

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der MS IT-Systeme GmbH

Zwischen den Vertragschließenden – im Folgenden „MS IT“ und „Kunde“ genannt – kommen die Verträge zu den nachfolgenden Allgemeinen Vertragsbedingungen sowie den für die jeweilige Vertragsart geltenden besonderen Vertragsbedingungen – zusammen Allgemeine Geschäftsbedingungen „AGB“ – zustande.

Die MS IT behält sich vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit (z. B. bei Veränderungen der Gesetzeslage, höchstrichterlicher Rechtsprechung oder aufgrund der Marktgegebenheiten) unter Wahrung einer angemessenen Ankündigungsfrist von mindestens 3 Wochen zu ändern. Die Ankündigung erfolgt durch Veröffentlichung der geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter Angabe des Zeitpunkts des Inkrafttretens im Internet auf der Webseite [cgm.com/systemhaus](http://cgm.com/systemhaus) sowie durch separaten Hinweis auf den Rechnungen oder sonstigen Mitteilungen. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von drei Wochen nach Ankündigung der Änderungen, so gelten die abgeänderten Geschäftsbedingungen als angenommen. In der Ankündigung der Änderung wird gesondert auf die Bedeutung der Dreiwochenfrist hingewiesen.

## Teil A Allgemeine Vertragsbedingungen

### 1. Geltungsbereich

1.1 Alle Lieferungen und Leistungen der MS IT erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart wurden.

1.2 Entgegenstehenden Bedingungen wird hiermit widersprochen.

1.3 Sofern die Überlassung von Fremdsoftware teilgeschuldet ist, gelten zusätzlich die vom Hersteller der jeweiligen Fremdsoftware formulierten Lizenzbedingungen. Dem Kunden wird rechtzeitig vor Vertragsschluss mitgeteilt, wo diese zusätzlichen Bedingungen einsehbar sind.

### 2. Vertragsschluss, Liefertermin, Rücktritt

2.1 Angebote der MS IT sind, wenn nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist, freibleibend.

2.2 Der Kunde hält sich an seine Bestellung sechs Wochen nach Eingang bei der MS IT gebunden. Der Vertrag kommt zustande, sobald die MS IT das Bestellangebot durch schriftliche Auftragsbestätigung angenommen hat. Der Vertragsschluss steht unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen Belieferung der MS IT; dies gilt nur, sofern die nicht rechtzeitige Belieferung nicht von der MS IT zu vertreten ist.

2.3 Termine der MS IT sind eingehalten, wenn bis zu ihrem Ablauf die Ware das Auslieferungslager der MS IT verlassen hat oder die MS IT dem Kunden ihre Leistungsbereitschaft angezeigt hat.

2.4 Sofern die MS IT infolge einer von ihr nicht zu vertretenden Nichtbelieferung durch einen Vorlieferanten nicht lieferfähig ist, obwohl die MS IT alle zumutbaren Anstrengungen

unternommen hat, die Zuliefergegenstände zu beschaffen, kann die MS IT vom Vertrag zurücktreten. Die MS IT wird den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit der Gegenstände informieren und erbrachte Gegenleistungen des Kunden unverzüglich erstatten. Statt zurückzutreten kann die MS IT dem Kunden mit dessen Zustimmung einen technisch gleichwertigen Gegenstand liefern.

### **3. Entgelte und Zahlungsbedingungen**

3.1 Sämtliche Entgelte ergeben sich aus der Auftragsbestätigung und verstehen sich zuzüglich der jeweils gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer, Verpackungs- und Versandkosten sowie gegebenenfalls anderweitiger länderspezifischer Abgaben bei Auslandslieferung und – sofern vom Kunden gewünscht – etwaiger Kosten einer Transportversicherung.

3.2 Falls über die Entgelte und Verpackungs- sowie Transportkosten im Voraus keine Vereinbarung getroffen wurde, gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Preislisten der MS IT.

3.3 Nebenkosten und Auslagen, insbesondere für Rüstkosten, Reisen, Übernachtungen, Postgebühren usw. werden zusätzlich nach Aufwand gemäß der jeweils aktuellen Preisliste der MS IT abgerechnet. Zeitentgelte sind auch für Reisezeiten zu zahlen.

3.4 Sämtliche Entgelte sind nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug fällig. Einmalige Entgelte werden nach Abschluss des Vertrages abgerechnet. Wiederkehrende Entgelte werden jeweils monatlich im Voraus abgerechnet und, soweit nicht anders vereinbart, mittels Lastschrift eingezogen.

3.5 Die MS IT ist berechtigt, ihre Leistungen ausschließlich auf elektronischem Weg abzurechnen. Die Rechnung wird im PDF-Format an die vom Kunden im Rahmen des Vertragsschlusses bekannt gegebene E-Mail-Adresse versendet. Der Kunde verzichtet auf die postalische Zusendung der Rechnung. Änderungen der E-Mail-Adresse sind vom Kunden unverzüglich mitzuteilen. Ebenso hat der Kunde sicherzustellen, dass die angegebene E-Mail-Adresse jederzeit empfangsbereit ist und die Zustellung nicht durch technische Einrichtungen wie Firewalls etc. gestört wird.

### **4. Preisanpassung bei Dauerschuldverhältnissen**

Die MS IT behält sich vor, bei Dauerschuldverhältnissen (insbesondere Softwarepflege-Verträgen, Wartungsverträgen, Service- und Schulungsverträgen, SaaS-Verträgen, Mietverträgen) die Vergütung mit schriftlicher Anzeige und einer Ankündigungsfrist von drei Monaten bei Veränderung der die Kosten der Leistungen beeinflussenden Faktoren (Umsetzung gesetzlicher oder behördlicher, die Leistung betreffender Vorgaben, Personal-, Material- und Arbeitsmittelkosten, Preiserhöhung von Lieferanten) entsprechend der Veränderung dieser Faktoren und ihrem Anteil an der Vergütung anzupassen. Eine Änderung der Vergütung kann durch die MS IT mit schriftlicher Anzeige innerhalb der gleichen Frist auch erfolgen, wenn und soweit die vereinbarte Vergütung aus anderen Gründen nicht mehr marktüblich oder angemessen ist. Die MS IT setzt in diesem Fall die Änderung der Vergütung nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) fest. Die geänderte Vergütung wird in keinem Fall die zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung für die betroffenen Leistungen allgemein geltenden Listenpreise der MS IT überschreiten. Wird die Vergütung für die betroffene Leistung innerhalb eines Vertragsjahres insgesamt um mehr als zehn Prozent erhöht, kann der Kunde den Vertrag

unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum angekündigten Zeitpunkt des Inkrafttretens der Vergütungserhöhung kündigen.

## **5. Kostenvoranschläge und Kostenschätzungen**

5.1 Verlangt der Kunde einen Kostenvoranschlag, wird die MS IT eine Aufwandsermittlung durchführen und sodann einen Kostenvoranschlag unterbreiten. Die Kosten dieser Ermittlung sind vom Kunden zu tragen. Diese Kosten werden nach Aufwand berechnet und im Rahmen eines etwaigen Reparatur- bzw. Wartungsauftrages nur verrechnet, wenn dies ausdrücklich vorher vereinbart wurde.

5.2 Wird eine Dienstleistung nach Aufwand abgerechnet und hat die MS IT einen schriftlichen Kostenvoranschlag des voraussichtlichen Aufwandes abgegeben, ist sie verpflichtet, dem Kunden unverzüglich Mitteilung zu machen und die Arbeiten vorläufig einzustellen, wenn absehbar ist, dass der veranschlagte Aufwand um voraussichtlich mehr als 15 % überschritten wird. Der Kunde hat dann das Recht, zu entscheiden, ob er die Arbeiten fortsetzen lässt. Grundlage ist dann ein neuer Kostenvoranschlag, wobei der Kunde unter diesen Umständen auch nach seiner Wahl den Auftrag kündigen kann. Er hat der MS IT in diesem Fall den erbrachten Aufwand zu vergüten und erhält sämtliche Arbeitsergebnisse, die bis dahin erstellt worden sind.

5.3 Gibt die MS IT lediglich eine unverbindliche Kostenschätzung ab, ist diese kostenlos. Hierbei handelt es sich lediglich um eine überschlägige Kalkulation. Die MS IT übernimmt keine Gewähr für die Einhaltung. Die Abrechnung des auf Basis der Kostenschätzung entstandenen Auftrages erfolgt in jedem Fall nach tatsächlichem Aufwand.

## **6. Vertragsdauer für Dauerschuldverhältnisse**

6.1 Soweit nicht anders vereinbart, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Parteien sind berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 6 Wochen zum Ende eines Quartals zu kündigen, frühestens jedoch zum Ende einer etwaig vereinbarten Mindestlaufzeit.

6.2 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigen Gründen bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der die MS IT zur fristlosen Kündigung der jeweiligen Verträge berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde bei Dauerschuldverhältnissen mit der Zahlung der Vergütung mehr als zwei Monate im Rückstand ist oder Teilbeträge nicht bezahlt, deren Gesamtsumme mehr als zwei Monatsentgelte betragen. Ist die MS IT zur fristlosen Kündigung berechtigt, hat die MS IT einen sofort fälligen Schadensersatzanspruch gegen den Kunden in Höhe der noch ausstehenden – soweit noch nicht fälligen, unter Abzug sämtlicher ersparter Kosten und Aufwendungen – Vergütung sowie der nachgewiesenen Kosten aus der Beendigung, sofern nicht der Kunde einen niedrigeren oder die MS IT einen höheren Schaden nachweist.

6.3 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

## **7. Haftung**

7.1 Für Schäden aufgrund von Vorsatz, Arglist oder grober Fahrlässigkeit, aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes sowie bei Übernahme einer Garantie haftet die MS IT gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.

7.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (= Kardinalpflichten) ist die Haftung der MS IT auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt, wobei der Begriff der wesentlichen Vertragspflichten abstrakt solche Pflichten bezeichnet, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Eine darüberhinausgehende Haftung der MS IT für leicht fahrlässige Verletzungen besteht nicht.

7.3 Der Kunde ist gem. Ziff. 8.4 zur Sicherung seiner Daten verpflichtet. Im Falle des Datenverlustes und damit verbundener Folgeschäden haftet die MS IT nur unter den o. g. Voraussetzungen und maximal im Umfang derjenigen Kosten, die bei dem Kunden für die Wiederherstellung der Daten aus den vertragsgemäßen Sicherungskopien des Kunden anfallen.

7.4 Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der MS IT.

7.5 Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen – sofern nicht nach den gesetzlichen Bestimmungen gehaftet wird – verjähren innerhalb eines Jahres nach Übergabe des Liefergegenstandes bzw. Erbringung der Leistung. Die Einschränkungen der gesetzlichen Verjährungsfristen gelten nicht für die Fälle gem. Ziff. 7.1 und 7.2.

7.6 Eine Haftung für Fehler, die aufgrund mangelhafter oder falscher Bedienung der Systeme durch den Kunden entstehen, ist ausgeschlossen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass zur ordnungsgemäßen Bedienung der Systeme die Teilnahme an Schulungsveranstaltungen förderlich ist.

## **8. Mitwirkungspflicht des Kunden**

8.1 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die nicht zum Lieferumfang gehörenden, zur Vertragserfüllung aber erforderlichen Voraussetzungen (z. B. notwendige Systemanforderungen, ordnungsgemäßer Installationsstand, Telefon- und Internetzugang, ausreichend stabile Stromversorgung, eigens gesicherter Stromkreis, ordnungsgemäße Installation sonstiger Anlagen und Einrichtungen, insb. Netzwerkverkabelung, Zugang zu den betroffenen Anschlüssen und EDV-Anlagen) gegeben sind.

8.2 Voraussetzung für die Leistungserbringung durch die MS IT ist, dass der Kunde der MS IT bei Vertragsabschluss qualifizierte Mitarbeiter benennt, denen es ausschließlich gestattet ist, die vertragsgegenständliche Leistung bei der MS IT anzufordern, insbesondere Service- und Support-Calls vorzunehmen und die befugt sind, die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungen zu treffen. Jede sich in diesem Zusammenhang ergebende personelle Veränderung hat der Kunde unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass bei Personalwechsel die Qualifikation der Mitarbeiter evtl. durch zusätzliche Schulungen durch die MS IT erhalten bzw. aufgebaut wird.

8.3 Der Kunde hat Fehler und/oder Anfragen nach Kräften qualifiziert zu melden. Zu einer qualifizierten Meldung gehört insbesondere eine genaue Angabe und Beschreibung der Funktionsstörung, des eingesetzten Produkts, Softwaremoduls oder -releases, die Dringlichkeit und die Auswirkung der Funktionsstörung, ggf. auch Informationen über etwaige Veränderungen in der Systemumgebung. Auf Anfrage ist der Kunde verpflichtet, der MS IT sämtliche erforderlichen Daten und Datensicherungen, Log-Files, Protokolle und sonstige Informationen, die für die Bearbeitung des Falles erforderlich sind, umgehend zur Verfügung zu stellen und bereitgestellte Diagnose-Tools, insbesondere das Managed Service-System, auf Anweisung einzuspielen.

8.4 Soweit zwischen den Parteien nicht anders vereinbart, ist der Kunde für die Sicherung seiner Daten und den Einsatz einer vom Hersteller des eingesetzten Arztinformationssystems freigegebenen Software gegen Computerviren und Malware selbst verantwortlich. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, Sicherungskopien seiner Daten eigenständig in erforderlichem Umfang herzustellen und mindestens einmal täglich und vor jedem Einspielen eines Updates eine Datensicherung anzufertigen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass es vorkommen kann, dass eine Datensicherungssoftware eine gelungene Datensicherung anzeigt, obwohl eine solche nicht erfolgt ist, und man eine sichere Kenntnis, ob eine Datensicherung erfolgreich war, nur durch Rücksicherung der Daten vom Datensicherungsmedium auf ein anderes Medium bekommt. Eine regelmäßige Durchführung dieser Rücksicherung wird dem Kunden daher empfohlen.

8.5 Sofern zur Fehlerbehebung oder zur Erbringung sonstiger vertragsgemäßer Leistungen der Zugriff auf eine Datensicherung oder auf das EDV-System des Kunden im Wege der Fernwartung oder sonstiger Arbeiten erforderlich ist, der die Kenntnisnahme personenbezogener Daten (insbesondere Patientendaten) durch die MS IT ermöglicht, ist der Kunde verpflichtet, vor Inanspruchnahme dieser Leistungen mit der MS IT einen Auftragsverarbeitungsvertrag (Art. 28 DS-GVO) abzuschließen. Vor Abschluss eines solchen Vertrages ist die MS IT nicht verpflichtet, mit der Erbringung der benannten Leistungen zu beginnen. 8.6 Verletzt der Kunde Mitwirkungspflichten und entsteht der MS IT hierdurch ein zusätzlicher Aufwand, hat der Kunde diesen zusätzlichen Aufwand gemäß der zu dem Zeitpunkt gültigen Preisliste der MS IT zu begleichen.

8.7 Der Kunde verpflichtet sich, für alle von ihm genutzten Softwareprodukte, die Teil oder Gegenstand der Leistungserbringung der MS IT sind, auf ordnungsgemäßem Weg und in ausreichendem Umfang eine Lizenz zu erwerben. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung verpflichtet sich der Kunde, eine Vertragsstrafe in Höhe von 5.000,00 € zu zahlen. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadens bleibt der MS IT vorbehalten.

8.8 Der Kunde hat Passwörter und andere Zugangsdaten geheim zu halten und vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Abhandengekommene Passwörter können durch die MS IT nicht wiederhergestellt werden.

8.9 Der Kunde hat der MS IT offensichtliche Mängel innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Erhalt der Leistung, bei verdeckten Mängeln innerhalb von zwei Wochen ab Kenntnis schriftlich oder in Textform anzuzeigen. Mängelhaftungsansprüche sind nach Ablauf dieser Frist ausgeschlossen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung der Mängelanzeige.

8.10 Der Kunde verpflichtet sich, die durch den Hersteller oder die MS IT zur Verfügung gestellten Programmverbesserungen und Updates unverzüglich einzusetzen.

8.11 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass gelieferte Software nur auf der in den Systemvoraussetzungen des Herstellers ausdrücklich benannten Hard- und Softwareumgebung lauffähig ist und eine darüberhinausgehende Kompatibilität mit Geräten bzw. Programmen oder Vernetzungsmöglichkeiten nicht Vertragsbestandteil sind. Das Gleiche gilt für individuelle kundenspezifische Anpassungen oder sonstige spezielle Einsatzbedingungen.

8.12 Die Ausfuhr der Liefergegenstände und Leistungen kann in- und ausländischen Ausfuhrkontrollbestimmungen – z. B. der Vereinigten Staaten von Amerika oder der Europäischen Union – unterliegen. Der Kunde verpflichtet sich, alle einschlägigen

Ausfuhrkontrollbestimmungen zu beachten und diese Verpflichtung einem eventuellen Abnehmer gleichfalls aufzuerlegen.

## **9. Aufrechnung, Zurückbehaltung**

Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte des Kunden sind ausgeschlossen, es sei denn, die Gegenforderung des Kunden ist von der MS IT anerkannt oder rechtskräftig festgestellt.

## **10. Sonstiges**

10.1 Die MS IT ist berechtigt, Leistungen teilweise oder ganz durch Dritte erbringen zu lassen.

10.2 Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag durch den Kunden auf Dritte bedarf der schriftlichen Einwilligung der MS IT. Die MS IT ist berechtigt, Forderungen aus den Verträgen zu Finanzierungszwecken abzutreten.

10.3 Die MS IT ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist. Entsprechend entfällt die Gegenleistungspflicht des Kunden. Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Kriege, Streiks, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Epidemien, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige von der MS IT nicht zu vertretende Umstände. Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

10.4 Ist der Kunde Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Verträgen, in die diese AGB einbezogen sind, Suhl.

## **Teil B Besondere Vertragsbedingungen**

### **I. Kaufverträge**

#### **11. Kauf von Waren und Hardware**

Die MS IT liefert dem Kunden die in der Bestellung näher bezeichneten oder technisch gleichwertige Gegenstände.

#### **12. Kauf von Software**

12.1 Im Rahmen des Kaufvertrages über Software räumt die MS IT dem Auftraggeber an der Software das einfache, nicht ausschließliche, räumlich auf die Bundesrepublik Deutschland beschränkte und nicht übertragbare Recht zur Nutzung in dem in der Bestellung näher bezeichneten Umfang ein, soweit nichts anderes vereinbart ist. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung der Quell-Programme. Die Benutzerdokumentation kann nach Wahl der MS IT gedruckt oder in elektronischer Form überlassen werden.

12.2 Die Zweckbestimmung, den Anwenderkreis, die festgelegte Produktlebensdauer sowie Bestimmungen im Sinne der europäischen Richtlinie 93/42/EWG (zuletzt geändert durch

2007/47/EG) für ein Softwareprodukt regeln die geltenden Leistungsbeschreibungen und die Systemvoraussetzungen des entsprechenden Softwareprodukts.

12.3 Der Kunde erkennt an, dass die MS IT berechtigt ist, ihre Leistungspflicht durch Überlassung von Software von Drittunternehmen zu erfüllen. Der Kunde verpflichtet sich, die im Rahmen der Vertragsbeziehung der Parteien erforderlichen Verträge mit Dritten zu unterzeichnen. 12.4 Erfährt der Kunde von Umständen, die den Schluss nahelegen, dass ein Dritter die Software unbefugt nutzt, hat er die MS IT hierüber unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen.

12.5 Der Kunde verpflichtet sich, jeden seiner Mitarbeiter, die mit der Software zu tun haben, über diesen Vertrag zu unterrichten und diesen Mitarbeitern entsprechende Pflichten, insbesondere gemäß den vorstehenden Absätzen, aufzuerlegen.

12.6 Der Kunde hat für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen eine der unter Teil B I. 12 genannten Bestimmungen eine Vertragsstrafe in Höhe von 5.000,00 € zu zahlen. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadens bleibt vorbehalten.

## **13. Gewährleistung**

13.1 Die Gewährleistung beschränkt sich zunächst nach Wahl der MS IT auf die Reparatur oder den Ersatz der fehlerhaften Ware oder Teilen davon. Ausgewechselte Waren oder Teile davon gehen in das Eigentum der MS IT über. Davon ausgenommen sind Speichermedien (Festplatten etc.). Diese verbleiben beim Kunden und sind von diesem fachgerecht und datenschutzkonform zu entsorgen. Ist der Liefergegenstand Software, ist die MS IT berechtigt, bis zur Lieferung eines entsprechenden Updates eine vorläufige Nachbesserung dadurch zu leisten, dass die MS IT dem Kunden Möglichkeiten und Verfahren erläutert, den Mangel oder seine Auswirkungen zu umgehen. Dies gilt nicht, wenn die Umgehung für den Kunden unzumutbar ist, insbesondere, wenn hierdurch erhebliche Störungen der Betriebsabläufe des Kunden bewirkt werden. Im Rahmen der Ersatzlieferung wird der Kunde gegebenenfalls einen neuen Stand der Software übernehmen, es sei denn, dies führt zu unzumutbaren Beeinträchtigungen. Bei Rechtsmängeln wird die MS IT nach eigener Wahl dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an den Lieferungen und Leistungen verschaffen oder diese unter Beibehaltung der vereinbarten Sollbeschaffenheit so abändern, dass keine Rechte Dritter mehr verletzt werden.

13.2 Die Gewährleistungsfrist beträgt zwölf Monate ab Übergabe bzw., soweit eine solche vereinbart ist, ab Installation.

13.3 Die MS IT ist nicht verpflichtet, für die Dauer der Nachbesserung einen Leihgegenstand bereitzustellen. Die MS IT kann jedoch einvernehmlich mit dem Kunden einen Mietvertrag über die Bereitstellung eines Leihgegenstandes für diesen Zeitraum vereinbaren. Die Vergütung für diese vereinbarte Bereitstellung trägt der Kunde.

13.4 Ist ein gerügter Mangel nicht feststellbar oder beruht die beanstandete Störung auf einem Umstand, den die MS IT nicht zu vertreten hat, so werden die von der MS IT zur Diagnose und Behebung erbrachten Leistungen nach der zur Zeit der Leistungserbringung gültigen Preisliste dem Kunden in Rechnung gestellt.

## **14. Eigentumsvorbehalt**

Die MS IT behält sich bis zur vollständigen Bezahlung aller offenen Forderungen aus der Geschäftsbeziehung das Eigentum an den verkauften Waren vor.

## **II. Mietverträge über Hardware oder Software**

### **15. Haftung**

Die Haftung für anfängliche Mängel gem. § 536a Abs. 1, 1. Alt. BGB ist ausgeschlossen.

### **16. Kündigung, Rückgabe, Schadensersatz**

16.1 Das Kündigungsrecht nach § 580 BGB ist ausgeschlossen, ebenso besteht kein Recht des Kunden zur vorzeitigen Kündigung wegen Betriebsaufgabe. Die MS IT wird im letztgenannten Fall ihre Zustimmung zur Übertragung der Rechte und Pflichten aus dem geschlossenen Vertrag auf einen Dritten nur aus wichtigem Grund verweigern.

16.2 Der Kunde hat nach Beendigung des Vertrages die Hardware auf seine Kosten und Gefahr unverzüglich an der für ihn zuständigen Niederlassung der MS IT zurückzugeben. Der Anlieferungszustand darf von dem durch eine vertragsgemäße Nutzung und dem dabei entstehenden normalen Verschleiß nicht negativ abweichen. Auf der Hardware dürfen sich keinerlei personenbezogene Daten mehr befinden. Datenspeicher (Festplatten, Backup-Medien, USB-Sticks etc.) jeglicher Art, sind vom Kunden vor Abgabe bei der MS IT zu entfernen. Hinsichtlich der Software verpflichtet sich der Kunde, unverzüglich die Programme im Original und alle etwa gefertigten Kopien und Vervielfältigungen vollständig auf seine Kosten und Gefahr an die für ihn zuständige Niederlassung der MS IT zurückzugeben oder – nach Wahl der MS IT – zu löschen. Der Kunde hat die Vollständigkeit der Rückgabe oder Löschung schriftlich zu bestätigen.

16.3 Ist die MS IT berechtigt, den Mietvertrag aufgrund vertragswidrigen Verhaltens des Kunden fristlos zu kündigen, so hat die MS IT einen sofort fälligen Schadensersatzanspruch gegen den Kunden. Dieser besteht in Höhe der noch ausstehenden – soweit noch nicht fälligen, unter Abzug sämtlicher ersparter Kosten und Aufwendungen – Mieten sowie der nachgewiesenen Kosten aus der Rückabwicklung, sofern nicht der Kunde einen niedrigeren oder die MS IT einen höheren Schaden nachweist.

## **III. Dienstleistungsverträge**

### **17. Einmalige Dienstleistungen**

17.1 Die MS IT erbringt die im Vertrag vereinbarten Leistungen nach Aufwand und gemäß der jeweils aktuell gültigen Preisliste.

17.2 Der Kunde ist verpflichtet, nach Durchführung der Leistung den vorgelegten Tätigkeitsnachweis zu unterschreiben.

### **18. Serviceverträge**

18.1 Die MS IT erbringt die im Vertrag vereinbarten wiederkehrenden Leistungen auch mit Hilfe automatisierter Verfahren und nur an den im Vertrag genannten Adressen.



18.2 Weiterhin werden die Leistungen der MS IT ausschließlich für die Standardversionen der jeweiligen Software erbracht, soweit diese unverändert in der von der MS IT oder dem jeweiligen Hersteller empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung genutzt wird und vom jeweiligen Hersteller neue Programmstände (z. B. als Patches, Updates, Upgrades, Releases), die für den bestimmungsgemäßen Gebrauch der Software erforderlich sind, zur Verfügung gestellt werden und der jeweilige Hersteller Support allgemein für die Software anbietet. Jedoch werden die Leistungen ausschließlich für Server und Entry Workstations erbracht, die nicht älter als 4 Jahre sind, sowie für Standard und Premium Workstations, die nicht älter als 5 Jahre sind.

18.3 Zum Leistungsumfang der MS IT gehören im Rahmen der Serviceverträge nicht:

-die Erstellung von Software  
- Eingriffe in den Objekt- und Quellcode von Software  
Die vorgenannten Leistungen können jedoch bei der MS IT auf Basis der jeweils gültigen Preisliste gesondert beauftragt werden.

18.4 Soweit nicht anders vereinbart, ist die Nutzung von automatisierten Sprachdialogsystemen zulässig.

18.5 Im Rahmen von Supportanfragen schuldet die MS IT nur die Untersuchung der gemeldeten Supportfälle und – soweit möglich – die Erteilung von Hinweisen zur Störungsbeseitigung. Ein Erfolg im Sinne einer Störungsbeseitigung wird nicht geschuldet.

18.6 Soweit Updates zur Verfügung zu stellen sind, erfolgt dies grundsätzlich zum Download.

18.7 Die allgemeinen Geschäftszeiten sind von **Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr**, mit Ausnahme der gesetzlichen bundesweiten Feiertage.

18.8 Nach Kenntnisnahme von kritischen Systemfehlern, z. B. einem drohenden Festplattenausfall, kritischen Vitalwerten usw., wird die MS IT Kontakt zum Kunden aufnehmen über im IT-Pflegevertrag genannten Kontaktmöglichkeiten. Anderweitige Versuche der Kontaktaufnahme schuldet MS IT nicht, der Kunde muss nach Kenntnisnahme ggf. proaktiv Kontakt zu MS IT aufnehmen.

18.9 Sofern vertraglich nicht anders vereinbart, bietet die MS IT folgende Services an:

a) Allgemeine Services  
Allgemeiner Software-Support: Telefonischer Zugriff auf den technischen Helpdesk der MS IT innerhalb ihrer allgemeinen Geschäftszeiten. Im Rahmen der Hotline erfolgt die Erteilung von Auskünften, die sich auf einen bestimmten Anwendungsfall und die Bedienung von Software, zum Beispiel von Microsoft-Produkten sowie von Spracherkennung, beziehen, die über die MS IT erworben wurde und für die kein Software-Wartungsvertrag oder Software-Pflegevertrag mit der MS IT oder Dritten besteht. Voraussetzung ist, dass der Anrufer durchschnittliche Kenntnisse in der Bedienung der Software hat. Die Auskunft soll den Anrufer in die Lage versetzen, einzelne Anwendungsfälle durchzuführen. Eine Problemlösung, allgemeine Einweisung und eine Schulung sind nicht geschuldet.

Jährliches Beratungsgespräch: Auf Wunsch informiert ein Praxisberater (kein Techniker) der MS IT den Kunden einmal pro Kalenderjahr über verschiedene Themen wie z. B. über den Zustand der Hardware, allgemeine Themen der IT-Sicherheit und Digitalisierung sowie allgemeine Themen zu MS IT.

Leihgeräte: Für Hardware, die bei der MS IT gekauft wurde und die für die Funktionsfähigkeit des Betriebs der IT des Kunden erforderlich ist, stellt die MS IT – sofern bei ihr verfügbar – nicht zwingend baugleiche, aber den Notbetrieb sicherstellende Leihgeräte zur Verfügung. Für Server werden nur dann Leihgeräte zur Verfügung gestellt, wenn maximal 25 Arbeitsplätze beim Kunden angeschlossen sind. Ein Leihgerät wird jedoch erst geschuldet, wenn dies nach dem pflichtgemäßen Ermessen der MS IT erforderlich ist. Liefer- und Installationskosten sind vom Kunden nach Aufwand zu tragen. Der Kunde hat alle Datenträger aus den Leihgeräten, auf denen Patientendaten gespeichert wurden, kostenpflichtig zu übernehmen.

Managed Printer: Sofern die beim Kunden vorhandenen Drucker im Standard, ohne dass Anpassungen erforderlich sind, die Erfassung des Füllstandes der Tonerkartuschen und die Weiterleitung dieser Informationen sowie von Fehlermeldungen an die MS IT ermöglichen, sendet die MS IT bei Erreichen einer bestimmten vorher allgemein festgelegten Füllmenge dem Kunden gefüllte Tonerkartuschen gegen Zahlung der Vergütung für die Tonerkartuschen sowie der Verpackungs- und Versandkosten zu.

Monitoring: Zur Erfassung bestimmter bei der Hard- und Software vorhandener Informationen beim Kunden setzt die MS IT in einem Rechenzentrum Monitoring-Standardsoftware zum „Monitoring“ ein. Beim Kunden wird zusätzlich eine Standardsoftware installiert. Für die Installation sind eine Internetverbindung sowie die von der MS IT freigegebene Fernwartungssoftware zwingende Voraussetzungen. Die beim Kunden installierte Standardsoftware erfasst bestimmte Informationen wie z. B. zum Status, zu Fehlern, Inventar von der in der Software registrierten Hard- und Software, sofern die Hard- und Software im Standard, ohne dass eine Anpassung erforderlich ist, technisch diese Möglichkeit bietet, und leitet diese die MS IT weiter. Der Umfang der erfassten Daten hängt von der vom Kunden verwendeten Hard- und Software ab. Die Nachrichten werden entsprechend vertraglicher Vereinbarung für einen Zeitraum von 3 bis 6 Monaten, je nach Art der Daten, gespeichert und danach gelöscht. Das Monitoring kann im Einzelnen folgende Informationen erfassen, sofern diese als Standardfunktion von der Hard- und Software abrufbar sind:

Inventarisierung: Die Standardsoftware erfasst je Gerät alle verfügbaren Informationen zur Hard- und Softwareausstattung wie z. B. Betriebssystem, Festplatten, Speicher inkl. Versionsstand.

Vital-Werte: Die Standardsoftware erfasst je Gerät alle verfügbaren Vital-Werte wie z. B. Festplattenkapazität, Speicher- und Prozessorauslastung.

Patch-Status: Die Standardsoftware gleicht den Versionsstand der Sicherheitsupdates von Microsoft-Produkten (z. B. Windows, Internet Explorer) sowie von wichtiger Software anderer Hersteller (z. B. Java, iTunes, Flash, Firefox) ab.

## b) Unmanaged Services

Unmanaged Antivirus-Lizenz: Zeitlich begrenzte Bereitstellung einer Standardantivirensoftware inkl. der vom jeweiligen Softwarehersteller bereitgestellten Updates. Die Installation der Standardantivirensoftware ist im Leistungsumfang nicht enthalten und ist gesondert zu beauftragen und zu vergüten. Leistungen zur Beseitigung eines Virus und/oder anderer Schadsoftware und/oder zur Beseitigung von Schäden aufgrund eines Virus und/oder anderer Schadsoftware sind nicht Vertragsbestandteil und sind gesondert zu beauftragen und zu vergüten.

### c) Managed Services

Antivirus Endpoint Protection: Zeitlich begrenzte Bereitstellung einer Standardantivirensoftware gegen Ransomware inkl. der vom jeweiligen Softwarehersteller bereitgestellten Updates. Die Standardantivirensoftware beinhaltet einen Cyber-Security-Service des Softwareherstellers. Unbekannte Software aus dem Internet wird blockiert, solange diese nicht durch den Softwarehersteller freigegeben wird. Dem Softwarehersteller als sicher bekannte Downloads und E-Mail-Anhänge werden als unschädlich klassifiziert und zugelassen. Unbekannte Downloads und E-Mail-Anhänge werden vorab vom Softwarehersteller geprüft und erst, wenn er sie als unbedenklich einschätzt, freigegeben. Es kann durch diese Prüfungen zu Verzögerungen in der Zustellung von E-Mails oder bei Downloads kommen, solange eine Prüfung aussteht. Die Installation der Standardantivirensoftware ist im Leistungsumfang der MS IT nicht enthalten und ist gesondert zu beauftragen und zu vergüten. Leistungen zur Beseitigung eines Virus und/ oder anderer Schadsoftware und/oder zur Beseitigung von Schäden aufgrund eines Virus und/oder anderer Schadsoftware sind nicht Vertragsbestandteil und gesondert zu beauftragen und zu vergüten. Enthalten sind die vom Hersteller bereitgestellten Updates. Im Falle einer Fehlermeldung/ Infektionsmeldung der Software wird sich die MS IT mit dem Kunden über die im Pflegevertrag genannten Kontakt in Verbindung setzen um weitere Maßnahmen einzuleiten. Eine darüberhinausgehende Kontaktaufnahme zum Kunden ist von MS IT nicht geschuldet.

Patchmanagement: Eine Standardsoftware gleicht den Versionsstand der Sicherheitsupdates von Microsoft-Produkten (z. B. Windows, Internet Explorer) sowie von wichtiger Software anderer Hersteller (z. B. Java, iTunes, Flash, Firefox) ab. Bei Erreichen bestimmter allgemein festgelegter Differenzen werden automatisch von der Standardsoftware die jeweils verfügbaren aktuellen Updates installiert. Leistungen zur Beseitigung von Schäden oder Änderungen aufgrund eines Patches sind nicht Vertragsbestandteil der Leistung der MS IT und gesondert zu beauftragen und zu vergüten. Zur Gewährleistung einer größtmöglichen Kompatibilität werden die Patches von der MS IT geprüft und freigegeben. Dies kann zu einer Verzögerung der Bereitstellung von Updates führen.

18.10 Die Höhe der zu zahlenden Vergütung ergibt sich aus der gewählten IT-Pflegevertragsstufe und berechnet sich für die vertragsgegenständlichen Leistungen auch nach der Anzahl der tatsächlich vorhandenen Server, Arbeitsplätze, Geräte und Betriebsstätten, unabhängig davon, ob der Kunde die Arbeitsplätze/Geräte tatsächlich nutzt. Erweitert sich die Anzahl der im IT-Pflegevertrag aufgeführten variablen Arbeitsplätze/ Geräte, erweitern sich im gleichen Umfang die vertraglich geschuldeten Leistungen der MS IT. Die MS IT ist berechtigt, die sich für die geänderte Anzahl der Arbeitsplätze/ Geräte anfallende Vergütung ab dem der Änderung folgenden Tag zu berechnen. Reduziert der Kunde die Anzahl, verringern sich im gleichen Umfang die vertraglich geschuldeten Leistungen der MS IT. Die MS IT wird die Vergütung nach Ablauf der Kündigungsfrist bzw. der Mindestlaufzeit, die mit dem der Änderung folgenden Tag beginnt, entsprechend um die verringerte Anzahl an Arbeitsplätzen/Geräten reduzieren.

**Stand: Juni 2021**