



Allgemeine Geschäftsbedingungen (B2B Hosting)

Timewarp Deutschland GmbH
Borsigstraße 10
65205 Wiesbaden

1. Geltungsbereich und Allgemeines

Diese **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** gelten für sämtliche Verträge der **Timewarp Deutschland GmbH** (nachfolgend „**Timewarp**“ oder „**Auftragnehmer**“) mit **Geschäftskunden** (Unternehmern im Sinne des § 14 BGB) im Rahmen ihres Leistungsangebots im Bereich Hosting und Auslagerung von IT-Systemen und IT-Leistungen. **Verbraucher** finden keine Anwendung – Timewarp schließt Verträge **ausschließlich mit Unternehmern** (B2B).

Timewarp erbringt für Kunden verschiedene **IT-Dienstleistungen** (insbesondere **Cloud-Hosting, Managed Services, Housing/Colocation** und verwandte IT-Outsourcing-Leistungen). Der **konkrete Vertragsumfang** (Art und Umfang der Leistungen) ergibt sich aus dem individuellen Angebot, der Leistungsbeschreibung und ggf. Service Level Agreements (SLAs) zu jedem Vertrag. Ergänzend zu diesen AGB können **Besondere Vertragsbedingungen (BVB)** für spezifische Leistungsarten (z. B. **Managed Services** oder **Cloud-Services**) gelten; in Fall von Widersprüchen haben solche **BVB** Vorrang vor diesen AGB. Ebenso gehen individuelle **schriftliche Vereinbarungen** zwischen den Parteien (z. B. im Angebot oder Vertragschein) im Zweifel den AGB vor.

Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, Timewarp stimmt ihrer Geltung **ausdrücklich schriftlich** zu. Insbesondere stellen Tätigkeiten wie die Aufnahme der Leistungserbringung durch Timewarp **keine** Zustimmung zu etwaigen AGB des Kunden dar. Timewarp behält sich das Recht vor, diese AGB bei Bedarf **zu ändern** oder zu aktualisieren, soweit dies für zukünftige Verträge oder laufende Dauerschuldverhältnisse mit Unternehmer-Kunden zulässig ist; in diesem Fall wird der Kunde mindestens **6 Wochen vor Inkrafttreten** über die Änderungen informiert und ihm die neue Fassung der AGB zur Kenntnis gebracht.

2. Vertragsabschluss und Vertragsunterlagen

Angebote von Timewarp sind – sofern nicht ausdrücklich schriftlich als verbindlich bezeichnet – **frei-bleibend** und stellen lediglich eine Aufforderung zur Abgabe einer Bestellung dar. Ein Vertrag kommt erst zustande, wenn der **Auftrag des Kunden von Timewarp schriftlich bestätigt** wird (z. B. durch Auftragsbestätigung oder Gegenzeichnung eines Vertrages) oder wenn Timewarp mit der Ausführung der Leistung **nach vorheriger Abstimmung** beginnt. Mündliche Abreden und Zusicherungen von Mitarbeitern bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung durch Timewarp.



Der genaue **Leistungsumfang** und alle wesentlichen **Konditionen** (Leistungen, Mengen, Preise, Laufzeiten etc.) werden im individuellen **Vertragsdokument** bzw. Angebot festgelegt. Dieses enthält insbesondere eine Leistungsbeschreibung der gebuchten Services und ggf. ergänzende Anlagen (z. B. **SLA-Dokumente, Preislisten, Sicherheitskonzepte**). Bei Widersprüchen zwischen Angebot/Vertrag und diesen AGB gelten die im Vertragsdokument getroffenen Regelungen vorrangig.

Der Vertrag wird **in deutscher Sprache** geschlossen – etwaige Übersetzungen dienen nur dem Verständnis. Erfüllungsort für die Leistungen ist der Geschäftssitz von Timewarp, sofern nicht abweichend vereinbart.

3. Leistungsgegenstand und -erbringung

3.1 Leistungsgegenstand: Timewarp erbringt für den Kunden Leistungen im Bereich **IT-Infrastruktur-Hosting, Cloud-Services und IT-Outsourcing**. Typische Leistungsbestandteile können u. a. sein: Bereitstellung von **Server-/Speicher-Kapazität** in hochsicheren Rechenzentren, **Betrieb von virtuellen Servern oder Appliances, Netzwerkanbindungen** (Internetzugang, VPN), **Managed Services** (z. B. Systemadministration, Monitoring, Backup) sowie sonstige vereinbarte **IT-Dienstleistungen** im Rahmen des Outsourcings.

Die **genaue Beschreibung** der vom Kunden gebuchten Leistungen (z. B. Anzahl und Typ der Server, Speicherplatz, Bandbreite, Software, Support-Leistungen, Standort der Datenhaltung, etc.) ergibt sich aus dem Angebot bzw. der Leistungsbeschreibung zum Vertrag. Gegebenenfalls werden verschiedene Leistungskategorien durch **Service-Level-Vereinbarungen** konkretisiert (siehe Abschnitt 7). **Timewarp's Muttergesellschaft** – die Timewarp IT Consulting GmbH – ist **ISO/IEC 27001** (Informationssicherheits-Management) und **ISO/IEC 27018** (Datenschutz in Cloud-Diensten) **zertifiziert**, was dokumentiert, dass Timewarp bei der Leistungserbringung hohen internationalen Sicherheits- und Datenschutzstandards folgt.

3.2 Leistungserbringung und Ressourcen: Timewarp erbringt die Leistungen **fachgerecht und mit der branchenüblichen Sorgfalt**. Alle Dienste werden in professionellen, **hochverfügbaren Rechenzentren** bereitgestellt. Die primären Infrastruktur-Standorte befinden sich in Österreich und Deutschland (bzw. innerhalb der EU); es kommen nur **zertifizierte Rechenzentren** mit hoher Sicherheitsstufe (z. B. Tier III oder höher) zum Einsatz. Timewarp stellt sicher, dass genügend qualifiziertes Personal und technische Ressourcen vorhanden sind, um die vereinbarten Leistungen zu erfüllen.

Timewarp ist berechtigt, zur Leistungserbringung **Subunternehmer** oder Partnerunternehmen heranzuziehen (z. B. Betrieb von Rechenzentrumsinfrastruktur, Netzbetreiber). Timewarp bleibt jedoch gegenüber dem Kunden **allein verantwortlich** für die Vertragserfüllung und gewährleistet, dass auch beauftragte Dritte die vertraglichen Pflichten (insbesondere Datenschutz- und Sicherheitsstandards) einhalten.



3.3 Änderungen des Leistungsumfangs: Sollte der Kunde während der Vertragslaufzeit **zusätzliche Leistungen** wünschen oder sich Anforderungen ändern, kann Timewarp eine **Vertragsänderung** oder Zusatzvereinbarung anbieten. Mehrleistungen (etwa über das gebuchte Kontingent hinausgehender **Datenverbrauch, Speicherbedarf** o. ä.) werden – falls nicht im Vertrag enthalten – nach der jeweils aktuellen **Preisliste** von Timewarp in Rechnung gestellt. Timewarp informiert den Kunden zuvor, falls durch sein Nutzungsverhalten übervertragsmäßige Kosten entstehen könnten, und strebt eine einvernehmliche Anpassung an.

Geplante **Wartungsarbeiten** oder **Service-Upgrades**, die zu Unterbrechungen führen können, werden dem Kunden **möglichst frühzeitig (in der Regel mindestens 5 Werkstage vorab)** angekündigt. Timewarp bemüht sich, Wartungsfenster **außerhalb der üblichen Geschäftszeiten** oder nach Abstimmung in festgelegten Zeitfenstern durchzuführen, um Beeinträchtigungen für den Kunden zu minimieren.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde unterstützt Timewarp bei der Leistungserbringung in **zumutbarer Weise** und erfüllt insbesondere folgende Pflichten:

- **Kooperation und Informationen:** Der Kunde muss alle notwendigen Informationen über seine bestehenden Systeme, Anforderungen und Zielsetzungen rechtzeitig und vollständig bereitstellen. Falls für die Bereitstellung oder Migration Zugänge (z. B. Administratorrechte zu bestehenden Systemen) oder Technische Unterlagen erforderlich sind, stellt der Kunde diese bereit. Änderungen seiner Umgebung, die die Leistung von Timewarp beeinflussen könnten, sind mitzuteilen, damit Timewarp die Services darauf abstimmen kann.
- **Bereitstellung von Zugang und Personal:** Soweit notwendig, ermöglicht der Kunde Timewarp den Zugang zu Räumlichkeiten oder Systemen (z. B. falls On-Premise-Komponenten beim Kunden gewartet werden müssen). Er benennt einen kompetenten Ansprechpartner, der für Abstimmungen zur Verfügung steht und entscheidungsbefugt ist.
- **Einhaltung von Nutzungsregeln:** Der Kunde verpflichtet sich, die von Timewarp bereitgestellten IT-Systeme und Netzressourcen nur im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen und der vertraglichen Vereinbarungen zu nutzen. Insbesondere wird er keine rechtswidrigen Inhalte speichern oder übermitteln und die Systeme nicht zur Begehung von Rechtsverletzungen (z. B. Angriffe, Spamversand, Urheberrechtsverletzungen) einsetzen. Der Kunde trägt Sorge dafür, dass auch seine Mitarbeiter oder Beauftragten die Nutzungsbedingungen einhalten. Timewarp ist bei schwerwiegenden Verstößen berechtigt, nach vorheriger Ankündigung geeignete Maßnahmen bis hin zur vorübergehenden Sperrung betroffener Dienste zu ergreifen, um einen Schaden abzuwenden – hierbei wird jedoch stets das mildeste Mittel gewählt und der Geschäftsbetrieb des Kunden so wenig wie möglich beeinträchtigt.



- **Datensicherung Kundendaten:** Soweit vertraglich nicht anders vereinbart, ist der Kunde dafür verantwortlich, Sicherheitskopien seiner Daten anzufertigen oder zu behalten. Timewarp führt zwar regelmäßige Backups der Systeme im Rahmen der vereinbarten Leistungen durch (siehe Abschnitt Datensicherheit), dennoch bleibt der Kunde verpflichtet, besonders kritische Daten zusätzlich eigenständig zu sichern.
- **Technische Voraussetzungen:** Der Kunde sorgt dafür, dass seine Einrichtungen und Netzverbindungen die erforderlichen technischen Mindestanforderungen für den Zugang zu den Timewarp-Services erfüllen. Er nutzt aktuelle und sicher konfigurierte Systeme (z. B. mit aktuellem Virenschutz und Updates), insbesondere wenn via VPN oder Remote auf die bei Timewarp gehosteten Systeme zugegriffen wird.

Verletzt der Kunde seine Mitwirkungspflichten und verursacht dadurch Verzögerungen oder Mehraufwand, kann Timewarp eine angemessene Anpassung von Terminen oder eine Vergütung des Mehraufwands verlangen. **Unterlässt** der Kunde eine wesentliche Mitwirkung trotz Fristsetzung und **Vertragswarnung**, sodass Timewarp die Leistung nicht erbringen kann, befindet sich der Kunde im **Annahmeverzug**; die Leistung gilt dann als von Timewarp dennoch angeboten, und die vereinbarten Entgelte bleiben geschuldet.

5. Preise, Abrechnung und Zahlungsbedingungen

- 5.1 Preise:** Die Vergütung für die vereinbarten Leistungen ergibt sich aus dem Vertrag bzw. dem Angebot. Alle Preise verstehen sich **netto zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer**. Einmalige Entgelte (z. B. Einrichtungsgebühren) und laufende Entgelte (z. B. monatliche Betriebskosten) werden im Vertrag ausgewiesen. Nicht im Vertrag enthaltene Zusatzleistungen oder **Mehrverbrauch** werden gemäß der jeweils gültigen **Preisliste** von Timewarp berechnet, sofern nicht anders vereinbart.
- 5.2 Abrechnung:** Die **Abrechnung** erfolgt – sofern nicht anders festgelegt – **monatlich im Voraus** für wiederkehrende Leistungen (z. B. Hosting-Pauschalen). Variable oder nach Aufwand abgerechnete Positionen (z. B. projektbezogene Dienstleistungen, stundenweise Supportleistungen außerhalb von Inklusivpaketen, zusätzlich genutzter Speicher) werden nachträglich gemäß der Nutzung abgerechnet. Timewarp stellt Rechnungen in elektronischer Form (PDF per E-Mail) zu.
- 5.3 Zahlungsziel:** Rechnungen sind – sofern nicht abweichend angegeben – **sofort nach Rechnungsstellung** ohne Abzug fällig. Der Kunde gerät ohne weitere Mahnung in Verzug, wenn er nicht innerhalb von **14 Kalendertagen** nach Zugang der Rechnung bezahlt hat (gesetzlicher Verzugsbeginn § 286 II BGB). Alternativ kann im Vertrag ein konkretes Zahlungsziel (z. B. 14 Tage netto) vereinbart sein.
- 5.4 Zahlung und Lastschrift:** Die Zahlung erfolgt per **Überweisung** auf das in der Rechnung angegebene Konto von Timewarp, sofern nicht ein **SEPA-Lastschriftmandat** vereinbart ist. Timewarp kann vom Kunden verlangen, am **Lastschriftverfahren** teilzunehmen, insbesondere bei



regelmäßig wiederkehrenden Zahlungen, um den Verwaltungsaufwand zu reduzieren. In diesem Fall wird Timewarp den Betrag zum Fälligkeitsdatum vom angegebenen Konto einziehen (Vorabinformation im SEPA-Verfahren erfolgt mit ausreichender Frist z. B. durch die Rechnung selbst).

- 5.5 Zahlungsverzug:** Bei **Zahlungsverzug** des Kunden ist Timewarp berechtigt, gesetzliche Verzugszinsen in der jeweils geltenden Höhe zu berechnen (für Unternehmer i. d. R. **9 Prozentpunkte über dem Basiszinssatz** gemäß § 288 BGB). Timewarp behält sich vor, einen höheren Verzugsschaden (z. B. Kosten für Mahnungen oder Rechtsverfolgung) geltend zu machen. Im Falle eines erheblichen Zahlungsverzugs (mehr als 30 Tage überfällig) oder Überschreitens eines vereinbarten Kreditlimits darf Timewarp nach vorheriger Mahnung und Fristsetzung die **weitere Leistungserbringung vorübergehend einstellen** („Sperre“), bis ausstehende Beträge beglichen sind. Der Kunde bleibt in diesem Fall verpflichtet, den monatlichen Grundpreis weiterzuzahlen, darf jedoch eine angemessene Minderung seines Entgelts für die Zeit der Sperre verlangen, sofern die Sperre nicht vom Kunden durch nachholende Zahlung abgewendet wurde. Sobald der Rückstand ausgeglichen ist, wird Timewarp die Leistungen umgehend wieder aufnehmen.
- 5.6 Einwendungen und Prüfpflicht:** Der Kunde hat Rechnungen von Timewarp zeitnah zu prüfen. Einwendungen gegen die Rechnung (z. B. Beanstandungen von Messwerten oder Positionen) sind innerhalb von **8 Wochen** ab Zugang der Rechnung schriftlich geltend zu machen. Das Unterlassen rechtzeitiger Einwendungen gilt als **Anerkennung** der Rechnung, wobei der Kunde auch nach Fristablauf noch nachweisen kann, dass ihm kein Entgelt geschuldet war (die Frist bewirkt kein Ausschluss der gesetzlichen Rechte, dient aber der Beweiserleichterung).
- 5.7 Aufrechnung und Zurückbehaltung:** Der Kunde kann gegen Forderungen von Timewarp **nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen aufrechnen**. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Kunden nur insoweit zu, als sein Gegenanspruch auf demselben Vertragsverhältnis beruht. Timewarp ist seinerseits zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung berechtigt, wenn die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen.

6. Verfügbarkeit, Service Level und Leistungsstörungen

Timewarp gewährleistet eine **hohe Verfügbarkeit** und Qualität der bereitgestellten Dienste. Die konkreten **Service Level** (z. B. garantierte **Uptime** in % und **Reaktionszeiten** des Supports) sind in einem **Service Level Agreement (SLA)** oder im Vertrag definiert. Falls kein individuelles SLA vereinbart wurde, gelten die folgenden Standardregelungen:

- Systemverfügbarkeit:** Die **Verfügbarkeit** der Hosting-Infrastruktur (Server, Storage, Netzwerk am Übergabepunkt) beträgt mindestens **99,9% im Jahresmittel** (entspricht max. ca. 8,8 Stunden ungeplanter Ausfallzeit pro Jahr). Bei *redundant ausgelegten* Services (z. B. verteiltem Clusterbetrieb über zwei Rechenzentren) kann eine Verfügbarkeit von **99,99%** erreicht werden. **Geplante Wartungszeiten** sowie Ausfälle, die außerhalb des Verantwortungsbereichs von Timewarp liegen (z. B. Störungen im Internet upstream oder höhere Gewalt), werden bei der Verfügbarkeitsberechnung



nicht als Ausfall gezählt. Timewarp wird geplante *Downtimes* vorab mitteilen und möglichst kurz halten.

- **Support und Reaktionszeit:** Störungen können vom Kunden über das vereinbarte Verfahren (Ticket-System, E-Mail oder Hotline) gemeldet werden. Der **Timewarp Support** steht standardmäßig werktags von **08:00–17:00 Uhr** zur Verfügung; bei Abschluss eines 24/7-Supportpaketes auch rund um die Uhr. Die **Reaktionszeit** (Beginn der Entstörungsmaßnahmen) richtet sich nach der Schwere des Vorfalls: Bei einem **kritischen Incident** (Kompletausfall eines Hauptsystems, Prio 1) reagiert Timewarp **innerhalb von 90 Minuten**. Bei **mittleren Störungen** (beträchtliche Beeinträchtigung, aber Arbeit noch möglich, Prio 2) innerhalb von **max. 4 Stunden**. Bei **nicht-kritischen Problemen** (geringfügige Fehler, Prio 3) spätestens am **nächsten Arbeitstag** (typisch „9x5 Next Business Day“). **Reaktionszeit** bedeutet, dass innerhalb dieser Frist mit der Analyse/Behebung begonnen wird – eine vollständige Störungsbehebung kann länger dauern, wird aber mit höchster Priorität vorangetrieben. Eine garantierte **Wiederherstellungszeit (Recovery Time)** wird individuell vereinbart, falls erforderlich (z. B. durch besondere SLA-Klauseln), da diese stark von der Art der Störung abhängt.
- **Service-Parameter und Leistungsbericht:** Timewarp überwacht die essentiellen Systemparameter laufend (**Monitoring**). Der Kunde kann auf Wunsch regelmäßige **Verfügbarkeits- und Performance-Reports** erhalten. Bei schweren Incidents erfolgt eine **Ursachenanalyse** (Root Cause Analysis) und Timewarp teilt dem Kunden auf Anfrage mit, welche Maßnahmen ergriffen wurden, um künftige Vorfälle zu vermeiden.
- **SLA-Verletzungen:** Werden zugesicherte SLAs nicht eingehalten (z. B. Unterschreiten der garantierten Verfügbarkeit im Jahresmittel oder Überschreiten der Reaktionszeiten in signifikanter Weise), hat der Kunde Anspruch auf **vertraglich vereinbarte Ausgleichsmaßnahmen**. Üblich ist die **Gutschrift** eines Teils der Vergütung (Service Credits) pro Ausfallereignis oder pro Zeiteinheit der Überschreitung. Die genauen Entschädigungsregelungen sind im SLA oder Vertrag festgelegt. Diese **Vertragsstrafen/Gutschriften** sind abschließend für die jeweilige SLA-Verletzung; weitergehende Schadensersatzansprüche wegen geringfügiger SLA-Überschreitungen sind ausgeschlossen, sofern nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von Timewarp vorliegt (siehe *Haftung*).

Hinweis: Die oben genannten Werte dienen als **Richtwerte**. Konkrete Garantiewerte und etwaige weiterführende Parameter (z. B. **Wiederherstellungszeit (RTO)**, **maximale Datenverlustzeit (RPO)**, **Supportabdeckung 24/7**) werden im individuellen SLA oder Vertrag verbindlich festgelegt.

Tritt eine **Störung** oder Leistungsverzögerung auf, hat der Kunde diese unverzüglich zu melden und mitzuwirken, soweit möglich, um die Diagnose zu erleichtern. Timewarp dokumentiert jede Störungsmeldung mit einer **Ticket-Nummer** und informiert den Kunden über den Fortschritt der Entstörung.

Sollte eine Störung durch Umstände im Verantwortungsbereich des Kunden verursacht sein (z. B. Fehlkonfiguration durch den Kunden oder dessen eigene Hardware), kann Timewarp den Aufwand für Analyse und Behebung dem Kunden gesondert nach Aufwand berechnen, nachdem der Kunde darauf hingewiesen wurde.



7. Datensicherheit, Datenschutz (DSGVO) und Vertraulichkeit

- 7.1 Technische und organisatorische Sicherheit:** Timewarp nimmt **Datensicherheit** äußerst ernst. Das Unternehmen (bzw. die Muttergesellschaft) verfügt über ein **Information Security Management System (ISMS)**, zertifiziert nach **ISO/IEC 27001** (IT-Sicherheitsmanagement) und **ISO/IEC 27018** (Schutz personenbezogener Cloud-Daten). Es werden laufend angemessene **technische und organisatorische Maßnahmen (TOM)** umgesetzt, um die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Kundendaten zu schützen – dies entspricht dem *Stand der Technik* und erfüllt insbesondere die Anforderungen des Art. 32 DSGVO.
- 7.2 Vertraulichkeit:** Timewarp und seine Mitarbeiter behandeln **sämtliche Kundendaten und Betriebsgeheimnisse streng vertraulich**. Es besteht eine interne Vertraulichkeitsverpflichtung; Mitarbeiter und Subunternehmer, die Zugang zu Kundendaten haben, sind zur **Geheimhaltung** verpflichtet (auch über das Ende ihrer Tätigkeit hinaus). Timewarp verwendet Kundendaten ausschließlich zur Erfüllung der vertraglichen Leistungen und **nicht zu eigenen Zwecken** ohne Zustimmung des Kunden. Sollten Behördenanfragen hinsichtlich Kundendaten an Timewarp herangetragen werden, wird Timewarp den Kunden – soweit rechtlich zulässig – unverzüglich informieren und die Daten nur herausgeben, wenn eine gesetzliche Verpflichtung dazu besteht.
- 7.3 Datenschutz und Auftragsverarbeitung (DSGVO):** Soweit der Kunde **personenbezogene Daten** auf den von Timewarp bereitgestellten Systemen speichert oder verarbeiten lässt, gilt Timewarp als **Auftragsverarbeiter** im Sinne von Art. 28 DSGVO, während der Kunde die Rolle des **Verantwortlichen** innehaltet. Timewarp wird in diesem Falle die Vorgaben der DSGVO bei der Verarbeitung streng beachten. Insbesondere verarbeitet Timewarp die personenbezogenen Daten **ausschließlich nach Weisung** des Kunden (gemäß Vertrag).

Die Parteien werden vor Leistungsbeginn eine separate **Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AV)** gem. Art. 28 DSGVO abschließen, in der die Details der Datenverarbeitung, Kategorien betroffener Daten und Personen, sowie die Sicherheitsmaßnahmen dokumentiert sind (sofern nicht bereits im Rahmenvertrag integriert). Dieser AV-Vertrag wird Bestandteil des gesamten Vertragsverhältnisses und geht im Zweifel diesen AGB vor. Timewarp weist darauf hin, dass **ohne einen solchen AV-Vertrag** ein Start der produktiven Verarbeitung personenbezogener Daten durch Timewarp nicht erfolgen kann, da dies gegen die DSGVO verstößen würde.

Timewarp verpflichtet sich, **Anfragen von Betroffenen** (etwa Auskunfts- oder Löschersuchen), die an Timewarp als Betreiber der Infrastruktur gestellt werden, unverzüglich an den Kunden weiterzuleiten und den Kunden im Rahmen des Zumutbaren bei der Erfüllung der Betroffenenrechte zu unterstützen. Ebenso wird Timewarp den Kunden unverzüglich informieren, falls **Datenpannen** (Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten) auftreten, und gemeinsam mit dem Kunden notwendige Schritte einleiten (Meldung an die Aufsichtsbehörde etc.), Art. 33, 34 DSGVO.

Die **technischen und organisatorischen Maßnahmen** von Timewarp zum Schutz personenbezogener Daten sind in der Anlage zum AV-Vertrag beschrieben (z. B. Zugriffs-, Zutrittskontrollen,



Verschlüsselung, Backup-Konzept, regelmäßige Sicherheitsüberprüfungen). Timewarp erlaubt dem Kunden, diese Maßnahmen sowie die Einhaltung der AVV-Vorgaben nach angemessener Vorankündigung zu **prüfen oder zu auditieren** – entweder durch eigene Mitarbeiter des Kunden oder einen unabhängigen Prüfer – in Umfang und Häufigkeit, die zur Wahrung der Pflichten des Kunden nach Art. 28 DSGVO erforderlich sind. Timewarp wird dabei erforderliche Auskünfte erteilen und Nachweise bereitstellen. Die Aufwände dafür werden nach den vereinbarten Stundensätzen in Rechnung gestellt.

- 7.4 Inhalte und Verantwortlichkeit:** Für die **Inhalte** der vom Kunden über Timewarp genutzten oder gespeicherten Daten ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Timewarp nimmt grundsätzlich keine Kenntnis von den Inhalten, außer dies ist für die Leistungserbringung unerlässlich (z. B. technische Zwischenspeicherung, Backup) oder der Zugriff ist aus Sicherheitsgründen geboten (z. B. Malware-Verdacht auf Kundensystem erfordert Analyse). Der Kunde stellt sicher, dass etwaige von ihm auf die Systeme gelangende **personenbezogene Daten rechtmäßig erhoben und verarbeitet** werden dürfen und keine Rechte Dritter verletzen. Er hat insbesondere ggf. erforderliche **Einwilligungen** der Betroffenen oder sonstige Rechtsgrundlagen sicherzustellen, bevor er Daten an Timewarp übermittelt oder auf Timewarp-Systemen verarbeitet.

Timewarp weist den Kunden darauf hin, dass bei bestimmten Services (z. B. **Software-as-a-Service Angebote** oder **Managed E-Mail-Services**) zusätzliche spezifische Datenschutzerklärungen oder Verträge erforderlich sein können, um den **gemeinsamen Pflichten** nach der DSGVO nachzukommen. Diese werden dem Kunden bei Bedarf zur Verfügung gestellt.

- 7.5 Geheimhaltung:** Über den Datenschutz hinaus vereinbaren beide Parteien, alle **geschäftlichen und betrieblichen Informationen** des jeweils anderen, die ihnen im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt werden und die als vertraulich bezeichnet wurden oder ihrer Natur nach vertraulich sind (z. B. Geschäftsgeheimnisse, strategische Planungen, interne Abläufe), Dritten nicht zugänglich zu machen. Ausgenommen sind Informationen, die öffentlich bekannt sind oder unabhängig erarbeitet wurden. Diese wechselseitige **Geheimhaltungspflicht** bleibt auch **nach Vertragsende** bestehen.

8. Haftung und Gewährleistung

- 8.1 Gewährleistung der Leistung:** Timewarp gewährleistet, dass die vereinbarten Leistungen mit der üblichen Sorgfalt und nach dem aktuellen Stand der Technik erbracht werden. Bei **Werkleistungen** (z. B. individuell entwickelte Lösungen) gilt: Etwaige Mängel werden von Timewarp innerhalb der gesetzlichen Gewährleistungsfrist nach entsprechender Mitteilung durch den Kunden behoben (Nacherfüllung). Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie für Timewarp unzumutbar, kann der Kunde nach den gesetzlichen Vorschriften **Minderung oder Rücktritt** verlangen. Bei **Dienstleistungen** (z. B. reiner Bereitstellung von Infrastrukturleistungen als Dauerschuldverhältnis) gibt es keine „Abnahme“ und damit auch keine Sachmängelhaftung im werkvertraglichen Sinne;



Timewarp schuldet hier das bereitwillige Tätigwerden und Einhalten der vereinbarten Servicegrade, nicht jedoch einen garantierten Erfolg. Gleichwohl wird Timewarp auftretende Leistungsmängel oder Störungen im Rahmen seiner **SLA-Verpflichtungen** beheben.

8.2 Haftungsumfang: Timewarp haftet im Rahmen der Vertragsdurchführung dem Grunde nach für **alle verschuldeten Schäden**, die aus der Verletzung vertraglicher oder vorvertraglicher Pflichten entstehen. Jedoch ist – soweit gesetzlich zulässig – die Haftung der Höhe nach **beschränkt**:

- Für **Schäden aus vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten** haftet Timewarp unbeschränkt in voller Höhe. Gleichermaßen gilt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung von Timewarp beruhen.
- Bei **einfach fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten** (sogenannter Kardinalpflichten, d. h. Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf) haftet Timewarp begrenzt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden. In solchen Fällen ist die Haftung der Höhe nach auf den Betrag des jährlichen Auftragsvolumens des betreffenden Vertrages beschränkt (alternativ: ein Vielfaches des monatlichen Entgelts, z. B. **maximal 12 Monatsentgelte**), sofern nicht im Einzelfall ein geringerer Schaden nachgewiesen wird.
- Eine **Haftung für einfache Fahrlässigkeit in allen anderen Fällen** (also nicht Kardinalpflichten) ist – soweit gesetzlich zulässig – **ausgeschlossen**. Insbesondere haftet Timewarp bei leichter Fahrlässigkeit **nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, indirekte Schäden oder Folgeschäden** beim Kunden.
- **Haftung für Datenverlust:** Bei Verlust oder Beschädigung von Kundendaten haftet Timewarp ebenfalls nur in dem vorstehend beschriebenen Rahmen. Soweit der Schaden darauf beruht, dass der Kunde es schulhaft unterlassen hat, **Datensicherungen** durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verlorene Daten mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können, ist die Haftung von Timewarp für daraus resultierende zusätzliche Schäden ebenfalls ausgeschlossen (Mitverschulden des Kunden, § 254 BGB). Timewarp unterhält zwar ein Backup-System (siehe Abschnitt Datensicherheit), doch entbindet dies den Kunden nicht von der Obliegenheit zur eigenen Datensicherung.
- **Haftung für SLA-Verletzungen und Betriebsunterbrechungen:** Erfolgen Ausfälle oder Leistungsbeeinträchtigungen, die die vereinbarten SLAs überschreiten, gelten die im SLA vorgesehenen **Vertragsstrafen/Gutschriften** als pauschalierter Schadenersatz. Eine darüberhinausgehende Haftung von Timewarp für mittelbare Folgen solcher SLA-Verletzungen (wie z. B. entgangener Umsatz beim Kunden wegen kurzer Serverausfälle) ist bei einfacher Fahrlässigkeit ausgeschlossen.



- **Höhere Gewalt:** Timewarp haftet nicht für **Unmöglichkeit oder Verzögerungen**, die durch höhere Gewalt verursacht werden. Höhere Gewalt umfasst Ereignisse, die von Timewarp nicht vorausgesehen und nicht mit zumutbaren Mitteln abgewendet werden können, wie Naturkatastrophen, Krieg, Terror, Arbeitskämpfe, Pandemien, behördliche Eingriffe oder umfassende Strom- bzw. Internetausfälle. In solchen Fällen ruht die Leistungspflicht von Timewarp für die Dauer der Behinderung. Timewarp wird den Kunden über den Eintritt höherer Gewalt und deren voraussichtliche Dauer informieren. Sollte ein Zustand höherer Gewalt länger als **30 Tage** ununterbrochen andauern, sind beide Parteien berechtigt, den Vertrag außerordentlich zu kündigen.

8.3 Produkthaftung und Rechtsmängel: Soweit Timewarp dem Kunden Hardware oder Software Dritter im Rahmen des Vertrags liefert oder lizenziert (z. B. **Standard-Softwarelizenzen**), richten sich etwaige **Gewährleistungsansprüche** nach den Bedingungen des jeweiligen Herstellers, die Timewarp an den Kunden entsprechend abtritt. Eine **Produzentenhaftung** nach dem deutschen Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt – in dessen Rahmen haftet Timewarp jedoch nur als Inverkehrbringer eigener Produkte; für Produkte Dritter haftet gegebenenfalls der Hersteller unmittelbar.

Falls Dritte Rechte (z. B. **Urheber- oder Patentrechte**) an den vom Kunden eingesetzten Daten oder Programmen geltend machen und deren Nutzung verbieten wollen (**Rechtsmangel**), wird der Kunde Timewarp unverzüglich informieren. Timewarp unterstützt den Kunden im Rahmen des Zumutbaren bei der Abwehr solcher Ansprüche. Erweisen sich die kundenseitig bereitgestellten Inhalte als rechtswidrig, ist der Kunde verpflichtet, Timewarp von allen daraus entstehenden Schäden und Aufwendungen freizustellen (inkl. angemessener Rechtsverfolgungskosten), sofern den Kunden ein Verschulden trifft.

8.4 Verjährung: Vertragliche **Haftungs- und Gewährleistungsansprüche** des Kunden – soweit sie nicht auf Vorsatz beruhen – verjährn innerhalb von **12 Monaten** ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Hiervon ausgenommen sind Ansprüche wegen **Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit** sowie nach dem Produkthaftungsgesetz; für diese gelten die gesetzlichen Fristen.

9. Vertragslaufzeit und Kündigung

9.1 Laufzeit: Die Vertragslaufzeit ergibt sich aus dem jeweiligen Vertrag. Soweit nichts Spezifisches vereinbart ist, werden Verträge über dauerhafte Leistungen (z. B. laufende Hosting-Services) mit einer **festen Mindestlaufzeit von 12 Monaten** abgeschlossen. Während dieser Mindestlaufzeit ist eine ordentliche Kündigung ausgeschlossen. Nach Ablauf verlängert sich der Vertrag jeweils um **12 weitere Monate** (Verlängerungsperiode), sofern nicht fristgemäß gekündigt wird. Alternativ kann im Vertrag eine andere Laufzeit (z. B. 24 Monate, oder unbefristet mit bestimmter Kündigungsfrist) vereinbart sein. Projektbezogene Verträge oder Einzelaufträge ohne laufende Services enden automatisch mit vollständiger Leistungserbringung und Abwicklung.



- 9.2 Kündigungsfrist (ordentliche Kündigung):** Beide Parteien können den Vertrag **zum Ende der jeweiligen Laufzeit** ordentlich kündigen. Die Kündigung muss schriftlich (mindestens in Textform) erfolgen. Sofern im Vertrag nichts Abweichendes geregelt ist, beträgt die **Kündigungsfrist 3 Monate** zum Laufzeitende. Wird nicht rechtzeitig gekündigt, verlängert sich der Vertrag wie unter 9.1 beschrieben. Bei unbefristeten Verträgen ohne Mindestlaufzeit kann der Vertrag von beiden Seiten mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende gekündigt werden. Bereits im Voraus bezahlte Entgelte für Zeiträume nach dem Wirksamwerden der Kündigung werden dem Kunden anteilig erstattet.
- 9.3 Außerordentliche Kündigung:** Das Recht zur **außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund** bleibt unberührt. Timewarp kann insbesondere dann fristlos kündigen (bzw. den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist beenden), wenn der Kunde trotz schriftlicher Abmahnung **fortgesetzt gegen wesentliche Vertragspflichten** verstößt – z. B. eine erhebliche Sicherheitsverletzung verursacht und nicht abstellt, oder mit Zahlungsbeträgen in erheblichen Umfang länger im Verzug ist – und Timewarp die Fortsetzung des Vertrages dadurch unzumutbar wird. Der Kunde seinerseits kann fristlos kündigen, wenn Timewarp auch nach angemessener Fristsetzung und Abmahnung dauerhaft **die vereinbarte Leistung nicht erbringt** oder wiederholt grobe Pflichtverletzungen begeht. Im Falle einer solchen außerordentlichen Beendigung aus Verschulden einer Partei kann die andere Partei **Schadensersatz** nach Maßgabe der Haftungsregelung (siehe Abschnitt 8) verlangen.
- 9.4 Abwicklung und Datenrückgabe:** Mit Vertragsende – gleich aus welchem Rechtsgrund – wird Timewarp die Leistungserbringung einstellen. Timewarp unterstützt den Kunden auf Wunsch bei einer geordneten **Transition** (Übergabe der Systeme/Daten an den Kunden oder einen vom Kunden benannten neuen Dienstleister). Dazu gehört insbesondere: Übergabe aller in der Sphäre von Timewarp befindlichen **Kundendaten** in einem gängigen Format, soweit technisch zumutbar; Herausgabe einer finalen **Datensicherung** (z. B. letzten Backups) und – auf Verlangen – **Lösung** sämtlicher Kundendaten von den produktiven Systemen von Timewarp, sobald die Übertragung erfolgreich erfolgte und gesetzliche Aufbewahrungsfristen abgelaufen sind. Über die **Datenlöschung** erhält der Kunde auf Wunsch ein Protokoll oder eine Bestätigung.

In einem angemessenen Umfang wird Timewarp den Kunden bei der **Migration** unterstützen (Mitwirkungspflicht, sofern vergütet oder im Rahmen einer Kulanzleistung). Für darüber hinausgehende Unterstützungsleistungen (z. B. umfangreiche Hilfe beim Neuaufbau beim anderen Provider) kann Timewarp ein Entgelt auf Basis des aktuellen Stundensatzes verlangen, es sei denn, die Gründe der Kündigung liegen im Verschulden von Timewarp.

Vertragsgegenstände, die dem Kunden gehören (z. B. kundeneigene Hardware in Co-Location), sind vom Kunden abzuholen; umgekehrt wird der Kunde noch ausstehende Gegenstände von Timewarp (z. B. geliehene Zugangstoken, Hardkeys, etc.) zurückgeben.

10. Schlussbestimmungen

- 10.1 Gerichtsstand und anwendbares Recht:** Es gilt **deutsches Recht** unter Ausschluss des UN-Kaufrechts



(CISG) sowie kollisionsrechtlicher Normen. Erfüllungsort und – soweit gesetzlich zulässig – **aus-schließlicher Gerichtsstand** für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist **Wiesbaden** (Sitz der Timewarp Deutschland GmbH). Timewarp ist jedoch berechtigt, Ansprüche auch am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden geltend zu machen.

10.2 Vertragsübertragung: Der Kunde kann Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Timewarp auf Dritte übertragen (kein freier Forderungsabtretung und Vertragsübergang). Timewarp ist seinerseits berechtigt, den Vertrag an ein mit ihr konzernmäßig verbundenes Unternehmen zu übertragen, sofern hierdurch keine berechtigten Interessen des Kunden beeinträchtigt werden – Timewarp wird den Kunden über eine solche Übertragung informieren. Im Falle eines Betriebsübergangs nach § 613a BGB gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

10.3 Salvatorische Klausel: Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages oder der AGB unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleibt der Rest des Vertrages davon unberührt. Die Parteien werden die unwirksame Bestimmung einvernehmlich durch eine **Regelung ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der ursprünglichen möglichst nahekommt**. Entsprechendes gilt für eventuelle Regelungslücken.

10.4 Sonstige Bestimmungen: Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages (einschließlich dieser AGB) bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der **Schriftform**, soweit nicht gesetzlich eine strengere Form vorgeschrieben oder eine weniger strenge Form ausreichend ist. Das Schriftformerfordernis gilt auch für die Aufhebung oder Abbedingung dieses Formerfordernisses an sich. Als schriftlich im Sinne dieser Regelung gilt auch die Übermittlung per E-Mail, sofern die Erklärung in der Anlage oder im Text der E-Mail eindeutig identifizierbar dem Aussteller zugeordnet werden kann; jedoch gelten **einfache E-Mails** ohne Signatur nicht als ausreichend, wenn durch Gesetz Textform oder Schriftform gefordert wird – in solchen Fällen ist mindestens ein unterschriebenes PDF oder ein digital signiertes Dokument erforderlich.

10.5 Referenznennung: Timewarp darf den Kunden, vorbehaltlich dessen jederzeit möglichen Widerrufs, in angemessener Weise als Referenzkunden benennen (z. B. Logo und Name auf der Website von Timewarp), allerdings ohne Details des Vertrages offenzulegen. Fachlich notwendige **Referenzen** im Rahmen von Zertifizierungen (etwa Darlegung von Kundenkreisen beim ISO-Audit) gelten nicht als Werbung und sind zulässig, soweit keine schutzwürdigen Interessen des Kunden entgegenstehen.

10.6 Priorität individueller Abreden: Individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden, einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen, haben in jedem Fall **Vorrang vor diesen AGB**. Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag oder eine schriftliche Bestätigung von Timewarp maßgebend.

Stand: November 2025