

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

§ 1 Vertragsinhalt und Vertragsanbahnung

- Es gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der SHD Technologie und Service GmbH & Co. KG (im folgenden „SHD“). Andere Bedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn SHD ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.
- Angebote von SHD sind verbindlich, wenn sie eine Bindungsfrist ausdrücklich enthalten. In anderen Fällen sind Angebote von SHD unverbindlich und freibleibend. Ein Vertrag kommt in diesem Fall erst mit der schriftlichen Auftragsbestätigung von SHD, spätestens jedoch durch Ausführung des Vertrages zustande.
- Der Auftraggeber prüft vor Annahme des Angebots eigenverantwortlich, dass die Spezifikation der Vertragsgegenstände seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht. Der Auftraggeber muss sich im Zweifel vor Vertragsschluss sachkundig beraten lassen. SHD bietet Beratungsleistung gegen gesonderte Vergütung an.

§ 2 Vertragsdurchführung

- SHD wird die übernommenen Leistungen fachmännisch unter Berücksichtigung des jeweiligen Stands der Technik und unter Einsatz qualifizierter Fachkräfte erbringen. Der Auftraggeber ist sich darüber bewusst, dass Eingriffe seitens SHD in seine EDV-Anlage zu vorübergehenden Belastungen des Betriebsablaufes führen kann.
- SHD kann hierbei Leistungen durch Subunternehmer erbringen und ist in zumutbarem Umfang zu Teillieferungen und deren Fakturierung berechtigt.
- SHD ist berechtigt, Dokumentationen und Handbücher in elektronischer Form zu überlassen. Ein Anspruch auf eine gedruckte Version besteht nicht.
- Soweit dies für den Auftraggeber zumutbar ist, kann SHD geänderte oder angepasste Vertragsprodukte liefern bzw. herstellen oder sonstige Leistungen abweichend von der Vereinbarung erbringen. Eine solche Änderung des Vertragsgegenstands ist insbesondere dann zumutbar, wenn hierdurch die vereinbarte Funktionstauglichkeit der Leistung nicht beeinträchtigt wird.
- Wird nach Vertragsschluss erkennbar, dass die Gegenleistung wegen mangelnder Leistungsfähigkeit des Auftraggebers gefährdet ist, kann SHD ihre Leistung bis zur Vornahme der Gegenleistung verweigern.

§ 3 Instandsetzung von Hardware

- Betrifft der Instandsetzungsvertrag nicht von SHD gelieferte Hardware oder beginnt der Instandsetzungsvertrag bei von SHD gelieferter Hardware nicht spätestens mit Ablauf der Frist zur Mängelbeseitigung, führt SHD eine Erstinspektion durch, die SHD dem Auftraggeber in Rechnung stellt. Dies gilt auch für die Beseitigung der dabei festgestellten Fehler und Störungen. Die Preise für die Instandsetzungsmaßnahmen werden vor Beginn der Arbeiten durch SHD an den Auftraggeber übermittelt.
- Der Auftraggeber benennt einen Mitarbeiter als Systemverantwortlichen und gegebenenfalls einen Vertreter. Zum Systemverantwortlichen oder dessen Vertreter sollen Mitarbeiter des Auftraggebers ernannt werden, die ausreichend fachkundig sind und intensiv in der Handhabung der betreffenden Hardware und Software geschult wurden. Instandsetzungsleistungen werden seitens des Auftraggebers nur von dem Systemverantwortlichen oder von dessen Vertreter angefordert.
- Nimmt der Auftraggeber an der Instandsetzenden Hardware Änderungen durch Aus-, An- oder Zubau von weiteren Geräten vor, ersetzt er die Hardware durch andere Geräte oder erfolgt eine Änderung des Aufstellungsorts, ist die Instandsetzungsvergütung anzupassen. Der Auftraggeber dokumentiert Änderungen der Konfiguration und des Umfeldes der Hardware und teilt diese SHD rechtzeitig schriftlich mit.
- Der Auftraggeber trifft im Rahmen des Zumutbaren alle erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Störungen. Hierzu gehören die Anfertigung eines Störungsberichts mit der genauen Schilderung der Störung und deren Auswirkung unter Angabe des betroffenen Gerätes mit Seriennummer und Installationsdatum. Ferner stellt der Auftraggeber SHD Systemprotokolle und Speicherauszüge, betroffene Eingabe- und Ausgabedaten, Zwischen- und Testergebnisse und andere zur Veranschaulichung der Störung geeigneten Unterlagen zur Verfügung.
- Durch die Instandsetzungsleistungen können sich Abweichungen von den in Handbüchern, Prospekten und sonstigen Abbildungen enthaltenen Spezifikationen ergeben. Werden durch die Instandsetzungsleistungen technische Änderungen beim Auftraggeber notwendig, wird der Auftraggeber durch SHD hierüber informiert. Wünscht der Auftraggeber die Änderungen, trägt er den Aufwand für die Anpassung seiner Hardware- oder Software-Umgebung.
- SHD stellt Instandsetzungsleistungen, die außerhalb der bei SHD vertraglich vereinbarten Leistungszeit erbracht werden, in Rechnung. Stellt sich heraus, dass die Störung durch unsachgemäße Behandlung oder Eingriffe des Auftraggebers oder durch sonstige, nicht von SHD zu vertretende oder der betreffenden Hardware zurechenbare Umstände entstanden ist, so stellt SHD die Leistungen ebenfalls gesondert in Rechnung.

§ 4 Pflege und Miete von Software

- Softwarepflegeleistungen, auch im Rahmen des Mietvertrages, beziehen sich stets auf die aktuelle von SHD gelieferte Standard-Software-Version. Der Auftraggeber ist daher verpflichtet, die im Rahmen der Pflege gelieferte Softwareversion in angemessener Frist zu installieren. Die Pflegeleistungen erstrecken sich nicht auf individuell angepasste oder vom Auftraggeber veränderte Software, es sei denn, solche Leistungen werden von dem Auftraggeber gesondert beauftragt.
- Beauftragt der Auftraggeber die Installation eines neuen Programmstandes, kann es bei der Installation oder bei erforderlichen Nacharbeiten zu kurzzeitigen Einschränkungen der Nutzung kommen.
- Die bei Vertragsbeginn beschriebene Leistungsfähigkeit der von SHD überlassenen Software bezieht sich ausschließlich auf den Zeitpunkt des Vertragsbeginns, branchenspezifische und gesetzlich bedingte Weiterentwicklungen der Software können die Leistungsfähigkeit der Anwendung reduzieren.
- Die Bedingungen des § 3 Abs. 2 - 6 gelten entsprechend für die Softwarepflegeverträge und die Softwaremiete.

§ 5 Urheberrechte und Rechtseinräumung

- Von SHD überlassene Software, die Dokumentation und sonstige Dokumente, Beschreibungen und Materialien sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte hieran stehen im Verhältnis der Vertragsparteien ausschließlich SHD zu. Soweit die Rechte Dritten zustehen, hat SHD entsprechende Verwertungsrechte.
- SHD räumt dem Auftraggeber ein Nutzungsrecht an den Vertragsgegenständen ein. Der Auftraggeber ist bereits vor vollständiger Zahlung zur Nutzung der Software gemäß den vertraglichen Bestimmungen berechtigt. Der Umfang wird einzelvertraglich geregelt. Soweit nichts anderes vereinbart wird, erhält er die nicht ausschließlichen Befugnisse, die er benötigt, um die Software in seinem Betrieb so zu nutzen, wie dies in den Handbüchern und den nachfolgenden Regelungen beschrieben ist:
 - Der Auftraggeber darf die Software auf die Arbeitsspeicher und die Festplatten der vertraglich bestimmten Art und Anzahl von Rechnern laden und gemäß der vertraglich bestimmten Art und Anzahl nutzen. Er darf die für einen sicheren Betrieb notwendigen Sicherungskopien der Software erstellen. Nur zu diesen Zwecken darf der Auftraggeber die Software vervielfältigen. Die Handbücher dürfen nur für betriebsinterne Zwecke kopiert werden. Für alle Kopien gilt § 13.
 - Die Änderung der Software zur Herstellung der Interoperabilität mit anderen Programmen ist nur im Rahmen der Vorschriften des Urheberrechtsgesetzes zulässig und nur, wenn SHD trotz schriftlicher Anfrage des Auftraggebers die hierzu notwendigen

Informationen und Unterlagen nicht binnen angemessener Frist und gegen angemessene Vergütung zur Verfügung stellt.

- Alle anderen Verwertungsarten der Software, insbesondere die Dekompilierung, die Übersetzung, die Bearbeitung, das Arrangement, andere Umarbeitungen sind untersagt. Die Vermietung, die Verleihung, die Bereitstellung durch ASP (Application Service Providing), die Verbreitung sowie der Rechenzentrumsbetrieb der Software sind ohne vorherige schriftliche Zustimmung von SHD nicht erlaubt.
- Vor der Einschaltung von Dritten (z.B. gem. § 69 e Abs. 1 Nr. 1, Abs. 2 Nr. 2 UrhG) verschafft der Auftraggeber SHD eine schriftliche Erklärung, dass sich der Dritte unmittelbar gegenüber SHD zur Einhaltung der in § 5 und § 13 enthaltenen Regeln verpflichtet.
- Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf Herausgabe der Quellprogramme und der Entwicklungsdokumentation.
- Im Rahmen von Softwaremietverträgen darf die Software nicht an Dritte weitergegeben werden.
 - Bei Softwareerwerb gegen Einmalentgelt ist die endgültige und vollständige Weitergabe der Lizenzen an Dritte nur zulässig, wenn
 - der Auftraggeber die Veräußerung unter ausdrücklicher Weitergabe der zu den Lizenzen geltenden Lizenzbedingungen einschließlich ihrer sich aus ihnen ergebenden Beschränkungen vornimmt, und
 - der Auftraggeber nur alle von SHD erworbenen Lizenzen vollständig im Block an einen einzigen Abnehmer und unter Wahrung des von SHD im Rahmen der Geschäftsbeziehung zugunsten des Auftraggebers gewährten Preisstaffelsystems bei Aufrechterhaltung der das Preisstaffelsystem bestimmenden Lizenznummerierung veräußert, und
 - der Dritte vor der Übertragung namentlich unter Angabe seiner vollständigen Anschrift an SHD benannt wird, und
 - der Dritte sich zur Einhaltung aller zu den Lizenzen geltenden Lizenz-, Nutzungs- und Weitergabebedingungen einschließlich ihrer sich aus ihnen ergebenden Beschränkungen gegenüber SHD verpflichtet und der Auftraggeber SHD diese Verpflichtungserklärung vor der Übertragung vorlegt.

Die Abspaltung von Nutzeranzahlberechtigungen von der Software bzw. dem vom Auftraggeber gehaltenen Lizenzpaket und deren separater Verkauf sind unzulässig.

- Eine Nutzung der Software, die über die Regelungen in diesen Bedingungen und des jeweiligen Vertrages hinausgeht (z.B. höhere Rechnerklassen, höhere Arbeitsplatzzahl, Prozesszahl), bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von SHD. Eine Übernutzung ist rückwirkend nach der jeweils gültigen Preisliste zu vergüten und berechtigt SHD zur fristlosen Kündigung. Weitergehende Ansprüche bleiben unberührt.
- SHD kann die Nutzungsbefugnisse aus wichtigem Grund widerrufen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der Auftraggeber in Zahlungsverzug gerät, die Nutzungsbeschränkungen in § 5 nicht einhält oder gegen die Geheimhaltungspflicht in § 13 verstößt und diese Verhaltensweise auch auf schriftliche Abmahnung mit Widerrufsandrohung nicht sofort unterlässt. Bei Widerruf der Nutzungsbefugnis hat der Auftraggeber die Originalsoftware und vorhandene Kopien herauszugeben und gespeicherte Programme zu löschen. Er hat SHD gegenüber die Herausgabe und Löschung schriftlich zu versichern. SHD steht für den Zeitraum der Nutzung das üblicherweise geschuldete Nutzungsentgelt zu.
- Falls Dritte Schutzrechte gegen den Auftraggeber geltend machen, unterrichtet der Auftraggeber SHD unverzüglich schriftlich. SHD wird nach ihrer Wahl den Anspruch abwehren oder befriedigen oder die betroffene Leistung gegen eine gleichwertige, den vertraglichen Bestimmungen entsprechende Leistung austauschen, wenn dies für den Auftraggeber hinnehmbar ist.

§ 6 Pflichten des Auftraggebers

- Der Auftraggeber wirkt bei der Erbringung der Leistung mit. Er erteilt SHD rechtzeitig alle für die Vertragsdurchführung erforderlichen Informationen. Für die Hardwarewartung stellt er insbesondere die Instandsetzungsdokumentation und die technischen Betriebs- und Bedienungsanleitungen zur Verfügung.
- Soweit es für die Vertragserfüllung nützlich ist, unterstützt der Auftraggeber SHD bei der Vertragsdurchführung unentgeltlich, indem er z.B. Mitarbeiter, Arbeitsräume, Hardware, Betriebssystem und Basissoftware, Daten und Telekommunikationseinrichtungen sowie -leitungen bereitstellt. Der Auftraggeber gewährt für die Hardwareinstandsetzung und Softwarepflege, auch im Rahmen eines Mietvertrages, SHD nach deren Vorgaben unmittelbar und mittels Datenfernübertragung Zugang zur Hard- und Software und sorgt für die erforderlichen technischen Umgebungsbedingungen.
- Der Auftraggeber trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Vertragsgegenstände ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeiten, z.B. durch dokumentierte Datensicherung, Störungsdiagnose, regelmäßige Überprüfung der Ergebnisse, unterbrechungsfreie Stromversorgung, Journaling usw. Der Auftraggeber führt vor Beginn der Instandsetzungs- und Pflegeleistungen, sonstigen zur Leistungserbringung erforderlichen Eingriffen von SHD in die EDV-Anlage und sonstigen besonderen Vorkommnissen eine Datensicherung durch oder stellt auf andere Weise sicher, dass die aktuellen Daten aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltenen Datenbeständen mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind. SHD wird den Auftraggeber rechtzeitig vor solchen Eingriffen verständigen.
- Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, ist SHD von ihrer Leistungspflicht befreit. Leistet SHD dennoch, wird der zusätzliche Aufwand entsprechend der gültigen Preisliste in Rechnung gestellt.

§ 7 Leistungszeit, Verzögerungen

- Termine sind nur in schriftlicher Form verbindlich. Mahnungen und Fristsetzungen des Auftraggebers bedürfen der Schriftform. Nachfristen müssen angemessen sein. Sie dürfen nicht kürzer als zwei Wochen sein.
- Für den Zeitraum, in dem SHD auf Informationen oder Mitwirkungshandlungen des Auftraggebers wartet, verlängern sich Fristen und Termine entsprechend. Gleiches gilt, wenn SHD an der ordnungsgemäßen Durchführung des Vertrages aufgrund von Umständen gehindert ist, die SHD nicht zu vertreten hat. Solche Umstände sind insbesondere höhere Gewalt, staatliche Maßnahmen, Nichterteilung behördlicher Genehmigungen, Arbeitskämpfe jeder Art, Sabotage, Rohstoffmangel, unverschuldete, verspätete Daten- und Materialanlieferungen Dritter und andere unvorhersehbare Hindernisse außerhalb der Beeinflussungsmöglichkeit von SHD. SHD wird den Auftraggeber über Beginn, Ende sowie Art des Hindernisses unverzüglich informieren.
- Sollte SHD in Verzug geraten, ihre Leistungen nicht oder nicht wie geschuldet erbringen und steht dem Auftraggeber ein Wahlrecht zwischen Erfüllung, Rücktritt und/oder Schadensersatz zu, so hat dieser das Wahlrecht innerhalb einer Woche schriftlich gegenüber SHD in schriftlicher Form auszuüben. Unterlässt der Auftraggeber dies, so wird vermutet, dass SHD zur weiteren Leistung berechtigt ist und der Auftraggeber keine Rechte aus Leistungsstörungen geltend macht.
- Wenn der Auftraggeber Verzögerungen zu vertreten hat, kann SHD angefallene Mehrkosten in Rechnung stellen.
- Selbstbelieferungsvorbehalt: Bedient sich SHD für ihre Leistung anderer Dienstleister oder Vorlieferanten, so steht SHD für die rechtzeitige Leistungserbringung nur ein, wenn SHD die erforderlichen Leistungen/Lieferungen rechtzeitig erhält. SHD hat das Recht, von dem Vertrag mit dem Auftraggeber ganz oder teilweise zurückzutreten, wenn der

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Dienstleister/Vorlieferant die für die Leistungserbringung gegenüber dem Auftraggeber erforderliche Leistung nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig erbringt, ohne dass SHD dies vorsätzlich oder grob fahrlässig verschuldet. SHD wird den Auftraggeber in diesem Fall unverzüglich informieren und ihm im Falle des Rücktritts bereits erbrachte Gegenleistungen unverzüglich erstatten.

§ 8 Annahme und Abnahme der Lieferung und Leistung

- Nach jeder Lieferung oder nicht abnahmebedürftigen Leistung kann SHD vom Auftraggeber eine schriftliche Erklärung verlangen, dass die Lieferung oder Leistung richtig, vollständig und frei von offensichtlichen Mängeln ist (Annahmeerklärung). Die Durchführung einer Annahmeprüfung mit Rechtswirkung gegenüber SHD erfolgt ansonsten nur bei besonderer Vereinbarung.
- Sind offensichtliche Mängel vorhanden, hat der Auftraggeber diese in der Annahmeerklärung konkret zu benennen. Unerhebliche Abweichungen von der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit berechtigen nicht zur Verweigerung der Erklärung. Die Verpflichtung zur Mängelbeseitigung im Rahmen der Nacherfüllung bleibt unberührt.
- Die Annahmeerklärung ist innerhalb von zwei Wochen nach Aufforderung abzugeben, andernfalls gilt sie als erfolgt. SHD wird zu Beginn dieser Frist auf diese Rechtsfolge hinweisen. Die Erklärung gilt ebenso als abgegeben, wenn der Auftraggeber die Vertragsgegenstände länger als zwei Wochen seit Überlassung regellos nutzt oder seine Billigung auf andere Weise ausdrückt, z.B. durch vorbehaltlose Zahlung der Vergütung.
- SHD wird gegebenenfalls zuvor dem Auftraggeber die Erfüllung der Leistungsmerkmale nach festgelegten Kriterien und mittels vom Auftraggeber bereitzustellender Testdaten und -szenarien in einem Testlauf nachweisen.
- Bei Teilleistungen erstreckt sich die Annahmeerklärung nicht auf solche Eigenschaften der Vertragsgegenstände, die erst im Zusammenhang mit späteren Lieferungen und Leistungen geprüft werden können. Sobald Teilleistungen oder Teilwerke vom Auftraggeber produktiv genutzt werden, gelten sie als akzeptiert bzw. abgenommen.
- Die Rügeobliegenheit des § 377 HGB bleibt von den vorstehenden Regeln unberührt.
- Für die Abnahme von abnahmebedürftigen Leistungen gilt § 8 Abs. 1 - 5 entsprechend.

§ 9 Eigentumsvorbehalt

- SHD behält sich das Eigentum an den gelieferten Gegenständen bis zum vollständigen Ausgleich aller bestehenden und zukünftigen Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Auftraggeber vor. SHD wird die Sicherheiten freigeben, wenn die durch den Eigentumsvorbehalt bestehenden Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um 20 % übersteigen.
- Bei Pfändungen, Beschlagnahmen oder sonstigen Verfügungen und Eingriffen Dritter hat der Auftraggeber SHD unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen und den Dritten auf den Eigentumsvorbehalt von SHD hinzuweisen.

§ 10 Preise, Zahlungen, Aufrechnung und Abtretung

- Soweit die Vertragspartner nicht Preise für Lieferungen und Leistungen individuell vereinbart haben, gilt stets die bei Lieferung und Leistung aktuelle Preisliste von SHD. Fahrtkosten, Spesen, Datenträger, Versand-, Telekommunikations- und andere Nebenkosten berechnet SHD stets nach der jeweils gültigen Preisliste. SHD übermittelt dem Auftraggeber die jeweils gültige Preisliste.
- Zu allen Preisen kommt die gesetzliche Mehrwertsteuer in der jeweils aktuellen gesetzlichen Höhe hinzu.
- SHD ist berechtigt, die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Preisliste durch eine neue Preisliste zu ersetzen bzw. die vereinbarten Vergütungen für Instandsetzung, Pflege oder Miete (§§ 3 und 4 der AGB) zu erhöhen, frühestens jedoch 12 Monate nach Vertragsschluss bzw. nach der letzten Erhöhung. Von diesem Recht kann mehrfach Gebrauch gemacht werden. Die jeweils neuen Preislisten bzw. Vergütungen gelten dann für die weitere Vertragsabwicklung und -abrechnung. Die Preiserhöhung wird dem Auftraggeber mit einer Frist von vier Wochen zum Monatsende schriftlich angekündigt. Beträgt die Preiserhöhung bei gleichem Leistungsumfang mehr als 5 % gegenüber der letzten Abrechnung für dieselbe Leistung, so kann der Auftraggeber den Vertrag außerordentlich mit Wirkung zum Eintritt der Preiserhöhung schriftlich kündigen. Diese Kündigung muss SHD eine Woche vor dem Erhöhungszeitpunkt zugegangen sein. Im Falle der Kündigung sind alle bis zur Vertragsbeendigung erbrachten Leistungen nach den alten Preisen abzurechnen.
- Zahlungen sind vorbehaltlich fester Zahlungstermine sofort nach Eingang der Rechnung ohne Abzug fällig und innerhalb von 14 Tagen vorzunehmen.
- Der Auftraggeber kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Zahlungen des Auftraggebers werden stets nach § 366 Abs. 2, § 367 BGB verrechnet. Ansprüche aus diesem Vertrag kann der Auftraggeber nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von SHD an Dritte abtreten. Ein Zurückbehaltungsrecht kann er nur auf Ansprüche aus diesem Vertrag stützen.

§ 11 Mängelhaftung

- SHD verspricht die fachgerechte und sorgfältige Durchführung des Vertrages. Dem Auftraggeber ist dabei bekannt, dass Software in der Regel nie ganz fehlerfrei ist. Software ist frei von Sachmängeln, wenn sie bei der Überlassung der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit entspricht. Darstellungen in Testprogrammen und öffentliche Äußerungen, insbesondere in Produkt- und Projektbeschreibungen, in der Werbung und im Internet, stellen keine Beschreibungen der Beschaffenheit der Leistung oder eine Garantie derselben dar; es sei denn auf diese wird vertraglich ausdrücklicher Bezug genommen. Maßgeblich sind allein die Angaben in der Preisliste, der Auftragsbestätigung sowie diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- Der Auftraggeber trifft im Rahmen des Zumutbaren alle erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation der Mängel. Er überlässt SHD im Mangelfall alle verfügbaren Informationen und unterstützt die Mängelbeseitigung im Rahmen seiner vertraglichen Mitwirkungspflichten.
- SHD kann einen Mangel zunächst durch Nacherfüllung (Nachbesserung oder Nachlieferung) beheben. Die Nacherfüllung bei Hardware erfolgt nach Wahl von SHD durch Instandsetzung oder Neulieferung, bei Softwareleistungen nach Wahl von SHD durch Überlassen eines neuen Programmstandes oder dadurch, dass SHD Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Nicht in jedem Fall ist durch Nachbesserung eine völlige Beseitigung der Softwarefehler möglich. Ein neuer Programmstand oder Ersatzhardware ist vom Auftraggeber auch dann zu übernehmen, wenn dies für ihn zu einem zumutbaren Anpassungsaufwand führt. SHD trägt nicht die zur Nachbesserung erforderlichen Transport- und Wegekosten.
- Falls die Nacherfüllung hinsichtlich eines bestimmten Mangels nach drei Versuchen trotz schriftlich gesetzter, angemessener Ausschlussfrist endgültig fehlschlägt, hat der Auftraggeber das Recht, die Vergütung angemessen herabzusetzen oder den Vertrag rückgängig zu machen. Bei Instandsetzungs- und Pflegeverträgen steht dem Auftraggeber statt der Herabsetzung der Vergütung ein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Für Schadensersatzansprüche gilt § 12. Andere Rechte des Auftraggebers aufgrund des Mangels, insbesondere Aufwendungsersatz für Mängelbeseitigung durch Dritte, Neulieferung und Vertragskosten, sind ausgeschlossen.
- Wird SHD bei Störungen tätig, die durch die Umgebung der vertragsgegenständlichen Software oder Hardware, deren Veränderung durch den Auftraggeber oder Bedienungsfehler hervorgerufen wurden, so stellt SHD den entstandenen Aufwand in Rechnung. Gleiches gilt, wenn der Auftraggeber seiner Rügepflicht nach § 377 HGB nicht nachgekommen ist.
- Mit Ausnahme der Fälle von Arglist und der Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit einer Sache oder einer auf die Herbeiführung eines bestimmten Erfolgs gerichteten

Leistung („Beschaffensgarantie“) verjähren Mängelansprüche in 12 Monaten ab Gefahrübergang. Weitere Mängelansprüche gleich welcher Art sind vorbehaltlich der in § 12 beschränkten Schadensersatzansprüche ausgeschlossen. Solche Schadensersatzansprüche verjähren gemäß § 12 Absatz 8.

§ 12 Sonstige Haftung

- Schadensersatzansprüche des Auftraggebers, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung sind ausgeschlossen, soweit nicht eine zwingende gesetzliche Haftung besteht, insbesondere nach dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit, wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, für Schäden, die auf die Erreichung des Vertragszwecks gefährdende, wesentliche Pflichtverletzungen oder auf die Verletzung von Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Vertragsdurchführung erst ermöglicht, zurückzuführen sind („Verletzung wesentlicher Vertragspflichten“), in Fällen von Arglist und bei Übernahme einer Garantie.
- Für die pünktliche und richtige Belieferung mit Daten über Produkte Dritter ist SHD ausschließlich auf die Vorlieferanten angewiesen. SHD kann deshalb für die rechtzeitige und richtige Belieferung mit solchen Daten nicht einstehen, sondern nur für die Wahrnehmung der eigenen Pflichten.
- Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet SHD nur, wenn der Auftraggeber sichergestellt hat, dass diese Daten aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltenen Datenbeständen mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind. Die Haftung ist auf den Wiederherstellungsaufwand beschränkt, es sei denn, die Datenverluste wurden von SHD vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt.
- Bei schuldhafter, aber nicht grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, bei grob fahrlässiger Verletzung sonstiger Pflichten durch Mitarbeiter oder Beauftragte von SHD, die nicht Organe oder leitende Angestellte sind, sowie bei Übernahme einer Garantie, die keine Beschaffensgarantie ist, ist der Schadensersatz auf vertragstypische, vorhersehbare Schäden begrenzt. In einer gesonderten Vereinbarung kann darüber hinaus die Haftungssumme für alle aus einem einzelnen Vertrag, aus einem gesamten Projekt oder der Geschäftsbeziehung als solcher resultierenden und nach dieser Regelung zu ersetzenden Schäden individuell begrenzt werden.
- In den in Absatz 4 Satz 1 genannten Fällen besteht keine Haftung für mittelbare Schäden, Folgeschäden oder entgangenen Gewinn.
- Soweit SHD nach diesen AGB oder aus sonstigen Gründen für einen Schaden haftet, ist diese Haftung beschränkt auf das dreifache des mit dem anspruchstellenden Kunden erzielten durchschnittlichen Jahresumsatzes; maßgeblich ist das Jahresmittel der in den letzten 36 Kalendermonaten vor Eintritt des Schadensfalles datierenden Kundenrechnungen. Höchstens haftet SHD bis zu einer Höhe von 1.000.000,- EUR.
- Soweit eine Versicherung von SHD für den Schaden entsteht, stellt SHD dem Auftraggeber die Versicherungszahlung in vollem Umfang zur Verfügung.
- In den in Absatz 4 Satz 1 genannten Fällen verjähren Schadensersatzansprüche des Auftraggebers nach 2 Jahren, gerechnet ab Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Auftraggeber vom Schadensereignis Kenntnis erlangt hat. Ohne Rücksicht auf die Kenntnis des Auftraggebers verjähren Schadensersatzansprüche jedoch spätestens nach 5 Jahren, gerechnet ab dem schädigenden Ereignis.
- Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter und der Personen, deren sich SHD zur Erfüllung ihrer Verbindlichkeiten bedient.

§ 13 Geheimhaltung und Verwahrung

- Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekannt werdenden Informationen und Unterlagen - auch nach Vertragsbeendigung - vertraulich zu behandeln. Die Vertragspartner verwahren und sichern diese Gegenstände so, dass Missbrauch durch Dritte ausgeschlossen ist.
- Jede Partei ist verpflichtet, Unterlagen und Dokumente, welche sie zum Zwecke der Vertragserfüllung von der anderen Vertragspartei erhalten hat, auf Verlangen an diese zurückzugeben. Ein Zurückbehaltungsrecht ist insoweit ausgeschlossen.
- Mitarbeiter der Vertragspartner und an der Vertragsdurchführung beteiligte Dritte, die Zugang zu den in Absatz 1 genannten Gegenständen haben, sind schriftlich über die Geheimhaltungspflicht zu belehren. Für die Mitarbeiter des Auftraggebers gilt dies auch hinsichtlich der Rechtsverhältnisse an der Software und den Befugnissen des Auftraggebers gemäß § 5.

§ 14 Vertragsbeendigung

- Jede Kündigung oder Rücktrittserklärung bedarf der Schriftform.
- Eine Kündigung aus wichtigem Grund ist zuvor unter Angabe des Grundes und Setzen einer angemessenen Frist zur Beseitigung des Grundes schriftlich anzudrohen, es sei denn, ein weiteres Zuwarten ist nicht zumutbar. Wichtige Gründe für eine Kündigung sind unter anderem:
 - Zahlungsverzug über drei Monate;
 - Verletzung der dem Auftraggeber obliegenden Pflichten, insbesondere §§ 6, 13;
 - wenn gegen den Auftraggeber ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird.
- Bei Dauerschuldverhältnissen hat SHD ein außerordentliches Kündigungsrecht unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Monatsende, wenn Technologie (Hard-/Software), die SHD von einem Vorlieferanten oder anderen Dienstleister bezieht,
 - von diesem Dritten nicht mehr weiterentwickelt oder nicht mehr an SHD geliefert wird, oder
 - nicht mehr auf fortgeschrittener Hardware oder mit aktueller Betriebs- und sonstiger Software lauffähig ist, oder
 - einem Rahmenvertrag der SHD mit dem Dritten unterworfen ist, den der Dritte kündigt hat.
 SHD muss die Kündigung innerhalb von sechs Monaten nach ihrer Mitteilung an den Auftraggeber, dass eine der vorgenannten Voraussetzungen vorliegt, erklären.
- Für den Fall, dass die Warenkreditversicherung für die Durchführung des Vertrages verweigert wird, steht SHD ein besonderes Rücktrittsrecht zu, welches binnen zwei Wochen nach Mitteilung durch die Versicherung ausgeübt werden kann.
- Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Auftraggeber zur Rückgabe sämtlicher Vertragsgegenstände sowie der vollständigen überlassenen Dokumentation und sonstiger Unterlagen verpflichtet. Die ordnungsgemäße Rückgabe umfasst auch die vollständige Löschung und Vernichtung sämtlicher gegebenenfalls vorhandener Kopien. SHD kann auf die Rückgabe verzichten und die Löschung des Programms sowie die Vernichtung der Dokumentation anordnen.

§ 15 Schlussbestimmungen

- Nebenabreden und Änderungen von den Verträgen bedürfen der Schriftform. Das Schriftformerfordernis gilt auch für die Aufhebung der Schriftform. Für die Wahrung der Schriftform genügt eine bestätigte E-Mail.
- Erfüllungsort ist der Sitz von SHD.
- Ist der Auftraggeber Kaufmann oder einem solchen gleichgestellt, ist für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten Adernach der Gerichtsstand.
- Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des UN-Kaufrechts wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Alle vorherigen AGB verlieren hiermit ihre Gültigkeit.