss dokumentiert. TWT erfüllt die jeweils einschlägigen gesetzlichen Interoperabilitäts- und Exportpflichten.

18.5 Beendigung und Abruf

Der betroffene Dienstvertrag endet nach erfolgreichem Wechsel; TWT informiert den Kunden über die Beendigung. Verlangt der Kunde statt eines Wechsels die Löschung, endet der Vertrag nach Ablauf der Ankündigungsfrist. Nach Ende des Übergangszeitraums steht ein Datenabrufzeitraum von mindestens 30 Kalendertagen zur Verfügung, soweit nicht ein längerer Zeitraum vereinbart ist. Nach erfolgreichem Wechsel und Ablauf des Abrufzeitraums werden die betroffenen exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Eine vom Kunden rechtmäßig verlangte frühere Löschung sowie die AVV bleiben zu beachten.

18.6 Entgelte

Bis einschließlich 11. Januar 2027 dürfen für gesetzlich vorgesehene Wechselhandlungen nur vor Vertragsschluss transparent vereinbarte, unmittelbar wechselbezogene Kosten im gesetzlich zulässigen Umfang berechnet werden. Ab 12. Januar 2027 erhebt TWT hierfür keine Wechselentgelte einschließlich Datenextraktionsentgelten. Zusätzliche, über gesetzliche Wechselpflichten hinausgehende Leistungen werden nur auf ausdrückliches Verlangen des Kunden und nach vorheriger Preisvereinbarung berechnet. Standarddienstentgelte fallen nur bis zur maßgeblichen Vertragsbeendigung an. Diese AGB begründen keine zusätzliche Vorfälligkeitsentschädigung und keine pauschale Pflicht zur Zahlung sämtlicher Restlaufzeitentgelte; gesonderte Vereinbarungen müssen gesetzlich zulässig, transparent und verhältnismäßig sein.

19 Besondere Anforderungen bei Digital Health

19.1 Zweckbestimmung und regulatorische Rollen

Bei Leistungen für medizinische oder andere regulierte Anwendungen legen die Parteien vor Entwicklungs- oder Betriebsbeginn Zweckbestimmung, Einsatzgrenzen und tatsächliche regulatorische Rollen fest. Dies umfasst, soweit einschlägig, Herstellerverantwortung, Betreiberpflichten und Verantwortlichkeiten für Zulassung oder Konformitätsbewertung. Gesetzlich zugewiesene Pflichten werden nicht durch eine bloße Vertragsbezeichnung auf die andere Partei übertragen.

19.2 Qualität und Dokumentation

Der Auftrag und erforderlichenfalls eine gesonderte Qualitätsvereinbarung bestimmen Anforderungen an Risikomanagement, Entwicklungsnachweise, Rückverfolgbarkeit, Verifikation, Validierung, Änderungsfreigaben und Aufbewahrung. TWT schuldet die beauftragten Beiträge und die eigenen gesetzlichen Pflichten. Eine Zertifizierung einer Gruppengesellschaft ersetzt weder die Bewertung des konkreten Produkts noch eine gesondert erforderliche Freigabe.

19.3 Patientendaten und Produktivfreigabe

Gesundheitsdaten werden nur auf zulässiger Rechtsgrundlage und unter den vereinbarten besonderen Schutzmaßnahmen verarbeitet. Klinische Bewertung, medizinische Entscheidungen und Freigaben liegen bei den hierfür gesetzlich und vertraglich Verantwortlichen. Produktive Nutzung setzt die erforderlichen technischen, organisatorischen und regulatorischen Freigaben voraus. TWT weist auf erkennbare fehlende Voraussetzungen hin; eigene gesetzliche Pflichten bleiben bestehen.

19.4 Betrieb und Sicherheitsmeldungen

Für sicherheitsrelevanten Betrieb werden Eskalationswege, Notfallmaßnahmen, Aktualisierung, Überwachung und Beiträge zu erforderlichen Meldungen gesondert festgelegt. Änderungen mit möglicher Auswirkung auf medizinische Sicherheit oder Konformität durchlaufen das vereinbarte Freigabeverfahren. Vor einer Leistungseinstellung sind mögliche Auswirkungen auf Patientenversorgung und Datenintegrität zu berücksichtigen; notwendige Schutz- und Übergabemaßnahmen werden abgestimmt.