

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN VON TPEX INTERNATIONAL

KAPITEL I - ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Artikel 1. Begriffsbestimmungen

In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten die folgenden Definitionen:

TPEX International: der Handelsname, der für die Unternehmensgruppe verwendet wird, die aus der TPEX Holding, der TPEX BV und der TPEX International besteht.

TPEX: bezieht sich auf eine der 3 operativen Gesellschaften von TPEX International. Dabei konzentriert sich die TPEX BV in erster Linie auf Beratung und Systemintegration und -bau, während die TPEX Infrastructures sich auf operative Dienstleistungen konzentriert. TPEX behält sich das Recht vor, zu bestimmen, in welcher BV spezifische Dienstleistungen erbracht werden, wobei die Dienstleistungen zwischen den Betriebsgesellschaften abgerechnet werden können.

Kunde: die natürliche oder juristische Person, die einen Vertrag mit TPEX abschließt.

Dienstleistungen: Alle Dienstleistungen im Bereich Gebäudemanagement, Überwachung, Automatisierung und Analyse werden von TPEX erbracht.

Systeme: alle Hardware, Software und Infrastruktur, die von TPEX bereitgestellt oder verwaltet werden.

VCA: Video-Inhaltsanalyse.

ESG: Umwelt-, Sozial- und Governance-Überwachung und -Berichterstattung: Die systematische Erfassung, Analyse und Berichterstattung von Umwelt-, Sozial- und Governance-Leistungsindikatoren in Übereinstimmung mit internationalen Standards.

SLA: Dienstgütevereinbarung.

Cybersicherheit: Schutz von Systemen, Netzen, Programmen, Geräten und Daten vor digitalen Angriffen, unberechtigtem Zugriff und anderen digitalen Bedrohungen.

RfC: Antrag auf Änderung.

BMS: Gebäudeverwaltungssystem.

Vereinbarung: die Vereinbarung zwischen TPEX und dem Kunden bezüglich der Dienstleistungen

Artikel 2 Anwendbarkeit

- 2.1 Diese Bedingungen gelten für alle Angebote von TPEX und für alle Verträge, die TPEX zur Erbringung von Dienstleistungen, Überwachung, Beratung, Lizenzierung von Software, Gebäudemanagement oder sonstiger Art abschließt.
- 2.2 Von diesen Bedingungen abweichende und/oder ergänzende Bedingungen sind nur gültig, wenn sie von uns, TPEX, schriftlich anerkannt wurden und gelten nur für den Vertrag, in dem sie festgelegt wurden.
- 2.3 Mündliche Vereinbarungen und/oder Zusagen von uns sind nur gültig, wenn und soweit sie von uns schriftlich bestätigt werden.
- 2.4 Der Geltung etwaiger Einkaufs- oder sonstiger Bedingungen des Auftraggebers wird ausdrücklich widersprochen.
- 2.5 Wenn eine oder mehrere Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu irgendeinem Zeitpunkt ganz oder teilweise ungültig oder nichtig sind, bleiben die anderen Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen voll und ganz anwendbar.
- 2.6 Bei Unstimmigkeiten zwischen verschiedenen Dokumenten gilt die folgende Rangfolge von hoch bis niedrig:

- a) das spezifische Abkommen
- b) diese allgemeinen Bedingungen und Konditionen
- c) andere Anhänge des Abkommens
- d) Durchführungsunterlagen und Beschreibungen, die vor der Durchführung erstellt werden

- 2.7 Alle Angebote von TPEX an den Kunden sind 30 Tage lang gültig, sofern nicht anders angegeben.

Artikel 3: Angebote; Zustandekommen der Vereinbarung

- 3.1 Alle Angebote sind freibleibend. Ein Vertrag mit TPEX kommt erst zustande, wenn wir den Auftrag schriftlich angenommen oder bestätigt haben.
- 3.2 Abbildungen, Beschreibungen in Angeboten, Prospekten, Zeichnungen, Maßzeichnungen, Datenvisualisierungen, Überwachungsdaten, Analyseergebnisse und sonstige von uns zur Verfügung gestellte Daten sind so genau wie möglich, aber nicht verbindlich. Die genannten Unterlagen bleiben unser Eigentum und dürfen nicht an Dritte weitergegeben, vervielfältigt oder veröffentlicht werden. Auf unser erstes Verlangen sind diese Unterlagen zurückzugeben.
- 3.3 TPEX ist jedoch nicht verpflichtet, über eine globale Überprüfung der vom Kunden oder in dessen Namen bereitgestellten Daten, Berechnungen und Spezifikationen hinauszugehen.
- 3.4 Weicht die Annahme (auch in unwesentlichen Punkten) von dem in der Offerte enthaltenen Angebot ab, ist die TPEX nicht daran gebunden. Der Vertrag kommt dann nicht entsprechend dieser abweichenden Annahme zustande, es sei denn, die TPEX weist auf etwas anderes hin.

Artikel 4: Preise

- 4.1 Alle Preise verstehen sich ohne Mehrwertsteuer und andere staatliche Abgaben.
- 4.2 Die Preise wurden auf der Grundlage der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltenden Tarife, Fremdkosten, Lohnkosten, Energiekosten, Lizenzgebühren, Wechselkurse oder sonstigen preisbestimmenden Faktoren berechnet. Sollten sich diese oder andere preisbestimmende Faktoren zum Zeitpunkt der Lieferung oder Erbringung der Leistungen erhöht haben, ist TPEX berechtigt, die Preise entsprechend zu erhöhen.
- 4.3 Die mit Inspektionen, Zertifizierungen oder Konformitätsprüfungen verbundenen Kosten gehen zu Lasten des Auftraggebers.
- 4.4 Zusätzliche Kosten für Arbeiten, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der normalen Arbeitszeiten stattfinden, werden von TPEX gesondert in Rechnung gestellt.
- 4.5 Mehrkosten, die durch Wartezeiten am Überwachungsort oder bei der TPEX außerhalb des Einflussbereiches der TPEX entstehen, werden von uns gesondert in Rechnung gestellt.
- 4.6 Für die Abrechnung von Mehr-/Minderarbeit gelten die folgenden Bestimmungen:
 - a) zusätzliche/zusätzliche Arbeiten sind nur nach schriftlicher Vereinbarung möglich
 - b) Änderungen des Überwachungs- oder Automatisierungsumfangs werden als zusätzliche Arbeit betrachtet.
 - c) die Erweiterung der zu überwachenden Parameter oder der Häufigkeit der Berichterstattung gilt als zusätzliche Arbeit

- 4.7 Für Arbeiten, die über den Vertragsumfang hinausgehen, gilt ein Pauschalsatz von 150 € pro Stunde, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.
- 4.8 Der Stundensatz für Arbeiten außerhalb der regulären Bürozeiten (06:00 - 08:00 Uhr und 18:00 - 22:00 Uhr) unterliegt einem Aufschlag von 50 % . Auf den Stundensatz für Nacht-, Wochenend- und Feiertagsarbeit wird ein Aufschlag von 100 % erhoben.
- 4.9 Die kleinste Zeiteinheit für die Ausführung einer Arbeit ist 1 Stunde.
- 4.10 TPEX erhebt einen Aufschlag von 15 % für die Koordinierung von Arbeiten Dritter. TPEX erhebt einen Aufschlag von 8 % für die Durchführung von CAPEX-Projekten und einen Aufschlag von 5 % für Überwachungsleistungen bei der administrativen Abwicklung.
- 4.11 Die Tarife für Wartung und Verwaltung werden jährlich gemäß dem CBS-Index für Unternehmensdienstleistungen (SRI) indiziert, sofern nicht anders vereinbart.

Artikel 5 - Zahlungen

- 5.1 Die Zahlung hat innerhalb von **dreißig Tagen** nach Rechnungsdatum zu erfolgen. Die Zahlungsverpflichtung gilt erst dann als erfüllt, wenn der fällige Betrag auf unserem Bankkonto gutgeschrieben wurde.
 - 5.2 Bei Überschreitung der Zahlungsfrist ist der Kunde von Rechts wegen in Verzug, ohne dass es einer Mahnung oder Inverzugsetzung bedarf, und schuldet Zinsen in Höhe von 1,5 % pro Monat ab dem Fälligkeitstag.
 - 5.3 Alle Inkassokosten gehen zu Lasten des Kunden. Die außergerichtlichen Kosten belaufen sich auf 15 % des ausstehenden Betrags, mindestens jedoch auf 250 €.
 - 5.4 Die vom Kunden geleisteten Zahlungen dienen immer erstens zur Begleichung aller fälligen Zinsen und Kosten und zweitens zur Begleichung der Rechnungen, die am längsten offen sind.
 - 5.5 Der Kunde ist nicht berechtigt, eine Forderung seinerseits mit einer Forderung der TPEX zu verrechnen, es sei denn, dies wird ihm aufgrund einer rechtskräftigen gerichtlichen oder schiedsgerichtlichen Entscheidung zugestanden.
 - 5.6 TPEX hat das Recht, die vom Kunden geleisteten Zahlungen zunächst zur Senkung der Kosten, dann zur Senkung der fälligen Zinsen und schließlich zur Senkung der Hauptsumme und der laufenden Zinsen zu verwenden.
 - 5.7 Beanstandungen des Rechnungsbetrags müssen innerhalb von 20 Arbeitstagen nach Rechnungsdatum schriftlich mitgeteilt werden, ohne dass dadurch die Zahlungsverpflichtung ausgesetzt wird.
- 6.3 Die Haftung von TPEX ist auf den Betrag beschränkt, der von der Betriebshaftpflichtversicherung in dem betreffenden Fall ausgezahlt wird, zuzüglich der Selbstbeteiligung.
 - 6.4 TPEX haftet niemals für indirekte Schäden, Folgeschäden oder Handelsverluste. Dazu gehören entgangener Gewinn, entgangene Einsparungen, Schäden durch Geschäftsstagnation, Schäden an Gebäuden oder Anlagen sowie Datenverluste oder Datenverluste.
 - 6.5 TPEX haftet für die Verstümmelung, die Zerstörung oder den Verlust von Daten oder Dokumenten, es sei denn, der Kunde oder sein Facility Manager hat dies allein zu vertreten.
 - 6.6 Die TPEX bestätigt, dass sie eine Berufshaftpflichtversicherung abgeschlossen hat, die Schäden abdeckt, die sich aus beruflichen Fehlern, Unterlassungen oder anderen Versäumnissen bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus diesem Vertrag ergeben. Auf schriftliche Anfrage des Kunden wird TPEX einen Nachweis über diesen Versicherungsschutz erbringen.
 - 6.7 Die Haftung der TPEX, einschließlich des Verhaltens ihrer Vertreter und Erfüllungsgehilfen, für vertragliche Pflichtverletzungen und aus Delikt ist in Fällen grober Fahrlässigkeit und Vorsatzes unbeschränkt. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet die TPEX nur für die Verletzung wesentlicher oder typischer Vertragspflichten (sog. Kardinalpflichten). Kardinalpflichten sind Pflichten, die für die Erfüllung der Pflichten aus dem Vertrag wesentlich sind.
 - 6.8 TPEX haftet nicht für Ausfälle oder Schäden, die durch:
 - a) mangelhafte Infrastruktur des Auftraggebers;
 - b) vom Kunden vorgeschriebene Systeme oder Lieferanten;
 - c) Verspätungen oder Fehler, die von Dritten verursacht werden, die direkt vom Kunden beauftragt wurden.
 - 6.9 Führt TPEX Arbeiten zur Behebung solcher Mängel durch, so werden diese als zusätzliche Arbeiten betrachtet und gesondert in Rechnung gestellt.
 - 6.10 Die Lieferfristen sind Richtwerte und stellen keine Fristen dar. Im Falle des Verzugs muss der Kunde TPEX schriftlich in Verzug setzen und eine angemessene Frist zur Behebung des Verzugs setzen.
 - 6.11 Im Falle eines Mangels steht TPEX eine Frist von 5 Werktagen nach schriftlicher Mitteilung durch den Kunden zu.
 - 6.12 Wenn ein Streitfall nicht innerhalb der Rückforderungsfrist beigelegt wird, werden die Parteien den Streitfall gemäß der Streitbeilegungsklausel in diesen Bedingungen eskalieren.

Artikel 6: Haftung

- 6.1 TPEX haftet nur für direkte Schäden, die durch eine zurechenbare Nichterfüllung einer ihrer wesentlichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden verursacht wurden.
- 6.2 Unter direktem Schaden sind ausschließlich die angemessenen Kosten zu verstehen, die für die Feststellung der Ursache und des Umfangs des Schadens anfallen, die angemessenen Kosten, die anfallen, um die mangelhafte Leistung in Übereinstimmung mit dem Vertrag zu bringen, sowie die angemessenen Kosten, die anfallen, um Schaden zu verhindern oder zu begrenzen.

Artikel 7: Höhere Gewalt

- 7.1 Unter höherer Gewalt ist zu verstehen: jeder vom Willen der Parteien unabhängige Umstand, aufgrund dessen die Erfüllung des Vertrages vom Auftraggeber billigerweise nicht mehr von TPEX verlangt werden kann.
- 7.2 Höhere Gewalt umfasst in jedem Fall restriktive staatliche Maßnahmen, Epidemien und Pandemien, Strom- und Internetunterbrechungen, Cybersecurity-Vorfälle, Naturkatastrophen, Terroranschläge und Kriegssituationen. Diese Aufzählung ist nicht erschöpfend.
- 7.3 Im Falle von höherer Gewalt hat die TPEX das Recht, die Erfüllung des Vertrages auszusetzen oder den

Vertrag ganz oder teilweise aufzulösen. Die TPEX behält sich außerdem das Recht vor, die Zahlung für bereits erbrachte Leistungen zu verlangen.

Artikel 8. Geistiges Eigentum

- 8.1 Alle Rechte am geistigen Eigentum in Bezug auf die von der TPEX entwickelten oder zur Verfügung gestellten Materialien verbleiben ausschließlich bei der TPEX oder ihren Lizenzgebern. Dazu gehören alle von TPEX entwickelte Software, Analysen, Entwürfe, Dokumentation, Berichte, Angebote, Algorithmen und Methoden.
- 8.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, Hinweise auf Urheberrechte, Marken, Handelsnamen oder andere geistige Eigentumsrechte aus den Materialien zu entfernen oder zu verändern.

Artikel 9. Vertraulichkeit

- 9.1 Die Parteien verpflichten sich, sowohl während als auch nach Ablauf dieses Vertrages alle Informationen, Unterlagen und Daten, die sich auf die Dienstleistungen, den Vertrag (einschließlich Anlagen) und/oder die andere Partei beziehen, streng vertraulich zu behandeln, es sei denn, es handelt sich um einen Einzelfall:
- die Informationen sind allgemein bekannt;
 - die Offenlegung gesetzlich vorgeschrieben ist;
 - Offenlegung, die im Rahmen eines Gerichtsverfahrens vernünftigerweise erforderlich ist;
 - oder die andere Partei hat schriftlich ihre Zustimmung erteilt, die nicht unbillig verweigert werden darf.
- 9.2 Die Parteien garantieren, dass ihre Mitarbeiter und beauftragte Dritte einer ähnlichen Vertraulichkeitsverpflichtung unterliegen wie in dieser Vereinbarung beschrieben.
- 9.3 Informationen, Unterlagen und Daten dürfen nur insoweit an Dritte und Mitarbeiter weitergegeben werden, als dies für die Erbringung der vereinbarten Leistungen erforderlich ist oder soweit dies nach dem Vertrag zulässig ist.
- 9.4 Den Parteien ist es untersagt, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei Informationen an die Presse weiterzugeben oder öffentliche Bekanntmachungen über den Inhalt dieser Vereinbarung zu machen.

Artikel 10. Anwendbares Recht und Streitigkeiten

- 10.1 Alle Rechtsbeziehungen, an denen TPEX beteiligt ist, unterliegen ausschließlich dem niederländischen Recht.
- 10.2 Für Streitigkeiten ist ausschließlich das Gericht am Sitz von TPEX zuständig, sofern das Gesetz nicht zwingend etwas anderes vorschreibt.
- 10.3 Die Parteien werden erst dann ein Gericht anrufen, wenn sie alle Anstrengungen unternommen haben, einen Streitfall einvernehmlich beizulegen.
- 10.4 Wenn eine der Parteien schuldhaft eine Verpflichtung aus dem Gesetz und/oder diesem Vertrag nicht erfüllt und die andere Partei gezwungen ist, gerichtliche und/oder außergerichtliche Maßnahmen zu ergreifen, gehen alle daraus resultierenden Kosten zu Lasten der säumigen Partei.
- 10.5 Die säumige Partei wird zunächst von der anderen Partei durch eine schriftliche Inverzugsetzung in Verzug gesetzt, woraufhin die säumige Partei eine Frist von 30

Arbeitstagen hat, um ihren Verpflichtungen nachzukommen.

- 10.6 Ob ein Verzug vorliegt, kann nicht von einer Partei entschieden werden, sondern muss von beiden Parteien vereinbart oder vom Gericht festgestellt werden.
- 10.7 Eine Änderung oder Ergänzung der vorliegenden Vereinbarung ist nur durch ein von beiden Parteien unterzeichnetes und datiertes Dokument möglich.

Artikel 11. Cybersicherheit und Risikomanagement

- 11.1 TPEX setzt fortschrittliche Cybersicherheitsmaßnahmen ein, darunter Zugangskontrollen, Verschlüsselung und Überwachung des Datenflusses, um die Sicherheit der Systeme zu gewährleisten.
- 11.2 TPEX führt jährliche Audits durch und erstellt einen dokumentierten Plan zur Reaktion auf Zwischenfälle.
- 11.3 Im Falle einer Datenschutzverletzung wird TPEX den Kunden innerhalb von 24 Stunden benachrichtigen, vollständige Transparenz über das Ausmaß des Lecks schaffen und sofortige Maßnahmen ergreifen.
- 11.4 Die TPEX gewährleistet die Einhaltung des AVG, indem sie personenbezogene Daten in Übereinstimmung mit der Allgemeinen Datenschutzverordnung (AVG) und den einschlägigen Vorschriften schützt.

Artikel 12. Integrität und Ethik

- 12.1 TPEX hält strenge Integritätsstandards ein und erwartet das Gleiche von seinen Kunden und Partnern. Das Unternehmen ist bestrebt, ein Umfeld zu schaffen, in dem ethisches Verhalten im Mittelpunkt steht und in dem sich Mitarbeiter und Vertreter jederzeit ihrer Verantwortung bewusst sind. Dabei ist es ausdrücklich verboten, ungerechtfertigte Vorteile anzubieten oder anzunehmen, Interessenkonflikte zu schaffen oder vertrauliche Informationen in unzulässiger Weise zu nutzen oder weiterzugeben.
- 12.2 Alle TPEX-Mitarbeiter sind an einen detaillierten Verhaltenskodex gebunden, der Transparenz zum obersten Prinzip erhebt. Dieser Verhaltenskodex zielt darauf ab, die Unabhängigkeit der Organisation zu sichern und ethisches Verhalten zu fördern. Der Kodex enthält klare Richtlinien für ehrliches Geschäftsverhalten, das Erkennen und Vermeiden potenzieller Integritätsprobleme und die Übernahme von Verantwortung für professionelles und ethisches Handeln.
- 12.3 Bei mutmaßlichen Integritätsverstößen ist TPEX berechtigt, sofortige Maßnahmen zu ergreifen, einschließlich der Beendigung des Vertrags.
- 12.4 Die Parteien garantieren, dass kein Mitglied des Personals angesprochen wird, um unerlaubte Zusagen oder Handlungen zu erreichen.

Artikel 13. Ausstiegsregelung

- 13.1 Bei Beendigung des Dienstes stellt TPEX alle Daten in einem gemeinsamen Format zur Verfügung, bietet angemessene Migrationsunterstützung, deaktiviert den Zugang zu den Systemen auf kontrollierte Weise, überträgt die Konfigurationsdokumentation, setzt den Ausstiegsplan um, führt die Datenvernichtung wie vereinbart durch, erstellt einen Abschlussbericht und beantragt die formelle Entlassung.

Artikel 14. Allgemeine Schlussbestimmungen

- 14.1 Diese Vereinbarung stellt die gesamte Vereinbarung zwischen den Parteien in Bezug auf ihren Gegenstand dar und ersetzt alle früheren Vorschläge, Vereinbarungen und Absprachen, sofern in dieser Vereinbarung oder ihren Anhängen nicht ausdrücklich etwas anderes angegeben ist.
- 14.2 Ergänzungen oder Änderungen dieser Vereinbarung sind nur gültig, wenn sie schriftlich vereinbart und von beiden Parteien unterzeichnet wurden, es sei denn, in dieser Vereinbarung oder ihren Anhängen ist ein spezielles Änderungsverfahren, wie z. B. ein Antrag auf Änderung (Request for Change - RfC), vorgesehen.
- 14.3 Wenn Änderungen durch ein etabliertes Verfahren wie einen RFC vorgenommen werden, bleiben alle anderen Bestimmungen dieser Vereinbarung unverändert in Kraft, sofern nichts anderes vereinbart wird.

KAPITEL II - BESTIMMUNGEN ÜBER DEN ABSCHLUSS EINER VEREINBARUNG

Artikel 1. Beginn des Dienstes

- 1.1 Die Leistungen beginnen, nachdem wir den Auftrag schriftlich bestätigt bzw. angenommen haben und nachdem wir alle Daten, Unterlagen, Zugänge, erforderlichen Genehmigungen und technischen Spezifikationen, die wir für die Durchführung des Vertrages benötigen, sowie etwaige bei Vertragsabschluss vereinbarte Sicherheiten erhalten haben.
- 1.2 Zur Erbringung zusätzlicher Leistungen sind wir nur verpflichtet, soweit dies ausdrücklich vereinbart ist, wobei die Bestimmungen dieses Kapitels gelten.
- 1.3 Unsere Verpflichtung zur Erbringung von Leistungen gilt zu dem Zeitpunkt als erfüllt, zu dem die vereinbarten Leistungen erbracht sind oder die vereinbarte Frist abgelaufen ist. Wir sind berechtigt, die Leistungen in Teilen zu erbringen

Artikel 2: Gewährleistung

- 2.1 Wir leisten Gewähr für die von uns erbrachten Leistungen bei Mängeln, die nachweislich innerhalb von 12 Monaten ab Leistungsbeginn durch fehlerhafte Leistungen entstanden sind, nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen.
- 2.2 TPEX kann keine Garantie übernehmen, wenn der Dienst durch Umstände behindert wird, die außerhalb ihrer direkten Kontrolle liegen. Dazu gehören Situationen mit fehlerhafter Infrastruktur, unzureichender Bereitstellung von Informationen oder Zugang durch den Kunden, Ausfälle aufgrund externer Faktoren oder vom Kunden selbst vorgenommene Änderungen der Überwachung oder der Systeme.
- 2.3 Auch normaler Verschleiß und Alterung sowie Ausfälle, die durch Faktoren außerhalb der Kontrolle von TPEX verursacht werden, fallen nicht unter die Garantie.
- 2.4 Bei festgestellten Mängeln behält sich TPEX das Recht vor, die Leistung nach eigenem Ermessen zu reparieren oder nachzubessern, um die vereinbarten Spezifikationen und Qualitätsstandards zu erfüllen.
- 2.5 Bei Reparaturen vor Ort gehen die uns entstehenden Reise- und Aufenthaltskosten zu Lasten des Kunden.
- 2.6 Die Gewährleistung bezieht sich ausdrücklich nur auf die von uns erbrachten Leistungen und garantiert nicht für

Folgeschäden an Gebäuden, Anlagen oder sonstigen Gegenständen.

- 2.7 Die Haftung von TPEX ist in jedem Fall auf die Reparatur oder den Ersatz der von ihr gelieferten Systeme und/oder Dienstleistungen innerhalb der Gewährleistungsfrist beschränkt. Für Schäden, die durch nicht funktionierende Systeme oder Überschreitung von Lieferzeiten entstehen, haftet TPEX nicht, es sei denn, es liegt Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vor.

Artikel 3: Projektplanung, Berichterstattung und Dokumentation

- 3.1 TPEX informiert den Kunden in regelmäßigen Abständen über die Leistung der Dienste in der vereinbarten Weise. Diese Bereitstellung von Informationen erfolgt über Online-Dashboards und regelmäßige Berichte, die Analysen, Ratschläge, Statusaktualisierungen und erforderlichenfalls Warnmeldungen und Alarime enthalten.
- 3.2 TPEX erstellt vor Beginn der Dienstleistungen einen detaillierten Projektplan, der der Vereinbarung beigefügt wird.
- 3.3 Die voraussichtliche Dauer des Projekts wird im Projektplan beschrieben
- 3.4 Der Projektplan ist ein umfassender Entwurf für die Erbringung der Dienstleistung und enthält einen detaillierten Zeitplan für die Meilensteine, eine klare Spezifikation der zu erbringenden Leistungen, eine eindeutige Zuweisung der Zuständigkeiten, strukturierte Kommunikationsprotokolle, einen detaillierten Risikomanagementplan und Qualitätssicherungsmechanismen. Der Plan gewährleistet somit eine strukturierte, transparente und kontrollierte Ausführung der vereinbarten Arbeiten.
- 3.5 Der Auftraggeber hat alle für die Erbringung der Leistungen erforderlichen Informationen rechtzeitig und in der vereinbarten Weise zur Verfügung zu stellen. Zu diesen Informationen gehören u. a. Änderungen der Gebäudenutzung, Änderungen der Anlagen, Meldung relevanter Vorfälle, Informationen über geplante Arbeiten und Mitteilung geänderter Anforderungen oder Wünsche.
- 3.6 Die Berichte und Ratschläge von TPEX beruhen auf tatsächlichen Messdaten, wobei Abweichungen ermittelt und Trends analysiert werden. TPEX macht Verbesserungsvorschläge und wendet, wo möglich, Benchmarking an, um einen Einblick in die Leistung zu erhalten.
- 3.7 Die Anhänge sind integraler Bestandteil des Abkommens und haben den gleichen rechtlichen Status wie das Abkommen.

Artikel 4: Management der Interessengruppen

- 4.1 TPEX ist sich der Bedeutung einer engen Abstimmung mit den Beteiligten bei der Leistungserbringung bewusst. Bei Projekten werden die Interessen und Perspektiven aller relevanten Interessengruppen vertreten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: den Kunden, Energielieferanten, Gebäudemanager, technische Partner und Endnutzer.
- 4.2 Für jeden Dienst führt TPEX eine Stakeholder-Analyse durch, in der die spezifischen Interessen, Erwartungen und potenziellen Risiken der einzelnen Beteiligten ermittelt werden. Diese Analyse bildet die Grundlage für die weitere Koordination und Kommunikation.

- 4.3 TPEX wird jederzeit transparent mit den Beteiligten kommunizieren, sie rechtzeitig über relevante Entwicklungen informieren und ihre Beiträge bei der Entscheidungsfindung im Zusammenhang mit der Erbringung von Dienstleistungen berücksichtigen.
- 4.4 Sollen Wartungs- oder Installationsarbeiten in Räumen durchgeführt werden, die von Dritten, z.B. Mietern, genutzt werden, so hat der Auftraggeber dafür Sorge zu tragen, dass die erforderlichen Genehmigungen dieser Dritten vor Beginn der Arbeiten eingeholt werden.

Artikel 5: Fertigstellung und Abnahme

- 5.1 Die Leistungen gelten als abgenommen, wenn der vereinbarte Abnahmetest erfolgreich abgeschlossen ist, der Auftraggeber die Leistungen in Gebrauch genommen hat, der vereinbarte Zeitraum ohne Rüge wesentlicher Mängel verstrichen ist oder etwaige vertragsgemäße Mängel der Abnahme nicht entgegenstehen.
- 5.2 Nach der Lieferung der Dienstleistungen hat der Kunde eine Frist von bis zu 2 Monaten, um diese auf ihre Funktionsfähigkeit hin zu überprüfen und zu testen, wie im Vertrag und in den Anhängen angegeben.
- 5.3 Wenn der Kunde innerhalb dieser Frist keine Mängel meldet, gelten die gelieferten Leistungen als abgenommen.
- 5.4 Geringfügige Mängel, die die betriebliche Nutzung nicht beeinträchtigen, sind kein Grund, die Abnahme zu verweigern. TPEX wird solche Mängel innerhalb einer angemessenen Frist beheben.
- 5.5 Der Kunde kann TPEX bitten, ihn zu den vereinbarten Tarifen bei der Zeichnungsarbeit zu unterstützen.

Artikel 6: Undurchführbarkeit der Arbeiten

- 6.1 Sollte sich nach Abschluss des Vertrages herausstellen, dass die Ausführung der Arbeiten aufgrund von Umständen, die außerhalb der Kontrolle von TPEX liegen, schwierig oder unmöglich ist, behält sich TPEX das Recht vor:
- eine Änderung des Vertrages verlangen, um seine Durchsetzbarkeit zu gewährleisten, oder
 - den Vertrag ganz oder teilweise zu kündigen, wobei er das Recht auf Entschädigung für bereits geleistete Arbeiten und entstandene Kosten behält.
- 6.2 Die Undurchführbarkeit umfasst:
- a) Mangel an notwendigem Zugang zu den Aufstellungsorten;
 - b) Technische Inkompatibilität der Systeme;
 - c) Fehlende oder unzureichende Infrastruktur wie Stromversorgung oder Netzanschlüsse;
 - d) Sicherheitsrisiken oder Einschränkungen bei der Einhaltung von rechtlichen und Compliance-Anforderungen.
 - e) Nichtbereitstellung von Informationen wie Rechnungsinformationen, Verbrauchsinformationen oder anderen Informationen, die TPEX für die Ausführung des Auftrags benötigt.
- 6.3 Wird der Auftrag geändert, um die Undurchführbarkeit zu beseitigen, so werden die daraus resultierenden Mehr- oder Minderkosten an den Auftraggeber weitergegeben.

Artikel 7: Planung und Bewertung

- 7.1 Die Verwaltungs- und Wartungstätigkeiten werden jährlich auf der Grundlage verschiedener Faktoren bewertet. Diese Bewertung umfasst die Beurteilung der Systemleistung, die Analyse der Fehlerhistorie und die

Verarbeitung der Nutzererfahrungen. Sie umfasst auch technische Entwicklungen, Compliance-Anforderungen und Sicherheitsrisiken sowie Energieeffizienz und Kosteneffizienz.

- 7.2 Für das folgende Jahr wird ein Wartungsplan erstellt, in dem präventive Wartungsmaßnahmen sowie geplante Aktualisierungen und Aufrüstungen festgelegt werden. Der Plan beschreibt auch die durchzuführenden Kalibrierungen und Eichungen, Sicherheitsinspektionen und Leistungsoptimierungen. Auch Systemaudits, Schulungen und Unterweisungen sowie Aktualisierungen der Dokumentation sind vorgesehen.

Artikel 8: Dauer und Verlängerung

- 8.1 TPEX wird die Verwaltungs- und Wartungsarbeiten während des vereinbarten Zeitraums durchführen. Wird kein Zeitraum angegeben, so gilt eine Frist von einem Jahr.
- 8.2 Die Vereinbarung verlängert sich stillschweigend jeweils um den ursprünglichen Zeitraum, wenn sie nicht spätestens drei Monate vor Ablauf von einer Partei schriftlich gekündigt wird.

KAPITEL III - BESTIMMUNGEN ÜBER BERATUNG UND BETREUUNG

Artikel 1. Anwendungsbereich

- 1.1 Dieses Kapitel gilt für alle Beratungs- und Betreuungsleistungen von TPEX, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Energieberatung, Nachhaltigkeitsberatung, technische Beratung, Unternehmensberatung, Projektmanagement, Prozessoptimierung und Strategieentwicklung.
- 1.2 Die Bestimmungen dieses Kapitels ergänzen die allgemeinen Bestimmungen des Kapitels I und haben im Falle von Konflikten Vorrang.
- 1.3 Unter Beratungsleistungen sind alle Tätigkeiten zu verstehen, bei denen die TPEX ihr Wissen, ihren Sachverstand und ihre Erfahrung zur Beratung des Kunden einsetzt, ohne dass die TPEX für die Umsetzung oder Durchführung der beratenen Maßnahmen verantwortlich ist, es sei denn, dies ist ausdrücklich vereinbart.

Artikel 2: Beratungstätigkeit

- 2.1 TPEX führt die Beratungsarbeit auf der Grundlage der vom Kunden zur Verfügung gestellten Informationen durch. Der Kunde garantiert die Richtigkeit, Vollständigkeit und Zuverlässigkeit dieser Informationen.
- 2.2 Die TPEX führt die Beratungsarbeiten nach bestem Wissen und Können und nach den Anforderungen der guten fachlichen Praxis aus. Die Verpflichtung hat den Charakter einer Best-Effort-Verpflichtung, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- 2.3 Die Beratung erfolgt schriftlich, es sei denn, die Dringlichkeit der Situation macht eine mündliche Beratung erforderlich. In diesem Fall wird die TPEX die Beratung so schnell wie möglich schriftlich bestätigen.
- 2.4 Der Auftraggeber hat das Recht, das Gutachten einmal kostenlos anpassen zu lassen, wenn es nicht den vereinbarten Spezifikationen entspricht. Weitere Anpassungen werden als zusätzliche Arbeit betrachtet und gesondert in Rechnung gestellt.

2.5 Der Kunde ist selbst für die Entscheidungen verantwortlich, die er auf der Grundlage der von TPEX erteilten Beratung trifft.

Artikel 3: Optimierung und Beratung

- 3.1 TPEX berät zu Energieeinsparmöglichkeiten, Komfortoptimierung, Sicherheitsverbesserungen, Effizienzsteigerungen, Nachhaltigkeitsmaßnahmen, Kostensenkung, Systemverbesserungen und Prozessoptimierung.
- 3.2 Optimierungsvorschläge werden mit Kennzahlen und Analysen, Kosten-Nutzen-Analysen, ROI-Berechnungen, Folgenabschätzungen, Benchmark-Vergleichen, Best Practices, Praxisbeispielen und technischen Spezifikationen untermauert.

Artikel 4: Leistungsüberwachung und -analyse

- 4.1 TPEX überwacht kontinuierlich die technischen Systeme und Anlagen, den Energieverbrauch und die Leistung, das Raumklima und den Komfort, die Belegung und Nutzung, die Sicherheit und den Zugang, den Wartungszustand, Störungen und Vorfälle sowie die Systemleistung.
- 4.2 Die Analysen beziehen sich auf historische Daten und Trends, Echtzeitmessungen, Prognosemodelle, Benchmark-Daten, Leistungsindikatoren, Nutzungsmuster, Vorfalldaten und Daten zur Einhaltung von Vorschriften.

Artikel 5: ESG und Nachhaltigkeit

- 5.1 TPEX überwacht und berichtet über Energieverbrauch und -effizienz, CO₂-Emissionen und CO₂-Fußabdruck, Wasserverbrauch und -management, Abfallströme und Recycling, Nachhaltigkeitswerte, Klimaauswirkungen, soziale Indikatoren und Governance-Kennzahlen.
- 5.2 Die ESG-Berichte entsprechen den Anforderungen der EU-Taxonomie, den CSRD-Standards, den GRI-Leitlinien, den GRESB-Kriterien, den BREEAM-Standards, den Industriestandards, den Anlegerrichtlinien und den Zertifizierungsanforderungen.
- 5.3 ESG-Berichte sollten nachweislich die aktuellsten Anforderungen der EU-Taxonomie, der CSRD-Standards, der GRI-Leitlinien und der sektorspezifischen Benchmarks erfüllen. Die TPEX wird eine transparente und überprüfbare Berichtsmethodik gewährleisten.
- 5.4 Zu den obligatorischen Berichtselementen gehören quantifizierte Kohlenstoffreduktionsziele, detaillierte Energieeffizienzmessungen, qualitative und quantitative Indikatoren für die sozialen Auswirkungen und transparente Governance-Kennzahlen, die einen Einblick in die Entscheidungsfindung und die ethischen Standards der Organisation geben.
- 5.5 TPEX hat sich verpflichtet, eine unabhängige Überprüfung der ESG-Daten zu ermöglichen, volle Transparenz in der Berichtsmethodik zu gewährleisten und regelmäßig eingehende Überprüfungen der ESG-Leistung durchzuführen, um eine kontinuierliche Verbesserung zu gewährleisten.
- 5.6 Für die Durchführung von ESG-Monitoring und Nachhaltigkeitsanalysen werden anerkannte Messmethoden eingesetzt, die gängigen Standards folgen. TPEX verwendet aktuelle Standardwerte, beachtet die Zertifizierungsanforderungen und sorgt für die Einhaltung der einschlägigen Vorschriften.

KAPITEL IV - BESTIMMUNGEN ÜBER SYSTEMINTEGRATION UND BAU

Artikel 1. Anwendungsbereich

- 1.1 Dieses Kapitel gilt für alle Systemintegrations- und Bautätigkeiten von TPEX, einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Entwurf, die Installation, die Konfiguration, die Prüfung und die Inbetriebnahme von technischen Systemen, Gebäudeautomation, Überwachungssystemen und alle damit verbundenen Tätigkeiten.
- 1.2 Die Bestimmungen dieses Kapitels ergänzen die allgemeinen Bestimmungen des Kapitels I und haben im Falle von Konflikten Vorrang.
- 1.3 Systemintegration und -bau: alle Arbeiten, bei denen TPEX für die Implementierung, Integration oder Installation von Systemen oder Komponenten verantwortlich ist, unabhängig davon, ob sie mit Beratungsleistungen von TPEX verbunden sind oder nicht

Artikel 2: BMS-Anpassungen

- 2.1 Vor Änderungen an der Gebäudeleittechnik (GLT) erstellt TPEX eine Sicherungskopie der aktuellen GLT-Einstellungen.
- 2.2 TPEX wird einen Antrag auf Änderung (Request for Change, RfC) vorbereiten und ihn vor der Umsetzung von Änderungen den relevanten Interessengruppen zur Genehmigung vorlegen.
- 2.3 Alle Änderungen am BMS werden in einem Projektinitiierungsdokument (PID) dokumentiert und hinsichtlich ihrer Auswirkungen und Funktionalität bewertet.
- 2.4 Wenn Änderungen zu einer spürbaren Verschlechterung des Komforts der Nutzer führen, wird TPEX in Absprache mit den Betroffenen Anpassungen oder Abhilfemaßnahmen vornehmen.

Artikel 3 Verwaltung von Änderungen

- 3.1 TPEX erstellt einen Request for Change (RfC) für jede vorgeschlagene Änderung von Systemen, Diensten oder Konfigurationen. Die RfC muss enthalten:
 - a) Eine detaillierte Beschreibung der Änderung;
 - b) die technischen Auswirkungen;
 - c) eine Risikobewertung;
 - d) die beteiligten Akteure;
 - e) einen Zeitplan für die Umsetzung.
- 3.2 Änderungen werden nur nach schriftlicher Genehmigung durch den Kunden und die relevanten Interessengruppen vorgenommen.
- 3.3 Geringfügige Änderungen, die die Funktionalität nicht wesentlich beeinträchtigen, können von TPEX ohne vorherige Genehmigung durchgeführt werden, sofern dies dem Kunden mitgeteilt wird.

Artikel 4: Technische Integration und Migration

- 4.1 TPEX stellt die Kompatibilität mit der bestehenden Infrastruktur sicher und dokumentiert sorgfältig alle Integrations- und Migrationsschritte.
- 4.2 Vor der Änderung von Systemen oder Konfigurationen erstellt TPEX eine Sicherungskopie der aktuellen Konfiguration und einen detaillierten Migrationsplan.

- 4.3 Falls Besuche vor Ort erforderlich sind, sollte der Auftraggeber den Zugang zu technischen Räumen und der entsprechenden Infrastruktur ermöglichen.
- 4.4 TPEX behält sich das Recht vor, zusätzliche Gebühren für Arbeiten außerhalb der Bürozeiten oder für vom Kunden verursachte Verzögerungen zu berechnen.

Artikel 5: Zusätzliche Kosten, mehr und weniger Arbeit

- 5.1 Die TPEX ist berechtigt, zusätzliche Kosten zu berechnen, wenn die Arbeiten aus Gründen, die sie nicht zu vertreten hat, nicht normal ausgeführt werden können.
- 5.2 Zu den zusätzlichen Arbeiten gehören Änderungen am System, das Hinzufügen zusätzlicher Funktionen sowie Konfigurations- oder Integrationsänderungen.
- 5.3 Mehr- und Minderleistungen werden nach Rücksprache mit dem Auftraggeber innerhalb eines Monats nach Vorlage der entsprechenden Rechnung bearbeitet und in Rechnung gestellt.

Artikel 6: Kontinuität

- 6.1 Die TPEX wird sich bemühen, die ständige Verfügbarkeit der Dienste durch vorbeugende Wartung, ständige Überwachung der Systeme, Bereitstellung angemessener Back-up-Einrichtungen und geeignete Sicherheitsmaßnahmen zu gewährleisten. Wo vereinbart, werden auch redundante Systeme eingesetzt.
- 6.2 Nach Beendigung der Leistungserbringung sorgt TPEX für eine kontrollierte Übergabe. Dazu gehört die Bereitstellung aller relevanten Daten und Unterlagen, der notwendige Wissenstransfer und, falls vereinbart, die Unterstützung bei der Migration zu einem neuen Dienstleister.
- 6.3 Der Auftraggeber trägt die volle Verantwortung für alle von ihm vorgeschriebenen oder beauftragten Hilfspersonen, Subunternehmer oder Nebenunternehmer und Lieferanten. Diese Verantwortung erstreckt sich auf alle vom Auftraggeber gelieferten oder bereits vorhandenen Komponenten, einschließlich vom Auftraggeber vorgeschriebener Software oder Systeme, vorhandener Gebäudeleitsysteme, vorhandener Sensoren und Messgeräte, installierter Netzwerkeinrichtungen und Sicherheitssysteme Dritter.
- 6.4 Das Hauptziel der Dienstleistung besteht darin, Energie zu sparen, ohne den Komfort der Mieter und Gebäudenutzer zu beeinträchtigen. Das sekundäre Ziel besteht darin, alle Technologien im Gebäude aufeinander abzustimmen, um es in ein adaptives Hochleistungsgebäude zu verwandeln.
- 6.5 Der Kunde ist selbst verantwortlich für die Verwaltung, Installation und Wartung aller Komponenten in seinem Netzwerk, mit Ausnahme der von TPEX installierten und verwalteten Geräte, die für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich sind. Die Garantien von TPEX gelten nur für die von TPEX installierten Geräte.
- 6.6 Zu den im vorigen Absatz genannten Komponenten gehören PCs, Drucker, Druckserver, Netzwerkkomponenten, die nicht für das Netzwerk verwendet werden, Telefonie und Telefonzentralen und andere Komponenten. Diese Komponenten sind von den in dieser Vereinbarung beschriebenen Dienstleistungen ausgeschlossen.
- 6.7 Subunternehmer, die Leistungen für den Kunden erbringen, sind verpflichtet, die TPEX rechtzeitig über

geplante Wartungsarbeiten zu informieren, die die Leistungen der TPEX beeinträchtigen können.

KAPITEL V - BESTIMMUNGEN ÜBER DEN BETRIEB UND DIE 24/7-DIENSTE

Artikel 1. Anwendbarkeit und Definitionen

- 1.1 Dieses Kapitel bezieht sich speziell auf die Dienstleistungen von TPEX in den Bereichen Gebäudeautomationsmanagement, Video-Content-Analyse (VCA), Compliance-Überwachung, Sicherheitsüberwachung, Überwachung der Energieeffizienz und intelligente Gebäudelösungen.
- 1.2 Die Bestimmungen dieses Kapitels sind untrennbar mit den Bestimmungen des Allgemeinen Kapitels verbunden. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen ist dieses Kapitel maßgebend.
- 1.3 Ausfälle sind definiert als plötzliche unerwartete Unterbrechung oder Verschlechterung der Leistung von Systemen. Dazu können Überwachungssysteme, Sensoren und Messgeräte, Analysewerkzeuge und Software, Berichterstattungssysteme, Automatisierungssysteme, Datenverbindungen, Armaturenbreiter und Sicherheitssysteme gehören.
- 1.4 Störungen und Probleme werden ggf. in Zusammenarbeit mit Mitarbeitern oder Subunternehmern des Auftraggebers vor Ort behoben. TPEX wird die Arbeiten so weit wie möglich von seinem eigenen Standort aus durchführen.

Artikel 2: Verwaltung der Gebäudeautomation

- 2.1 TPEX bietet automatisiertes Management von Gebäudeinstallationen, einschließlich Klima- und HVAC-Systemen, Beleuchtungssystemen und -steuerungen, Zugangskontrolle und Sicherheit, Energiemanagement und -überwachung, Brandmelde- und Evakuierungssystemen, Aufzügen und Rolltreppen, Gebäudeinstallationen und technischer Infrastruktur.
- 2.2 Zu den Automatisierungsdienstleistungen gehören die Echtzeitüberwachung von Systemen sowie die automatische Steuerung und Regelung. Darüber hinaus liefert TPEX Alarmer und Benachrichtigungen, führt Leistungsanalysen durch und erstellt Berichte. TPEX berät bei der Optimierung und kümmert sich um die vorausschauende Wartung, das Energiemanagement und die Komfortüberwachung. Alle diese Dienstleistungen zielen darauf ab, einen optimalen Betrieb der Gebäudeautomation zu gewährleisten.
- 2.3 Der Kunde bleibt verantwortlich für die physische Instandhaltung der Anlagen, Benutzeranweisungen und -schulungen, Zugangsrichtlinien und -berechtigungen, Notfallpläne und -verfahren, die Einhaltung von Rechtsvorschriften, Versicherungen, Sicherheitsprotokollen und gebäudebezogenen Zertifizierungen.

Artikel 3: Video-Inhaltsanalyse (VCA)

- 3.1 SCC-Dienste können Bewegungserkennung und -analyse, Objekterkennung und -klassifizierung, Verhaltensanalyse und -muster, Zählungen und Belegungen, Erkennung von Anomalien und Routenanalysen, Wärmemeldungen, Heatmapping und Routenanalyse, Gesichtserkennung (sofern zulässig) und die Erkennung von Vorfällen umfassen.

- 3.2 TPEX garantiert den vertraulichen Umgang mit Bildmaterial in Übereinstimmung mit der AVG/GDPR-Gesetzgebung, Branchenrichtlinien, Unternehmensprotokollen, Sicherheitsstandards, NEN-Normen, ISO-Zertifizierungen, lokalen Gesetzen und spezifischen Vorschriften.
- 3.3 Die Analysemethoden werden regelmäßig aktualisiert mit dem Ziel, die Genauigkeit zu verbessern, neue Funktionen zu entwickeln, die Leistung zu optimieren, die geltenden Vorschriften einzuhalten, die Erkennung zu verbessern, die Verarbeitung zu beschleunigen, umfassendere Analysen durchzuführen und neue Anwendungsfälle zu erschließen.
- 3.4 Was den Schutz der Privatsphäre betrifft, so wird TPEX jederzeit die ausdrückliche Zustimmung zur Aufnahme von Bildern einholen. Es werden konsequent Anonymisierungsmechanismen angewandt, die die Aufbewahrungsfrist von Bildmaterial auf maximal 30 Tage begrenzen. Die Verarbeitung erfolgt nur in Übereinstimmung mit den Grundlagen der Allgemeinen Datenschutzverordnung.
- 3.5 Zu den technischen Sicherheitsmaßnahmen gehören die verschlüsselte Speicherung von Bildmaterial, kontrollierte und protokollierte Zugriffsrechte und automatische Löschroutinen. TPEX wird in regelmäßigen Abständen Datenschutz-Folgenabschätzungen durchführen, um die Wirksamkeit dieser Maßnahmen zu überprüfen.
- 3.6 Um die vollständige Einhaltung der Vorschriften zu gewährleisten, wird TPEX jährlich unabhängige Audits der SCC-Systeme durchführen lassen. Es wird eine vollständige Transparenz der Behandlungsprozesse gewährleistet, und es werden Mechanismen für individuelle Einspruchsverfahren eingerichtet.
- 3.7 Bei SCC gewährleistet TPEX die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen gemäß AVG/GDPR und bietet eine sichere Speicherung von Bildmaterial. Der Zugang zu den Analysen wird kontrolliert, die Algorithmen werden regelmäßig überprüft und alle Analysemethoden werden dokumentiert.

Artikel 4: Ausschreibungen und Benachrichtigungen

- 4.1 TPEX bietet Warnmeldungen bei technischen Störungen, Grenzwertverletzungen, Sicherheitsvorfällen, Problemen mit der Einhaltung von Vorschriften, Leistungsproblemen, Systemausfällen, Sicherheitsvorfällen und Notfällen.
- 4.2 Benachrichtigungen werden über E-Mail, SMS, Push-Nachrichten, Telefonbenachrichtigungen, Dashboard-Benachrichtigungen, Whatsapp (falls vereinbart), API-Webhooks und technische Links verschickt.

Artikel 5: Versäumnisse und Reaktion

- 5.1 Störungen werden innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten behoben. In Ermangelung spezifischer Vereinbarungen gelten die folgenden Leitlinien:
- Bei kritischen Ausfällen, bei denen das System nicht funktionsfähig ist, gilt eine erste Reaktion innerhalb von 2 Stunden, die Wiederaufnahme des Betriebs innerhalb von 4 Stunden und eine Verfügbarkeit rund um die Uhr.
 - Bei größeren Störungen mit eingeschränkter Funktionalität erfolgt eine erste Reaktion innerhalb von 4 Stunden, die Arbeiten beginnen innerhalb von 8 Stunden, und zwar während der Bürozeiten.

- Bei regelmäßigen Ausfällen (kleinere Probleme), eine erste Reaktion innerhalb von 8 Stunden, Beginn der Arbeiten innerhalb von 24 Stunden, auch während der Bürozeiten.
- Bei unkritischen Problemen erfolgt die Antwort innerhalb von 48 Stunden, die Terminplanung wird vereinbart und die Arbeit findet während der Bürozeiten statt.

Artikel 6: Korrekturarbeiten

- 6.1 Korrekturarbeiten fallen nicht unter die regulären Wartungsarbeiten und werden gesondert berechnet, wenn sie auf bestimmte Ursachen zurückzuführen sind. Zu den externen Faktoren gehören Stromausfälle, Netzprobleme, klimatische Bedingungen und physische Schäden. Zu den nutzungsbedingten Ursachen gehören unsachgemäße Verwendung, falsche Einstellungen, Nichteinhaltung von Verfahren und nicht autorisierte Änderungen. Zu den sicherheitsrelevanten Vorfällen gehören Cybersecurity-Angriffe, Viren und Malware, unbefugter Zugriff und Datenverlust. Zu den systembedingten Ursachen gehören Kapazitätsprobleme, Kompatibilitätsprobleme, veraltete Komponenten und Konfigurationsfehler.

Artikel 7: Zugang und Einrichtungen

- 7.1 Der Kunde muss TPEX Zugang zu allen relevanten Teilen der Dienstleistung gewähren. Dies betrifft in erster Linie die physischen Standorte einschließlich der technischen Räume, Serverräume, Installationsorte und Arbeitsplätze. Darüber hinaus muss Zugang zu Systemen wie Gebäudemanagementsystemen, Überwachungsplattformen, Netzwerkausrüstung und Sicherheitssystemen gewährt werden. Alle relevanten Informationen sollten ebenfalls zur Verfügung gestellt werden, einschließlich Systemdokumentation, Benutzerhandbücher, Konfigurationsdaten und Protokolldateien. Schließlich sollte eine angemessene Unterstützung durch Ansprechpartner, Schlüsselinhaber, den IT-Support und die Facility-Abteilung gewährleistet sein.

Artikel 8. Fernüberwachung und Zugang

- 8.1 Zu Zwecken der Fernüberwachung, der Sicherheit, des Supports sowie der Konfigurations- und Versionskontrolle wird TPEX eine sichere Verbindung (VPN) zum Netz herstellen und dabei die bestehende Infrastruktur nutzen.
- 8.2 Beim Fernzugriff beachtet TPEX die Allgemeine Datenschutzverordnung (AVG), spezifische Sicherheitsanforderungen des Auftraggebers, branchenspezifische Normen und Standards sowie relevante ISO-Zertifizierungen.
- 8.3 Der Kunde sollte sicherstellen, dass der Zugang zu den relevanten Standorten rechtzeitig gewährt wird, dass die erforderlichen Genehmigungen von den Mietern oder Nutzern eingeholt werden, dass Ansprechpartner zur Verfügung stehen und dass die Dokumentation der Systeme auf dem neuesten Stand ist.
- 8.4 Lose Materialien wie Kabel gehen auf Rechnung des Kunden. TPEX kann diese Materialien liefern und anschließend in Rechnung stellen.

Artikel 9. Anwendungsbereich und Durchführung

- 9.1 Die Wartung und Verwaltung erfolgt nur für die in der Vereinbarung ausdrücklich genannten Überwachungssysteme und Sensoren. Dazu gehören die Analyseplattformen und Software, Automatisierungssysteme, Netzwerkkomponenten, Kameras und VCA-Systeme, ESG-Überwachungsgeräte, Reporting-Tools und Datenspeichersysteme.
- 9.2 TPEX kann über eine sichere Verbindung zu den Systemen Fernverwaltungs- und -wartungsaktivitäten durchführen. Dabei wird der Zugang streng kontrolliert und alle Aktivitäten werden protokolliert. Die Arbeiten werden nach festgelegten Sicherheitsprotokollen durchgeführt, die die Datenintegrität und den Datenschutz gewährleisten. Es werden sorgfältige Backup-Verfahren eingesetzt, alle Änderungen werden dokumentiert und die Leistung wird kontinuierlich überwacht.

Artikel 10. Arbeit und Verantwortung

- 10.1 TPEX bietet Unterstützung bei der Installation und Konfiguration von Überwachungs- und Automatisierungssystemen. Dies umfasst:
- a) Konfiguration von Software und Integration in bestehende Systeme;
 - b) Platzierung und Installation von Sensoren, Messinstrumenten und Netzwerkausrüstung;
 - c) Wartung und Optimierung von bereits installierten Systemen.
- 10.2 Zu den Arbeiten, die nicht in den Verantwortungsbereich von TPEX fallen, sofern nicht ausdrücklich vereinbart, gehören:
- a) Bauliche Veränderungen und Arbeiten an der physischen Infrastruktur (z. B. Verkabelung, Stromversorgung oder Fundamente);
 - b) Bereitstellung von Versorgungsleistungen wie Strom und Internet;
 - c) Reparatur von Schäden an nicht von TPEX gelieferten Geräten oder Systemen.
- 10.3 Wenn TPEX elektrische Arbeiten durchführt, muss der Kunde die Einhaltung der NEN 3140-Normen für Arbeit und Installationsverantwortung sicherstellen.
- 1.4 Dem Kunden ist es nicht gestattet, die Software zu kopieren, außer zu Sicherheitszwecken oder um sie Dritten zur Verfügung zu stellen. Es ist auch nicht gestattet, die Software zu dekompileieren oder zurückzuentwickeln, Schutzvorrichtungen oder technische Beschränkungen zu entfernen oder Urheberrechtshinweise zu entfernen. Die Software darf nicht für andere Gebäude oder Standorte als vereinbart verwendet werden, der Quellcode darf nicht verändert oder angepasst werden, und die Software darf nicht vermietet oder verliehen werden.
- 1.5 Gegen ein zu vereinbarendes Entgelt kann der Kunde das Nutzungsrecht an Erweiterungen und Ergänzungen zu sonst gleichen Bedingungen erhalten. Dazu gehören Updates und neue Versionen, Funktionserweiterungen, zusätzliche Module oder Komponenten und zusätzliche Auswertungen oder Berichte. Dazu gehören auch die Erweiterung der Anzahl der Nutzer, zusätzliche Standorte oder Gebäude, Integrationen mit anderen Systemen und kundenspezifisch entwickelte Funktionalität.
- 1.6 Der Quellcode der Software wird dem Kunden nicht zur Verfügung gestellt.
- 1.7 Bei Nichteinhaltung dieser Nutzungsbedingungen ist TPEX berechtigt, ohne gerichtliche Intervention alle Nutzungsrechte mit sofortiger Wirkung zu kündigen und die Rückgabe oder Vernichtung der Software zu verlangen. TPEX kann auch den Zugang zu den Systemen sperren, Schadensersatz fordern und andere verfügbare Rechtsmittel einlegen.

Artikel 2: Eigentum und Schutz

- 2.1 Das Eigentum und alle gewerblichen und geistigen Eigentumsrechte an der Software verbleiben zu jeder Zeit bei TPEX oder ihren Lizenzgebern. Dazu gehören die Software und der Quellcode, die Benutzeroberfläche, die Algorithmen und Analysemodelle sowie die Dashboard-Layouts und Visualisierungen. Dazu gehören auch Berichtsformate und Vorlagen, Dokumentationen und Handbücher, Konfigurationen und Einstellungen sowie Datenanalysen und Modelle.
- 2.2 Zum Schutz der in Absatz 1 genannten Rechte sorgt der Auftraggeber dafür, dass etwaige Hinweise auf Eigentumsrechte unversehrt bleiben und die Vertraulichkeit gewahrt wird. Der Auftraggeber soll Sicherheitsmaßnahmen aufrechterhalten, die unbefugte Nutzung verhindern und die Mitarbeiter über die korrekte Nutzung unterrichten. Darüber hinaus ist die Zugangssicherheit aufrechtzuerhalten, die Nutzung zu protokollieren und Vorfälle sind unverzüglich zu melden.
- 2.3 Der TPEX oder ihren Lizenzgebern steht es frei, technische Schutzmaßnahmen in die Software einzubauen. Dazu können Zugangskontrollen, Benutzerauthentifizierung und Lizenzüberprüfung gehören, ergänzt durch Nutzungsüberwachung, Kopierschutz, Datenverschlüsselung, Wasserzeichen und Aktivitätsprotokollierung.

Artikel 3 Garantie der Rechte an gewerblichem und geistigem Eigentum

- 3.1 Wird der Kunde wegen einer angeblichen Verletzung eines geistigen Eigentumsrechts durch die Nutzung der Software in Anspruch genommen, wird TPEX die Verteidigung gegen diesen Anspruch übernehmen und die Kosten der Verteidigung tragen. TPEX wird den Kunden schadlos halten, ggf. Ersatzsoftware zur

KAPITEL VI - BESTIMMUNGEN ÜBER DIE NUTZUNG VON SOFTWARELIZENZEN

Artikel 1. Recht auf Nutzung

- 1.1 Mit dem Abschluss eines Lizenzvertrags für Software wird dem Kunden, sofern nicht anders vereinbart, das nicht ausschließliche Recht eingeräumt, diese Software auf unbestimmte Zeit zu nutzen. Dies umfasst die Nutzung von Gebäudemanagementsoftware, Überwachungsplattformen, Analysetools und Dashboard-Anwendungen sowie Berichterstattungssysteme, VCA-Software, ESG-Überwachungstools und Automatisierungssoftware.
- 1.2 Der Kunde wird die Software nur an den vereinbarten Standorten und Systemen nutzen. Im Falle eines Ausfalls kann die Software in Absprache mit TPEX vorübergehend auf einer Ersatzkonfiguration genutzt werden.
- 1.3 Die Anzahl der Nutzer, Standorte und Zugangspunkte werden in der Vereinbarung festgelegt. Eine Erweiterung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von TPEX.

Verfügung stellen und die Software so ändern, dass die Verletzung beendet wird. Gegebenenfalls werden Alternativlösungen angeboten, Verhandlungen mit Rechteinhabern geführt oder Lizenzen von Dritten erworben.

- 3.2 Der vorstehende Absatz gilt nur, wenn der Auftraggeber die TPEX unverzüglich schriftlich über die Reklamation informiert und die Bearbeitung des Falles der TPEX überlässt. Der Auftraggeber muss voll mitarbeiten, die Forderung nicht anerkennen und die Software nach den Anweisungen der TPEX nutzen. Auch darf der Kunde ohne Zustimmung der TPEX keine Vergleiche schließen, muss relevante Informationen zugänglich machen und darf keine Verpflichtungen gegenüber Dritten eingehen.

Artikel 4: Gewährleistung für Unvollkommenheiten

- 4.1 Während einer Gewährleistungsfrist von 12 Monaten nach Inbetriebnahme kümmert sich TPEX um die Behebung von festgestellten Fehlern in der Software und korrigiert Abweichungen von den Spezifikationen. Falls erforderlich, wird die Dokumentation aktualisiert und es werden Umgehungslösungen angeboten, wenn eine sofortige Reparatur nicht möglich ist. TPEX bietet Unterstützung bei der Fehlersuche, untersucht und behebt Leistungsprobleme, korrigiert Fehler in Analysen und Berechnungen und behebt Störungen in Datenverbindungen.
- 4.2 Die Garantie gilt nicht für Probleme, die durch unsachgemäßen Gebrauch, Störungen in der Infrastruktur des Kunden oder durch vom Kunden vorgenommene Anpassungen verursacht werden. Ebenfalls ausgeschlossen sind Probleme bei der Verwendung in Kombination mit nicht zugelassenen Systemen, normaler Verschleiß oder Alterung, Probleme, die durch externe Faktoren verursacht werden, Schäden durch Viren oder Hacking und Leistungsprobleme aufgrund unzureichender Systemkapazität.
- 4.3 Der Kunde sollte festgestellte Fehler innerhalb von 5 Arbeitstagen schriftlich mit einer detaillierten Beschreibung des Problems und der Umstände, unter denen der Fehler auftritt, melden. Diesem Bericht sollten einschlägige Protokolldateien und Screenshots, Informationen über die Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb, eine Beschreibung etwaiger Notfallmaßnahmen, Priorität und Dringlichkeit, Kontaktpersonen und bereits eingeleitete Schritte beigefügt werden.
- 4.4 Die Gewährleistung erlischt, wenn der Kunde ohne unsere Zustimmung Änderungen vornimmt oder wenn die Wartung nicht gemäß unseren Anweisungen durchgeführt wird. Die Gewährleistung entfällt auch, wenn die Software außerhalb der Spezifikationen eingesetzt wird oder wenn Probleme durch äußere Einflüsse verursacht werden. Gleiches gilt, wenn Zahlungsverpflichtungen nicht eingehalten werden, gegen die Nutzungsbedingungen verstoßen wird, sich Unbefugte Zugang zur Software verschaffen oder Sicherheitsmaßnahmen umgangen werden.
- 4.5 Im Falle einer Reparatur im Rahmen der Garantie gehen verschiedene Kosten zu Lasten des Kunden. Dazu gehören Transport- und Reisekosten, Kosten für die Datenkonvertierung und die Wiederherstellung der verlorenen Daten. Dazu gehören auch Anpassungen der Verknüpfungen mit anderen Systemen, zusätzliche Berichte, Benutzerschulung, Anpassung der

Dokumentation und Implementierung bei den Endbenutzern.

Artikel 5: Datenverwaltung und Sicherheit

- 5.1 TPEX ergreift technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Datenverlusten, einschließlich der Erstellung regelmäßiger Sicherungskopien.
- 5.2 Alle im Rahmen der Dienstleistungen verarbeiteten Daten bleiben Eigentum des Auftraggebers, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.
- 5.3 TPEX verarbeitet Daten in Übereinstimmung mit der Allgemeinen Datenschutzverordnung (AVG) und anderen geltenden Vorschriften.
- 5.4 Im Falle einer Datenschutzverletzung wird TPEX den Kunden unverzüglich informieren und Maßnahmen zur Begrenzung des weiteren Schadens ergreifen.
- 5.5 TPEX setzt Sicherungs- und Wiederherstellungsverfahren ein, um Datenverluste zu verhindern. Regelmäßige Backups werden sicher aufbewahrt und bleiben gemäß der vereinbarten Aufbewahrungsfrist zugänglich. Der Kunde bleibt Eigentümer aller Daten, die im Rahmen des Dienstes verarbeitet werden.

KAPITEL VII - ASP, SAAS UND HOSTING-VORSCHRIFTEN

Artikel 1. Leistungsstufen

- 1.1 Service Level Agreements werden ausschließlich schriftlich vereinbart und können sich auf Systemverfügbarkeit, Leistungskennzahlen, Reaktionszeiten, Lösungszeiten, Häufigkeit der Datensicherung, Datenkapazität, Benutzerunterstützung und Häufigkeit der Berichterstattung beziehen.
- 1.2 Bei der Messung der Service-Levels werden geplante Wartungsarbeiten, Situationen höherer Gewalt, Probleme in externen Systemen, Benutzerfehler, Probleme mit der Client-Infrastruktur, DDoS-Angriffe, Überlastung durch unsachgemäße Nutzung und im Voraus angekündigte Arbeiten nicht berücksichtigt.
- 1.3 TPEX wendet differenzierte Reaktionszeiten für Systemausfälle an, wobei kritische Systeme innerhalb von 2 Stunden, wichtige Systeme innerhalb von 4 Stunden und normale Systeme innerhalb von 8 Stunden behandelt werden. Angestrebt wird eine Systemverfügbarkeit von mindestens 99,5 % pro Jahr.
- 1.4 Die Leistung wird in regelmäßigen Abständen durch vierteljährliche Berichte über die Systemleistung und eine jährliche eingehende Dienstleistungsanalyse bewertet. Dies ermöglicht eine Anpassung des Leistungsniveaus und eine kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungen.

Artikel 2: BMS-Hosting-Dienste

- 2.1 TPEX garantiert die Verfügbarkeit der Hosting-Dienste gemäß den vereinbarten Service Levels und strebt eine Verfügbarkeit von mindestens 99,5% auf Jahresbasis an, ausgenommen planmäßige Wartungszeiten.
- 2.2 Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit außerhalb der Bürozeiten geplant und mindestens 5 Arbeitstage im Voraus angekündigt, es sei denn, dringende Wartungsarbeiten sind aufgrund von Sicherheitslücken erforderlich.

- 2.3 TPEX bietet tägliche Backups aller Hosting-Umgebungen, wobei die Backups mindestens 30 Tage lang an geografisch getrennten Orten aufbewahrt werden.
- 2.4 Auf Wunsch des Kunden kann TPEX die gesicherten Daten wiederherstellen, wobei die Kosten für diese Dienstleistung gesondert gemäß den Tarifen in Abschnitt IX berechnet werden.
- 2.5 TPEX behält sich das Recht vor, die technische Infrastruktur zu ändern oder aufzurüsten, sofern dies keine negativen Auswirkungen auf die Funktionalität, Verfügbarkeit oder Sicherheit des Dienstes hat.

Artikel 3: Datensicherheit und Zugang

- 3.1 TPEX ergreift geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um die gehosteten Daten vor unbefugtem Zugriff, Veränderung, Offenlegung oder Zerstörung zu schützen.
- 3.2 Der Zugang zur Hosting-Umgebung wird durch eine mehrstufige Authentifizierung und eine rollenbasierte Zugangskontrolle streng kontrolliert, so dass nur befugtes Personal Zugang zu den Systemen hat.
- 3.3 Der gesamte Datenverkehr zur und von der Hosting-Umgebung wird gemäß den aktuellen Industriestandards verschlüsselt (mindestens TLS 1.2).
- 3.4 TPEX führt regelmäßig Sicherheitstests durch, einschließlich Penetrationstests und Schwachstellenscans, um die Sicherheit der Hosting-Umgebung zu überprüfen und gegebenenfalls zu verbessern.
- 3.5 Der Kunde bleibt zu jeder Zeit Eigentümer aller in der Hosting-Umgebung gespeicherten oder verarbeiteten Daten und ist berechtigt, diese nach Beendigung des Dienstes in einem gängigen Format zu exportieren.

KAPITEL VIII - VERTRAG MIT DEM DATENVERARBEITER GEMÄSS AVG UND GDPR

Artikel 1: Begriffsbestimmungen

Betroffene Person: eine bestimmte oder bestimmbare natürliche Person, auf die sich die verarbeiteten personenbezogenen Daten beziehen.

Verarbeiter: TPEX, der personenbezogene Daten im Auftrag des für die Verarbeitung Verantwortlichen verarbeitet.

Für die Verarbeitung Verantwortlicher: der Kunde, der den Zweck und die Mittel für die Verarbeitung personenbezogener Daten bestimmt.

Verarbeitung: jeder Vorgang oder jede Vorgangsreihe im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten, einschließlich des Erhebens, Aufzeichnens, Ordnen, Strukturierens, Speicherns, Anpassens, Veränderns, Abrufens, Abfragens, Nutzens, Weitergebens, Verbreitens, Abgleichens, Kombinierens, Sperrens, Löschens oder Vernichtens von Daten.

Personenbezogene Daten: alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen.

Datenschutzverletzung: eine Verletzung der Sicherheit, die versehentlich oder unrechtmäßig zur Zerstörung, zum Verlust, zur Änderung, zur unbefugten Weitergabe oder zum

unbefugten Zugang zu übermittelten, gespeicherten oder anderweitig verarbeiteten personenbezogenen Daten führt.

AVG: Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 (Allgemeine Datenschutzverordnung).

Artikel 2 Verarbeitung von personenbezogenen Daten

- 2.1 TPEX verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Auftrag und gemäß den schriftlichen Anweisungen des Kunden, vorbehaltlich unterschiedlicher rechtlicher Verpflichtungen.
- 2.2 TPEX verarbeitet keine personenbezogenen Daten für eigene Zwecke und wird keine personenbezogenen Daten für andere als die vom Kunden angegebenen Zwecke verarbeiten.
- 2.3 Die Kategorien personenbezogener Daten und die betroffenen Personen, die von der TPEX verarbeitet werden, sind in einem Anhang zu diesem Abkommen aufgeführt.
- 2.4 TPEX wird ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden keine personenbezogenen Daten in Ländern außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) verarbeiten oder verarbeiten lassen.
- 2.5 TPEX wird personenbezogene Daten nicht länger aufbewahren, als es für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich ist, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben.
- 2.6 Die TPEX darf ohne die vorherige schriftliche Zustimmung des Kunden keine Unterauftragsverarbeiter beauftragen und muss den Unterauftragsverarbeitern die gleichen Verpflichtungen auferlegen, wie sie in dieser Vereinbarung festgelegt sind.

Artikel 3: Sicherheit personenbezogener Daten

- 3.1 Die TPEX trifft geeignete technische und organisatorische Maßnahmen, um ein dem Risiko angemessenes Sicherheitsniveau zu gewährleisten, wobei der Stand der Technik, die Implementierungskosten, die Art, der Umfang, die Umstände und die Zwecke der Verarbeitung sowie die Risiken für die Rechte und Freiheiten der betroffenen Personen berücksichtigt werden.
- 3.2 Die von der TPEX ergriffenen Sicherheitsmaßnahmen umfassen mindestens: a) Verschlüsselung personenbezogener Daten während der Übertragung und Speicherung b) Maßnahmen zur Gewährleistung der Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme c) Maßnahmen zur Sicherstellung der rechtzeitigen Wiederherstellung der Systeme und Dienste im Falle eines Zwischenfalls d) ein Verfahren zur regelmäßigen Prüfung und Bewertung der Wirksamkeit der Sicherheitsmaßnahmen e) Zugangskontrolle und Authentifizierung der Mitarbeiter f) regelmäßige Sicherungsverfahren
- 3.3 Die TPEX stellt sicher, dass die zur Verarbeitung personenbezogener Daten befugten Personen sich zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder durch eine entsprechende gesetzliche Verpflichtung zur Vertraulichkeit verpflichtet sind.
- 3.4 TPEX dokumentiert alle getroffenen Sicherheitsmaßnahmen und stellt diese Dokumentation dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.
- 3.5 TPEX führt in regelmäßigen Abständen (mindestens jährlich) eine Risikobewertung durch, um festzustellen, ob

die Sicherheitsmaßnahmen noch angemessen sind, und passt sie gegebenenfalls an.

Artikel 4: Datenverstöße

- 4.1 Die TPEX informiert den Kunden ohne unangemessene Verzögerung, spätestens jedoch innerhalb von 24 Stunden nach Bekanntwerden, über alle Verstöße im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten (Datenverletzungen).
- 4.2 Die Benachrichtigung des Auftraggebers muss mindestens folgende Angaben enthalten: a) die Art der Datenverletzung b) die Kategorien und die Anzahl der betroffenen Personen c) die Kategorien und die Anzahl der personenbezogenen Datensätze d) die voraussichtlichen Folgen der Datenverletzung e) die von TPEX vorgeschlagenen oder ergriffenen Maßnahmen zur Behebung der Datenverletzung und zur Milderung etwaiger nachteiliger Auswirkungen
- 4.3 Die TPEX dokumentiert alle Datenschutzverletzungen, einschließlich des Sachverhalts, der Folgen und der getroffenen Abhilfemaßnahmen, und stellt diese Dokumentation dem Kunden auf Anfrage zur Verfügung.
- 4.4 Die TPEX leistet dem Kunden jede zumutbare Unterstützung, um der Meldepflicht gegenüber der Behörde für personenbezogene Daten und der Verpflichtung zur Unterrichtung der betroffenen Personen nachzukommen.
- 4.5 Die TPEX ergreift auf eigene Kosten alle angemessenen Maßnahmen, um die Folgen der Datenverletzung zu mildern und weitere Datenverletzungen zu verhindern.

Artikel 5: Rechte der betroffenen Personen

- 5.1 Die TPEX unterstützt den Kunden in angemessener Weise bei der Erfüllung ihrer Pflicht, Anfragen von betroffenen Personen in Bezug auf ihre Rechte nach dem AVG zu beantworten, einschließlich des Rechts auf Auskunft, Berichtigung, Löschung von Daten, Einschränkung der Verarbeitung, Übertragbarkeit von Daten und Widerspruch gegen die Verarbeitung.
- 5.2 Stellt eine betroffene Person eine Anfrage direkt an TPEX, leitet TPEX die Anfrage an den Kunden weiter und informiert die betroffene Person entsprechend, es sei denn, dies ist gesetzlich vorgeschrieben.
- 5.3 Auf Verlangen des Kunden stellt TPEX alle Informationen zur Verfügung, die erforderlich sind, um die Einhaltung der Verpflichtungen aus dem AVG nachzuweisen.
- 5.4 Die TPEX ermöglicht es dem Kunden, Inspektionen oder Audits durch einen unabhängigen Dritten durchzuführen oder durchführen zu lassen, um die Einhaltung dieser Verarbeitungsvereinbarung zu überprüfen.
- 5.5 Die TPEX wird den Kunden unverzüglich informieren, wenn eine Weisung ihrer Meinung nach gegen das AVG oder ein anderes anwendbares Recht verstößt.

Artikel 6: Vertraulichkeit

- 6.1 Die TPEX behandelt alle personenbezogenen Daten streng vertraulich und stellt sicher, dass ihre Mitarbeiter und beauftragte Dritte, die Zugang zu den personenbezogenen Daten haben, die gleiche Vertraulichkeitspflicht einhalten.
- 6.2 Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit bleibt auch nach Beendigung dieser Vereinbarung in vollem Umfang bestehen.

- 6.3 TPEX gibt personenbezogene Daten nicht an Dritte weiter, es sei denn, dies ist für die Erfüllung des Vertrages erforderlich, der Kunde hat vorher schriftlich sein Einverständnis gegeben oder eine gesetzliche Verpflichtung verlangt es.
- 6.4 Wenn die TPEX aufgrund einer gesetzlichen Verpflichtung personenbezogene Daten zur Verfügung stellen muss, wird sie den Kunden im Voraus informieren, es sei denn, dies ist gesetzlich verboten.
- 6.5 Bei Beendigung der Dienste wird TPEX nach Wahl des Kunden alle personenbezogenen Daten löschen oder zurückgeben und vorhandene Kopien löschen, es sei denn, die Speicherung ist gesetzlich vorgeschrieben.

KAPITEL IX - GEBÜHREN FÜR DIENSTLEISTUNGEN

Artikel 1. Tarife und Bestimmungen für Beratungs- und Betreuungsleistungen

1.1 Standardstundensätze Beratung und

- a) Senior Consultant/Berater: 150 € pro Stunde
- b) Medior-Berater: 135 € pro Stunde
- c) Junior-Berater: 110 € pro Stunde
- d) Projektleiter: 150 € pro Stunde
- e) Spezialist: 165 € pro Stunde

1.2 Festpreise für spezifische

- a) Quick-Scan-Energieeinsparungen: auf Anfrage, je nach Größe und Komplexität des Gebäudes
- b) Umfassendes Energieaudit: auf Anfrage, je nach Größe und Komplexität des Gebäudes
ESG-Bericht (Basismodul): ab 3.500 € pro Bericht
- c) ESG-Berichterstattung (umfassend): ab 7.500 € pro Bericht
- d) Nachhaltigkeitsberatung: ab 5.000 € pro Beratungsprojekt

1.3

- a) Arbeit außerhalb der Bürozeiten (06:00-08:00 und 18:00-22:00): 50% Aufschlag
- b) Arbeit während der Nachtstunden, an Wochenenden und Feiertagen: 100 % Aufschlag
- c) Eilaufträge (Ausführung innerhalb von 48 Stunden): 25% Aufschlag

1.4 Reisekosten und

- a) Reisekosten: 0,29 € pro Kilometer
- b) Reisezeit: 50% des geltenden Stundensatzes

1.5

Der Mindestauftragswert für Beratungsleistungen beträgt 4 Stunden pro Auftrag.

Artikel 2: Tarife und Bestimmungen für Integrations- und Bauleistungen

2.1 Stundensätze Systemintegration und

- a) Leitender Systemarchitekt: 165 € pro Stunde
- b) Systemintegrator: 150 € pro Stunde
- c) Technischer Spezialist: 150 € pro Stunde
- d) Programmierer/Entwickler: €135 pro Stunde
- e) Installateur: 120 € pro Stunde
- f) Projektleiter: 150 € pro Stunde

2.2 Festpreise für

- a) Projekte zur Wiederinbetriebnahme: ab 50.000 €, je nach Größe und Komplexität
- b) BMS-Upgrades: Preis auf Anfrage, je nach aktueller Situation und gewünschter Funktionalität
- c) Layout des Armaturenbretts: ab 7.500 € pro Armaturenbrett
- d) Integration von Sensoren: auf Basis der tatsächlichen Kosten plus 15% Koordinationszuschlag

2.3 Materialkosten und Teilezulage

- a) Materialkosten werden mit einem Aufschlag von 15% weitergegeben
- b) Für Kleinteile wird ein Festpreis gemäß der aktuellen Preisliste erhoben.

2.4 Projektleitung und -koordination

- a) Projektmanagement: im Projektpreis enthalten oder zum Stundensatz von 150 €
- b) Koordinierung von Fremdarbeiten: 15% Aufschlag
- c) Durchführung von CAPEX-Projekten: 8% Aufschlag
- d) Dienstleistungen der administrativen Bearbeitungsüberwachung: 5% Aufschlag

2.5 Ergänzungen

- a) Arbeit außerhalb der Bürozeiten (06:00-08:00 und 18:00-22:00): 50% Aufschlag
- b) Arbeit während der Nachtstunden, an Wochenenden und Feiertagen: 100 % Aufschlag
- c) Notfall-Installationen: 35% Aufschlag

Artikel 3: Tarife und Bestimmungen für die Erbringung von Betriebsdienstleistungen

3.1 Abonnementpreise operative Dienste

- a) Gebäudebetrieb / Building Performance Management: 1,00 € pro m² GLA und
- b) Digitaler Gebäudebetrieb: Festpreis je nach Gebäudegröße, ab 25.000 € pro Jahr
- c) Premium-Überwachung und Betriebsunterstützung: Preis auf Anfrage, je nach Größe und Komplexität des Gebäudes
- d) 24/7-Überwachung und Alarmverfolgung: 25% Aufschlag auf das Basisabonnement

3.2 Stundensätze für operative Unterstützung

- a) Störungstechniker: 150 € pro
- b) Systemadministrator: 150 € pro Stunde
- c) Überwachungsspezialist: 150 € pro Stunde
- d) Datenanalyst: 150 € pro Stunde

3.3 Tarife für bestimmte operative Dienstleistungen

- a) Gebäudeautomationsmanagement: auf der Grundlage eines Abonnementmodells gemäß Artikel 3.1
- b) SCC-Dienste (Basis): auf Anfrage, je nach Anzahl der Kameras und gewünschten Analysefunktionen
- c) ESG-Monitoring und -Berichterstattung: auf Anfrage, je nach gewünschten Parametern und Berichtsfrequenz
- d) Alarmverfolgung: im Basisabonnement enthalten oder 75 € pro Bericht außerhalb des Abonnements

3.4 Pannendienst und Interventionen

- a) Intervention während der Bürozeiten: 150 € pro Stunde, mindestens 1 Stunde pro Intervention
- b) Intervention außerhalb der Bürozeiten: Zuschlag gemäß Artikel 3.6
- c) 24/7 Pannenhilfe: in Premium-Abonnements enthalten oder 25% Aufpreis auf Basis-Abonnement
- d) Fehleranalyse und Berichterstattung: im Abonnement enthalten oder 750 € pro Analyse außerhalb des Abonnements

3.5 Ausbesserungsarbeiten und Reparaturen

- a) Korrekturarbeiten werden nach den festgelegten Stundensätzen abgerechnet.
- b) Bei Reparaturen, die Material erfordern, werden die Materialkosten mit einem Aufschlag von 15% berechnet.
- c) Bei Reparaturen durch Externe wird ein Koordinationszuschlag von 15% erhoben.

3.6 Ergänzungen

- a) Arbeit außerhalb der Bürozeiten (06:00-08:00 und 18:00-22:00): 50% Aufschlag
- b) Arbeit während der Nachtstunden, an Wochenenden und Feiertagen: 100 % Aufschlag
- c) Vorrangige Interventionen (innerhalb von 2 Stunden): 75% Aufschlag

3.7 Indizierung

Alle Tarife werden jährlich nach dem CBS Business Services Index (SRI) indiziert, sofern nicht anders vereinbart.

3.8

- a) Fixkosten werden vierteljährlich im Voraus in Rechnung gestellt
- b) Variable Kosten werden monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt
- c) Einmalige Projektkosten werden nach spezifischer Vereinbarung in Rechnung gestellt (50% zu Beginn, 50% nach Abschluss)
- d) Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage ab Rechnungsdatum.

**Eingereicht bei der Handelskammer Amsterdam im
Januar 2025.**