

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der Siller AG (Stand 01. Oktober 2010)

## Allgemeine Bestimmungen

### § 1 Geltungsbereich

- (1) Die Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) gelten für sämtliche Verträge über den Vertrieb von Softwareprodukten und Hardware, Softwarepflege, Webhosting und sonstigen EDV-bezogenen Dienstleistungen zwischen SILLER und Unternehmen sowie gewerblichen Kunden (im Folgenden als „Kunden“ bezeichnet). Sie gelten auch für zukünftige Geschäfte, selbst wenn nicht ausdrücklich auf sie Bezug genommen wird.
- (2) Ergänzend zu den Bestimmungen dieser AGBs gelten die speziellen, diesen AGB-Klauseln vorrangigen Regelungen zur Softwareentwicklung, Softwarepflege, Application Service Providing, Sharepoint-(System)-Support-Dienstleistungsverträge und Webhosting in jeweils separaten Verträgen. Von den Bestimmungen dieser AGB abweichende Regelungen in diesen separaten Verträgen haben vorrangige Geltung.
- (3) Änderungen oder Ergänzungen sowie entgegenstehende oder von diesen Regelungen abweichende Vertragsbedingungen des Kunden gelten nur, wenn SILLER ihnen schriftlich und ausdrücklich zugestimmt hat. Ist der Kunde damit nicht einverstanden, so muss er SILLER sofort schriftlich darauf hinweisen.

### § 2 Vertragsschluss / Liefer- und Leistungsgegenstand / Subunternehmer

- (1) Soweit nichts anderes vereinbart oder in dem Angebot von SILLER aufgeführt ist, sind die Angebote von SILLER freibleibend. Ein Vertrag kommt erst mit der Bestellungsbestätigung bzw. Rechnungsstellung oder Leistungserbringung von SILLER auf die Bestellung des Kunden zustande. Unterbreitet SILLER ein als verbindlich bezeichnetes Angebot, so wird der Vertrag mit der Angebotsannahme durch den Kunden geschlossen.
- (2) Der jeweilige Liefer- und Leistungsgegenstand ergibt sich aus der von SILLER bestätigten verbindlichen Bestellung oder aus dem vom Kunden bestätigten verbindlichen Angebot (im Folgenden für beide Alternativen mit „Angebot“ bezeichnet) oder dem Lieferschein.
- (3) SILLER kann geschuldete Vertragsleistungen auch durch Dritte (Subunternehmer) erbringen lassen.

### § 3 Vertragsänderungen

Änderungsbegehren des Kunden sind schriftlich an SILLER zu richten. Änderungsbegehren dürfen von SILLER abgelehnt werden, sofern die Umsetzung im Rahmen der Vertragserfüllung für Siller unzumutbar ist, insbesondere wenn sie zu einer nicht nur unwesentlichen Änderung der Leistungen oder Vergütung von SILLER führen. Dies ist von SILLER nach der Prüfung des Änderungsbegehrens dem Kunden mitzuteilen. Bedarf die Prüfung eines Änderungsbegehrens mehr als zwei Stunden, so ist SILLER berechtigt, den darüber hinausgehenden Prüfungsaufwand gemäß ihrer aktuellen Preisliste dem Kunden in Rechnung zu stellen. Auf die Prüfung unterbreitet Siller dem Kunden ein verbindliches Angebot, welches mit der Auftragsbestätigung des Kunden auch hinsichtlich Leistungsterminen Vertragsinhalt wird. Etwaige durch die Prüfung des Änderungsbegehrens eingetretene Verzögerungen oder Stillstandszeiten im Rahmen der Vertragserfüllung verlängern die vertraglich vereinbarte Ausführungsfrist angemessen.

### § 4 Zusätzliche Vertragsbedingungen / Herstellergarantien

- (1) Produkt- bzw. leistungsspezifische Bedingungen der vertragsgegenständlichen Software-, Hardware- oder sonstigen Herstellerbeschränken den Liefer- und Leistungsumfang von SILLER und gehen bei Widersprüchen zu den Geschäfts- bzw. Vertragsbedingungen von SILLER diesen vor. Insbesondere gelten bei der Überlassung von
  - Microsoft-Softwareprodukten die „Customer License Terms“ von Microsoft
  - SAP-Produkten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SAP Deutschland AG & Co. KG für die Überlassung von Pflege von Standardsoftware,die SILLER dem Kunden jeweils auf Anfrage zur Verfügung stellt.
- (2) Ist SILLER nicht Hersteller eines Vertragsgegenstandes und bietet der Hersteller dem Kunden eine Garantie, wird SILLER den Kunden hierüber informieren. Für die Erfüllung der Garantieleistung des Herstellers steht SILLER nicht ein. Ansprüche aus der eingeräumten Garantie sind alleine gegenüber dem Hersteller bzw. Garantiegeber geltend zu machen, es sei denn, SILLER wurde von diesem zur Abgabe und Entgegennahme von Willenserklärungen bevollmächtigt.

### § 5 Finanzierung des Kaufpreises / Vertraglicher Rücktritt

- (1) Ist eine Finanzierung des Kaufpreises/der vertraglich vereinbarten Vergütung (z. B. Leasing) durch Dritte vorgesehen, ist SILLER berechtigt, vor Auslieferung bzw. Leistungserbringung einen Nachweis über die Finanzierung zu verlangen.
- (2) SILLER steht ein vertragliches Rücktrittsrecht zu. SILLER kann nach folgender Maßgabe vom Vertrag zurücktreten, wenn:
  - der Kunde falsche Angaben über seine Kreditwürdigkeit gemacht hat und sich die Angabe auf eine für die Beurteilung der Kreditwürdigkeit bedeutungsvollen Tatsache bezieht oder
  - die Kreditwürdigkeit entfällt und der Kunde trotz Aufforderung zur Zahlung Zugum- Zug oder zur Sicherheitsleistung nicht bereit ist.

### § 6 Liefer- und Leistungszeit / Erfüllungsort / Gefahrenübergang

- (1) Leistungstermine und Lieferfristen sind unverbindlich, soweit SILLER sie nicht ausdrücklich als verbindlich zugesagt hat. Lieferfristen sind eingehalten, wenn der Vertragsgegenstand innerhalb der Frist zum Versand kommt. Bei Hindernissen durch höhere Gewalt, Arbeitskämpfe und sonstigen nicht von SILLER zu vertretenden Umständen verschieben sich die vereinbarten Termine bzw. Fristen angemessen – mindestens um die Dauer der hindernden Ereignisse.
- (2) Erfüllungsort der Lieferung und Leistungen von SILLER ist ihr Unternehmenssitz.

- (3) Die Versendung des Vertragsgegenstandes erfolgt auf Verlangen des Kunden. Die Wahl des Versandweges und -mittels ist SILLER überlassen, sofern nichts anderes vereinbart ist. Der Versand erfolgt auf Gefahr des Kunden. Verzögert sich die Absendung durch ein Verhalten des Kunden, so geht die Gefahr bereits mit der Mitteilung der Versandbereitschaft auf den Kunden über. Eine Transportversicherung wird nur auf ausdrückliches Verlangen und auf Rechnung des Kunden abgeschlossen.

### § 7 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Für den Fall eines vereinbarten Remotezugriffs (insbesondere zur Mangelbeseitigung) hat der Kunde die von SILLER hierfür angebotene zertifizierte Remotesoftware aufzuspielen oder ein eigenes Softwareprogramm bereitzustellen. Soweit SILLER Arbeiten direkt bei dem Kunden vornimmt, wird der Kunde SILLER die entsprechenden Räume, Geräte, Software, Unterlagen gegebenenfalls mit Fehlerbeispielen und Datenmaterial, auch Testdaten, Rechnerzeit sowie kompetente bzw. von SILLER geschulte Mitarbeiter zur Information rechtzeitig, kostenfrei und in geeignetem Umfang zur Verfügung stellen, es sei denn dies ist ihm nicht zumutbar.
- (2) Auftretende Mängel sind von dem Kunden durch kompetente bzw. von SILLER geschulte Mitarbeiter in Textform - bei telefonischer Mitteilung nachträglich - nach besten Kräften in möglichst nachvollziehbarer Weise unter Angabe der näheren Umstände ihres Auftretens, ihrer Auswirkungen und - soweit der Kunde hierzu Aussagen machen kann - der möglichen Ursachen zu dokumentieren und unverzüglich nach ihrer Entdeckung SILLER mitzuteilen.
- (3) Ist unklar, welche Systemkomponente ein Fehlverhalten produziert, wird der Kunde gemeinsam mit SILLER eine Analyse der Softwareumgebung durchführen und nach Absprache mit SILLER Drittfirmen mit dem erforderlichen Know-how hinsichtlich der Software-Umgebung einschalten. Die angemessenen Kosten hierfür trägt SILLER, wenn sich herausstellt, dass das Fehlverhalten der von SILLER gelieferten Software zuzurechnen ist. Anderenfalls ist SILLER berechtigt, die entstandenen Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- (4) Stehen dem Kunden an SILLER überlassenen Unterlagen (insbesondere Informationen) die erforderlichen Nutzungsrechte nicht zur Verfügung, wird er SILLER hierüber mit der Übergabe unterrichten. Im Falle der Inanspruchnahme von SILLER durch Dritte wegen der geltend gemachten Verletzung von Rechten Dritter hat der Kunde SILLER von jeder Haftung freizustellen.

### § 8 Datensicherung

Der Kunde wird seine gesamten Daten, Strukturen und Programme regelmäßig - insbesondere vor Aufnahme einer Tätigkeit von SILLER wie bspw. Mangelbeseitigungsarbeiten oder dem Aufspielen von Updates, Upgrades und Hotfixes nach dem Stand der Technik entsprechend den betrieblichen Anforderungen sichern. Der Kunde stellt sicher, dass die aktuellen Daten aus in maschinenlesbarer Form bereitgehaltenen Datenbeständen mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

### § 9 Übergabe und Abnahme

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, die vertragsgemäße Ware bzw. Leistung zu übernehmen bzw. entgegenzunehmen und - soweit Werkvertragsrecht Anwendung findet - die Leistung abzunehmen. Sofern Leistungen von SILLER abzunehmen sind, hat der Kunde gegenüber SILLER unverzüglich schriftlich die Abnahme zu erklären, sobald die Leistungen von SILLER erbracht sind und keine wesentlichen Mängel aufweisen. Sind im Vertrag Teilwerke definiert, so ist der Kunde verpflichtet, die von SILLER zur Verfügung gestellten Teilwerke abzunehmen. Bei der Abnahme der später ausgeführten und erbrachten Leistungen wird nur noch geprüft, ob die früher abgenommenen Teile auch mit den Teilen korrekt zusammenwirken.
- (2) Die Abnahme kann von dem Kunden verweigert werden, sofern ein Mangel der Kategorie 1 (vgl. Regelung in § 15) oder mindestens fünf Mängel der Kategorie 2 vorliegen. Die Abnahme gilt als erfolgt, sofern der Kunde (insbesondere bei Durchführung eines Testbetriebs) nicht innerhalb von 15 Tagen nach der wesentlichen Leistungserbringung von SILLER oder entsprechender Aufforderung von SILLER schriftlich die Gründe für die Verweigerung der Abnahme spezifiziert. Die Abnahme gilt ebenfalls als erfolgt, sofern der Kunde die von SILLER erbrachten Leistungen in Benutzung nimmt (Aufnahme Produktivbetrieb). Für die Abnahme erforderliche Testdaten sind von dem Kunden bereitzustellen. Im Rahmen des Abnahmeverfahrens festgestellte Mängel sind von SILLER innerhalb der in § 15 aufgeführten Reaktionszeiten zu beseitigen. Für das darauf folgende erneute Abnahmeverfahren gelten die Regelungen dieses Absatzes entsprechend.

### § 10 Nutzungsrechte

- (1) Anleitungen, Dokumentationen und sonstige Schriftstücke, die SILLER im Rahmen der Vertragserfüllung erstellt, sind dem Kunden auf Anforderung in Kopie zur vertragsmäßigen Verwendung für eigene Zwecke zu überlassen, sofern die hierfür geschuldete Vergütung jeweils bezahlt ist. Der Kunde ist dabei verpflichtet, bestehende gesetzliche Schutzrechte zu beachten.
- (2) Soweit nichts anderes vereinbart wird, räumt SILLER dem Kunden an Arbeitsergebnissen ein einfaches zeitlich nicht begrenztes Nutzungsrecht für eigene Zwecke ein.
- (3) Dem Kunden ist es nicht gestattet, von SILLER im Rahmen der Vertragserfüllung erhaltene Unterlagen außer für eigene Zwecke zu vervielfältigen. Eine Weitergabe dieser Unterlagen an unternehmensfremde Dritte ist nur mit der vorherigen schriftlichen Zustimmung von SILLER gestattet. Bei Beendigung eines Vertrages hat der Kunde zur Nutzung während der Vertragsdauer überlassene Unterlagen und Materialien unmittelbar zurückzugewähren. Etwaige Kopien sind zu löschen.

### § 11 Geheimhaltung / Datenschutz / Referenzbenennung

- (1) Die Vertragspartner verpflichten sich, alle ihnen bei der Vertragsdurchführung von dem jeweils anderen Vertragspartner zugehenden oder bekannt werdenden Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse oder als vertraulich bezeichnete Informationen auch über das Vertragsende hinaus geheim zu halten und die jeweiligen Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten. Die Informationen und Unterlagen dürfen an der Vertragsdurchführung nicht beteiligten unternehmensfremden Dritten nicht zugänglich

gemacht werden. Die Vertragspartner sichern die Vertragsgegenstände wie dies mit eigenen schutzwürdigen Unterlagen geschieht. Art und Umfang der dazu getroffenen organisatorischen Maßnahmen kann jede Vertragspartei von der anderen dokumentiert verlangen.

- (2) Nicht von der Geheimhaltungspflicht umfasst sind Informationen und Unterlagen, die zum Zeitpunkt der Offenlegung allgemein bekannt und zugänglich oder dem empfangenden Vertragspartner zum Zeitpunkt der Offenlegung bereits bekannt waren oder ihm von Dritten berechtigterweise zugänglich gemacht worden sind.
- (3) Der Kunde willigt ein und wird hiermit davon unterrichtet, dass SILLER seine Daten im zur Vertragsdurchführung erforderlichen Umfang und auf Grundlage der Datenschutzvorschriften erheben, speichern, verarbeiten und, sofern notwendig, an Dritte übermitteln wird.
- (4) Beiden Vertragspartnern ist es vorbehaltlich anders lautender Vereinbarung gestattet, die jeweils andere Partei als Referenzvertragspartner zu benennen und hierzu auch deren Logo zu verwenden.

## § 12 Preise / Zahlungsbedingungen

- (1) Es gelten die jeweils vereinbarten Preise bzw. Vergütungen. Ist kein Preis oder eine Vergütung bestimmt, gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Preise gemäß aktueller Preisliste von SILLER. Hinzu kommen die Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe, anderweitige länderspezifische Abgaben bei Auslandslieferung, Verpackungs- und Transportkosten sowie Kosten der Transportversicherungen.
- (2) Die Vergütungen für Zusatzleistungen wie Lieferung von Zubehör oder Dienstleistungen wie insbesondere Application Service Providing, Installation, Einweisung, Anpassung, Customizing, Schulung, Beratung und Reisekosten nebst Wegezeiten werden jeweils gesondert berechnet.
- (3) Rechnungen von SILLER sind ab Zugang beim Kunden zur Zahlung fällig und innerhalb von 10 Tagen ohne Abzug zu bezahlen. Für die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist die Gutschrift auf dem Konto von SILLER maßgeblich.
- (4) Stimmt SILLER nach Zustandekommen eines Vertrages dessen Übertragung vom Kunden auf ein Leasingunternehmen zu, so hat der Kunde für den Zeitraum der vorgesehenen Ablieferung des Liefergegenstandes bis zum Zustandekommen der Eintritsvereinbarung zwischen SILLER und dem Leasingunternehmen Zinsen in entsprechender Anwendung von Abs. 6 zu leisten.
- (5) SILLER ist berechtigt, die vereinbarte Vergütung eines Dauerschuldverhältnisses sowie die Preisliste erstmals 6 Monate nach Vertragsschluss anzupassen bis zur Höhe, die der Änderung des durchschnittlichen Bruttononatsverdienstes der Angestellten im Handel, Kredit- und Versicherungsgewerbe für Deutschland (nachgewiesen durch das Statistische Bundesamt) gegenüber dem entsprechenden durchschnittlichen Bruttononatsverdienst zum Zeitpunkt der letzten Festsetzung der Vergütung entspricht. SILLER teilt dem Kunden eine Änderung der Vergütung mindestens zwei Monate vorher schriftlich mit. Bei einer Erhöhung der Vergütung um mehr als 10 % ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat nach Eingang des Erhöhungsverlangens das betreffende Dauerschuldverhältnis zum Ende des aktuellen Berechnungszeitraumes zu kündigen.

## § 13 Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte

- (1) Gegenüber Ansprüchen von SILLER kann der Kunde nur dann die Aufrechnung erklären, wenn seine Forderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- (2) Der Kunde kann ein Leistungsverweigerungs- und Zurückbehaltungsrecht nur geltend machen, wenn der Zahlungsanspruch von SILLER und der Gegenanspruch des Kunden auf demselben Vertragsverhältnis beruhen.

## § 14 Eigentumsvorbehalt

SILLER behält sich an dauerhaft überlassenen Gegenständen wie Datenträgern, Hardware und Benutzerhandbüchern bis zur vollständigen Bezahlung des jeweiligen Kaufpreises vor; bei Bezahlung durch Scheck oder Wechsel bis zum Ablauf der Scheck- bzw. Wechselwiderruffrist.

## § 15 Sach- und Rechtsmängel

- (1) Mangeldefinition  
Es liegt ein Sachmangel vor, wenn der Liefergegenstand oder die erbrachte Leistung nicht die vertraglich vereinbarte Beschaffenheit aufweist oder sich nicht zu der vertraglich vereinbarten Verwendung eignet. Ein Rechtsmangel liegt vor, wenn dem Kunden die für die vertragliche Verwendung des Vertragsgegenstandes erforderlichen Rechte nicht wirksam eingeräumt werden konnten.
- (2) Änderungen durch Kunden  
Sofern durch den Kunden oder von ihm beauftragte Dritte - ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von SILLER - Eingriffe in den Liefergegenstand oder die erbrachte Leistung vorgenommen werden, insbesondere Manipulationen oder sonstige Änderungen, leistet SILLER nur dann Mangelbeseitigung, wenn der Kunde nachweist, dass der Eingriff in keinem Zusammenhang mit dem aufgetretenen Mangel steht und Analyse sowie Behebung nicht erschweren.
- (3) Ausschluss der Mangelbeseitigung (Sachmangelgewährleistung)  
Der Anspruch des Kunden auf Mangelbeseitigung ist ausgeschlossen, wenn der Mangel nicht reproduzierbar ist bzw. anhand von handschriftlich oder maschinell festgehaltenen Ausdrucken nicht aufgezeigt werden kann. Bei einem gebrauchten Vertragsgegenstand ist die Mangelbeseitigung gleichfalls - mit Ausnahme der Haftungsbestimmungen gemäß § 16 - ausgeschlossen.
- (4) Untersuchungs- und Rügeverpflichtung  
Der Kunde hat jeden Liefergegenstand nach Erhalt unverzüglich mit der ihm unter den gebotenen Umständen zumutbaren Sorgfalt zu untersuchen und hierbei feststellbare offensichtliche Mängel innerhalb von 8 Werktagen SILLER gegenüber schriftlich zu rügen. Zunächst nicht feststellbare Mängel müssen nach ihrer Entdeckung ebenfalls innerhalb von 8 Werktagen schriftlich gerügt werden. Kommt der

Kunde diesen Pflichten nicht nach, so gilt der Liefergegenstand hinsichtlich dieses Mangels als genehmigt mit der Folge, dass die Geltendmachung von Mängelansprüchen ausgeschlossen ist. Dies gilt nicht bei Arglist.

- (5) Mangelanzeige / Mängelkategorien für Reaktionszeiten  
Mängel sind SILLER von dem Kunden innerhalb der Frist gemäß § 8 (4) und gemäß § 7 Abs. 2 (*Mitwirkungspflichten des Kunden*) mitzuteilen und sind von SILLER für die Mangelbeseitigung in folgende Mangelkategorien einzuteilen:
  - a. *Kategorie 1: Schwerer Mangel*  
Die gesamte Software bzw. eine wesentliche Komponente der Software kann nicht genutzt werden. Der auftretende Mangel kann nicht mit organisatorischen Hilfsmitteln umgangen werden.
  - b. *Kategorie 2: Mittlerer Mangel*  
Die Funktionalität einer Komponente der Software bzw. der gesamten Software ist nicht soweit beeinträchtigt, dass sie nicht genutzt werden kann. Der Mangel kann mit organisatorischen oder sonstigen wirtschaftlich vertretbaren Mitteln umgangen werden.
  - c. *Kategorie 3: Leichter Mangel*  
Ein leichter Mangel hat keine bedeutenden Auswirkungen auf die aktuelle Funktionalität und Nutzbarkeit. Die Nutzung einer Komponente bzw. der gesamten Software ist nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.
- (6) Reaktionszeiten  
Die Reaktionszeiten berechnen sich für die Störungsanalyse und der sich anschließenden Mangelbeseitigung ab Eingang der Meldung nach Bürostunden während der Geschäftszeiten von SILLER, die auf der Website von SILLER aufgeführt ist. Die Reaktionszeiten sind:
  - a. *Mängel der Kategorie 1*  
SILLER beginnt mit der Störungsanalyse und Mangelbeseitigung bei Mängeln der Kategorie 1 unverzüglich.
  - b. *Mängel der Kategorie 2*  
SILLER beginnt mit der Störungsanalyse und Mangelbeseitigung bei Mängeln der Kategorie 2 innerhalb von 48 Stunden nach Eingang der Meldung.
  - c. *Mängel der Kategorie 3*  
SILLER beginnt mit der Störungsanalyse und Mangelbeseitigung bei Mängeln der Kategorie 3 innerhalb von fünf Tagen nach Eingang der Meldung.
- (7) Form der Mangelbeseitigung (Nacherfüllung)  
SILLER wird einen vertragsgemäß mitgeteilten Mangel nach eigener Wahl durch eine der folgenden Maßnahmen beseitigen:
  - a. Überlassung von Update, Upgrades, Hotfix oder Patches an den Kunden unter Angabe aller zur Installation notwendigen Hinweise. Gelieferte neue Programmstände sind unmittelbar aufzuspielen/zu installieren. Hat der Kunde parallel zur Softwarenutzung einen Webhosting-Vertrag geschlossen, spielt SILLER den neuen Programmstand direkt auf den Server auf, auf dem die vertragsgegenständliche Software gehostet ist;
  - b. Handlungsanweisung an den Kunden zur Umgehung des Problems oder zur Mangelbeseitigung (Workaround). Der Kunde wird diese Handlungsanweisungen durch kompetentes Personal umsetzen, es sei denn die Umsetzung ist ihm nicht zumutbar;
  - c. Sofern der Kunde die Software auf einem eigenen Server betreibt, ist SILLER ein Remotezugriff für die Mangelbeseitigung zu gewähren. Falls diesen Zugriff der Kunde verweigert, sind die durch die Mangelbeseitigung vor Ort entstehenden Mehraufwendungen von dem Kunden gemäß der aktuellen Preisliste von SILLER zu vergüten;
  - d. Eine Mangelbeseitigung vor Ort erfolgt nur, wenn keine der vorstehend genannten Maßnahmen Erfolg versprechend ist.
  - e. Bei Rechtsmängeln verschafft SILLER dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an der Software. SILLER ist berechtigt, hierbei die betroffene Software gegen eine gleichwertige, den vertraglichen Bestimmungen entsprechende Software austauschen, es sei denn dies ist für den Kunden nicht zumutbar. Falls Dritte Schutzrechte gegen den Kunden geltend machen, hat dieser SILLER unverzüglich schriftlich zu unterrichten. SILLER wird nach eigener Wahl und in Absprache mit dem Kunden die Ansprüche abwehren oder befriedigen. Der Kunden darf von sich aus die Ansprüche Dritter nicht anerkennen.
- (8) Minderung oder Rücktritt / Schadensersatz  
Tritt trotz zweimaliger Nacherfüllung keine Beseitigung des Mangels ein, ist SILLER zur Nachbesserung und Nachlieferung nicht willens oder in der Lage, unterbleibt diese innerhalb einer angemessenen Frist oder schlägt die Nacherfüllung aus sonstigen Gründen fehl, so ist der Kunde nach seiner Wahl berechtigt, vom jeweiligen Vertrag zurückzutreten (im Rahmen eines abgeschlossenen Mietvertrages den Vertrag zu kündigen) oder eine entsprechende Herabsetzung der geleisteten Vergütung (Minderung) zu verlangen und gemäß § 16 Schadensersatz statt der Leistung oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen zu verlangen. Die Rücktritts- oder Kündigungserklärung wirkt nicht auch für die weiteren Verträge zwischen SILLER und dem Kunden, sondern ist jeweils einzeln zu erklären. Bei nur geringfügigen Mängeln, steht dem Kunden kein Rücktritts- oder Kündigungsrecht zu. Bei Vorliegen eines Werkvertrages hat der Kunde auch ergänzend das Recht, den Mangel selbst zu beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen zu verlangen.
- (9) Im Falle von Arglist und bei einer von SILLER übernommenen Garantie bleiben die gesetzlichen Bestimmungen für Sach- und Rechtsmängel unberührt.

## § 16 Versicherung / Haftung

- (1) SILLER ist verpflichtet, den Kunden im Schadenfall über den Umfang der bestehenden Betriebshaftpflicht- und Produkthaftpflichtversicherungen zu unterrichten. Einen Schadensfall wird sie der Versicherung entsprechend den Versicherungsbedingungen melden.

- (2) SILLER leistet Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund (z. B. Pflichtverletzung, unerlaubte Handlung), in folgendem Umfang:
- bei Vorsatz und Übernahme einer Garantie bezüglich der vereinbarten Beschaffenheit auch ihrer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen in voller Höhe;
  - bei grober Fahrlässigkeit auch ihrer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen in Höhe des typischen und vorhersehbaren Schadens, der durch die Sorgfaltspflicht verhindert werden sollte;
  - für leichte Fahrlässigkeit auch ihrer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (wesentliche Vertragspflicht). Die Haftung ist dabei für jeden einzelnen Schadensfall bei dauerhafter Softwareüberlassung auf den bei Vertragsschluss voraussehbaren vertragstypischen Schaden begrenzt. Im Übrigen ist die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden und wegen entgangenen Gewinns, personellen Mehraufwandes beim Kunden, Nutzungsausfall und/oder wegen Umsatzeinbußen ausgeschlossen.
- (3) Für Verzögerungsschäden haftet SILLER bei leichter Fahrlässigkeit in Höhe von bis zu 5 (fünf) % der vertraglichen Vergütung.
- (4) Der Kunde ist für eine regelmäßige Sicherung seiner Daten verantwortlich (§ 8 Datensicherung). Bei einem von SILLER verschuldeten Datenverlust haftet SILLER deshalb ausschließlich für die Vervielfältigungs- und Wiederherstellungskosten, die auch bei einer ordnungsgemäß erfolgten Sicherung der Daten angefallen wären.
- (5) Für Mängel des zeitlich befristet zur Nutzung bereitgestellten Vertragsgegenstandes, der bereits bei Vertragsabschluss vorlag, ist die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536 a Abs. 1 1. Alt. BGB ausgeschlossen.
- (6) SILLER haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Telefonleitungen zu dem vertragsgegenständlichen Server, bei Strom- bzw. Serverausfällen, die nicht im Einflussbereich von SILLER stehen, sowie bei aus Sicht von SILLER sonstigen Fällen höherer Gewalt wie unvorsehbare, unvermeidbare und außergewöhnliche Ereignisse.
- (7) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

#### § 17 Verjährung

- Ansprüche des Kunden wegen Sach- und Rechtsmängeln im Rahmen einer dauerhaften Softwareüberlassung verjähren innerhalb eines Jahres ab Lieferung. Besteht der Rechtsmangel in einem dinglichen Recht eines Dritten, aufgrund dessen die Software heraus verlangt werden kann, gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.
- Für sonstige Ansprüche des Kunden aus Vertrag sowie aus einem Schuldverhältnis (§ 311 Abs. 2 BGB) gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsfristbeginn. Die Ansprüche verjähren spätestens mit Ablauf der gesetzlichen Höchstfristen (§ 199 Abs. 3 und 4 BGB).
- Bei Vorsatz (Arglist) und grober Fahrlässigkeit gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen.

#### Besondere Bestimmungen zur Softwareüberlassung und Hardwareüberlassung

##### § 18 Vertragsgegenstand / Lieferung und Leistungsumfang

- SILLER überlässt dem Kunden zur eigenen Nutzung auf Dauer oder zeitlich beschränkt je nach vertraglicher Vereinbarung die im Lieferschein bezeichnete Software bzw. Hardware gegen die vereinbarte Vergütung. Eine Anwendungsdokumentation (Benutzerhandbuch) in ausgedruckter Form ist in Kurzform Vertragsbestandteil. Ergänzend steht dem Kunden eine umfangreiche Online-Hilfe bei jedem Softwareprodukt zur Verfügung.
- SILLER liefert die vertragsgegenständliche Software in ausführbarer Form (Objektcodes). Der Quellcode ist nicht Vertragsgegenstand.

##### § 19 Mietdauer / Kündigungsfrist / Rückgabepflichten bei Vertragsende

- Die Dauer des Mietvertrages ist im Lieferschein aufgeführt.
- Ein zeitlich unbestimmter Mietvertrag kann von beiden Vertragsparteien mit einer Frist von einem Monat zum Quartalsende gekündigt werden.
- Unberührt bleibt für beide Vertragspartner das Recht zur fristlosen Kündigung dieses Vertrages bei Vorliegen eines wichtigen Grundes. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor,
  - sofern der andere Vertragspartner andauernd und wiederholt trotz Abmahnung gegen Pflichten aus diesem Vertrag verstößt;
  - wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung um mehr als zwei Monate in Verzug ist;
  - wenn über das Vermögen des anderen das Insolvenzverfahren eröffnet oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird.
- Bei Beendigung des Mietvertrages ist der Kunde als Mieter zur kostenlosen Rückgabe sämtlicher erhaltenen Gegenstände, insbesondere Originaldatenträger sowie der vollständigen ihm überlassenen Dokumentationen, Materialien und sonstiger Unterlagen verpflichtet. Die ordnungsgemäße Rückgabe umfasst auch die vollständige und endgültige Löschung sämtlicher gegebenenfalls vorhandener Kopien. SILLER kann auf die Rückgabe verzichten und die Löschung der Vertragssoftware sowie Vernichtung der Dokumentation anordnen. Übt SILLER dieses Wahlrecht aus, so hat der Kunde SILLER die durchgeführte Löschung und Vernichtung ausdrücklich schriftlich zu versichern.
- Ist der Vertrag zur dauerhaften Überlassung der Software rückabzuwickeln, gelten die Regelungen in Abs. 4 mit der Maßgabe entsprechend, dass anstelle des Beendigungszeitpunktes des Mietvertrages der Zeitpunkt der Rückgewährung der empfangenen Leistungen aus dem Vertrag zur dauerhaften Softwareüberlassung tritt.

##### § 20 Urheber- und Nutzungsrechte

- Urheberrechtsschutz  
Die von SILLER gelieferte Eigen- oder Fremd-Software ist weltweit urheberrechtlich geschützt. Ergänzend gelten für in die Software integrierte Softwaretools die Lizenz-

bedingungen anderer Softwarehersteller wie bspw. von Microsoft oder SAP (vgl. hierzu § 4 (1)).

##### (2) Rechteeinräumung

SILLER räumt dem Kunden mit vollständiger Zahlung der vereinbarten Vergütung das einfache (nicht ausschließliche) Recht ein, die Vertragssoftware gemäß den Festlegungen im Lieferschein zu der Dauer, Anzahl der Nutzer bzw. sonstigen Nutzungsvorgaben wie Serverlizenz und Hardwarebindung für eigene Zwecke zu nutzen. Bei dauerhafter Softwareüberlassung wird dem Kunden bis zur vollständigen Zahlung ein einfaches, nicht übertragbares und bei Zahlungsverzug von mehr als 30 Tagen widerrufliches Nutzungsrecht an der Software geräumt.

##### (3) Sicherungskopien und Vervielfältigung

Der Kunde darf die für einen sicheren Betrieb notwendigen Sicherungskopien erstellen. Diese sind als solche zu kennzeichnen und (soweit technisch möglich) mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen. Eine ausgehändigte Anwendungsdokumentation darf nur für betriebsinterne Zwecke kopiert werden. Die Installation der Vertragssoftware auf einem weiteren Server - bspw. als Test- und/oder Entwicklungssystem - bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von SILLER und ist zusätzlich zu vergüten.

#### § 21 Programmänderungen / Interoperabilität / Dekompilierung

- Der Kunde ist nicht berechtigt, Zugangskennungen und/oder Passwörter für die Software an Dritte weiterzugeben.
- Der Kunde ist nicht befugt, die Software und/oder ein ausgehändigtes Benutzerhandbuch ganz oder teilweise zu ändern, zu modifizieren oder anzupassen. Die Rückübersetzung des überlassenen Programmcodes ist unter den Voraussetzungen des § 69 e Urheberrechtsgesetz zulässig. Kann oder will der Kunde die nach dem Urheberrechtsgesetz gestatteten Ausnahmehandlungen nicht selbst oder durch eigene Mitarbeiter ausführen lassen, so hat er, bevor er ein Drittunternehmen beauftragt, SILLER die Gelegenheit zu geben, die gewünschten Arbeiten zur Herstellung der Interoperabilität innerhalb angemessener Frist zu angemessener Vergütung für den Kunden zu bewirken. Bei Beauftragung eines Drittunternehmens sind deren Mitarbeiter zunächst zur Geheimhaltung zu verpflichten. Der Nachweis hierüber ist SILLER schriftlich vorzulegen.
- Die Entfernung eines Kopierschutzes oder ähnlicher Schutzroutinen ist zulässig, sofern durch diesen Schutzmechanismus die störungsfreie Programmnutzung beeinträchtigt oder verhindert wird. Dem Kunden ist es untersagt, Copyrightvermerke, Kennzeichen/Markenzeichen und/oder Eigentumsangaben von SILLER oder sonstigen Dritten an der Software und dem Benutzerhandbuch zu verändern oder zu entfernen.

#### § 22 Weitergabe der Software

- Weiterveräußerung bei dauerhafter Softwareüberlassung  
Der Kunde ist vorbehaltlich der Regelung in Abs. 2 berechtigt, auf Datenträgern erhaltene Software einschließlich Begleitmaterials auf Dauer an Dritte zu veräußern oder zu verschenken, vorausgesetzt der erwerbende Dritte erklärt sich mit der Weitergeltung der vorliegenden Nutzungsbedingungen auch ihm gegenüber einverstanden. Im Falle der Weitergabe muss der Kunde dem neuen Anwender sämtliche Programmkopien einschließlich gegebenenfalls vorhandener Sicherheitskopien übergeben oder die nicht übergebenen Kopien vernichten. Infolge der Weitergabe erlischt das Recht des Kunden zur Programmnutzung. Der Kunde hat SILLER den Namen und die vollständige Anschrift des Käufers schriftlich mitzuteilen.
- Ausnahmen vom Recht zur Weiterveräußerung gemäß Abs. 1  
Eine dauerhafte Überlassung der Vertragssoftware an einen Dritten, der seine Niederlassung nicht im Gebiet der Europäischen Union oder eines anderen Vertragsstaates des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum hat, ist dem Kunden nicht gestattet. Der Kunde ist auch nicht berechtigt, eine Teilmenge einer bestimmten Anzahl von auf Datenträger erhaltenen Programmpaketen (Softwarelizenzen) Dritten dauerhaft zu überlassen. Erhält der Kunde die dauerhaft überlassene Software nicht auf einem Datenträger zur vertragsgemäßen Nutzung, so ist ihm eine Weiterveräußerung ebenso nicht gestattet. Ferner ist die Überlassung der Software an einen Dritten nicht gestattet, wenn dies gemäß den Lizenzbedingungen anderer Softwarehersteller für in die Software integrierte Softwaretools nicht gestattet ist.
- Weitergabe auf Zeit zu Erwerbszwecken  
Eine Vermietung (auch mittels Application Service Providing) zu Erwerbszwecken oder das Verleasen sind nur zulässig, sofern SILLER schriftlich einwilligt.

#### Besondere Bestimmungen zu EDV-bezogenen und allgemeinen Dienstleistungen

##### § 23 Vertragsgegenstand EDV-bezogene und allgemeine Dienstleistungen

- Auf der Basis dieser Bestimmungen erbringt SILLER allgemeine und EDV-bezogene Dienstleistungen wie Workshops und Seminare, Hotline-Service, die Installation eigener Software und Fremdsoftware, Programmierung zusätzlicher Programmteile (Software-Erstellung), Datenübernahme, Konvertierung, Einweisung in die Nutzung von Software, Durchführung von Schulungen, Beratung und Projektleitung, Customizing wie Anpassen oder Einrichten / Einstellen (Parametrisierung) der Software.
- Unter Installation im Sinne dieser Bestimmungen wird das Einspielen und/oder Eröffnen und/oder Einstellen von Parametern der gemäß separatem Überlassungsvertrag erworbenen Software sowie eine entsprechende Vernetzung verstanden. Anpassung liegt dann vor, sofern Änderungen am Quellcode selbst vorgenommen werden, Einrichten/Einstellen (Parametrisierung) ist das Zurichten der Software ohne den Quellcode zu ändern.

##### § 24 Leistungsumfang und -erbringung

- Der Einzelvertrag (Angebot) enthält gegebenenfalls nähere die Dienstleistungen betreffende Regelungen z.B. hinsichtlich ihrer konkreten Aufgabenstellung, der Vergütung, der Vertragslaufzeit, Leistungsort, zeitliche Umfang etc.

- (2) SILLER erbringt die Dienstleistungen nach dem Stand der Technik. Die Auswahl der Mitarbeiter oder Dritter als Subunternehmer, die die geschuldeten Dienstleistungen erbringen, bleibt SILLER vorbehalten.
- (3) Zur Erledigung der Dienstleistungen erforderliche Informationen übermittelt der Kunde rechtzeitig und stellt die zur Erfüllung der Aufgaben benötigten Rechnerkapazitäten auf einer geeigneten Datenverarbeitungsanlage unentgeltlich zur Verfügung.
- (4) Hält der Kunde aus einem von ihm zu vertretenden Grund einen vereinbarten Termin für eine von SILLER zu erbringende vertragsgegenständliche Leistung (z. B. Installation von Software) nicht ein, so ist SILLER berechtigt, die für diese Leistung vom Kunden geschuldete Vergütung in Rechnung zu stellen.

#### § 25 Besondere Bestimmungen bei Beratungen / Schulungen / Seminare

- (1) SILLER erbringt die Beratungsleistungen in der Weise, dass der Kunde gegenüber SILLER seinen Beratungsbedarf ausführlich schildert und SILLER daraufhin den Kunden hinsichtlich der Lösungsmöglichkeiten der aufgeworfenen Fragestellungen berät. Der Kunde entscheidet in jeder Lage der Vertragsdurchführung über die von SILLER zu erbringenden Leistungen und das weitere Vorgehen unter der Maßgabe von § 7 (*Mitwirkungspflichten des Kunden*). SILLER fasst die Erkenntnisse aus der Beratungstätigkeit für den Kunden zusammen und stellt dabei auch etwaige Empfehlungen zur Lösung aufgeworfener Fragestellungen dar. Sofern gewünscht, übernimmt es SILLER, die Zusammenarbeit und die dabei gewonnenen Erkenntnisse zu dokumentieren.
- (2) Die Teilnahme an Seminaren und anderweitigen Schulungen sowie Informationsveranstaltungen bedürfen der namentlichen und schriftlichen Anmeldung der Teilnehmer. Die Anmeldung gilt als verbindliche Erklärung, sämtliche mit der Teilnahme verbundenen Kosten für die angemeldeten Teilnehmer zu übernehmen. Das Honorar und eventuell entstehende Nebenkosten sind vor Beginn der Veranstaltung zu entrichten. Bei Rücktritt von der Teilnahme ist SILLER spätestens 8 Tage vor Beginn der Veranstaltung schriftlich zu benachrichtigen (Eingang bei SILLER). In diesem Fall beträgt die Ausfallentschädigung 1/3 des fälligen Honorars. Erfolgt der Rücktritt innerhalb einer kürzeren Frist oder bleibt ein Teilnehmer der Veranstaltung fern, so sind das vereinbarte Honorar und eventuell entstandene Nebenkosten in voller Höhe zur Zahlung fällig.

#### § 26 Laufzeit / Kündigung

- (1) Sofern sich die geschuldete Leistung nicht in einem einmaligen Leistungsaustausch erschöpft, beginnt der Vertrag an dem vereinbarten Zeitpunkt zu laufen und läuft auf unbestimmte Zeit, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- (2) Im Falle einer Kündigung wird die Vergütung wie folgt geregelt: Für die bis dahin erbrachten Leistungen wird die volle Vergütung fällig. Für die in Folge der Beendigung nicht zu erfüllenden Leistungen entfällt der Vergütungsanspruch.
- (3) Soweit nichts anderes vereinbart ist, beträgt die Kündigungsfrist drei Monate zum Monatsende.

#### § 27 Hotline-Support

SILLER stellt dem Kunden mit entsprechender Vereinbarung zur Unterstützung bei technischen Fragen und Problemen ein Hotline-Support zur Verfügung. Die Einzelheiten und Servicelevel ergeben sich aus gesonderten Vereinbarungen.

#### Allgemeine Schlussbestimmungen

##### § 28 Entsorgung von Elektro- und Elektronikgeräten

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, gelieferte Elektro- und Elektronikgeräte im Sinne des Gesetzes über das Inverkehrbringen, die Rücknahme und die umweltverträgliche Entsorgung von Elektro- und Elektronikgeräten vom 16. 03. 05 (ElektroG) nach Nutzungsbeendigung auf eigene Kosten nach den gesetzlichen Vorschriften ordnungsgemäß zu entsorgen. Der Kunde stellt SILLER und den jeweiligen Hersteller auf erstes Anfordern von den Verpflichtungen nach § 10 Abs. 2 ElektroG (Rücknahmepflicht des Herstellers) und damit im Zusammenhang stehenden Ansprüchen Dritter frei.
- (2) Der Kunde hat gewerblich tätige Dritte, an die er die gelieferten Elektro- und Elektronikgeräte weitergibt, vertraglich dazu zu verpflichten, diese nach Nutzungsbeendigung auf deren Kosten nach den gesetzlichen Vorschriften ordnungsgemäß zu entsorgen und für den Fall der erneuten Weitergabe eine entsprechende Weitergabeverpflichtung aufzuerlegen.
- (3) Unterlässt der Kunde die Auferlegung der Verpflichtung auf den Dritten gemäß Abs. 2, so ist er verpflichtet, die gelieferte Ware nach Nutzungsbeendigung auf seine Kosten zurückzunehmen und nach den gesetzlichen Vorschriften zu entsorgen.
- (4) Der Anspruch von SILLER auf Übernahme und Freistellung durch den Kunden verjährt nicht vor Ablauf von zwei Jahren nach der endgültigen Beendigung der Nutzung des Gerätes. Die zweijährige Frist der Ablaufhemmung beginnt frühestens mit Zugang einer schriftlichen Mitteilung des Käufers an SILLER über die Nutzungsbeendigung.

##### § 29 Ausfuhrgenehmigungen

Die Ausfuhr der Liefergegenstände und des technischen Know-hows kann in- und ausländischen - insbesondere US-amerikanischen - Ausfuhrkontrollbestimmungen unterliegen. Der Kunde verpflichtet sich alle einschlägigen Ausfuhrkontrollbestimmungen zu beachten und diese Verpflichtung einem eventuellen Abnehmer ebenso aufzuerlegen.

##### § 30 Schriftform

- (1) Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vertragsbedingungen beinhalten, sowie besondere Zusicherungen und Abmachungen sind schriftlich niederzulegen.
- (2) Vorbehaltlich Abs. 3 genügt die Verwendung von E-Mails dem Schriftformerfordernis.
- (3) Kündigungen bedürfen der Schriftform.

##### § 31 Anwendbares Recht / Gerichtsstand

- (1) Diese AGB und auf ihrer Grundlage geschlossene Verträge unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (2) Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag das für den Unternehmenssitz von SILLER zuständige Gericht. SILLER ist berechtigt, eigene Ansprüche am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden geltend zu machen.

##### § 32 Abtretung / Salvatorische Klausel

- (1) Ansprüche aus mit SILLER abgeschlossenen Verträgen kann der Kunde nur mit der vorherigen schriftlichen Zustimmung von SILLER abtreten.
- (2) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Vertragsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, oder sollte sich in diesen Vertragsbedingungen eine Lücke befinden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt werden.