



## Allgemeine Pflegebedingungen der medatixx GmbH & Co. KG

Stand November 2016  
Seite 1 von 5

### § 1 Geltungsbereich

Hinweis: Diese Allgemeinen Pflegebedingungen gelten ausschließlich gegenüber Unternehmern. Hierzu zählen insbesondere Freiberufler.

Diese Allgemeinen Pflegebedingungen regeln in Verbindung mit dem zu unterschreibenden Pflegevertrag für das einzelne Produkt abschließend die Software-Pflegeleistungen der medatixx GmbH & Co. KG (im Folgenden **Auftragnehmer** genannt), welche vom Auftraggeber gegenüber dem Auftraggeber zu erbringen sind.

Sie gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht noch einmal ausdrücklich vereinbart werden.

Die Überlassung der Software wird abschließend durch die jeweiligen Lizenzverträge und die Allgemeinen Lizenzbedingungen geregelt.

Alle sonstigen Lieferungen und Leistungen werden durch die Allgemeinen Geschäftsbedingungen geregelt.

Soweit Pflegeleistungen erbracht werden, die über die in diesen Bedingungen und im jeweiligen Pflegevertrag definierten Leistungen hinausgehen, erfolgen diese aus Kulanzgründen und der Auftraggeber kann hieraus keinen Anspruch ableiten, dass eine solche Leistung auch zu einem späteren Zeitpunkt im Rahmen dieses Vertrages erfolgt.

### § 2 Voraussetzung für die Leistungserbringung

Die Leistungserbringung durch den Auftragnehmer ist nur möglich, wenn der Auftraggeber das zu pflegende Programm in der vom Auftragnehmer vorgegebenen Hard- und Softwareumgebung betreibt. Die Hard- und Softwareumgebung, die für eine Funktionsfähigkeit der zu pflegenden Software eingehalten werden muss, ist den **Technischen Rahmenbedingungen** des jeweiligen Produkts zu entnehmen.

### § 3 Bereitstellen von neuen Fassungen der Software (Updateservice)

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber eine vom Auftragnehmer freigegebene neue Fassung der Software zur Verfügung. Der Begriff **Fassung** umfasst Service Packs / Updates / Releases / Versionen. Nicht umfasst hiervon ist die Lieferung neuer Upgrades.

Die Benennung der jeweiligen Fassungen als Service Packs / Updates / Releases und Versionen erfolgt unter Berücksichtigung der Verkehrsüblichkeit durch den Auftragnehmer.

Der Auftraggeber hat die ordnungsgemäße und vorschriftsmäßige Installation neuer Fassungen der Software durchzuführen.

Jeweils die letzte zur Verfügung gestellte Fassung der Software unterliegt der Pflege.

Vorhergehende Softwarefassungen werden für einen Zeitraum von maximal drei Monaten ab Verfügbarkeit der jeweils neuesten Softwarefassung unterstützt.

Ist eine Übernahme der neuesten Fassung für den Auftraggeber unzumutbar, insbesondere wegen des mit der Übernahme verbundenen Umstellungsaufwands, so kann er die Fortsetzung der Pflege der von ihm genutzten Fassung verlangen, bis der Auftragnehmer eine weitere Fassung anbietet, längstens jedoch für sechs Monate. Im Übrigen hat der Auftraggeber keinen Anspruch darauf, dass der Auftragnehmer gleichzeitig eine ältere und die aktuelle Fassung bei ihm pflegt.

Der Auftragnehmer stellt eine aktuelle Dokumentation für eine neue Fassung der von diesem Pflegevertrag umfassten Software zur Verfügung, soweit dies für die Installation und die Bedienbarkeit der Software zwingend erforderlich ist.

Die Zur-Verfügung-Stellung von neuen Fassungen der Software erfolgt jeweils ausschließlich im Objektcode. Eine Überlassung des Quellcodes ist nicht geschuldet.

Nach Installation der neuen Fassung der Software ist der Auftraggeber verpflichtet, die Nutzung der alten Fassung einzustellen.

### § 4 Upgrades

Im Leistungsumfang dieses Vertrages sind weder Upgrades, noch deren Pflege enthalten. Upgrades sind neue, weiterentwickelte Fassungen der Software.

Das Upgrade enthält wesentliche Funktionsverbesserungen. Aufgrund der erheblichen Änderungen stellt das Upgrade ein eigenständiges neues Produkt im Vergleich zur vorhergehenden Fassung dar.

Soweit aufgrund technischer Gegebenheiten die Pflege der vorherigen Fassung eingestellt werden muss, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber hierüber rechtzeitig informieren und den Pflegevertrag für die Vorversion kündigen.

### § 5 Supportdienstleistungen

Folgende Dienstleistungen sind Inhalt des Pflegevertrages:

- Die telefonische Unterstützung bei der Nutzung der Software im täglichen Betrieb einer Arztpraxis.
- Supportdienstleistungen als Hilfsmaßnahmen bei Programmfehlern und Störungen des Programms. Ein Programmfehler oder eine Störung im Sinne dieses Vertrags liegt insbesondere nicht vor, wenn



## Allgemeine Pflegebedingungen der medatixx GmbH & Co. KG

Stand November 2016  
Seite 2 von 5

die Nutzung des Programms nur unerheblich beeinträchtigt ist oder durch Nichtbeachtung der Mitwirkungspflichten oder der Betriebsvorgaben verursacht wurde.

- Der Auftragnehmer analysiert gemeldete Störungen der Software.
- Der Auftragnehmer berät den Auftraggeber hinsichtlich der Beseitigung und/oder Umgehung der festgestellten Störungen.
- Die Bereitstellung von notwendigen Fehlerumgehungslösungen, soweit diese dem Auftragnehmer wirtschaftlich zumutbar sind. Eine Fehlerumgehungslösung ist eine Lösung, die der Auftragnehmer bereitstellt, um die vertraglich zugesicherten Leistungspflichten sinn- und zweckgemäß zu erfüllen, z. B. wenn die Bereitstellung des nächsten Updates für den Auftraggeber unzumutbar lange dauert.
- Entgegennahme und Dokumentation der Anfragen des Auftraggebers.
- Mitteilungen an den Auftraggeber über den Status der Bearbeitung.

### § 6 Im Pflegevertrag nicht enthaltene Leistungen

Es sind ausschließlich die im jeweiligen Pflegevertrag und in diesen Allgemeinen Pflegebedingungen definierten Leistungen vom Vertrag umfasst. Alle darüber hinausgehenden Leistungen sind gesondert zu vergüten, insbesondere:

- Durchführung von Schulungen oder Einweisungen zur Software.
- Installation der zur Verfügung gestellten Software oder Teile hiervon.
- Anpassungen und Konfigurationen über das für die tägliche Nutzung hinausgehende Maß.
- Leistungen vor Ort beim Auftraggeber.
- Leistungen, die nach Aufforderung durch den Auftraggeber außerhalb der Servicezeit vorgenommen werden.
- Leistungen, die durch Nichtbeachtung von Mitwirkungspflichten oder Vorgaben des Auftragnehmers notwendig werden.
- Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht vom Auftragnehmer zu vertretende Umstände notwendig werden.
- Programmierdienstleistungen.

### § 7 Durchführung der Supportleistungen

Die Auswahl der Supportleistungen (Unterstützungsmaßnahmen) erfolgt durch den Auftragnehmer nach billigem Ermessen.

Die Unterstützungsmaßnahmen können insbesondere durch Fernzugriff, telefonische Auskunft oder Anleitung, E-Mail oder durch Zur-Verfügung-Stellung von neuen Fassungen der Software erfolgen. Der Fernzugriff erfolgt nach den Bedingungen der

**Vereinbarung zum Datenschutz**, die zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer auf Wunsch des Auftraggebers separat abzuschließen ist.

Der Auftraggeber hat den Vorgaben des Auftragnehmers nachzukommen und insbesondere die zur Verfügung gestellte Software zu installieren, es sei denn, dies ist für den Auftraggeber unzumutbar.

Die Supportleistungen können während der Servicezeit des Auftragnehmers in Anspruch genommen werden. Der berechtigte Nutzer nennt seinen Namen und die Kundennummer.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, sich bei der Durchführung der Supportdienstleistungen Dritter zu bedienen. Der Auftragnehmer führt die Aufträge nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung durch und berücksichtigt hierbei den Stand der Technik.

### § 8 Servicezeit

Montag bis Freitag von 8.00–17.00 Uhr. Hiervon ausgenommen sind Feiertage an den Standorten der Serviceerbringung.

### § 9 Mitwirkungspflichten

9.1 Der Auftraggeber wird in eigener Verantwortung und auf eigene Kosten den Auftragnehmer bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungen im notwendigen Umfang unterstützen. Hierzu kann der Auftragnehmer den Auftraggeber zur Erbringung besonderer Mitwirkungspflichten auffordern. Der Auftraggeber wird insbesondere folgende genannten, in den jeweiligen technischen Rahmenbedingungen genannten, sowie in den jeweiligen Pflegeverträgen genannten Mitwirkungspflichten erfüllen.

9.2 Für den Fall, dass der Auftragnehmer seine vertragliche Leistung beim Auftraggeber erfüllt, hat der Auftraggeber dem oder den für die Durchführung Beauftragten während der normalen Praxiszeiten des Auftraggebers, insbesondere montags – freitags 8.00–17.00 Uhr, Zugang zu den Rechnern zu gewähren, auf denen das zu pflegende Programm gespeichert und/oder geladen ist.

9.3 Der Auftraggeber wird in eigener Verantwortung und auf eigene Kosten eine Fernzugriffsmöglichkeit zu den Servicezeiten nach Vorgabe des Auftragnehmers zur Verfügung stellen. Er hält hierzu die für die Durchführung der Softwarepflege notwendigen technischen Einrichtungen wie Stromversorgung, Telefonverbindungen und Datenübertragungsleitungen funktionsbe-



## Allgemeine Pflegebedingungen der medatixx GmbH & Co. KG

Stand November 2016  
Seite 3 von 5

reit und stellt diese im angemessenen Umfang kostenlos zur Verfügung.

Muss ein Vor-Ort-Einsatz beim Auftraggeber durchgeführt werden, weil der Auftraggeber den Zugriff über Fernzugriff nicht ermöglicht hat, so ist hierfür eine gesonderte Vergütung einschließlich Reisekosten und Reisezeiten mit Spesen entsprechend der Preisliste (Preisliste) zu zahlen.

- 9.4 Der Auftraggeber hält sich bei der Auswahl der Hard- und Softwareumgebung an die Vorgaben des Auftragnehmers in den Technischen Rahmenbedingungen.
- 9.5 Bei Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Fehlern oder sonstigen Mängeln, hat der Auftraggeber die zum Programm gehörige Anwendungsdokumentation und eventuelle Hinweise vom Auftragnehmer zu beachten.

Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer die für die Fehlersuche notwendigen Daten/Dateien (auch von Fremdprogrammen, die nicht vom Auftragnehmer geliefert wurden) zu übermitteln. Personenbezogene Daten sind hierbei zu anonymisieren.

- 9.6 Der Auftraggeber hat regelmäßig die jeweiligen Updates termingerecht einzuspielen. Mehraufwand für die Softwarepflege, der erforderlich wird weil die Einspielung der jeweiligen Updates unterblieben ist, wird dem Auftraggeber nach gesonderter Beauftragung als zusätzliche Dienstleistung berechnet.
- 9.7 Der Auftraggeber hat dafür Sorge zu tragen, dass die mit der Bedienung des Programms betrauten Personen über ausreichende Programmkenntnisse verfügen.
- 9.8 Der Auftraggeber wird nur in Abstimmung mit dem Auftragnehmer fehlerbereinigende Updates und neue Versionen von bestehenden Softwareprodukten einschließlich Netzwerk- und Betriebssystemsoftware beschaffen und diese auf dem System installieren. Dies gilt auch für den Austausch von Hardwarekomponenten.
- 9.9 Die Nichtbeachtung der Mitwirkungspflichten kann zu erheblichen Beeinträchtigungen der Funktionsfähigkeit der Software und deren Ergebnissen führen.  
Mitverschulden: Die Nichtbeachtung der Mitwirkungspflichten ist bei der Bestimmung des Mit-

verschuldens des Auftraggebers angemessen zu berücksichtigen.

Die Vorgabe der oben genannten Mitwirkungspflichten entbindet den Arzt nicht von seinen Sorgfaltspflichten.

### § 10 Mangelhaftung für Updates (Gewährleistung)

- 10.1 Der Auftragnehmer gewährleistet im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, dass die nach diesem Vertrag gelieferten Updates (Update-service) nicht mit Sach- und/oder Rechtsmängeln behaftet sind.
- 10.2 Kann der Auftragnehmer innerhalb der Vertragslaufzeit einen Sach- und/oder Rechtsmangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen, so hat der Auftraggeber das Recht, dem Auftragnehmer eine angemessene Nachfrist zu setzen. Nach erfolglosem Ablauf dieser Nachfrist kann der Auftraggeber die Pflegegebühr mindern oder den Vertrag fristlos schriftlich kündigen.  
Der Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen. Weitergehende gesetzliche Rechte des Auftraggebers bleiben unberührt.
- 10.3 Die zur Verfügung gestellten neuen Fassungen der Software sind frei von Schutzrechten Dritter, die die vertragsgemäße Nutzung der Software durch den Auftraggeber ausschließen oder erheblich beeinträchtigen. Unter der Voraussetzung, dass der Auftraggeber den Auftragnehmer unverzüglich von der Geltendmachung von Ansprüchen wegen angeblicher Schutzrechtsverletzungen unterrichtet, dem Auftragnehmer die alleinige Rechtsverteidigung überlässt und den Auftragnehmer in zumutbarem Umfang bei der Abwehr solcher Ansprüche unterstützt, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber von allen solchen Ansprüchen Dritter und damit verbundenen Kosten für die Rechtsverteidigung im Rahmen der Haftung freistellen. Sollte rechtskräftig festgestellt werden, dass die Leistungen des Auftragnehmers Schutzrechte Dritter verletzen, so wird der Auftragnehmer nach seiner Wahl entweder auf eigene Kosten für den Auftraggeber das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten beschaffen oder die Leistungen so abändern, dass sie die Schutzrechte nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen.
- 10.4 Ansprüche wegen mangelhafter Pflegeleistungen verjähren innerhalb eines Jahres.



## Allgemeine Pflegebedingungen der medatixx GmbH & Co. KG

Stand November 2016  
Seite 4 von 5

10.5 Sofern vom Auftragnehmer erbrachte Leistungen nicht unter die Sach- und/oder Rechtsmängelhaftung fallen und auch nicht von der Pauschalvergütung erfasst sind, trägt der Auftraggeber die Kosten einschließlich eventuell anfallender Reisekosten und Spesen nach Maßgabe der bei Leistungserbringung jeweils gültigen Preisliste des Auftragnehmers.

### § 11 Haftung

11.1 Für Schäden, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind, haftet der Auftragnehmer aus welchen Rechtsgründen auch immer nur

- a. bei Vorsatz
- b. bei grober Fahrlässigkeit des Inhabers/ der Organe oder leitender Angestellter
- c. bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit
- d. bei Mängeln, sowie sonstigen Umständen, die er arglistig verschwiegen hat
- e. oder bei Mängeln, deren Abwesenheit er garantiert hat, oder soweit er eine Garantie für die Beschaffenheit oder eine sonstige Garantie abgegeben hat.

11.2 Bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Auftragnehmer bei leichter Fahrlässigkeit von leitenden Angestellten begrenzt auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden.

11.3 Bei grob fahrlässiger und schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch nicht leitende Angestellte haftet der Auftragnehmer ebenfalls.

11.4 Bei der leicht fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Ersatzpflicht ebenfalls auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

11.5 In den Fällen von Ziff. 11.2, Ziff. 11.3 und Ziff. 11.4 haftet der Lizenzgeber für jeden einzelnen Schadensfall begrenzt auf die Höhe der jährlichen Pflegegebühr für das schadensverursachende Produkt, im Jahr begrenzt auf die Höhe der dreifachen jährlichen Pflegegebühr für das schadensverursachende Produkt.

11.6 Weitere Ansprüche, insbesondere aus einer verschuldensunabhängigen Haftung, sind ausgeschlossen.

11.7 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

### § 12 Verjährung

12.1 Die Verjährungsfrist für Ansprüche und Rechte wegen Mängeln (Sach- und Rechtsmängel) - gleich aus welchem Rechtsgrund - beträgt ein Jahr.

12.2 Die Verjährungsfrist nach Abs. 1 gilt auch für Schadensersatzansprüche, unabhängig von deren Rechtsgrundlage. Sie gilt auch, soweit die Ansprüche mit einem Mangel nicht im Zusammenhang stehen.

12.3 Die Verjährungsfristen zu Ziff. 12.1 und Ziff. 12.2 gelten mit folgenden Maßgaben:

- a. Die Verjährungsfristen gelten nicht im Falle des Vorsatzes.
- b. Die Verjährungsfristen gelten nicht im Falle des arglistigen Verschweigens oder für den Fall, dass eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen wurde.
- c. Die Verjährungsfristen gelten nicht für Schadensersatzansprüche im Falle der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder der Freiheit, bei grob fahrlässiger Pflichtverletzung, schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten oder bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz.

12.4 Soweit von Schadensersatzansprüchen die Rede ist, sind auch Aufwendungsersatzansprüche erfasst.

12.5 Die gesetzlichen Bestimmungen über den Verjährungsbeginn, die Ablaufhemmung, die Hemmung und den Neubeginn von Fristen bleiben unberührt, soweit in den obigen Bestimmungen nichts Anderweitiges geregelt ist.

### § 13 Datenschutz

Der Auftragnehmer kann zur Erfüllung seiner Aufgaben hinreichend qualifizierte Dritte einschalten. Hierbei wird er für die Einhaltung eines Datenschutzniveaus Sorge tragen, das dem des Auftragnehmers entspricht.

### § 14 Geheimhaltung

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, über alle ihm im Rahmen dieses Vertrages für den Auftraggeber zur Kenntnis gelangten Informationen, die offensichtlich vertraulich sind, ausdrücklich als vertraulich kenntlich gemacht sind oder personenbezogene Patientendaten darstellen, Stillschweigen zu bewahren und diese nicht weiterzugeben.



## Allgemeine Pflegebedingungen der medatixx GmbH & Co. KG

Stand November 2016  
Seite 5 von 5

Ferner verpflichtet sich der Auftragnehmer zur Einhaltung der geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, auch mit allen von ihm im Zusammenhang mit der Vertragsdurchführung eingesetzten Mitarbeitern eine inhaltsgleiche Regelung zu vereinbaren.

Der Auftragnehmer kann zur Erfüllung seiner Aufgabe Informationen auf den Rechnern des Auftraggebers protokollieren. Diese Protokolldateien dürfen vom Auftraggeber weder verändert noch gelöscht werden.

### § 15 Abtretung

Der Auftraggeber kann Rechte aus diesem Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung des Auftragnehmers abtreten.

### § 16 Aufrechnung

Der Auftraggeber ist zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrechts nur insoweit berechtigt, wie die zugrunde liegende Gegenforderung rechtskräftig festgestellt ist oder nicht bestritten wird.

### § 17 Anwendbares Recht

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

### § 18 Erfüllungsort

Erfüllungsort ist Eltville.

### § 19 Gerichtsstand

Ist der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag Eltville. Dasselbe gilt, wenn der Auftraggeber keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat oder Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthalt im Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt sind. Der Auftragnehmer bleibt berechtigt, am allgemeinen Gerichtsstand des Auftraggebers Klage oder andere gerichtliche Verfahren zu erheben oder einzuleiten.

Ist der Auftraggeber kein Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen gilt die gesetzliche Regelung.

### § 20 Urheberrecht sonstige Schutzrechte

Bestehende Urheberrechte und sonstige Schutzrechte an der vertragsgegenständlichen Software werden durch diesen Vertrag nicht berührt. Die bisherigen Regelungen, Urheberrechte und sonstige Schutzrechte bleiben weiter bestehen.

### § 21 Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen

Sofern Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sind oder werden sollten, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen des Vertrages.