

A. Allgemeine Vertrags- und Geschäftsbedingungen

§ 1 Vertragspartner

- (1) Vertragspartner im Zusammenhang mit der Anwendung dieser Allgemeinen Vertrags- und Geschäftsbedingungen sowie der besonderen Vertrags- und Geschäftsbedingungen (nachfolgend zusammen: „Allgemeine Geschäftsbedingungen“) sind die jeweilige Gesellschaft des SHD-Konzerns (nachfolgend: „SHD“) und der Auftraggeber oder Kunde (nachfolgend: „Kunde“), gemeinsam auch „Vertragsparteien“ oder „Parteien“ genannt.
- (2) Kunde von SHD im Sinne dieser AGB können ausschließlich Unternehmer i. S. d. § 14 BGB sein.

§ 2 Geltung der Vertragsbedingungen

- (1) Diese AGB finden Anwendung auf folgende Gesellschaften des SHD-Konzerns:
 - (a) SHD AG,
 - (b) SHD Group Holding GmbH,
 - (c) SHD Holding GmbH,
 - (d) SHD Einzelhandelssoftware GmbH,
 - (e) SHD Kreative Planungs-Systeme GmbH,
 - (f) SHD Technologie und Service GmbH,
 - (g) gff Finanz- und Personalwirtschaftssysteme GmbH,
 - (h) SHD KPS Nordic ApS,
 - (i) Cogito Retail GmbH & Co. KG.

Weitere Einzelheiten über die Gesellschaften des SHD-Konzerns finden sich unter „www.shd.de“.

- (2) Von diesen AGB abweichende Regelungen oder Geschäftsbedingungen werden nur dann zum Gegenstand der vertraglichen Vereinbarung zwischen dem Kunden und SHD, wenn SHD diese schriftlich vorab bestätigt und schriftlich anerkannt hat. Dies gilt auch, wenn SHD abweichenden Geschäftsbedingungen des Kunden nicht ausdrücklich widerspricht, selbst wenn diese Angebotsauflösungen, Bestellungen bzw. Annahmeerklärungen des Kunden beigefügt sind oder SHD in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen Geschäftsbedingungen abweichender Bedingungen des Kunden, Lieferungen vorbehaltlos ausführt und/oder die vertragsgegenständliche Leistung vorbehaltlos erbringt.
- (3) Diese AGB finden ferner Anwendung auf alle zukünftigen Bestellungen, Aufträge und sonstigen Vereinbarungen der Parteien, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden oder hierauf nicht nochmals hingewiesen wird, es sei denn, die Parteien vereinbaren schriftlich etwas anderes.
- (4) Für den Fall von Unklarheiten oder Widersprüchen zwischen der deutschsprachigen Version dieser AGB und Übersetzungen in andere Sprachen hat die deutsche Version Vorrang.

§ 3 Vertragsgegenstand

- (1) Der Vertrag zwischen den Parteien, mithin die gegenseitigen Rechte und Pflichten sowie die jeweils geschuldeten Leistungen der Parteien setzen sich aus den folgenden Dokumenten zusammen:
 - (a) den Bestimmungen dieser AGB;
 - (b) dem Auftrag;
 - (c) den jeweiligen Produkt- und Leistungsbeschreibungen (nachfolgend: „Leistungsbeschreibungen“) eines Leistungsbildes von SHD, sowie
 - (d) den jeweiligen besonderen Vertrags- und Geschäftsbedingungen.
- (2) „Auftrag“ („Auftragsbestätigung“ oder „Bestellschein“) bezeichnet das Dokument, in dem die Details des Vertragsverhältnisses (insbesondere kaufmännische Details) von SHD zusammengefasst sind und die jeweiligen vertraglichen Leistungsbilder sowie ggf. der Beginn und das Ende des jeweiligen Vertragsverhältnisses genannt werden.
- (3) Sofern die Leistungsbeschreibungen dem Auftrag nicht beigefügt sind, genügt der Verweis auf die Website (www.shd.de/Leistungsbeschreibungen), auf der die entsprechende Leistungsbeschreibung jederzeit abrufbar ist. In diesem Fall werden die Leistungsbeschreibungen auch ohne Aushändigung in Papierform zum Bestandteil der vertragsgegenständlichen Leistungen.
- (4) Im Falle von Widersprüchen zwischen den Angaben in den Leistungsbeschreibungen oder einem Auftrag auf der einen und den Bestimmungen dieser AGB auf der anderen Seite, gehen die Regelungen in der Leistungsbeschreibung bzw. im Auftrag vor.
- (5) Wenn im Zusammenhang mit dem Leistungsbild eine Dokumentation oder ein Bedienungshandbuch geschuldet wird, genügt dies in elektronischer Form.
- (6) SHD ist berechtigt, für die vertragsgegenständlichen Leistungen, jederzeit ganz oder teilweise Subunternehmer einzusetzen.

§ 4 Vertragsabschluss

- (1) Angebote von SHD sind grundsätzlich unverbindlich und freibleibend. Dies gilt nur dann nicht, wenn sie eine Bindungs- und Annahmefrist ausdrücklich enthalten oder das entsprechende Schreiben ausdrücklich als „verbindliches Angebot“ gekennzeichnet ist.
- (2) Soweit die Vertragsparteien nichts anderes schriftlich vereinbaren, kommt der Vertrag
 - (a) mit Zugang des Auftrags („Auftragsbestätigung“) beim Kunden - wobei die Auftragsbestätigung auch ohne Unterschrift von SHD gültig ist oder
 - (b) zum Zeitpunkt des auf dem Auftrag („Auftragsbestätigung“) genannten Vertragsbeginns oder

- (c) mit der Annahme des „verbindlichen Angebots“ von SHD (schriftlich, per Fax oder E-Mail) durch den Kunden, spätestens jedoch,
- (d) mit Bereitstellung und/oder Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch SHD oder
- (e) für den Fall des Abschlusses eines beidseitig unterschriebenen Vertrages (z. B. Kombivertrag), mit dem dort genannten Datum, zustande. Einzelheiten ergeben sich aus dem Auftrag.
- (3) Der Kunde hat vor Annahme eines Angebots oder der Erteilung eines Auftrages an SHD stets eigenverantwortlich zu prüfen, ob die jeweiligen Leistungsbilder und vertragsgegenständlichen Leistungen seinen individuellen, technischen, wirtschaftlichen und betrieblichen Bedürfnissen und Anforderungen entsprechen. Der Kunde hat sich hierzu von den systemseitigen Mindestanforderungen, die zum Betrieb und Einsatz der Produkte und vertragsgegenständlichen Leistungen von SHD auf Seiten des Kunden erfüllt sein müssen, vorab zu informieren.
- (4) Die in diesen AGB, dem Auftrag oder den Leistungsbeschreibungen von SHD enthaltenen technischen Daten, Spezifikationen oder Leistungszusagen verstehen sich ausschließlich als Beschaffungsangaben i. S. § 434 Abs. 1 S. 1 BGB und stellen keine (selbstständige) Garantie oder Beschaffungsgarantie dar.
- (5) „Leistungsbeschreibung“ i. S. d. AGB bezeichnet das Dokument, in dem die technischen Details, funktionale Inhalte, der Umfang und Qualität der Leistung beschrieben werden, die von SHD im Rahmen des Leistungsbildes zu erbringen sind. Daneben beinhaltet die Leistungsbeschreibung Vorgaben, Bedingungen und Details für den Einsatz der vertragsgegenständlichen Leistung (z. B. Hardware und Software) sowie Details über Service Level (SLA), besondere Mitwirkungs- und Beistellpflichten des Kunden.

§ 5 Allgemeine Pflichten und Obliegenheiten des Kunden

- (1) Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen bedarf der engen Kooperation zwischen SHD und dem Kunden. Die Parteien werden sich daher über alle Umstände aus ihrer Sphäre informieren, die Auswirkung auf die vertragsgegenständlichen Leistungen oder den ordnungsgemäßen Betrieb der Vertragsparteien haben können.
- (2) Vereinbarte Termine verschieben sich in dem, aufgrund einer unterlassenen Mitwirkungs- und Beistelleistung erforderlichen angemessenen Umfang, sofern SHD den Kunden über die mangelhafte Mitwirkung rechtzeitig vorher informiert hat. Die Verlängerung wird berechnet nach der Dauer der nicht vertragsgemäßen Mitwirkung oder Beistellung, zuzüglich einer angemessenen Wiederanlaufzeit.
- (3) Der Kunde hat SHD Ansprechpartner zu benennen, die während der Durchführung des Vertrages und der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen rechtlich, wie technisch verbindliche Entscheidungen treffen und Erklärungen abgeben können. Diese haben für den Austausch notwendiger Informationen zur Verfügung zu stehen und bei den für die Vertragsdurchführung notwendigen Entscheidungen mitzuwirken.
- (4) Mangels einer anderweitigen vertraglichen Vereinbarung (schriftlich, per Fax oder E-Mail) oder Regelung innerhalb einer Leistungsbeschreibung schuldet SHD weder die Datensicherung noch eine Datenwiederherstellung. Insoweit ist es die Obliegenheit des Kunden, für die regelmäßige Sicherung und Wiederherstellbarkeit seiner Daten zu sorgen.

§ 6 Preise, Vergütung und Fälligkeit

- (1) Die Preise und die Höhe der Vergütungen („Entgelte“) von SHD für die vertragsgegenständlichen Leistungen sind im jeweiligen Auftrag geregelt.
- (2) Fahrtkosten, Spesen, Datenträger-, Versand-, Telekommunikations- und andere Nebenkosten ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot oder werden von SHD gesondert in Rechnung gestellt.
- (3) Alle Preise und Entgelte verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer in der jeweils am Tag der Rechnungsstellung gültigen Höhe.
- (4) In dem Rechnungsbetrag ist die gemäß § 54 UrhG geschuldete Urhebervergütung enthalten.
- (5) Zahlungsforderungen von SHD sind sofort nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug fällig und innerhalb von zehn (10) Tagen nach Rechnungsdatum zu begleichen, es sei denn, SHD weist auf der Rechnung eine andere Zahlungsfrist aus oder es besteht hierüber eine gesonderte Vereinbarung (schriftlich, per Fax oder E-Mail) zwischen den Parteien.
- (6) SHD kann dem Kunden Rechnungen und Zahlungserinnerungen auf elektronischem Weg stellen und übermitteln.
- (7) Mangels einer anderslautenden Regelung (schriftlich, per Fax oder E-Mail) trägt der Kunde alle Zölle und Steuern, die von einer National-, Bundes-, Staats- oder Ortsbehörde im Zusammenhang mit diesem Vertrag (insbesondere bei der Ausfuhr von Software oder deren ganz oder teilweisen Nutzung außerhalb des ursprünglichen Erwerbslandes) erhoben werden, ausgenommen alle Steuern für Umsätze, Einkünfte oder Gewinne von SHD.
- (8) SHD ist berechtigt, die Vergütung für das jeweils beauftragte Leistungsbild zu ändern. Die Änderung darf jedoch frühestens nach 12 Monaten nach Vertragsschluss oder nach der letzten Vergütungserhöhung erfolgen. Der Änderungszeitpunkt und die Höhe der Anpassung ist dem Kunden dreißig (30) Tage vorher (schriftlich, per Fax oder E-Mail) mitzuteilen. Der Kunde hat das Recht, den Vertrag vorzeitig unter Einhaltung der vereinbarten Form auf den Zeitpunkt der Vergütungsänderung zu kündigen, wenn die Preisänderung bzw. Anpassung zu einer Erhöhung der Vergütung um mehr als 5 % führt.

§ 7 Verzug

- (1) Leistet der Kunde nicht innerhalb von zehn (10) Tagen nach dem ausgewiesenen Rechnungsdatum (für die fristgemäße Zahlung ist der Eingang am Konto von SHD maßgebend), bzw. nicht innerhalb der in der Rechnung ausgewiesenen oder in einer gesonderten Vereinbarung (schriftlich, per Fax oder E-Mail) zwischen den Parteien getroffenen Zahlungsfrist oder ist keine Abbuchung von dessen Konto möglich, gerät er ohne weitere Mahnung in Verzug.
- (2) Im Falle des Verzugs ist SHD berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen geltend zu machen. Das Recht von SHD, einen höheren Verzugschaden nachzuweisen und geltend zu machen, bleibt unberührt.
- (3) Sofern der Kunde mit der Zahlung einer Rechnung unbegründet mehr als vier (4) Wochen seit der Rechnungsfälligkeit in Rückstand gerät, ist SHD berechtigt, nach einer schriftlichen Androhung mit einer Nachfristsetzung von mindestens vierzehn (14) Tagen, bis zur Zahlung die Erbringung der geschuldeten vertragsgegenständlichen Leistungen zurückzuhalten bzw. einzustellen.

§ 8 Sach- und Rechtsmängel

- (1) SHD gewährleistet, dass die Vertragsgegenstände die vereinbarte Beschaffenheit aufweisen und dass der Nutzung der Vertragsgegenstände im vertraglichen Umfang keine Rechte Dritter entgegenstehen.
- (2) Im Rahmen der Mängelhaftung wird SHD selbst oder von SHD beauftragte Dritte zunächst versuchen, den Fehler („Mangel“) zu beheben, bzw. beheben zu lassen. Hierzu überlässt SHD nach eigener Wahl dem Kunden entweder einen neuen, mangelfreien Vertragsgegenstand oder beseitigt den Mangel. Als Mangelbeseitigung gilt auch, wenn SHD dem Kunden vorübergehende Lösungen zur Verfügung stellt, die den Mangel beheben („Workaround“).
- (3) SHD hat das Recht auf zwei (2) Nacherfüllungsversuche. Schlagen zwei (2) Nacherfüllungsversuche fehl, ist der Kunde berechtigt, eine angemessene Nachfrist (mindestens von 30 Tage) zur Mängelbeseitigung zu setzen. Der Kunde hat hierbei ausdrücklich schriftlich darauf hinzuweisen, dass, sofern die Nachbesserung binnen angemessener Frist nicht erfolgreich durchgeführt wird, der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder Minderung sowie Schadensersatz nach den gesetzlichen Vorschriften geltend machen wird.
- (4) Im Falle von Rechtsmängeln wird SHD auf eigene Kosten und nach eigener Wahl,
 - (a) dem Kunden das Recht verschaffen, den Vertragsgegenstand, der die Verletzung begründet, zu nutzen;
 - (b) den Vertragsgegenstand, der die Verletzung begründet, abändern und abwandeln, um die Verletzung zu beseitigen oder
 - (c) den Vertragsgegenstand, welcher die Verletzung begründet, ersetzen.
- (5) Ein Mangel oder eine Funktionsbeeinträchtigung, die aus Umgebungsbedingungen, Fehlbedienung oder aus Nichtbefolgung von Bedienungsanweisungen oder technischen Vorgaben durch den Kunden resultiert, ist kein von SHD zu vertretender Mangel. Rechte des Kunden wegen Mängeln sind danach insbesondere ausgeschlossen, wenn diese darauf zurückzuführen sind, dass der Kunde die Vertragsgegenstände
 - (a) verändert hat oder
 - (b) durch Dritte verändern ließ oder
 - (c) entgegen der technischen Vorgaben und Anforderungen des Herstellers oder von SHD verwendet hat
 - (d) nicht upgedatet (Software) hat
 - (e) nicht den erforderlichen Wartungsmaßnahmen unterzogen hat,
 es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel schon im Zeitpunkt der Überlassung im Falle (a) bis (c) vorlag.
- (6) Ein unberechtigtes Mangelbeseitigungsverlangen des Kunden nach § 439 Abs. 1 BGB berechtigt SHD zur Geltendmachung des hieraus entstehenden Schadens, wenn der Kunde erkannt oder fahrlässig nicht erkannt hat, dass ein Mangel des Vertragsgegenstandes nicht vorliegt und die Ursache für den vermeintlichen Mangel im Verantwortungsbereich des Kunden liegt.
- (7) Die Verjährung für Ansprüche aus Sachmängeln beträgt - außer im Fall von Schadensersatzansprüchen - 12 Monate. Schadensersatzansprüche aufgrund von Sachmängeln mit Ausnahme von Ansprüchen wegen vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten sowie von Ansprüchen aufgrund von Schäden an Leben, Körper und Gesundheit verjähren ebenfalls in 12 Monaten. Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz bleiben von dieser Regelung unberührt.
- (8) Die Verjährung hinsichtlich von Rechtsmängeln beginnt zu dem Zeitpunkt, zu dem ein Dritter Ansprüche wegen Rechtsmängeln gegenüber dem Kunden geltend macht oder der Kunde sonst von dem Rechtsmangel erfährt. Die Verjährungsfrist beträgt sechs (6) Monate.

§ 9 Haftung

- (1) Die Vertragspartner haften einander nach den allgemeinen gesetzlichen Vorschriften, soweit sich aus den nachfolgenden Regelungen nicht etwas anderes ergibt. Diese Bestimmungen gelten für alle Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, soweit nicht anderweitig schriftlich geregelt.
- (2) Die Parteien haften einander stets
 - (a) für selbst, sowie von den gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, sowie
 - (b) nach dem Produkthaftungsgesetz und
 - (c) bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, die eine Partei, deren gesetzliche Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben oder
 - (d) bei Arglist oder einer zugesicherten Eigenschaft.

- (3) SHD, deren gesetzliche Vertreter und Erfüllungsgehilfen haften nicht bei leichter Fahrlässigkeit. Dies gilt nur dann nicht, wenn es sich um eine schuldhaft Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten handelt. Wesentliche Vertragspflichten sind Pflichten von SHD, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des jeweiligen Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde im Rahmen der Erbringung der jeweiligen vertragsgegenständlichen Leistungen regelmäßig vertrauen darf, mithin also Pflichten, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährden würde. In diesem Fall ist die Haftung von SHD jedoch auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden begrenzt. Der Höhe nach ist der Schadensersatzanspruch pro Schadensfall mangels einer anderslautenden schriftlichen Vereinbarung jedoch insgesamt auf max. EUR 1.000.000,00 begrenzt.
- (4) Eine weitergehende Haftung von SHD besteht nicht. Die vorgenannten Bestimmungen gelten auch für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen oder für sonstige Folgeschäden.
- (5) Die Haftung von SHD im Falle von Datenverlust oder Datenwiederherstellung ist in jedem Fall der Höhe nach begrenzt und zwar auf den Schaden, der auch bei regelmäßiger und sachgemäßer Datensicherung durch den Kunden eingetreten wäre.
- (6) Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von SHD.

§ 10 Höhere Gewalt

- (1) In den Fällen, in denen einem Vertragspartner die Erbringung einer vertragsgegenständlichen Leistung, Mitwirkungs- oder Beistelleistung auf Grund höherer Gewalt nicht möglich oder zumutbar ist, bestehen keine Schadensersatz- oder sonstigen Ansprüche oder Rechte (einschließlich Gestaltungsrechte, Einwendungen oder Einreden) des jeweils anderen Vertragspartners. Der von der Einwirkung der höheren Gewalt jeweils betroffene Vertragspartner wird jedoch alles in seinen Kräften Stehende tun, um die Auswirkungen des Ereignisses höherer Gewalt für den jeweils anderen Vertragspartner und die ihm obliegende vertragsgegenständliche Leistung, Mitwirkungs- oder Beistelleistungen so gering und so kurz wie möglich zu halten und gleichzeitig die eigene Leistungsfähigkeit so weit wie möglich aufrecht zu erhalten.
- (2) Der von einem Ereignis höherer Gewalt betroffene Vertragspartner hat unverzüglich nach Wegfall der Einwirkung höherer Gewalt diejenigen vertragsgegenständlichen Leistungen, Mitwirkungs- oder Beistelleistung vertragsgemäß nachzuholen, an deren Erbringung er durch und während der Einwirkung höherer Gewalt verhindert war.
- (3) Als höhere Gewalt gilt jedes von keinem Vertragspartner zu vertretende und auch nicht durch äußerste vernünftigerweise zu erwartende Sorgfalt abwendbare Ereignis, das den jeweils betroffenen Vertragspartner an der vertragsgemäßen Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen, Mitwirkungs- oder Beistelleistungen ganz oder teilweise hindert, insbesondere Naturereignisse, Fälle der Brandstiftung, Vandalismus, Einbruch, Sabotage, Streiks oder rechtmäßige Aussperrungen sowie mit diesen vergleichbaren Sachverhalten.

§ 11 Änderung von Leistungen

- (1) Die Parteien sind sich der Tatsache bewusst, dass sich Änderungen von Leistungsmengen sowie des Leistungsspektrums ergeben können, die sich nicht über eine bestehende Preisposition im Leistungsbild vorab abschließend abbilden lassen. Daneben kann sich die Notwendigkeit ergeben, kurzfristig auf Änderungswünsche des Kunden einzugehen und z. B. die technischen Vorgaben anzupassen, zu erweitern oder zu ergänzen („Leistungsänderung“). Den Parteien ist hierbei bewusst, dass es sich bei der Möglichkeit einer nachträglichen Änderung, Ergänzung und/oder Anpassung der bestehenden Leistungen um eine Vertragsänderung handelt, die grundsätzlich nur einvernehmlich geschlossen werden kann. Ein Rechtsanspruch auf eine solche Änderung, Ergänzung und/oder Anpassung der bestehenden Leistungen ergibt sich für keine Partei.
- (2) Leistungsänderungsverfahren
 - (a) Wünscht der Kunde von SHD Änderungen oder Ergänzungen der vertragsgegenständlichen Leistung, wird der Kunde SHD (schriftlich, per Fax oder E-Mail) unter Angabe der gewünschten Änderungen oder Ergänzungen sowie aller weiteren vom Kunden gewünschten Konditionen hierüber informieren („Service/Change Request“) und zur Abgabe eines entsprechenden Angebots für deren Umsetzung auffordern. Entsprechendes gilt, falls SHD eine Änderung oder Ergänzung des Inhalts und/oder Umfang ihrer Leistungen vorschlagen und dem Kunden anbieten möchte.
 - (b) Der Service/Change Request des Kunden muss mindestens folgende Angaben enthalten:
 - (i) Beschreibung der gewünschten Änderung;
 - (ii) Beschreibung der Umstände und Hintergründe, die im Hinblick auf die gewünschte Änderung zu beachten sind;
 - (iii) Dringlichkeit der gewünschten Änderung.
 - (c) SHD wird in diesem Fall die Realisierung einer gewünschten Leistungsänderung prüfen und im Rahmen der zur Verfügung stehenden betrieblichen Personalkapazitäten sowie in Absprache mit dem Kunden ein schriftliches Angebot über die Erfüllung der im Service/Change Request spezifizierten Änderungen, einschließlich einer hierfür gegebenenfalls zu zahlenden (Zusatz-) Vergütung sowie des Zeitplans für die Realisierung unterbreiten. Andernfalls wird SHD dem Kunden mitteilen, welche der erforderlichen Informationen fehlen oder unzureichend sind, um ein solches Angebot zu erstellen.

- (d) Zugleich wird SHD mitteilen, inwieweit sich aufgrund des Service/Change Requests Auswirkungen auf zuvor festgelegte Zeitpunkte (z.B. für Teil- und/oder Gesamtabnahmen), Vertragslaufzeiten oder Produkt-/Leistungsbeschreibungen ergeben. Die Parteien haben ggf. eine Verschiebung von diesen Zeitpunkten oder die Anpassung von sonstigen vertragsgegenständlichen Leistungen zu vereinbaren. Erst dann kann eine Einigung über die Durchführung des Service/Change Requests zustande kommen.
 - (e) Bei mehreren jeweils anhängigen Service/Change Requests werden die Vertragsparteien erforderlichenfalls rechtzeitig deren Priorisierung vereinbaren, um Engpässe zu vermeiden.
 - (f) Im Falle der Einigung der Vertragspartner über einen Service/Change Request, bzw. der Annahme des Angebots durch den Kunden, schließen sie eine schriftliche Änderungsvereinbarung oder halten das Ergebnis der Änderung anderweitig (schriftlich, per Fax oder E-Mail) fest.
- (3) Kommt keine Einigung über den Service/Change Request zustande, schuldet keine der Parteien die hierfür vorgesehenen Leistungen.

§ 12 Laufzeit und Kündigung

- (1) Die Laufzeit und der Beginn des jeweiligen Vertragsverhältnisses sind im Auftrag oder der Leistungsbeschreibung von SHD geregelt. Für den Beginn der Laufzeit gelten die Bestimmungen über den „Vertragsabschluss“ in diesen AGB entsprechend.
- (2) Mangels anderweitiger Vereinbarung (z.B. im Auftrag oder in der Leistungsbeschreibung) zwischen den Parteien gilt für alle Verträge eine Mindestvertragslaufzeit von 36 Monaten. Während dieser Zeit ist eine ordentliche Kündigung beiderseitig ausgeschlossen.
- (3) Für den Fall, dass die Vertragsparteien für ein Leistungsbild eine bestimmte (Mindest-)Vertragslaufzeit und/oder entsprechende Kündigungsfristen vereinbaren, ist dies frühestens zu dem Zeitpunkt möglich, in dem die Laufzeit in dem jeweiligen Leistungsbild, bzw. der Leistungsbeschreibung endet. Sonstige bestehende Vertragsverhältnisse und laufende Vertragsbeziehungen bleiben hiervon unberührt und gelten bis zu einer entsprechenden Kündigung des jeweils betroffenen Leistungsbildes weiter.
- (4) Mangels anderweitiger Vereinbarung (schriftlich, per Fax oder E-Mail) zwischen den Parteien verlängert sich der Vertrag über die vertragsgegenständlichen Leistungen um jeweils ein (1) weiteres Jahr, wenn der Vertrag oder das jeweilige Leistungsbild nicht vor Ablauf des vereinbarten Vertragsendes mit einer Frist von drei (3) Monaten gekündigt wird.
- (5) Das Recht der Parteien, den Vertrag wegen eines wichtigen Grundes außerordentlich, ohne Einhaltung einer Frist, zu kündigen, bleibt unberührt, wenn ihnen die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses nicht weiter zuzumuten ist. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:
 - (a) Der Kunde ist mit fälligen Zahlungen mit mehr als drei (3) Monaten in Verzug;
 - (b) eine der Parteien gerät in Vermögensverfall oder sonstige Umstände lassen bei vernünftiger Wertung die Zahlungsunfähigkeit befürchten. Hier- von ist insbesondere auszugehen, wenn für eine Partei ein Insolvenzverfahren beantragt oder mangels Masse abgelehnt worden ist oder es ist eine Löschung oder Liquidation im Handelsregister beantragt oder eingetragten worden;
 - (c) eine der Vertragsparteien verstößt auch nach vorheriger schriftlicher Abmahnung erneut gegen elementare Pflichten des Vertrages.
- (6) SHD hat darüber hinaus ein außerordentliches Kündigungsrecht unter Einhaltung einer Frist von drei (3) Monaten zum Monatsende, wenn die Technologie (Hard-/Software), die SHD von einem Vorlieferanten, Softwarehersteller oder anderen Dienstleistern bezieht,
 - (a) von diesen Dritten nicht mehr weiterentwickelt oder nicht mehr an SHD geliefert wird oder
 - (b) nicht mehr auf fortgeschrittener Hardware oder mit aktueller Betriebs- und sonstiger Software lauffähig ist oder
 - (c) einem Rahmenvertrag, welchem SHD mit dem Dritten unterworfen ist, den der Dritte gekündigt hat.
- (7) Alle Kündigungen bedürfen stets der Schriftform.

§ 13 Auditrecht von SHD

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, dem Rechteinhaber, SHD oder einem von diesen beauftragten, sachverständigen Dritten zu gestatten, auf Verlangen des Rechteinhabers oder von SHD die vertragsgemäße Nutzung von Software durch den Kunden in Übereinstimmung mit den vertraglichen Bestimmungen zu prüfen (z. B. Übereinstimmung von Anzahl erworbener Nutzungsrechte („Lizenzen“) mit der Anzahl tatsächlicher Nutzer). Der Kunde wird dabei mit dem Rechteinhaber, SHD oder deren Beauftragten bei der Durchführung einer solchen Prüfung kooperieren, insbesondere den Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten und den Zugriff auf die IT-Infrastruktur im erforderlichen Umfang ermöglichen.
- (2) SHD wird eine derartige Prüfung und deren Umfang mit angemessener Frist (schriftlich, per Fax oder E-Mail) ankündigen. Die Prüfung wird so erfolgen, dass die betrieblichen Abläufe des Kunden möglichst wenig beeinträchtigt werden.
- (3) Dieses Auditrecht kann bis zwei (2) Jahre nach Vertragsbeendigung in Anspruch genommen werden.

§ 14 Abnahme

- (1) Wenn und soweit die vertragsgegenständliche Leistung Gegenstand einer Abnahme ist, gilt folgendes:

- (a) Gegenstand der Abnahme ist die Funktionsfähigkeit der jeweils geschuldeten Leistung unter Berücksichtigung der vertraglich vereinbarten Anforderungen.
 - (b) Die technischen Eigenschaften, Beschreibung und Details der Anforderungen ergeben sich aus dem Auftrag oder werden vorab von den zuständigen Projektleitern festgelegt.
- (2) Sofern im Auftrag nicht abweichend geregelt, setzt die Abnahme stets eine Funktionsprüfung voraus. Die Funktionsprüfung ist erfolgreich, wenn die vereinbarten Anforderungen erfüllt sind.
- (3) Während der Funktionsprüfung wird der Kunde SHD sämtliche auftretenden Abweichungen von den geforderten Anforderungen unverzüglich mitteilen (schriftlich, per Fax oder E-Mail). Ist die Funktionsprüfung erfolgreich, ist die Abnahme unverzüglich zu erklären.
- (4) Die Funktionsprüfung ist dann erfolgreich, wenn entweder keine oder nur unwesentliche Mängel vorliegen oder sämtliche Abnahmekriterien vorliegen. Erklärt der Kunde nicht fristgerecht die Abnahme, kann SHD eine angemessene Frist zur Abnahme setzen. Die vertraglich geschuldete Leistung gilt als abgenommen, wenn der Kunde weder die Abnahme erklärt (schriftlich, per Fax oder E-Mail) noch SHD darlegt (schriftlich, per Fax oder E-Mail), welche Mängel noch zu beseitigen sind. Auf diese Rechtsfolge wird der Kunde bei Fristsetzung hingewiesen.
- (5) Das Recht von SHD, Leistungen auf Basis von "time-and-material" bereits vor der erfolgten Abnahme in Rechnung zu stellen und deren Zahlung gegen Nachweis der geleisteten Arbeiten zu verlangen, bleibt unberührt.

§ 15 Geheimhaltung

- (1) Die Vertragspartner werden alle vertraulichen Informationen und Betriebsgeheimnisse des jeweils anderen, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses oder bei Vertragsanbahnung zur Kenntnis gelangt sind, zeitlich unbegrenzt vertraulich behandeln und nur für Zwecke der Durchführung des jeweiligen Vertrages verwenden und sämtliche Informationen betreffend die jeweils andere Partei als Geschäftsgeheimnis i. S. d. § 2 des Gesetzes zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen (GeschGehG) anerkennen. Zu den Geschäftsgeheimnissen von SHD gehören auch die Vertragsgegenstände (insbesondere Quellcodes von Software) und die nach diesem Vertrag erbrachten Leistungen.
- (2) Die Vertragspartner werden diese Verpflichtungen auch ihren Mitarbeitern und eventuell eingesetzten Dritten auferlegen und dafür sorgen, dass die Vertragsgegenstände Mitarbeitern und Dritten nur zugänglich gemacht werden, soweit dies zur Ausübung der eingeräumten Nutzungsbefugnisse erforderlich ist.
- (3) Die Verpflichtungen zur Geheimhaltung gelten nicht, wenn
 - (a) SHD für den konkreten Einzelfall der Weitergabe der vertraulichen Informationen vorher schriftlich zugestimmt hat;
 - (b) der Kunde die vertraulichen Informationen vor dem Abschluss dieser Vereinbarung von einem Dritten erlangt hat oder danach ohne Verletzung dieser Vereinbarung von einem Dritten erlangt, sofern der Dritte jeweils rechtmäßig in den Besitz der Informationen gelangt ist und durch die Weitergabe nicht gegen eine ihn bindende Vertraulichkeitsverpflichtung verstößt oder
 - (c) die Informationen der Öffentlichkeit vor der Mitteilung bekannt oder allgemein zugänglich waren.
- (4) Die informationsweitergebende Partei trägt jeweils die Beweislast für das Vorliegen einer Ausnahme von der Verpflichtung zur Geheimhaltung.
- (5) Die Vertragspartner verpflichten sich, ohne vorherige schriftliche Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners keine öffentlichen Erklärungen (Pressemitteilungen, etc.) abzugeben oder sonstige Informationen zu offenbaren bzw. zu publizieren, die in Verbindung mit diesem Vertrag stehen.
- (6) SHD hat jedoch bis zum Widerruf des Kunden das Recht, den Kunden als Referenz zu nennen.

§ 16 Compliance

- (1) Die Vertragsparteien verpflichten sich, nur im Rahmen der jeweils geltenden Gesetze zu handeln und die geltenden Gesetze zu beachten.
- (2) Die Vertragsparteien verpflichten sich ausdrücklich und stellen sicher, dass weder sie noch deren Mitarbeiter und andere von ihnen Beauftragte verbotene Handlungen begehen oder Dritte zu diesen Handlungen anstiften oder hierzu Beihilfe leisten. Zu diesen verbotenen Handlungen gehören insbesondere das Anbieten, Gewähren, Verlangen oder Annehmen von unrechtmäßigen Zahlungen, Zuwendungen oder sonstigen Vorteilen für sich oder einen Dritten.
- (3) Die Parteien versichern, dass sie über die erforderlichen gewerberechtlichen und handwerksrechtlichen Voraussetzungen verfügen und ihren Verpflichtungen gegenüber den Einzugsstellen (gesetzliche Krankensicherungen), Berufsgenossenschaft und Finanzbehörden sowie gemäß den Bestimmungen des Arbeitnehmerentendegesetzes und Mindestlohngesetzes (AEntG: Mindestlohn - Mindestlohngesetz) nachkommen.

§ 17 Datenschutz

- (1) Die Parteien sind verpflichtet, hinsichtlich des Schutzes personenbezogener Daten die Bestimmungen der Datenschutzgesetze (insbesondere der EU Datenschutz-Grundverordnung und des Bundesdatenschutzgesetzes) zu beachten.
- (2) Die Parteien verpflichten sich, sämtliche personenbezogenen Daten ordnungsgemäß aufzubewahren und alle erforderlichen Sicherungsmaßnahmen

zu treffen, um diese Daten vor unerlaubter Benutzung, Zugriff, Offenlegung, Änderung, oder Vernichtung zu schützen.

- (3) Bei Bedarf werden die Parteien die erforderlichen Verträge über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Auftrag (AVV) des Kunden gesondert abschließen.

§ 18 Nebenabreden und Aufrechnung

- (1) Sämtliche Vereinbarungen zwischen den Parteien sind in dieser Vertragsurkunde und den Anlagen enthalten. Weitergehende Vereinbarungen oder Nebenabreden bestehen nicht.
- (2) Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform (per Fax genügt). Die Schriftformbestimmung kann nur durch eine schriftliche Vereinbarung aufgehoben werden.
- (3) Gegen Forderungen von SHD kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts oder Leistungsverweigerungsrechts nur wegen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Gegenansprüche zu und nur, soweit das Zurückbehaltungsrecht aus diesem Vertragsverhältnis beruht.

§ 19 Schlussbestimmungen

- (1) Dieser Vertrag und die vorgenannten Vertragsbedingungen unterliegen dem Deutschen Recht. Das UN-Kaufrecht ist ausgeschlossen.
- (2) Gerichtsstand ist, wenn der Vertragspartner Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, Andernach.
- (3) Sollten sich einzelne Bestimmungen dieser Vertragsbedingungen einschließlich aller hierauf Bezug genommenen Anlagen oder Bestandteile als unwirksam oder undurchführbar erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Regelungen dieser Vertragsbedingungen nicht berührt. In einem solchen Fall ist die ungültige oder unwirksame Bestimmung durch eine Neuregelung zu ersetzen, die dem gewollten Zweck entspricht und von Beginn der Unwirksamkeit an gilt.
- (4) Soweit es sich um Bestimmungen handelt, die wesentlich sind oder sonst ohne Gefährdung des Vertragszwecks nicht wegfallen können, verpflichten sich die Vertragsparteien, den Vertrag unter Berücksichtigung des verfolgten Zwecks der unwirksamen Regelung so auszulegen, zu berichtigen oder durch eine andere, wirksame und durchführbare Regelung zu ersetzen, dass sein wirtschaftlicher und rechtlicher Zweck möglichst erreicht wird.

B1. Besondere Regelungen für den Kauf von Soft- und Hardware

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Diese besonderen Vertrags- und Geschäftsbedingungen regeln das Leistungsbild „Kauf von Soft- und Hardware“ und gelten ergänzend, bzw. neben den Bestimmungen der AGB von SHD.
- (2) Der Kunde erwirbt von SHD die im Auftrag bezeichnete Software oder Hardware. Im Falle des Softwarekaufs („Softwareüberlassung auf Dauer“) umfasst der Vertragsgegenstand auch die zugehörige Anwendungsdokumentation (in elektronischer Form). Die technischen Eigenschaften, Beschreibung und Details der Hardware und Software ergeben sich aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen.
- (3) Der Quellcode der Software ist nicht geschuldet und nicht Teil des Vertragsgegenstands.
- (4) Mangels einer anderslautenden vertraglichen Vereinbarung (schriftlich oder per Fax) gehören
 - (a) künftige Versionen der Software (Updates, Patches oder Upgrades);
 - (b) die Installation, Einrichtung und Customizing der Software;
 - (c) die Einweisung und Schulung des Kunden und die
 - (d) Datenübernahme von einer früheren Installation
 nicht zum geschuldeten Vertragsgegenstand im Rahmen dieses Leistungsbildes. Solche Leistungen sind mit SHD gesondert zu vereinbaren.
- (5) „Customizing“ bezeichnet allgemein die Anpassung eines Softwaresystems auf die Bedürfnisse und Anforderungen eines Kunden, ohne dass dabei der Quellcode des Softwareproduktes verändert wird.

§ 2 Nutzungsumfang beim Softwarekauf

- (1) SHD räumt dem Kunden im Rahmen des Softwarekaufs ein einfaches, zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht an der Software ein. Hierzu zählt auch das Recht, die Software zu installieren und eine Sicherungskopie zu erstellen (§ 69 d Abs. 2 UrhG).
- (2) Die Anzahl der erlaubten Nutzer, bzw. die Art und der Umfang der jeweiligen eingeräumten Nutzungsrechte (z. B. personen- oder maschinenbezogene „Lizenzen“, „Konzernlizenzen“) sind im jeweiligen Auftrag oder der Leistungsbeschreibung geregelt. Mangels einer anderslautenden Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien hat der Kunde das Recht, während der Vertragslaufzeit zu den jeweils geltenden und vereinbarten Konditionen, bei SHD weitere Lizenzen zu bestellen. Diese Verpflichtung zur Bereitstellung ergibt sich für SHD allerdings nur dann und insoweit, wenn der Kunde einen gültigen Softwarepflegevertrag gemäß den Bedingungen BZ hat und vom Kunden zum Bestellzeitpunkt der Nachweis geführt werden kann, dass die nachträglich beauftragten Lizenzen zum Stichtag der Bestellung tatsächlich erforderlich sind und in einem wirtschaftlichen und sachlichen Zusammenhang mit dem

tatsächlichen Bedarf des Kunden stehen. Eine vorzeitige Bereitstellung von über den tatsächlich jeweils aktuellen Bedarf des Kunden hinausgehenden Lizenzen muss von SHD nicht bedient werden. SHD ist außerdem berechtigt, ein Ersatzprodukt zu liefern, falls die gewünschte Software nicht mehr verfügbar ist. Diese Verpflichtung entfällt aber, falls SHD die entsprechende Produktlinie gänzlich aus dem Produktportfolio gestrichen hat.

- (3) Die Übersetzung der Software in andere Codeformen (Kompilierung oder Dekompilierung) ist nur im Rahmen des § 69 e) UrhG zulässig. Die in dieser gesetzlichen Bestimmung angesprochenen Handlungen dürfen nur dann Dritten übertragen werden, wenn SHD nach Ablauf einer angemessenen Überlegungsfrist nicht bereit ist, die gewünschte Herstellung von Interoperabilität gegen ein angemessenes Entgelt vorzunehmen.
- (4) Jede Nutzung über das vertragliche vereinbarte Maß hinaus, insbesondere eine Überschreitung der eingeräumten Nutzungsrechte, ist eine vertragswidrige Handlung. In diesem Fall ist der Kunde verpflichtet, die Übernutzung SHD unverzüglich, spätestens jedoch vier (4) Wochen nach Kenntnis, mitzuteilen. Die Vertragspartner werden dann versuchen, eine Vereinbarung über die Erweiterung der Nutzungsrechte zu erzielen. Für den Zeitpunkt der Übernutzung, d. h. bis zum Abschluss einer solchen Vereinbarung oder der Einstellung der Übernutzung, ist der Kunde verpflichtet, eine Entschädigung in Höhe der Differenz zwischen der gezahlten „Lizenzgebühr“ für den nach dem Auftrag vorgesehenen Nutzungsumfang und der tatsächlichen aktuellen „Lizenzgebühr“ für den neuen Lizenzumfang zu bezahlen („Nachlizenzierung“).
- (5) Neben der Nachlizenzierung ist SHD berechtigt, eine Vertragsstrafe in Höhe der drei (3) -fachen Lizenz für den Kauf der Software vom Kunden zu verlangen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung durch SHD bleibt hiervon unberührt.
- (6) Der Kunde darf die Software nur unter der Voraussetzung Dritten überlassen, dass sich der jeweilige Dritte schriftlich mit der Geltung der Bedingungen dieser Vereinbarung einverstanden erklärt und der Kunde den Namen und die Anschrift SHD mitteilt.
- (7) Schutzrechts- oder sonstige Rechteinhabermerkmale auf den Datenträgern und der Benutzerdokumentation dürfen weder gelöscht, noch geändert, noch unterdrückt werden.

§ 3 Übergabe, Gefährübergang und Eigentumsvorbehalt

- (1) Die Details zur Lieferung und Überlassung (Übergabe) der Software oder Hardware ergeben sich aus dem jeweiligen Auftrag.
- (2) SHD behält sich das Eigentum an der Software und Hardware bis zum Eingang des vereinbarten Gesamtentgeltes vor. Bis zum Eigentumsübergang ist der Kunde verpflichtet, die Vertragsgegenstände sachgemäß und pfleglich zu behandeln. Etwaige Beschädigungen hat der Kunde SHD unverzüglich anzuzeigen.
- (3) Der Kunde wird bis zur vollständigen Zahlung des vereinbarten Entgeltes die Vertragsgegenstände oder deren Komponenten weder verleihen, verkaufen, vermieten, verpfänden noch in sonstiger Weise hierüber verfügen. Für den Fall, dass Dritte beabsichtigen, die Software oder Hardware zu pfänden, wird der Kunde SHD unverzüglich unterrichten. Alle zur Beseitigung von Pfändungen sowie zur Wiederbeschaffung der Vertragsgegenstände aufzuwendenden gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten sind vom Kunden zu erstatten.
- (4) Bei verschuldeten Zahlungsrückständen des Kunden gilt die Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts durch SHD nicht als Rücktritt vom Vertrag. Im Falle der Verletzung der vorgenannten Pflichten steht SHD jedoch nach fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist das Recht zu, vom Vertrag zurückzutreten.
- (5) Der Kunde ist verpflichtet, die Software und Hardware unverzüglich nach Anlieferung auf deren ordnungsgemäße Funktion und Vollständigkeit hin zu überprüfen. Etwaige Mängel wird der Kunde SHD unverzüglich, möglichst schriftlich, per Fax, E-Mail oder telefonisch, bzw. via Servicetool und wenn zumutbar in einer für SHD nachvollziehbaren Form mitteilen (Untersuchungs- und Rügepflicht). Bei einer Verletzung der Untersuchungs- und Rügepflicht gilt die Lieferung in Bezug auf den entsprechenden Mangel als genehmigt.

§ 4 Herstellergarantie

- (1) Leistet der Hersteller des Vertragsgegenstandes eine Garantie („Herstellergarantie“ oder „Garantieerklärung“), so wird SHD diese an den Kunden weitergeben. Für diese Fälle ist den Vertragsgegenständen eine Garantiekarte (Garantierklärung) beigelegt. Der Umfang der ggf. erteilten Garantie ergibt sich aus der Garantiekarte des Herstellers.
- (2) Zur Wahrung der Garantieansprüche wird sich der Kunde im Fall des Auftretens von unter die Garantie fallenden Fehlern/Mängeln an SHD wenden und dabei die Garantiebestimmungen des Herstellers beachten, insbesondere die Unversehrtheit der Vertragshardware, die Art der Meldung. SHD setzt sich daraufhin mit dem Hersteller in Verbindung, um den Garantiefall abzuwickeln.
- (3) SHD lässt gegen sich die Garantiebedingungen des Herstellers insofern gelten, als zum einen die Verjährungsfrist für die Haftung wegen Sach- und/oder Rechtsmangels erst mit Kenntnis im Rahmen der Garantiebedingungen beginnt und zum anderen diese Frist durch die Untersuchung, Behebung und Austausch-Handhabung seitens des Herstellers bis zum endgültigen Abschluss dieser Bemühungen gehemmt ist. Darüber hinaus bestehen keine Ansprüche des Kunden gegen SHD aufgrund der Garantiebestimmungen des Herstellers.

§ 5 Salvatorische Klausel

- (1) Sollten sich einzelne Bestimmungen dieser Vertragsbedingungen einschließ-

lich aller hierauf Bezug genommenen Anlagen oder Bestandteile als unwirksam oder undurchführbar erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Regelungen dieser Vertragsbedingungen nicht berührt. In einem solchen Fall ist die ungültige oder unwirksame Bestimmung durch eine Neuregelung zu ersetzen, die dem gewollten Zweck entspricht und von Beginn der Unwirksamkeit an gilt.

- (2) Soweit es sich um Bestimmungen handelt, die wesentlich sind oder sonst ohne Gefährdung des Vertragszwecks nicht wegfallen können, verpflichten sich die Vertragsparteien, den Vertrag unter Berücksichtigung des verfolgten Zwecks der unwirksamen Regelung so auszulegen, zu berichtigen oder durch eine andere, wirksame und durchführbare Regelung zu ersetzen, dass sein wirtschaftlicher und rechtlicher Zweck möglichst erreicht wird.

B2. Besondere Regelungen für Wartung, Pflege und Support

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Diese besonderen Vertrags- und Geschäftsbedingungen regeln das Leistungsbild „SHD Wartung, Pflege und Support“ und gelten ergänzend, bzw. neben den Bestimmungen der AGB von SHD.
- (2) Das Leistungsbild „SHD Wartung, Pflege und Support“ regelt die Übernahme der Wartung der in dem jeweiligen Auftrag aufgeführten Hardware, sowie die Pflege von Standardsoftware durch SHD zu der in der Leistungsbeschreibung genannten Leistungszeiten an den vertraglich geregelten Leistungsorten.
- (3) Details über die Leistungszeit und den jeweiligen Leistungsort werden im Rahmen von Service Level geregelt. SHD erbringt Leistungen im Rahmen des Leistungsbildes „Wartung, Pflege und Support“ nur während der in der Leistungsbeschreibung angegebenen Servicezeiten. Eine darüberhinausgehende Leistungspflicht besteht nicht. Die Servicezeiten, innerhalb derer das Serviceportal von SHD dem Kunden zur Verfügung steht, ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung.
- (4) Außerhalb der festgelegten Servicezeiten erbringt SHD auf Wunsch des Kunden Leistungen auf Basis separater Vereinbarung und Vergütung.
- (5) Die Wartungs- und Pflegemaßnahmen durch SHD oder von einem von SHD beauftragten Dritten können auch durch telefonische, schriftliche oder elektronische Maßnahmen („Remote-Betreuung“ oder „Fernwartung“) erfolgen.

§ 2 Leistungsgegenstand im Rahmen der Wartung

- (1) SHD erbringt im Rahmen dieses Leistungsbildes die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung oder dem Auftrag aufgeführten Leistungen.
- (2) Hierzu zählen insbesondere die eigentliche Inspektion und die Instandsetzung (einschl. Ferndiagnose und -wartung), sowie ggf. Hotline- und Remoteunterstützung.
- (3) Die technischen Eigenschaften, Beschreibung und Details der zu wartenden Hardware sowie die hiervon umfassten Leistungen (insbesondere Reaktion- und Wiederherstellungszeiten), ergeben sich aus dem Auftrag oder den jeweiligen Leistungsbeschreibungen.
- (4) Leistungsort für die Wartung von Hardware des Kunden ist die im Auftrag genannte Betriebsstätte des Kunden und der dort angegebene Installationsort, abhängig vom jeweiligen Service-Level (z.B. Vor-Ort-Service). Im Bedarfsfall ist SHD berechtigt, die Wartungs-, Installations- und Instandsetzungsarbeiten am Geschäftssitz von SHD durchzuführen.

§ 3 Leistungsgegenstand im Rahmen der Softwarepflege

- (1) Die Softwarepflege bezieht sich auf das im Auftrag oder der jeweiligen Leistungsbeschreibung genannte und zu pflegende Programm und spezifiziert die von SHD zu erbringenden Pflegeleistungen.
- (2) Die Pflegeleistungen können insbesondere umfassen:
 - (a) den Support bei Störungen der Software;
 - (b) die Fortentwicklung, Aktualisierung und Korrektur der Software;
 - (c) proaktive Service- und Beratungsleistungen von SHD oder
 - (d) Werkzeuge und Methoden zur Implementierung von Daten.
- (3) Die technischen Eigenschaften, Beschreibung und Details der zu pflegenden Software sowie die hiervon umfassten Pflegeleistungen (insbesondere Reaktion- und Wiederherstellungszeiten), ergeben sich aus dem Auftrag oder den jeweiligen Leistungsbeschreibungen.

§ 4 Leistungsabgrenzung im Rahmen der Wartung und der Pflege

- (1) SHD ist zur Erbringung von Wartungs- und Pflegeleistungen nicht verpflichtet, wenn
 - (a) ein Anwendungsproblem nicht reproduzierbar ist;
 - (b) der Kunde oder Dritte Änderungen oder Erweiterungen an der oder sonstige Eingriffe in die Software oder Hardware oder Änderungen des Installationsortes der Software ohne vorherige schriftliche Zustimmung von SHD vornehmen, es sei denn, die Maßnahmen erfolgen im Rahmen der vertragsgemäßen Nutzung der Software oder haben keine negativen Auswirkungen auf die für die Leistungen erforderlichen Arbeiten;
 - (c) der Kunde die Software nicht unter den von SHD oder dem Hersteller vorgegebenen Einsatzbedingungen nutzt.
- (2) Daneben schuldet SHD nicht die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die durch Gewaltwirkung Dritter, höhere Gewalt, vom Kunden nicht gewartete eigene Geräte oder unsachgemäße Behandlung (Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen, Herstellerangaben und funktionswidrigen Gebrauch)

des Kunden oder seiner Mitarbeiter hervorgerufen werden. SHD wird vertraglich nicht geschuldete, vom Kunden aber abgerufene und in Anspruch genommene Leistungen zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen gemäß der „Preisliste für Dienstleistungen“ in Rechnung stellen.

- (3) Nicht Gegenstand dieses Vertrages ist darüber hinaus die Behebung von Störungen oder Ausfällen, die darauf beruhen, dass die in die Vertragsgeräte eingebaute Software und Hardware aufgrund mangelhafter technischer Leistungsfähigkeit nicht in der Lage ist, Datensätze richtig zu bearbeiten, diese insbesondere vollständig und richtig zu erkennen, zu verändern und zu berechnen. Dies gilt insbesondere auch für Störungen und Ausfälle aufgrund mangelnder Datumsfestigkeit.
- (4) Setzt der Kunde die im Vertrag aufgeführte Software nicht entsprechend den Nutzungsrechtsvereinbarungen ein, hat er keinen Anspruch auf die Pflegeleistungen.
- (5) Wünscht der Kunde besondere Leistungen von SHD in Anspruch zu nehmen, insbesondere die Installation, Integration und Konfiguration von neuer Hardware, Backup-Services, Schulungen oder Systemerweiterungen im Zusammenhang mit den Vertragsgeräten, so wird er diese unter Angabe der gewünschten Leistungsparameter gesondert anfordern. SHD ist erst dann zur Erbringung dieser besonderen Leistungen verpflichtet, wenn SHD dem Kunden die Annahme bestätigt hat. Hierzu wird SHD dem Kunden eine schriftliche Auftragsbestätigung zusenden.
- (6) Dies gilt insbesondere auch für Patches und Updates für Firmware. Diese werden im Rahmen der Fehlerreingrenzung und Fehlerbehebung soweit vorgenommen und bereitgestellt, wie dies zur Fehlerbeseitigung und Instandsetzung notwendig ist. Es besteht im Zusammenhang mit diesem Leistungsbild kein Anspruch darauf, dass alle aktuellen Patches und Updates implementiert werden. Sollten für notwendige Patches und Updates Kosten für „Lizenzen“ entstehen, sind diese nicht im Hardware-Service enthalten und gesondert zu vergüten.

§ 5 Durchführung von Wartung, Pflege und Support

- (1) SHD stellt für die Wartung, Pflege und den Support ein Serviceportal zur Verfügung. Die Servicezeiten, innerhalb derer das Serviceportal dem Kunden zur Verfügung steht, ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung.
- (2) SHD kann gemeldete Probleme oder Störungen nach eigener Wahl, insbesondere durch eine der folgenden Maßnahmen, beheben:
 - (a) Übermittlung eines Patches oder einer neuen Programmversion, die der Kunde bei sich installiert;
 - (b) Handlungsanweisung an den Kunden zur Umgehung des Problems („Workaround“);
 - (c) Fehlerbehebung vor Ort oder per Remote-Zugriff.
- (3) Mangels einer anderslautenden Vereinbarung (schriftlich oder per Fax) hat der Kunde nur Anspruch auf Pflegeleistungen für die im Auftrag genannte Software in der jeweils letzten von SHD übernommenen oder bereit gestellten Version. Ist die Übernahme einer neueren Version der vertragsgegenständlichen Software für den Kunden nicht zumutbar, kann er weiterhin Support- und Pflegeleistungen für die von ihm bisher genutzte Version der Software verlangen. In diesem Fall erbringt SHD Support- und Pflegeleistungen für die älteren Versionen, solange SHD oder der Hersteller diese Version unterstützen, längstens jedoch für einen Zeitraum von zwei (2) Jahren ab Verfügbarkeit der neueren Version.
- (4) Support- und Pflegeleistungen für eine ältere Version der Software neben der aktuellen Version erbringt SHD nur aufgrund gesonderter Vergütung.

§ 6 Besondere Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Die Umsetzung von Vertragsgeräten an einen anderen als den im Auftrag genannten Leistungsort ist SHD durch den Kunden mangels anderweitiger Vereinbarung (schriftlich, per Fax oder E-Mail) spätestens zwei (2) Monate vorher mitzuteilen. Jede Umsetzung von Servern oder sonstigen netzwerkrelevanten Systemteilen hat mangels einer anderweitigen Vereinbarung (schriftlich, per Fax oder E-Mail) durch SHD zu erfolgen.
- (2) Der Kunde hat SHD im Rahmen dieses Leistungsbildes bei Bedarf Zugang zum Betriebsgelände für Mitarbeiter oder beauftragte Dritte von SHD zu gewähren und für die Bereitstellung einer Einwahlmöglichkeit für Fernwartungsmaßnahmen zu sorgen.
- (3) Der Kunde hat im Rahmen der Aktualisierung, Wartung und Pflege von Daten („Datenpflege“) durch SHD (auch mittels Fernwartung) die vertragsgegenständlichen Leistungen nach Abschluss der Datenpflege auf ihre Schlüssigkeit, Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen.
- (4) Der Kunde hat Störungen oder Fehler in Folge der Wartungs- und Pflegeleistungen unverzüglich zu melden.

§ 7 Salvatorische Klausel

- (1) Sollten sich einzelne Bestimmungen dieser Vertragsbedingungen einschließlich aller hierauf Bezug genommenen Anlagen oder Bestandteile als unwirksam oder undurchführbar erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Regelungen dieser Vertragsbedingungen nicht berührt. In einem solchen Fall ist die ungültige oder unwirksame Bestimmung durch eine Neuregelung zu ersetzen, die dem gewollten Zweck entspricht und von Beginn der Unwirksamkeit an gilt.
- (2) Soweit es sich um Bestimmungen handelt, die wesentlich sind oder sonst ohne Gefährdung des Vertragszwecks nicht wegfallen können, verpflichten sich die Vertragsparteien, den Vertrag unter Berücksichtigung des verfolgten Zwecks der unwirksamen Regelung so auszulegen, zu berichtigen oder durch eine an-

dere, wirksame und durchführbare Regelung zu ersetzen, dass sein wirtschaftlicher und rechtlicher Zweck möglichst erreicht wird.

B3. Besondere Regelungen zur Miete und Cloud-basierten Diensten

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Diese besonderen Vertrags- und Geschäftsbedingungen regeln das Leistungsbild „SHD Miete“ und gelten ergänzend, bzw. neben den Bestimmungen der AGB von SHD.
- (2) Gegenstand dieser besonderen Vertragsbedingungen ist die zeitweise (zeitlich beschränkte) Überlassung und Nutzung der von SHD bereitgestellten und vertraglich geschuldeten Software, IT-Infrastruktur oder Hardware sowie die zeitlich befristete Einräumung der für die Überlassung und Nutzung erforderlichen Rechte.
- (3) Maßgebend für den Umfang, die geschuldete Beschaffenheit, die Art und die Qualität der bereitgestellten Software oder Hardware, ihrer Komponenten und sonstiger Leistungen sowie der Beschreibung des vertragsgemäßen Gebrauchs sind in dem Auftrag oder in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen genannt.

§ 2 Leistungsgegenstand Miete von Software

- (1) SHD stellt dem Kunden die mietweise überlassene Software entweder
 - (a) auf einem Datenträger zur Verfügung, die kundenseitig auf den Servern und Clients vor Ort installiert wird oder
 - (b) ermöglicht dem Kunden den Download der Software mittels persönlicher Kennung (durch Datenfernübertragung) über das Internet oder
 - (c) alternativ kann SHD die Software, die für ihre Nutzung erforderliche Rechnerleistung und den notwendigen Speicherplatz auf eigenen Servern für den Kunden in der aktuellen Version und für die vertraglich definierte Dauer zum Abruf bereithalten. Die Software verbleibt in diesem Fall bei SHD.
- (2) Die Gewährleistung des Zugangs des Kunden in das Internet oder des Betriebs von Datenleitungen oder Datennetzen als Teile des Internets, sind dabei von SHD nicht geschuldet.
- (3) Der Kunde erhält die Software oder deren Zugriff, bestehend aus dem Objektcode und der Dokumentation (elektronisch).
- (4) Mangels einer anderslautenden vertraglichen Vereinbarung (schriftlich oder per Fax) gehören
 - (a) die Installation der Software;
 - (b) die kundenindividuellen Anpassungen und Customizing;
 - (c) Einweisungen, Schulungen und sonstige über die Vermietung der Software oder Hardware hinausgehende Beratungs- und Pflegeleistungen
 nicht zum geschuldeten Vertragsgegenstand im Rahmen dieses Leistungsbildes. Solche Leistungen sind mit SHD gesondert zu vereinbaren.
- (5) Anpassungen bzw. Änderungen der Software sowie die Erstellung von Schnittstellen zu Dritt-Programmen durch SHD sind nur geschuldet, soweit diese zur Instandhaltung und Instandsetzung der Mietsache bzw. zur Sicherung des vertragsgemäßen Gebrauchs erforderlich sind. Im Übrigen ist SHD zu Anpassungen bzw. Änderungen nur verpflichtet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wird. Entsprechende Leistungen sind vom Kunden gegebenenfalls gesondert zu beauftragen.
- (6) Soweit SHD als Partner von Dritt-Softwareherstellern dem Kunden den Abschluss eines Lizenzvertrages mit dem entsprechenden Softwarehersteller (Lizenzgeber) vermittelt, erfolgt der Austausch der hierfür erforderlichen Vertragsinformationen zwischen dem Kunden und SHD.

§ 3 Leistungsgegenstand cloud-basierter Dienste

- (1) Gegenstand der cloud-basierten Dienste von SHD ist die Bereitstellung von dezentralen IT-Infrastrukturen über ein Rechenzentrum sowie die Erbringung von hiermit zusammenhängenden Dienstleistungen. Hierbei erhält der Kunde von SHD die Berechtigung zur Nutzung einer oder mehrerer Komponenten aus dem „Portfolio“ der „SHD Cloud Services“. Der Kunde hat das Recht, diese cloud-basierten Dienste, bzw. die IT-Infrastruktur über einen eigenen Internetzugang während der vereinbarten Vertragslaufzeit zu nutzen.
- (2) Maßgebend für den Umfang, die geschuldete Beschaffenheit, die Art und die Qualität der bereitgestellten Infrastruktur sowie der cloud-basierten Dienste, ihrer Komponenten und sonstiger Leistungen, sind der Auftrag oder die jeweiligen Leistungsbeschreibungen.
- (3) SHD stellt dem Kunden die Services oder den Zugriff auf die IT-Infrastruktur zum Abruf und/oder Zugriff über eine Internetverbindung (via VPN) zur Verfügung, für die der Kunde selbst zu sorgen hat. Der Kunde hat auch mangels anderslautender schriftlicher Vereinbarung selbst für die EDV-Infrastruktur zu sorgen, um die bereitgestellten Cloud- und RZ-Services von SHD oder einem Dritten über das Internet nutzen zu können. Übergabepunkt für die von SHD vertraglich geschuldeten Leistungen im Bereich der cloud-basierten Dienste ist der Router-Ausgang des von SHD genutzten Rechenzentrums an das Internet.
- (4) SHD ist berechtigt, Drittunternehmen mit der Erfüllung der technischen Bedingungen im Rahmen der cloud-basierten Dienste zu beauftragen.

§ 4 Nutzungsumfang

- (1) SHD räumt dem Kunden im Rahmen dieses Leistungsbildes ein einfaches, zeitlich auf die Dauer des Mietvertrages beschränktes, nicht übertragbares und

nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht an der Software oder Hardware, sowie der Nutzung der jeweiligen IT-Infrastruktur ein.

- (2) Hierzu zählt auch das Recht, die Software (soweit sie übergeben wird) zu installieren und eine Sicherungskopie zu erstellen (§ 69 d Abs. 2 UrhG). Die Sicherungskopien müssen, soweit technisch möglich, mit dem Urheberrechtsvermerk des Original-Datenträgers versehen werden.
- (3) Darüber hinaus ist der Kunde nicht zur Vervielfältigung der Software berechtigt.
- (4) Die Anzahl der erlaubten Nutzer, bzw. die Art und der Umfang der jeweiligen eingeräumten Nutzungsrechte (z. B. personen- oder maschinenbezogene „Lizenzen“, „Konzernlizenzen“) sind im jeweiligen Auftrag oder der Leistungsbeschreibung geregelt. Mangels einer anderslautenden Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien hat der Kunde das Recht, während der Vertragslaufzeit zu den jeweils geltenden und vereinbarten Konditionen, bei SHD weitere Lizenzen zu bestellen. Diese Verpflichtung zur Bereitstellung ergibt sich für SHD allerdings nur dann und insoweit, wenn vom Kunden zum Bestellzeitpunkt der Nachweis geführt werden kann, dass die nachträglich beauftragten Lizenzen zum Stichtag der Bestellung tatsächlich erforderlich sind und in einem wirtschaftlichen und sachlichen Zusammenhang mit dem tatsächlichen Bedarf des Kunden stehen. Eine vorzeitige Bereitstellung von über den tatsächlich jeweils aktuellen Bedarf des Kunden hinausgehenden Lizenzen muss von SHD nicht bedient werden. SHD ist außerdem berechtigt, ein Ersatzprodukt zu liefern, falls die gewünschte Software nicht mehr verfügbar ist. Diese Verpflichtung entfällt aber, falls SHD die entsprechende Produktlinie gänzlich aus dem Produktportfolio gestrichen hat.
- (5) Der Kunde darf die gemietete Software und cloud-basierten Dienste nur zu dem Zweck einsetzen, die internen Geschäftsvorfälle und die von solchen Unternehmen abzuwickeln, die mit dem Kunden i. S. des § 15 AktG verbunden sind („Konzernunternehmen“). Insbesondere sind
 - (a) ein eigener Rechenzentrumsbetrieb für Dritte oder
 - (b) das vorübergehende Zur-Verfügung-Stellen der Dienste (z.B. als Application Service Providing - „ASP“) für andere als Konzernunternehmen, oder
 - (b) die Nutzung der Dienste zur Schulung von Personen, die nicht Mitarbeiter des Kunden oder dessen Konzernunternehmen sind,
 nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von SHD erlaubt.
- (6) Der Kunde ist nicht berechtigt („Verbot der Weitergabe“),
 - (a) die ihm übergebene und/oder bereit gestellte Software,
 - (b) die gegebenenfalls erstellte Sicherungskopie oder;
 - (c) die Hardware

Dritten zu überlassen. Insbesondere ist es ihm nicht gestattet, die Software zu veräußern, zu verleihen, zu vermieten oder in sonstiger Weise weiter zu lizenzieren oder die Software öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen.

- (7) Die Übersetzung der Software in andere Codeformen (Kompilierung oder Dekompilierung) ist nur im Rahmen des § 69 e) UrhG zulässig. Die in dieser gesetzlichen Bestimmung angesprochenen Handlungen dürfen nur dann Dritten übertragen werden, wenn SHD nach Ablauf einer angemessenen Überlegungsfrist nicht bereit ist, die gewünschte Herstellung von Interoperabilität gegen ein angemessenes Entgelt vorzunehmen.
- (8) Jede Nutzung über das vertraglich vereinbarte Maß hinaus, insbesondere eine Überschreitung der eingeräumten Nutzungsrechte, ist eine vertragswidrige Handlung. In diesem Fall ist der Kunde verpflichtet, die Übernutzung SHD unverzüglich, spätestens jedoch vier (4) Wochen nach Kenntnis mitzuteilen. Die Vertragspartner werden dann versuchen, eine Vereinbarung über die Erweiterung der Nutzungsrechte zu erzielen. Für den Zeitpunkt der Übernutzung, d. h. bis zum Abschluss einer solchen Vereinbarung oder der Einstellung der Übernutzung, ist der Kunde verpflichtet, eine Entschädigung in Höhe der Differenz zwischen der gezahlten „Lizenzgebühr“ für den nach dem Auftrag vorgesehenen Nutzungsumfang und der tatsächlichen aktuellen „Lizenzgebühr“ für den neuen Lizenzumfang zu bezahlen („Nachlizenzierung“).
- (9) Neben der Nachlizenzierung ist SHD berechtigt, eine Vertragsstrafe in Höhe der drei (3) -fachen Lizenz für den Kauf der Software vom Kunden zu verlangen. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung durch SHD bleibt hiervon unberührt.
- (10) Das Recht von SHD, dem Kunden im Falle eines Verstoßes gegen diese Bestimmungen die Nutzung der Software unverzüglich und vollständig zu untersagen sowie sämtliche auf seinen Systemen installierten Kopien der Software löschen zu lassen sowie die gegebenenfalls erstellte Sicherungskopie zu löschen oder SHD auszuhändigen, bleibt unberührt.

§ 5 Besondere Haftungsregelungen im Bereich Miete und cloudbasierter Dienste

- (1) Abweichend von § 9 Abs. 3 der AGB ist die Haftung von SHD im Falle von leichter Fahrlässigkeit der Höhe nach pro Schadensfall insgesamt auf das Zwölfwache des jeweils aktuellen monatlichen Netto-Vertragswerts, zum Zeitpunkt des jeweiligen Schadensfalls, der SHD-RZ-Leistungen begrenzt - jedoch insgesamt auf max. EUR 1.000.000,00.
- (2) Die übrigen Bestimmungen der AGB bleiben unberührt.

§ 6 Besondere Pflichten des Kunden im Rahmen von Miete und cloud-basierter Diensten

- (1) Der Kunde hat bei der Nutzung der SHD Cloud die anwendbaren deutschen Gesetze und Rechtsvorschriften zu beachten. Insbesondere ist es dem Kunden untersagt, die Cloud Services und die damit verbundenen Dienste von SHD missbräuchlich zu nutzen, Daten und Inhalte einzustellen, zu nutzen oder zu

speichern, die gegen Rechtsvorschriften verstoßen sowie fremde Schutz- oder Urheberrechte oder sonstige Rechte Dritter zu verletzen.

- (2) SHD und deren Erfüllungsgehilfen sind von sämtlichen Ansprüchen Dritter freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der SHD Cloud Services durch den Kunden beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Hierzu zählen insbesondere datenschutzrechtliche, urheberrechtliche oder sonstige Ansprüche Dritter, die mit der Nutzung verbunden sind. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung von SHD.
- (3) Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten (insbesondere Benutzernamen und Passwörter) gegenüber unbefugten Dritten vertraulich zu behandeln und geheim zu halten. Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Zugangsdaten unbefugten Dritten weiterzugeben, zugänglich zu machen oder auf andere Weise unbefugten Dritten, die nicht Vertragspartei sind, die Nutzung der Dienste und/oder der beauftragten Komponenten zu ermöglichen. Der Kunde hat durch interne, geeignete Maßnahmen dafür Sorge zu tragen, dass die Zugangsdaten nicht an unbefugte Dritte weitergegeben werden.
- (4) SHD hat das Recht, vom Kunden eine Übersicht der von diesem beauftragten und befugten Dritten zu verlangen. Der Kunde ist verpflichtet, SHD unverzüglich zu informieren, sobald dieser Kenntnis davon erlangt, dass unbefugten Dritten die Zugangsdaten bekannt sind oder bekannt geworden sein können.
- (5) Für die vom Kunden zu vertretenden Folgen eventuellen Missbrauchs der Dienste zu Lasten des Kunden, zu Lasten von SHD oder Dritter, haftet der Kunde.
- (6) Soweit der Kunde im Rahmen der Nutzung der SHD Cloud Services personenbezogene Daten erhebt, verarbeitet oder nutzt und keine gesetzlichen Erlaubnistatbestände eingreifen, hat der Kunde selbst für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu sorgen und insbesondere die erforderliche Einwilligung des jeweils Betroffenen einzuholen.
- (7) Bei einem hinreichenden Verdacht auf einen Verstoß gegen die Pflichten des Kunden in den vorgenannten Absätzen kann SHD bis zur Aufklärung den betroffenen Dienst vorübergehend sperren. Eine Pflicht zur Prüfung auf rechtswidrige Inhalte des Kunden besteht für SHD nicht.
- (8) Die Sperrung ist, sofern technisch möglich und zumutbar, auf die vermeintlich rechtsverletzenden Inhalte und Dienste zu beschränken. Der Kunde ist über die Sperrung unter Angabe von Gründen unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, die vermeintlich rechtswidrigen Inhalte zu entfernen oder die Rechtmäßigkeit darzulegen und gegebenenfalls zu beweisen.
- (9) Die Sperrung des Dienstes führt nicht zum Verlust des Vergütungsanspruchs von SHD. SHD behält sich das Recht vor, bei Bedarf rechtlich bedenkliche Inhalte im Rahmen der bereitgestellten Dienste (z.B. Inhalt auf Webseiten) zu sperren. Hat der Kunde die Pflichtverletzung zu vertreten, ist er zum Ersatz des SHD aus der Pflichtverletzung entstehenden Schadens bzw. zur Haftungsfreistellung verpflichtet.
- (10) Der Kunde ist verpflichtet, SHD Mängel der Software oder Hardware nach deren Entdeckung unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Bei Sachmängeln hat der Kunde hierbei die Zeit des Auftretens der Mängel und der näheren Umstände SHD zu beschreiben.
- (11) Der Kunde hat geeignete Vorkehrungen zu treffen, um die Software vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen. Er wird die Originaldatenträger und die Datenträger mit den von ihm vertragsgemäß hergestellten Kopien sowie die Dokumentation an einem gesicherten Ort verwahren. Er wird seine Arbeitnehmer und die sonstigen zur unselbständigen Nutzung berechtigten Personen darauf hinweisen, dass die Anfertigung von Kopien über den vertragsmäßigen Umfang hinaus unzulässig ist.

§ 7 Mietzins

- (1) Die Höhe der Miete und deren Fälligkeit für die zeitweise Überlassung der Software oder Hardware (Miete), bzw. der Bereitstellung der IT-Infrastruktur ergeben sich aus dem jeweiligen Auftrag.
- (2) SHD ist berechtigt, die Miete erstmals nach Ablauf von zwölf Monaten nach Vertragsschluss mit einer schriftlichen Ankündigung von drei Monaten zum Monatsende zu erhöhen, sofern und soweit sich die für die Erhaltung der Mietsache anfallenden Kosten erhöht haben. Dieses Recht besteht insbesondere auch dann, wenn der Softwarehersteller die Preise für dessen Basislizenzen erhöht. Der Kunde hat das Recht, das Mietverhältnis innerhalb einer Frist von vier (4) Wochen nach Zugang der Ankündigung einer Mieterhöhung zu kündigen. Im Übrigen gelten die Regelungen in den allgemeinen Vertragsbedingungen.

§ 8 Einsatz von Software-Dongles (Dongles/Token)

- (1) Erhält der Kunde für den Einsatz und die Nutzung einer mietweise überlassenen Software oder Softwarekomponente von SHD einen sog. „Dongle“ oder „Token“ (Dongle), sind diese fester Bestandteil der Mietsache. Die Software kann ohne diesen „Dongle“ nicht benutzt werden. Die Anzahl der „Dongles“ muss mangels einer anderslautenden Vereinbarung mit der Anzahl der vertraglich vereinbarten Nutzungsrechte (Lizenzen) übereinstimmen.
- (2) Zum Ablauf der Mietzeit muss der „Dongle“ an SHD zurückgegeben werden. Andernfalls ist die jeweilige Miete weiterhin vom Kunden zu bezahlen. Die Rückgabe der Dongles erfolgt auf Kosten und auf Risiko des Kunden. SHD wird den Erhalt der Dongle gegenüber dem Kunden unverzüglich bestätigen.
- (3) Bei Verlust oder Zerstörung eines Dongles muss dieser auf Kosten des Kunden ersetzt werden. Die Kosten der Wiederbeschaffung hierfür betragen 2.750,00 € (Verlustgebühr). Dem Kunden wird daher empfohlen, eine ausreichende Haftpflichtversicherung abzuschließen, die den Verlust oder die Zerstörung absichert. SHD hat das Recht, den verlorenen oder zerstörten Dongle

zu deaktivieren/sperrern und wird gegen Zahlung der Verlustgebühr dem Kunden einen Ersatz bereitstellen.

- (4) Die Zahlung der vertraglich vereinbarten Miete bleibt im Falle des Verlustes oder der Zerstörung des Dongles und damit auch für die Dauer der vom Kunden zu vertretenden Unmöglichkeit der Nutzung, unberührt.

§ 9 Folgen der Vertragsbeendigung

- (1) Bei Beendigung des Vertragsverhältnisses ist der Kunde zur Rückgabe sämtlicher Vertragsgegenstände sowie der vollständigen Rückgabe der überlassenen Dokumentation, der Zugriffshardware (z. B. Dongle, Token, Hardlock oder Key) und sonstiger Unterlagen auf seine Kosten verpflichtet, die ihm im Zusammenhang mit den vertragsgegenständlichen Leistungen von SHD überlassen worden sind. Das Risiko des Untergangs im Wege der Rückgabe trägt der Kunde.
- (2) Die ordnungsgemäße Rückgabe umfasst auch die vollständige Löschung und Vernichtung sämtlicher gegebenenfalls vorhandener Kopien von überlassener oder bereitgestellter Software. SHD kann auf die Rückgabe verzichten und die Löschung des Programms sowie die Vernichtung der Dokumentation anordnen und deren Durchführung im Wege der schriftlichen Versicherung vom Kunden bestätigen lassen.

§ 10 Salvatorische Klausel

- (1) Sollten sich einzelne Bestimmungen dieser Vertragsbedingungen einschließlich aller hierauf Bezug genommenen Anlagen oder Bestandteile als unwirksam oder undurchführbar erweisen, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Regelungen dieser Vertragsbedingungen nicht berührt. In einem solchen Fall ist die ungültige oder unwirksame Bestimmung durch eine Neuregelung zu ersetzen, die dem gewollten Zweck entspricht und von Beginn der Unwirksamkeit an gilt.
- (2) Soweit es sich um Bestimmungen handelt, die wesentlich sind oder sonst ohne Gefährdung des Vertragszwecks nicht wegfallen können, verpflichten sich die Vertragsparteien, den Vertrag unter Berücksichtigung des verfolgten Zwecks der unwirksamen Regelung so auszulegen, zu berichtigen oder durch eine andere, wirksame und durchführbare Regelung zu ersetzen, dass sein wirtschaftlicher und rechtlicher Zweck möglichst erreicht wird.