

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### VERTRAGSBEDINGUNGEN ZUM SOFTWAREÜBERLASSUNGS- UND SUPPORTVERTRAG (AGB) DER IFMS GMBH

Stand: Januar 2011

IFMS GmbH  
- Institut für Medizinische Software -  
Sulzbachstr. 39-41  
D-66111 Saarbrücken  
Tel.: 0681 / 91013-0  
Fax: 0681 / 91013-13  
E-Mail: Info@ifms.de

Die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für alle Leistungen der IFMS GmbH, insbesondere für den Verkauf und die Lieferung von Lizenzen von medizinischer Software. Sollten Sie eigene Geschäftsbedingungen verwenden, finden diese auf diese Vertragsverhältnisse keine Anwendung, auch wenn wir Ihren Bestimmungen nicht ausdrücklich widersprechen.

#### Definitionen

##### · Release

Unter einem neuen Release bzw. Softwarerelease wird eine Programmanpassung an den neuesten Stand der Technik verstanden, durch die sich die erste Stelle der Ziffernbezeichnung ändert, beispielsweise von Release 3.0 nach 4.0.

##### · Version

Um eine neue Version der Software handelt es sich, wenn das Programm funktionell modifiziert wird und sich bei der Ziffernbezeichnung die erste Stelle nach dem Punkt ändert, beispielsweise

von 3.1 nach 3.2.

- Patch

Ein neues Patch liegt vor, wenn sich die zweite Stelle nach dem Punkt ändert, beispielsweise von 4.01 in 4.02.

- Upgrade

Unter Upgrade versteht man den Umstieg auf ein neues Release.

- Update

Ein Update beinhaltet den Umstieg auf eine neue Version innerhalb eines Releases, d.h. beispielsweise der Umstieg von 3.1 auf 3.2.

- Softwaresupport

Liegt ein Softwaresupport vor, so wird eine Version oder ein Release nicht mehr von der Hotline unterstützt, der Support endet.

- Router

Bei einem Router handelt es sich um Hardware, die der Realisierung einer Rechnernetzverbindung beispielsweise über einen ISDN Anschluß, dient.

- Dekompilierung

Unter Dekompilierung versteht man die Rückübersetzung des überlassenen Programmcodes in andere Codeformen.

- Reverse-Engineering

Unter Reverse-Engineering versteht man die Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Software

## Teil A. Allgemeine Vertragsbestimmungen

### § 1 Zustandekommen des Vertrages / Vertragsgegenstand / Wirksamkeitsbedingungen

#### 1. Kopplung an Supportvertrag

Gegenstand des Vertrages ist die Software, deren Umfang sich aus dem Vertragsantrag/Bestellung für Softwareüberlassung ergibt. Durch Ihre Unterschrift auf diesem Antrags- / Vertragsformular kommt ein entsprechender Vertrag zwischen uns, der IFMS GmbH und Ihnen zustande, wenn wir Ihnen die bestellte Ware übergeben oder Ihren Antrag ausdrücklich annehmen. Der Vertrag über die Softwareüberlassung kommt aber nur zustande, wenn Sie für die erworbene Software mit IFMS einen Supportvertrag abschließen. Bis zum Abschluß des Supportvertrages ist der Softwareüberlassungsvertrag aufschiebend bedingt. Wird der Supportvertrag nicht spätestens innerhalb von einer Woche nach Abschluss des Softwareüberlassungsvertrages abgeschlossen, so wird der Softwareüberlassungsvertrag

endgültig wirkungslos. Im übrigen gelten die nachfolgenden Bestimmungen, mit deren Geltung Sie sich einverstanden erklärt haben.

## 2. Übergabe der Vertragssoftware

Wir übergeben Ihnen die von Ihnen bestellte Vertragssoftware im Objektcode, sowie die dazugehörigen Unterlagen, Dokumentationen und Bedienungsanleitungen, aus welchen Sie die Funktionalität des Programms entnehmen können. Wir räumen Ihnen das einfache nicht ausschließliche und zeitlich unbeschränkte Recht ein, das Programm nach Maßgabe der Bedingungen dieses Vertrages zu nutzen.

## 3. Anwendungsumgebung

Sicherlich haben Sie dafür Verständnis, daß wir wissen müssen, in welcher Hard- und Softwareumgebung Sie unsere Software einsetzen, um Ihnen einen adäquaten Support geben zu können. Daher haben Sie auf dem Vertragsformular bzw. auf unserem beigefügten Merkblatt „Hardwareanforderungen für unsere Software“ insoweit vollständige und richtige Angaben gemacht. Wir weisen Sie darauf hin, daß Sie die von uns bezogenen Programme auch nur in dieser Hard- und Softwareumgebung einsetzen dürfen. Sollten Sie diese während der Vertragslaufzeit ändern, müssen Sie uns die Änderung mitteilen, da ansonsten die Funktionsfähigkeit der Programme nicht gewährleistet ist. Alles weitere können Sie Ihrem Handbuch entnehmen.

## 4. Vergütung, Fälligkeit

Die von Ihnen geschuldete Vergütung ergibt sich aus unseren bei Vertragsschluß vorliegenden aktuellen Preislisten, die wesentlicher Vertragsbestandteil werden, bzw. aus den Antragsunterlagen. Da die Vergütung von der Art der Nutzung, insbesondere auch von dem von Ihnen verwandten Betriebssystem abhängt, wurde die von Ihnen geschuldete Vergütung und deren Fälligkeit im Vertragsformular aufgeführt.

## § 2 Vervielfältigungsrechte / Sicherungskopie

### 1. Nutzung

Sie dürfen die von uns gelieferte Software pro Lizenz lediglich auf einer Hardware (Arbeitsplatz) nutzen. Sollten Sie unsere Software auf verschiedenen Maschinen zeitgleich nutzen wollen, müssen Sie pro Einheit die entsprechende Software oder Lizenz erwerben. Sie dürfen das Programm nicht vervielfältigen, außer zu den in nachstehender Ziffer 2 aufgeführten Zwecken. Da Sie zudem das nicht ausschließliche Recht zur Nutzung erhalten haben, behalten wir uns alle Veröffentlichungs-, Bearbeitungs-, Verbreitungs- und Verwertungsrechte an den zur Verfügung gestellten Programmen vor.

### 2. Sicherungskopie

Nach Maßgabe der vorstehenden Ziffer 1. ist es Ihnen gestattet, das vertragsgegenständliche

Programm von unseren Originaldatenträgern auf Ihren Massenspeicher sowie in Ihren Arbeitsspeicher zu laden.

Außerdem ist es Ihnen gestattet, unser Programm einmalig – ggf. inklusive Softkey - zu Sicherungszwecken zu kopieren und entsprechend aufzubewahren. Die Sicherungskopie ist entsprechend zu kennzeichnen.

### 3. Urheberrechte

Abschließend müssen wir Sie darauf hinweisen, daß die von uns gelieferten Programme und Unterlagen für uns und hinsichtlich bestimmter Programmteile ggf. für andere Hersteller urheberrechtlich geschützt sind.

### 4. Gefahrübergang

Die Versendung der vertraglich geschuldeten Software erfolgt auf Ihre Gefahr und Ihre Kosten auf dem im Antrag vereinbarten und für Ihr Betriebssystem passenden Datenträger. Liefertermine sind ausdrücklich nur dann verbindlich, wenn im Antrag eine ausdrückliche diesbezügliche Verpflichtung übernommen wurde.

## § 3 Mehrfachnutzung und Netzwerkeinsatz

### 1. Nutzungsrechte

Selbstverständlich dürfen Sie die von uns gelieferten Programme auf Ihrer gesamten Hardware einsetzen. Wir weisen Sie aber ausdrücklich darauf hin, daß Sie die Programme vom Massenspeicher der bisher verwendeten Hardware löschen müssen, sollten Sie diese wechseln. Ein zeitgleiches Einspeichern oder Benutzen auf mehr als nur einer Hardware ist Ihnen untersagt, soweit Sie nicht eine dementsprechende Anzahl von Lizenzen erworben haben.

### 2. Softkey

Sollten unsere Programme mit einem Softkey versehen sein, sind Sie verpflichtet, diese Programme nur in Verbindung mit dem Softkey zu verwenden und kein Umgehungsprogramm einzusetzen. Ein neuer Softkey kann Ihnen nur zur Verfügung gestellt werden, wenn Sie uns den anfallenden Bearbeitungsaufwand, den Sie bei uns erfragen können, mitteilen.

## § 4 Programmänderungen und Dekompilierung

### 1. Zulässigkeit zur Fehlerbeseitigung

Die Dekompilierung sowie die Durchführung eines Reverse-Engineerings einschließlich einer Programmänderung sind nur zulässig, soweit sie zum Zwecke der Fehlerbeseitigung, der Aufrechterhaltung des Funktionsumfangs oder wegen Zulassungsüberprüfungen der Kassenärztlichen Vereinigungen erfolgen.

## 2. Kopierschutz

Sofern unser Programm einen Kopierschutz oder andere Schutzroutinen enthält, dürfen Sie diese nur entfernen, wenn durch diesen Schutzmechanismus die störungsfreie Programmnutzung beeinträchtigt oder verhindert würde, wofür Sie aber die Beweislast tragen.

## 3. Wartungsmaßnahmen

Die vorgenannten Handlungen sind auch zulässig, wenn sie zur Schaffung, Wartung oder zum Funktionieren eines unabhängig geschaffenen interoperablen Programms unerlässlich sind und die notwendigen Informationen auch noch nicht veröffentlicht wurden oder sonst zugänglich sind. Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen in keinem Fall entfernt oder verändert werden.

## 4. Genehmigungspflicht in sonstigen Fällen

Sollten Sie zu anderen als den vorstehenden Zwecken an den von uns gelieferten Programmen Be- oder Umarbeitungen vornehmen wollen, die nicht erforderlich sind, um die vertragsgemäße Nutzung unserer Programme zu gewährleisten, so haben Sie in jedem Fall zuvor unsere schriftliche Zustimmung einzuholen.

## § 5 Gewährleistung / Rügepflicht

### 1. Gewährleistung

Mängel der vertragsgegenständlichen Programme einschließlich der Handbücher und sonstiger Unterlagen werden von uns innerhalb der einjährigen Gewährleistungsfrist behoben. In diesem Fall werden wir nach unserer Wahl entweder eine kostenfreie Nachbesserung durchführen oder aber eine Ersatzlieferung ausführen.

### 2. Nachbesserung

Gelingt es uns nicht, den Mangel innerhalb einer angemessenen 14-tägigen Frist zu beheben oder schlägt unsere Nachbesserung oder Ersatzlieferung aus anderen Gründen fehl, so haben Sie die Wahl, die Vergütung herabzusetzen (Minderung) oder aber den Vertrag rückgängig zu machen (Wandelung).

### 3. Form der Geltendmachung

Bitte haben Sie dafür Verständnis, daß wir Sie bitten müssen, Ihnen etwaige zustehende Gewährleistungsansprüche schriftlich unter der nachfolgenden Anschrift geltend zu machen:

IFMS GmbH Institut für medizinische Software, Sulzbachstrasse 39-41, 66111 Saarbrücken.

Selbstverständlich können Sie Ihre Ansprüche auch per E-Mail unter der Adresse [info@ifms.de](mailto:info@ifms.de) geltend machen.

#### 4. Umfang der Gewährleistung

a.) Bitte haben Sie außerdem dafür Verständnis, daß wir grundsätzlich keine Gewähr dafür übernehmen können, daß die von uns übergebenen Programme Ihren Anforderungen und Zwecken genügen und mit anderen von Ihnen ausgewählten oder verwandten Programmen zusammenarbeiten, es sei denn insoweit wurde eine individuelle Vereinbarung getroffen oder Zusicherung abgegeben.

b.) Selbstverständlich ist unsere Software von der kassenärztlichen Bundesvereinigung auf ihre Zulässigkeit hin geprüft. Wir können aber keinerlei Gewähr dafür übernehmen, daß die Zulassung nach einer neuerlichen Softwarebegutachtung durch die Kassenärztliche Bundesvereinigung – die jederzeit möglich ist – erhalten bleibt. In diesem Fall werden wir – soweit dies im Rahmen des zumutbaren ist – die Software für Sie anpassen. Näheres ergibt sich insoweit aus § 4 Abs. 1 dieser Bestimmungen sowie § 2, Ziffer 3a der Sonderbestimmungen für Supportleistungen.

#### 5. Prüfungspflicht der Software

Um eine reibungslose Abwicklung der Gewährleistung sicherzustellen, sind Sie außerdem verpflichtet, die von uns erhaltene Software unverzüglich nach Erhalt auf ihre Funktionstüchtigkeit hin zu untersuchen sowie etwa auftretende, offensichtliche Mängel innerhalb einer Frist von 14 Tagen unter der vorgenannten Anschrift mitzuteilen. Außerdem sind Sie verpflichtet, zur Fehlereingrenzung und –beschreibung dadurch beizutragen, daß Sie die Art und das Auftreten eines Mangels durch entsprechende Unterlagen dokumentieren und bei der Eingrenzung von Fehlern aktiv mitwirken. Gegebenenfalls haben Sie entsprechende Räume, Unterlagen und Mitarbeiter rechtzeitig und in geeignetem Umfang zur Verfügung zu stellen.

#### § 6 Haftung der IFMS

##### 1. Rechtsmängel

Wir haften für bei Ihnen eintretenden Schäden wegen Rechtsmängeln an unseren Produkten unbeschränkt.

##### 2. Sachschäden

Im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses eintretende Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund, insbesondere aus Verzug, Unmöglichkeit, Verschulden bei Vertragsschluß, positiver Vertragsverletzung und unerlaubter Handlung ersetzen wir Ihnen, soweit wir sie vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben und es sich um Schäden handelt, mit denen typischerweise zu rechnen ist. Die Haftung für unvorhersehbare Schäden, z.B. Folgeschäden, ist demnach ausgeschlossen.

Für Fälle leichter Fahrlässigkeit ist unsere Haftung ausgeschlossen. Dieser Ausschluß gilt jedoch nicht, wenn wir wesentliche Vertragspflichten, sogenannte Kardinalpflichten, verletzen. In diesen Fällen haften wir unbeschränkt, auch wenn wir unsere Pflichten Ihnen gegenüber

lediglich leicht fahrlässig verletzt haben.

### 3. Verjährung

Ihre Schadenersatzansprüche uns gegenüber verjähren, soweit sie nicht auf einem vorsätzlichen, grob fahrlässigen oder arglistigen Verhalten unsererseits oder einer zugesicherten Eigenschaft beruhen, in 2 Jahren. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Schluß des Jahres zu laufen, in dem Sie von dem Schaden und den ihm zugrundeliegenden Umständen Kenntnis erlangt haben. Ohne Rücksicht auf diese Kenntnis tritt die Verjährung spätestens 3 Jahre nach dem schädigenden Ereignis ein.

### 4. Mitwirkungspflichten zur Schadensminderung

Der bei Ihnen möglicherweise eintretende Schaden durch Datenverlust ist von Ihnen durch die wenigstens tägliche Anfertigung von Sicherungskopien zu minimieren. Sie verwenden hierzu Datensicherungsbänder oder CD, die Sie wiederum monatlich wechseln und jeweils 12 Monate aufbewahren. Sie werden darüber hinaus alle zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um eventuelle Schäden so gering wie möglich zu halten. Der Schaden, der trotz Ihrer Sicherungsmaßnahmen eintritt, wird nach Maßgabe der vorgenannten Ziffern 1.) bis 3.) von uns ersetzt. Den Schaden, der Ihnen darüber hinaus entsteht, werden wir nicht ausgleichen. Dies gilt selbstverständlich auch für Datenverluste, die trotz Sicherung entstehen, z.B. dadurch, daß die gesicherten Daten auf den Sicherungskopien verloren gehen.

### 5. Mitarbeiterhaftung

Bitte haben Sie dafür Verständnis, daß auch unsere Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeitervertreter oder Erfüllungsgehilfen Ihnen gegenüber nur nach Maßgabe der vorstehenden Absätze haften.

### 6. Personenschäden

Die Haftung für Personenschäden bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.

### § 7 Weiterveräußerung oder Weitervermietung

1. Sollten Sie beabsichtigen, die Rechte aus diesem Vertrag vollständig oder teilweise auf Dritte zu übertragen, ganz gleich ob durch Veräußerung, Schenkung, Vermietung, Leasing etc., so sind Sie verpflichtet, zuvor unsere Zustimmung einzuholen. Wir dürfen diese Zustimmung nur aus wichtigem Grund verweigern. Zudem müssen die nachfolgenden Bedingungen erfüllt sein:

- > Sie teilen den vollständigen Namen und die Anschrift des Erwerbers mit
- > Der erwerbende Dritte erklärt sich mit der Weitergeltung der vorliegenden Vertragsbestimmungen auch ihm gegenüber einverstanden
- > Sämtliche Programmkopien, einschließlich gegebenenfalls noch vorhandener

Sicherheitskopien sind zu übergeben oder zu vernichten

> alle Unterlagen sind ebenfalls an den Dritten zu übergeben

Mit der Übertragung Ihrer Rechte erlischt Ihr eigenes Recht das Programm bzw. die Programme weiter zu nutzen.

2. Wir weisen Sie darauf hin, daß wir uns vorbehalten, für Software, die von Ihnen weitergegeben wurde, unsere Supportleistungen einzustellen und den Supportvertrag anlässlich der Übertragung der Software zu kündigen.

#### § 8 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Bei Erwerb der Software wird mit Ihnen eine sog. Meilensteinplanung abgestimmt, in welcher u.a. Ihre Mitwirkungspflichten für die Installation der Software, die Prüfung und Übernahme der Daten aus Ihrem Altsystem u.v.m. geregelt sind. Wir weisen Sie darauf hin, daß die dort vereinbarten Fristen und Termine verbindlich sind und eingehalten werden müssen.

2. Geraten Sie mit Ihren Verpflichtungen in Verzug und verschieben sich so die Leistungszeitpunkte, bleibt die Fälligkeit unserer Vergütungsansprüche zu den ursprünglichen Terminen bestehen.

3. Sollten Sie Ihren Mitwirkungsverpflichtungen trotz einer entsprechenden Mahnung durch uns dauerhaft nicht nachkommen, sind wir berechtigt, vom verträge zurückzutreten und Schadensersatz gegen Sie geltend zu machen.

#### § 9 Verzug / Eigentumsvorbehalt

##### 1. Verzug

Sie sind verpflichtet, die vereinbarte Vergütung spätestens 30 Tage nach Zugang der Rechnung zu zahlen, es sei denn, es ist eine Sondervereinbarung getroffen worden. Wir weisen Sie darauf hin, daß Sie im Falle des Verzuges für den dadurch eintretenden Schaden an uns Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu zahlen haben, es sei denn, es gelingt Ihnen, uns einen geringeren Verzugsschaden nachzuweisen. Uns bleibt es vorbehalten, einen weitergehenden und nicht von dieser Regelung umfaßten Schaden bei Ihnen geltend zu machen.

##### 2. Eigentumsvorbehalt

Sicher haben Sie dafür Verständnis, daß wir uns unser Eigentum an den Ihnen gelieferten Programmen bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher zum Zeitpunkt der Lieferung bestehender Forderungen aus diesem Vertragsverhältnis vorbehalten müssen. Sollten Sie per Scheck, Wechsel oder mittels Überweisungsauftrag bezahlen, so geht das Eigentum erst auf Sie über, wenn der vollständige Betrag auf unserem Konto endgültig gutgeschrieben wurde.

##### 3. Rücktritt vom Vertrag



Sollten Sie in Zahlungsrückstand geraten, liegt in der Geltendmachung unseres Eigentumsvorbehaltes noch kein Rücktritt vom Vertrag. Dies würden wir Ihnen ausdrücklich mitteilen.

## § 10 Zurückbehaltungsrecht / Aufrechnung

### 1. Aufrechnung

Sollten Sie gegen uns Ansprüche aus diesem Vertragsverhältnis haben, so steht Ihnen das Recht zur Aufrechnung nur zu, wenn und soweit diese Ansprüche von uns nicht bestritten werden oder aber rechtskräftig festgestellt sind.

### 2. Zurückbehaltung

Sie dürfen eine Zahlung uns gegenüber nur zurückhalten, soweit wir unsere Leistungen aus diesem Vertrag nicht erbracht haben.

## § 11 Sonstiges

### 1. Allgemeines

Abschließend weisen wir Sie darauf hin, daß wir nur die Leistungen erbringen, die mit uns in diesem Vertrag vereinbart worden sind. Sollten Sie weitergehende Leistungen unsererseits in Anspruch nehmen wollen, wie beispielsweise Programmeinweisungen, Installationen, Schulungen, Unterstützung bei Problemen durch fehlerhafte Bedingung, Softwareanpassungen, Herstellung von Schnittstellen und Interoperabilität sowie ähnlichen Arbeiten, steht es Ihnen frei, sich mit uns in Verbindung zu setzen. Selbstverständlich erarbeiten wir Ihnen gerne ein entsprechendes Angebot.

### 2. Wartung / Support

Darüber hinaus weisen wir Sie darauf hin, daß wir umfangreiche Wartungs- und Supportleistungen anbieten, die über die daneben geschuldete Gewährleistung hinausgehen.

## § 12 Schriftform

Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages dürfen von unseren Mitarbeitern nicht ohne weiteres erklärt werden, da diese hierzu nicht berechtigt sind. Solche Erklärungen werden daher erst dann wirksam, wenn sie durch uns schriftlich bestätigt wurden.

## § 13 Anwendbares Recht / Gerichtsstand / Salvatorische Klausel

### 1. Anwendbares Recht

Auf diesen Vertrag und die sich daraus ergebenden Rechte wird ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluß aller Vorschriften des internationalen Privatrechts

angewendet. Die Anwendung des Rechts eines dritten Staates einschließlich dessen Vorschriften zum Kollisionsrecht sowie auch an die Anwendung des UN-Kaufrechts sind ausdrücklich ausgeschlossen.

## 2. Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten, die im Zusammenhang mit diesem Vertrag stehen, ist Saarbrücken, soweit es sich bei Ihnen um einen Vollkaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich rechtliches Sondervermögen handelt.

## 3. Salvatorische Klausel

Sollte eine dieser Vertragsbestimmungen unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Anstelle der unwirksamen Bestimmung treten die gesetzlichen Vorschriften.

## Teil B. Sonderbestimmungen für Supportleistungen

Neben den vorstehenden Vertragsbedingungen für Softwareüberlassung gelten die nachfolgenden Sonderbestimmungen für Supportleistungen ergänzend, es sei denn, es ergibt sich aus einer einzelnen Vorschrift, daß diese die Geltung einer Bestimmung des Allgemeinen Teils ersetzt.

### § 1 Vertragsgegenstand / Verbindung von Kauf- und Supportvertrag

1. Dieser Vertrag kommt zustande, wenn Sie das Vertragsformular für die Inanspruchnahme unseres Supportservices unterzeichnet und wir diesen Antrag angenommen haben. Die Annahme unsererseits erfolgt entweder durch eine ausdrückliche Unterschrift auf dem vorgenannten Formular spätestens aber durch die Aufnahme unserer Tätigkeit. Der Abschluß eines solchen Supportvertrages ist Voraussetzung für die Gültigkeit des Softwareüberlassungsvertrages, worauf Sie auch bei dessen Abschluß hingewiesen wurden.

2. Wenn Sie von den nachfolgenden Bedingungen abweichende Vereinbarungen bei Vertragsschluß treffen wollen, so bedürfen solche Abweichungen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

3. Gegenstand dieses Vertrages ist die Erbringung von Supportleistungen durch uns hinsichtlich der im Antrag auf Softwareüberlassung aufgeführten Programme (nachfolgend „Programme“).

4. Den Umfang der von uns zu erbringenden Leistungen entnehmen Sie bitte unserer Leistungsbeschreibung, die wesentlicher Vertragsbestandteil ist.

### § 2 Supportleistungen

Bevor wir unsere Leistungen im einzelnen und nachfolgend darstellen, weisen wir Sie darauf hin, daß Sie uns an und zu Ihrem System eine Zugriffsmöglichkeit einräumen müssen. Dieser Fernwartungszugang ist erforderlich, um unsere Leistungen ordnungsgemäß erbringen zu können. Sie haben uns daher an den betreffenden Netzwerk-PC ein Einwahlrecht mit Rückrufoption einzuräumen. Das Einwahlrecht kann mit Benutzerkennung erfolgen, welche Sie mit uns telefonisch abstimmen. Unsere Zugriffsberechtigung im Netz muß sich bis hin zum Server erstrecken. Es ist Ihre Aufgabe, uns sämtliche notwendigen Informationen (wie insbesondere Telefonnummer, Protokolle, eventuell TCP/IP-Nummern, etc.) für eine DFÜ-Verbindung in schriftlicher Form zu nennen.

Im Rahmen unseres Supportvertrages erbringen wir demgemäß die nachfolgend und in unseren Leistungsbeschreibungen aufgeführten Maßnahmen für die von uns gelieferten Programme. :

### 1. Fehlerbeseitigung

Wir beseitigen innerhalb angemessener Frist uns gemeldete Programmfehler und Fehler der Programmdokumentation. Ob ein Fehler vorliegt, richtet sich nach den für den vertragsgemäßen Einsatz in der Leistungsbeschreibung festgelegten Leistungen. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn das Programm die in der Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, den Lauf unkontrolliert abbricht oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so daß die Nutzung des Programms unmöglich oder nicht nur unerheblich eingeschränkt ist. Ein Fehler im Sinne dieser Vorschrift liegt nicht vor, wenn Störungen durch unsachgemäße Behandlung oder Bedienung der Programme hervorgerufen werden.

Bieten wir Ihnen zur Vermeidung oder Beseitigung von Fehlern oder zur Vermeidung von Ausfällen anderer Programme, der Anlage oder von Geräten eine neue Programmversion oder Programmteile an, sind Sie verpflichtet, diese zu übernehmen und auf Ihrer Hardware nach unseren Installationsanweisungen zu installieren.

### 2. Einordnung von Fehlern / Reaktionszeiten

Auftretende Fehler werden einvernehmlich als betriebsverhindernde, betriebsbehindernde oder sonstige Fehler eingeordnet. Erzielen die Parteien kein Einvernehmen, entscheiden wir über die Einordnung unter angemessener Berücksichtigung Ihrer Interessen.

Je nach Einordnung gelten folgende Reaktions- und Lösungszeiten innerhalb unser Bürostunden:

#### a. Betriebsverhindernde Fehler: Reaktionszeit: 4 Stunden / Lösungszeit: 24 Stunden

Ein betriebsverhindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung eines Programms beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird.

**b. Betriebsbehindernde Fehler: Reaktionszeit: 8 Stunden / Lösungszeit: 48 Stunden**

Ein betriebsbehindernder Fehler liegt vor, wenn die Nutzung eines Programms beispielsweise aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Antwortzeiten zwar nicht unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird, die Nutzungseinschränkungen aber gleichwohl nicht unerheblich sind.

**c. Sonstige Fehler: Reaktionszeit: 24 Stunden / Lösungszeit: 5 Arbeitstage**

Ein sonstiger Fehler liegt vor, wenn die Nutzung eines gepflegten Programms nicht unmittelbar und/oder nicht erheblich beeinträchtigt wird, wie etwa bei ungünstig definierten Grundeinstellungen oder fehlenden Nice-to-have-Funktionen.

**3. Anpassung der Programme****a.) an geänderte Normen:**

Ändern sich zwingende rechtliche Vorschriften und Normen, die für Ihren Betriebsablauf von Bedeutung sind oder ergeben sich durch die Softwarebegutachtungen durch die KBV ein Handlungsbedarf, so stellen wir entsprechende Anpassungen der zuletzt ausgelieferten Programme rechtzeitig vor deren Inkrafttreten zur Verfügung, soweit uns dies im Hinblick auf den Zeitpunkt der Veröffentlichung der Rechtsänderungen möglich und zumutbar ist. Diese Verpflichtung entfällt, wenn die Anpassung für uns mit unzumutbaren Arbeiten verbunden ist. In einem derartigen Fall wird die Anpassung nur gegen eine entsprechende zusätzliche Vergütung vorgenommen.

**b.) an geänderte Hard- und Software**

Die weitergehende Anpassung an geänderte Nutzungserfordernisse oder die Anpassung an geänderte Hardware und Software ist nicht Teil der nach dieser Vorschrift geschuldeten Leistung.

Wir können nach billigem Ermessen entscheiden, ob die programmtechnischen Leistungen auch durch Auslieferung von Datenträgern (einschließlich Updates oder Upgrades des gepflegten Programms), durch Auftragserteilung an Dritte oder durch Hinweise an Ihr Personal zur Eingabe von Programmänderungen oder der Änderung von Programmparametern erbracht werden. Die Erfüllung in Form von Updates oder Upgrades können Sie aber ablehnen, wenn diese nicht gleiche Kompatibilität und Funktionalität aufweisen, wie das ersetzte Programm. Dies gilt auch, wenn die Umstellung auf die angebotene Version mit unzumutbaren Kosten für Sie verbunden wäre.

**4. Sonstige Leistungen**

Wir werden auf Ihren Wunsch weitere Leistungen, die mit der Software in Zusammenhang stehen und nicht in den Leistungen dieses Supportvertrages enthalten sind, gegen eine separat zu vereinbarende Vergütung erbringen. Dies gilt insbesondere für

- Arbeiten und Leistungen bei Ihnen vor Ort, soweit diese nach § 2 erforderlich sind;
- Arbeiten und Leistungen im Zusammenhang mit nicht von diesem Vertrag umfaßten Programmen;
- sämtliche Arbeiten und Leistungen, die auf Ihre Anforderung außerhalb unserer normalen Bürostunden ( Mo-Do 8.00 – 16.00 Uhr, Fr 8.00 – 14.30 Uhr, soweit es sich nicht um einen im Saarland geltenden Feiertag handelt ) vorgenommen werden, und nicht nach § 2 erforderlich sind;
- Arbeiten und Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung der gepflegten Programme und/oder Obliegenheitsverletzungen - beispielsweise Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen - erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch Sie, Ihre Erfüllungsgehilfen oder andere nicht autorisierte Personen erfolgt sind;
- Arbeiten und Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von uns zu vertretende Umstände erforderlich werden;
- Arbeiten und Leistungen, die im Zusammenhang mit der Installation eines an Sie überlassenen Updates/Upgrades/Release notwendig sind, Einweisung und Schulung bzgl. dieser Programmstände sowie Fracht und Versandkosten;
- Arbeiten und Leistungen, die aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen Ihrerseits resultieren.

#### 5. Fehler an sonstigen Programmen oder Hardware

Stellt sich im Rahmen einer Supportleistung heraus, daß die Störung auf einen Hardwarefehler oder einen Fehler von uns nicht supporteter Programme zurückgeht, so stellen wir unsere Leistungen gemäß unserer Preisliste in Rechnung.

#### § 3 Mitwirkungspflichten

(1) Sie werden uns bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten kostenfrei unterstützen und insbesondere

- während der Vertragslaufzeit schriftlich einen Verantwortlichen benennen, der alle für die Zwecke der Durchführung dieser Vereinbarung erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt;
- bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und uns – ggf. unter Verwendung von uns gestellter Formulare – einen Fehler unter Angabe von für die Fehlerbeseitigung zweckdienlichen Informationen, beispielsweise Anzahl der betroffenen User, Schilderung der System- und Hardwareumgebung sowie ggf. simultan geladener Drittsoftware, und Unterlagen beschreiben;

- uns im Rahmen Ihrer Möglichkeiten nach besten Kräften bei der Suche nach der Fehlerursache unterstützen und erforderlichenfalls Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit uns anhalten;

- den für die Durchführung der Software-Supportleistungen von uns beauftragten Mitarbeitern Zugang zu den Rechnern gewähren, auf denen die gepflegten Programme gespeichert und/oder geladen sind;

(2) Bitte stellen Sie sicher, daß Ihr Personal im Umgang mit der Hardware sowie den sonstigen Programmen hinreichend geschult ist, um Bedienungsfehler und Fehlermeldungen, die nicht auf unsere Programme zurückzuführen sind, möglichst zu minimieren.

(3) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzen Sie Ihre Mitwirkungspflichten, so sind wir zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Bei wiederholter oder schwerwiegender Pflichtverletzung sind wir berechtigt, innerhalb einer Frist von einem Monat zu kündigen.

#### § 4 Datenschutz

Vorsorglich weisen wir Sie darauf hin, daß es sich bei den in Ihrem System hinterlegten Daten zumindest teilweise um hoch sensible persönliche Daten handelt, die Sie vor einem Zugriff Dritter zu schützen haben. Neben datenschutzrechtlichen Problemen ist die unbefugte Offenbarung dieser Daten externen Dritten gegenüber auch durch § 203 StGB unter Strafe gestellt. Die Daten werden daher bei Verwendung unserer Software so hinterlegt, daß bei einer Supportmaßnahme durch uns – gleichgültig ob im Wege der Fernwartung oder vor Ort – keine rationale Verknüpfung zwischen Befund und sonstigen personenbezogenen (Bestands)daten hergestellt werden kann oder offensichtlich ist und wir daher lediglich Zugriff auf anonymisierte Daten haben. Unsere Software stellt diese Trennung sicher, da die Daten in unterschiedlichen Datenbanken – getrennt nach Patienten- und Befunddaten – abgelegt werden.

#### § 5 Vergütungspflicht / Zahlungsbedingungen

1. Die Höhe des von Ihnen geschuldeten Supportentgeltes ergibt sich aus dem Antrag über die Erbringung von Supportleistungen, der wesentlicher Vertragsbestandteil ist sowie ergänzend aus unseren Preislisten, die Ihnen bei Vertragsschluß vorgelegt wurden und von denen Sie Kenntnis genommen haben.

2. Soweit durch Supportleistungen nach diesem Vertrag Fehler beseitigt werden, die unseren Produkten bereits bei Übergabe anhafteten, beginnt Ihre Vergütungsverpflichtung insoweit erst mit Ablauf der mit Ihnen hiermit vereinbarten einjährigen Gewährleistungszeit.

3. Die Kosten für den Support werden jährlich um die allgemeine Teuerungsrate (in der Regel 2-5 %) erhöht.

#### § 6 Fälligkeit der Vergütung / Vorabzahlung

Die Supportvergütung wird Ihnen halbjährlich im voraus in Rechnung gestellt und ist von Ihnen innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungserhalt zu zahlen oder wird von uns monatlich von dem von Ihnen benannten Konto im Wege des Lastschriftverfahrens eingezogen, je nachdem welches Zahlungsverfahren Sie auf unserem Antragsformular gewählt haben. Diese Regelung geht der Vergütungsregelung nach § 1 Ziffer 4 der Allgemeinen Vertragsbedingungen ( Teil A ) vor.

## § 7 Gewährleistung

(1) Wir gewährleisten nach Maßgabe der folgenden Vorschriften und unter Änderung des § 5 des Teil A unserer Vertragsbedingungen, daß unsere Supportleistungen nicht mit Fehlern behaftet sind, die ihren Wert oder Tauglichkeit zur Erfüllung des Vertragszwecks aufheben oder nicht unerheblich mindern.

(2) Die Gewährleistung erlischt, sofern Sie oder Dritte an unserer Software Änderungen vornehmen, denen wir vorher nicht ausdrücklich zugestimmt haben. Etwas anderes gilt nur insoweit, als Sie nachweisen, daß der Fehler nicht auf die Veränderungen zurückzuführen ist und daß diese die Fehleridentifizierung oder -beseitigung nicht erschwert haben.

(3) Gewährleistungsansprüche verjähren ein Jahr ab Abnahme der Supportleistung. Haben Sie eine Woche nach Abschluß der Supportarbeiten die Abnahme noch nicht erklärt, gilt die Abnahme als erfolgt, es sei denn, daß Sie vorher berechtigterweise schriftlich geltend gemacht haben, daß die Supportleistung nicht vereinbarungsgemäß erfolgt sei. Wir werden Sie mit Abschluß der Supportarbeiten auf die Bedeutung des Stillschweigens gesondert hinweisen.

## § 8 Vertragslaufzeit / Kündigung

### 1. Vertragslaufzeit / Ordentliche Kündigung

Der Supportvertrag hat zunächst eine feste Laufzeit von einem Jahr. Er verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf des jeweiligen Vertragsjahres von Ihnen oder uns schriftlich gekündigt wird, es sei denn, wir hätten individuell eine hiervon abweichende Vereinbarung getroffen.

### 2. Außerordentliche Kündigung

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt von vorstehender Ziffer unberührt. Uns steht ein solches außerordentliches Kündigungsrecht insbesondere zu, wenn

- Sie oder Ihre Mitarbeiter wesentliche Vertragspflichten insbesondere für die Erbringung unserer Leistungen erforderliche Mitwirkungspflichten verletzen und trotz Aufforderung mit angemessener Fristsetzung durch uns keine Abhilfe schaffen
- Sie die supportete Software veräußert oder weitergegeben haben
- Sie trotz Aufforderung zur Zahlung der jährlichen Supportvergütung diese nicht entrichten bzw.

eine Lastschrift aus Gründen, die wir nicht zu vertreten haben, nicht durchgeführt werden konnten und eine darauf folgende Zahlungsaufforderung unbeachtet geblieben ist

· Aufgrund der Softwarebegutachtungen durch die Kassenärztliche Bundesvereinigung die Zulassung der vertragsgegenständlichen Software nicht mehr gegeben ist und nur mit unverhältnismäßigem Aufwand wiederhergestellt werden könnte.

Stand: Januar 2011