

RegioService-Vereinbarung

Bitte zurückfaxen unter 05422 / 930 745

Praxisname: _____

bitte gewünschte

Option ankreuzen

<input type="checkbox"/> RegioService - LIGHT S (nächst möglicher Termin) ✓ telefonischer Hot-Line Service zu Ihrer Praxis-Hardware / Techniker ✓ telefonischer Hot-Line Service zu Ihrer Praxis-Software medatixx ✓ Servicezeiten Mo bis Fr von 8:00 Uhr - 17:00 Uhr ✓ Terminvergabe bevorzugt auch Mittwoch und Freitag ✓ Fernwartung (bis zu 30 min / Monat)	Preis pro Monat: 19,50 € zzgl. MwSt.
---	---

<input type="checkbox"/> RegioService - BASIS M (max. Reaktionszeit - 24 Stunden) ✓ zusätzlich zu den Leistungen des RegioService LIGHT S ✓ Servicezeiten Mo bis Fr von 8:00 Uhr - 20:00 Uhr u. Sa. 10:00 - 12:00 ✓ Quartalsabrechnungsnotruf 7:00 Uhr - 21:00 Uhr Mo bis Sa ✓ Reaktionszeitgarantie: 24 Stunden ✓ Terminvergabe bevorzugt auch Mittwoch und Freitag ✓ Fernwartung (bis zu 60 min / Monat)	Preis pro Monat: 29,50 € zzgl. MwSt.
--	---

<input type="checkbox"/> RegioService - PROFESSIONAL L (max. Reaktionszeit - 8 Stunden) ✓ zusätzlich zu den Leistungen des RegioService BASIS M ✓ technischer Service Notruf: Mo bis Fr von 7:00 Uhr - 20:00 Uhr ✓ Reaktionszeitgarantie: 8 Stunden ✓ Austauschgerät während der Reparaturzeit ✓ 10% Nachlass auf den regulären Stundensatz ✓ jährliche PC-Vorsorge-Inspektion Ihrer Hardware in der Praxis ✓ 50 % Nachlass auf 1 - Schulungsangebote / Jahr ✓ Fernwartung (bis zu 90 min / Monat)	Preis pro Monat: 48,50 € zzgl. MwSt.
--	---

<input type="checkbox"/> RegioService - Premium XL (max. Reaktionszeit - 6 Stunden) ✓ zusätzlich zu den Leistungen des RegioService PROFESSIONAL L ✓ Reaktionszeitgarantie: 6 Stunden ✓ 20% Nachlass auf den regulären Stundensatz ✓ 1 - Schulungsangebot - Praxisteam / Jahr kostenlos ✓ Update Installationservice 4 x / Jahr - Installation DOCexpert/Update ✓ Rufumleitung Praxisanrufe - für Terminvergaben-Service @l-DATA bei personellen Engpässen (bis zu 24 Std./Quartal) ✓ Anfahrtskosten werden grundsätzlich nicht berechnet ✓ Fernwartung (bis zu 120 min / Monat)	Preis pro Monat: 148,50 € zzgl. MwSt.
--	--

Zusatzoptionen nur in Verbindung mit einem der o. a. Grundtarife:

<input type="checkbox"/> ServerEye Serverüberwachung ✓ permanente Überwachung Ihres Servers und Eingriff bevor es zum Ausfall kommt	pro Server einmalige Lizenz 179,00 € inkl. Installation zzgl. 10,00 € pro Monat und Server/HauptPC
---	---

<input type="checkbox"/> CloudService - Ihre Daten gesichert in der Cloud (ServerEye obligat) ✓ NovaBACKUP Praxis Datensicherung Dual (Daten in Ihrer Praxis + in der gesicherten Cloud) Inkl. @l-DATA NovaCare Premium support, Sicherung von SQL Datenbanken im laufenden Betrieb, bis zu 4 mal schneller als der Wettbewerb	einmalige Lizenz 350,00 € inkl. Installation zzgl. 30,00 € pro Monat
---	---

Extra-Option Zeiterfassung @-time (auch ohne andere Optionen buchbar)

<input type="checkbox"/> die Zeiterfassung für kleine bis mittlere Unternehmen (max. 75 aktive Mitarbeiter)	einmalige Lizenz 499,00 € inkl. Installation
✓ Grundmodul inkl. Mitarbeiterstamm (15 aktive Mitarbeiter), Stempeluhr am PC, Auswertungsmodul, Servermodul, Änderungsprotokoll, Urlaubsübersicht und Korrekturmodul	einmalige Lizenz 199,00 €
✓ Erweiterungsmodul (jeweils 15 aktive Mitarbeiter) max. 4 x buchbar	einmalige Lizenz 199,00 €
monatliche Softwarepflege (beinhaltet Hotline-Support, Fernwartung und alle Updates gemäß des beiliegenden Softwarepflegevertrages)	9,50 € zzgl. MwSt.

Die Tarife LIGHT S, BASIS M, PROFESSIONAL L und PREMIUM XL gelten für Computeranlagen mit bis zu 5 Plätzen. Bei größeren Netzwerken wird für den Service-Mehraufwand folgender Zuschlag notwendig:

Anzahl Rechner:	1 - 5	6 - 10	11 - 13	14 - 16	> 16
Zuschlag in €:	0,-	10,-	15,-	20,-	nach Vereinbarung

Weitere gewünschte Leistungen, über Ihren gebuchten RegioService hinaus, wie z. B. Beratung zu Medizintechnik und IT-Lösungen, Anwenderschulungen, Systemwartung, Update-Unterstützung, Abrechnungsservice, Datensicherungskontrolle, etc. werden nach Aufwand berechnet. Der umseitig beschriebene Leistungsumfang der RegioService-Vereinbarung ist Bestandteil dieses Vertrages.

Einmalige Beträge (zzgl. MwSt.): _____ x _____ x
 ServerEye 179,00€ NovaBACKUP Praxis 350,00 € **Gesamt € zzgl. MwSt:** _____

Softwarelizenzen (zzgl. MwSt.): _____ x _____ x
 @-time bis 15 aktive Mitarbeiter 499,00 € Zusatzoption je 15 Mitarbeiter (max. 4x buchbar) 175,00 € **Gesamt € zzgl. MwSt:** _____

Einzugsermächtigung zum Lastschriftverfahren:

Hiermit beauftrage ich die @l-DATA anja lange-huber datenkommunikation, die mir laut diesem Servicevertrag in Rechnung gestellten Beiträge von meinem Konto per Lastschrift einzuziehen:

mtl. **Gesamtbetrag** (zzgl. MwSt.): Vertragsbeginn: Zahlungsbeginn:

Kontoinhaber: _____ Bank: _____

IBAN.: _____ BIC: _____

Praxisstempel/Unterschrift

Firmenstempel/Unterschrift

Leistungsumfang @I-DATA anja lange-huber datenkommunikation, 49324 Melle - RegioService / SOFTWAREPFLEGE

1. Diese Vereinbarung gilt für alle Hardwarekomponenten und Dienstleistungen, die @I-DATA anja lange-huber datenkommunikation, 49324 Melle, nachfolgend „Partner“ genannt, geliefert hat. Sie gilt ohne besondere Vereinbarung nur für einen Standort der Praxis. Sollen von Dritten bezogene Computer oder sonstige Komponenten wie Drucker, Scanner, Router oder ähnliches unterstützt werden, dann müssen diese Geräte binnen 30 Tagen dem Partner schriftlich benannt werden. Für Softwareprodukte gilt diese Vereinbarung nicht. Den Anspruch an Funktion, Umfang und Inhalt von Software regeln ausschließlich die zur legalen Nutzung vorgeschriebenen Lizenz-, Softwareüberlassungs- oder Wartungsverträge der Softwarehersteller. Funktionsstörungen durch Vorsatz, bewusste Fehlbedienungen, besonders aber Fremdinstallationen durch Unbefugte oder Verwendung nicht geeigneter Ware, sind nicht abgedeckt. Garantieleistungen für Dritte werden ausgeschlossen.
2. Um die technische Ausstattung der Praxis und das darin begründete Ausfallrisiko einschätzen zu können, offeriert der Partner für die RegioService PROFESSIONAL- und RegioService PREMIUM-Mitglieder einmal im Jahr eine kostenfreie Computerinspektion in der Praxis. Die Inspektion umfasst besonders das Protokollieren der technischen Ausstattung, eine Überprüfung auf Einhalten der Mindestanforderungen, hier besonders die Soll / Ist-Abweichungen der Ressourcen. Ebenso enthalten ist die Bereinigung der temporären Verzeichnisse. Drucker werden nur auf Funktion getestet. Nicht enthalten sind Arbeiten an Software, Treibern, Betriebssystemen, Virenentfernung, Arbeiten aufgrund von Einwirkung Dritter oder höhere Gewalt, von Dritten installierte Geräte oder Erweiterungen. Werden defekte oder schadensträchtige Baugruppen entdeckt, so wird die Praxis hierüber informiert. Der Praxis werden maximal drei alternative Inspektionstermine vorgeschlagen. Für einen dieser Termine wird sich die Praxis entscheiden. Andernfalls wird der Partner von der Verpflichtung zur Durchführung entbunden. Inspektionen werden an Wochentagen, auch an Vor- oder Nachmittagen stattfinden.
3. Der Partner stellt ausreichend materielle, technische sowie personelle Ressourcen, um die Auswirkungen eines technischen Fehlers auf den Praxisbetrieb so gering wie möglich zu halten. Er haftet hingegen nicht für Folgen eines Computerausfalls in der Praxis. Die technische Hotline steht für alle Fragen zur Computerhardware zur Verfügung. Die Durchführung der Arbeiten durch Praxispersonal geschieht auf Risiko der Praxis, es besteht kein Rechtsanspruch auf Gelingen nach telefonischen Anweisungen. Der technische Hotline-Support beantwortet alle Fragen der Praxis in Verbindung mit den gelieferten Waren. Die Hotline ist kein Ersatz für eine Schulung. Bei hohem Gesprächsaufkommen kann die Hotlinenutzung auf eine Stunde pro Tag begrenzt werden.
4. Die technische Hotline für Notfälle ist für RegioService PROFESSIONAL- und RegioService PREMIUM-Mitglieder werktäglich von 7:00 bis 20:00 Uhr erreichbar. Diese Hotline ist ausschließlich für Fälle gedacht, in denen der Praxisbetrieb zum Erliegen gekommen ist und zur Weiterarbeit eine technische Hilfestellung unabdingbar ist. Die Quartalsabrechnungs-Hotline für RegioService BASIS-, RegioService PROFESSIONAL- und RegioService PREMIUM-Mitglieder ist Mo – Sa von 7:00 – 21:00 Uhr ausschließlich zur telefonischen Hilfestellung bei Fragen zur Quartalsabrechnung erreichbar.
5. Der Partner garantiert bei Systemausfällen, nach schriftlichem oder telefonischem Kenntniserhalt während der Bürozeiten (Mo.-Fr. von 8:00 – 17:00 Uhr), innerhalb von maximal 24 Stunden wahlweise auch 6 Stunden werktäglich, die Einleitung geeigneter Maßnahmen zur Herstellung eines funktionsfähigen Praxisarbeitsplatzes, auf dem die aktuelle DOCexpert-Software installiert ist. Eine Fernwartung soll hierbei helfen, den Systemstatus schnell zu ermitteln und erste Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung durchzuführen. Ein notwendiger Onlinezugang muss zur Nutzung der Fernwartung von der Praxis bereitgestellt werden und ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Es wird ein DSL-Zugang mit Hardware- und Softwarefirewall sowie ein aktueller Virenschutz vorausgesetzt. Fernwartungsdienstleistung von bis zu 30/60/90/120 Minuten pro Monat gelten als pauschal abgegolten. Der Anspruch hierauf verfällt am Monatsende. Er ist nicht auf andere Leistungen übertragbar. Falls eine Problembeseitigung via Fernwartung nicht möglich ist, wird der Partner innerhalb vereinbarter Fristen im Sinne der Praxis aktiv. Der Partner arbeitet in dringenden Notfällen 24 Stunden täglich. Zur Einhaltung der vereinbarten Fristen ist es daher eventuell notwendig, Termine zu jeder möglichen Tages- und Nachtzeit zu vereinbaren, ersatzweise verzichtet die Praxis auf zugesagte Fristen.
6. Bei Garantieleistungen handelt es sich, ohne besondere Vereinbarung, um eine „Bring-in“-Garantie auf Hardware. Sie umfasst Defekte, verursacht durch fehlerhafte Komponenten und / oder Verarbeitungsfehler. Davon ausgeschlossen sind Transportschäden, durch externes Equipment verursachte Defekte jeglicher Art, unsachgemäße Nutzung, fehlerhafte Wartung durch Dritte, Fehlen bzw. Verändern von Seriennummern sowie Software-Nachinstallationen und Datenrekonstruktionen, besonders infolge defekter Hardware. Leistungen hierfür werden nach Aufwand berechnet. Leistungsort ist ohne besondere Vereinbarung der Sitz des Partners. Ein spezieller „Vor-Ort-Service“ ist, wenn erwünscht, bei Hardwareneuanschaffung auf Nachfrage möglich und muss vereinbart werden.
7. Das Medizin-Produkt-Gesetz (MPG) regelt seit Juni 1998 den Einsatz von medizinischen Geräten und des Zubehörs, somit auch Computern, in der medizinischen Praxis. Es gilt die europäische Norm EN 60601ff. Der Partner ist verpflichtet, den Anschluss von medizintechnischen Geräten abzulehnen, wenn das MPG offensichtlich nicht erfüllt wird. Die Übereinstimmung einer Verbindung Medizintechnik und PC (nach MPG Zubehör) testiert allein der Hersteller des Medizingerätes. Die Verantwortung für die Einhaltung des MPG liegt jedoch uneingeschränkt beim Betreiber der Praxis. Der Betreiber hat auch für die Abnahme / Überprüfung der PC-Anbindung nach MPG durch den Hersteller des Medizingerätes zu sorgen.
8. Die Praxis sorgt für tägliche Sicherungen der Praxisdaten. Für die Durchführung einer Datensicherung und deren Kontrolle ist ausschließlich die Praxis verantwortlich. Bei Einrichtung von Datensicherungslösungen durch @I-DATA wird die Praxis in die Kontrolle der Sicherung eingewiesen. Die Praxis ist verpflichtet, etwaig aufgefallene Fehlfunktionen sofort an @I-DATA zu melden. Dies gilt auch für die Sicherung der Daten in der Cloud. Sollte es zu Datenverlusten kommen, gelten Versäumnisse des Praxisinhabers als [Mitverschulden im Sinne von § 254 BGB](#)
9. Für die DOCexpert-Software existiert ein gesonderter Lizenz- und Softwarepflegevertrag mit der DOCexpert Computer GmbH. Der Leistungsumfang der RegioService-Vereinbarung ist nicht Bestandteil der Lizenz- und Softwarepflegeverträge der DOCexpert Computer GmbH.
10. Die Regio-Service-Vereinbarung hat eine Laufzeit von 12 Monaten und kann danach jederzeit mit einer Frist von einem Quartal gekündigt werden. Die Servicegebühr wird vierteljährlich im Voraus per Lastschrift eingezogen. Die Gebühren für nicht eingelöste Rücklastschriften werden pro Fall mit 25 € pauschal berechnet und bei der erneuten Lastschrift berechnet. Solange das Debitorenkonto der Praxis nicht ausgeglichen ist, sie sich somit im Zahlungsverzug befindet, stellt sie den Partner von der Leistungserbringung frei.
11. Nicht durch diese Vereinbarung abgeholte Leistungen erbringt der Partner gegen gesonderte Berechnung. Hierzu gehören Anwenderschulungen in der Praxis oder jede andere Dienstleistung. Diese werden nach entstandenem Aufwand, wahlweise auch als Pauschale in Rechnung gestellt. Für Einsätze an Arbeitstagen in der Zeit von 08.00 bis 17.00 Uhr werden € 20,00 pro angefangene 15 Minuten Arbeitszeit berechnet. Außerhalb dieser Regelarbeitszeit sowie an Samstagen wird der Stundensatz plus 50%, - an Sonn- und Feiertagen plus 100% berechnet. Auf diese Dienstleistungskosten gewähren wir allen RegioService PROFESSIONAL- und RegioService PREMIUM-Mitgliedern einen Dauernachlass von 10% bzw. 20%. Fahrtkosten vom Sitz des Partners zum Einsatzort und zurück werden durch die jeweils gültige Pauschale berechnet und sind nicht rabattfähig. Nicht rabattfähig sind außerdem Software, Lizenzschlüssel, jegliche Handelsware und Lieferungen oder Leistungen anderer Kooperationspartner ausser RegioService Premium Mitgliedern (ohne Berechnung der Anfahrtskosten)
12. Die Mitarbeiter des Partners sind im Umgang mit sensiblen Patienten- und Praxisdaten gemäß § 9 BDSG (Bundesdatenschutzgesetz) unterwiesen und sachkundig. Eine aktenkundige Belehrung der Mitarbeiter erfolgt in regelmäßigen Abständen. Ihre Kundendaten werden zur Auftragsbearbeitung elektronisch gespeichert.

Vertrag zur Pflege von Software

zwischen

@I-DATA anja lange-huber datenkommunikation e.K.

Westerhausener Str. 78, 49324 Melle

- nachstehend „Anbieter“ genannt -

und

- nachstehend „Kunde“ genannt -

§ 1 Vertragsgegenstand

1. Der Anbieter übernimmt die Pflege der im Leistungsschein näher beschriebenen Programme. Der Leistungsschein ist Bestandteil dieses Vertrages. Wesentliche Erweiterungen der Programme (Upgrades) sind in einem gesonderten Nachtrag in die vertraglichen Vereinbarungen aufzunehmen.

Die Pflege umfasst

1. den Erhalt und die Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der Software,
2. die Aktualisierung der Software (Updating),
3. die Dokumentation der durchgeführten Arbeiten
4. die Beratung des Kunden gemäß § 4
5. periodische Pflegeleistungen wie Software- Tests etc.

Die Pflege erstreckt sich auch auf die zu den Programmen gehörende Dokumentation (Benutzerhandbuch) sowie auf Dateien oder Datenbankmaterial, welches vom Leistungsschein umfasst ist.

4. Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Fehlbedienung, unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Gegenstand dieses Vertrages. Sie kann im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden. Nicht Gegenstand dieses Vertrages sind weiterhin Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht vom Anbieter zu vertretende Einwirkungen verursacht werden. Diese Pflegearbeiten werden auf der Basis der zum Zeitpunkt der Auftragserteilung allgemein gültigen Stundensätze des Anbieters berechnet.

§ 2 Leistungsumfang

Der Anbieter ist verpflichtet, vom Kunden gemeldete, reproduzierbare Fehler der Software zu untersuchen und dem Kunden Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Software eine in ihrer Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht oder nicht zutreffend erfüllt oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält.

2. Der Anbieter wird auf vom Kunden mitgeteilte Fehlermeldungen innerhalb von 2 Werktagen reagieren. Er wird ihm danach innerhalb einer angemessenen Frist die voraussichtliche Dauer der Störungsanalyse und Störungsbeseitigung mitteilen. Der Anbieter ist verpflichtet, den Fehler innerhalb der genannten Frist, spätestens aber innerhalb von 7 Werktagen seit der mitgeteilten Fehlermeldung zu beseitigen.
3. Bei wesentlichen Fehlern der Software ist der Anbieter verpflichtet, den Fehler in einer der folgenden Updates zu beseitigen. Ein Fehler gilt dann als wesentlich, wenn die es dem Kunden nicht möglich ist, die Zeiterfassung in akzeptablem Umfang zu nutzen. Voraussetzung für die Suche und die Beseitigung von Fehlern ist die Erfüllung der dem Kunden gemäß § 3 obliegenden Mitwirkungspflichten.
4. Sonstige Fehler sind nur zu beheben, wenn dies mit wirtschaftlich zumutbarem Aufwand möglich ist. Dies ist dann nicht der Fall, wenn eine Neuprogrammierung wesentlicher Teile des Programms erforderlich ist.
5. Der Anbieter verpflichtet sich dazu, den Kunden bzw. das Personal des Kunden über Art und Umfang der durchgeführten Arbeiten einmalig zu unterrichten. Über geplante Updates wird der Anbieter den Kunden angemessene Zeit im Voraus unterrichten. Das gleiche gilt, sollte ein geplantes Update auf der verwendeten Hardware nicht möglich sein.
6. Die Pflegearbeiten werden in der Regel per Fernwartung durchgeführt. Sofern ausnahmsweise ein direkter Zugriff auf die Datenverarbeitungsanlagen, auf denen das Programm installiert ist, notwendig werden sollte, wird der Anbieter den Kunden kontaktieren, um alle notwendigen Details dazu klären .
7. Die Software-Pflege erfolgt durch qualifiziertes Personal, das mit den im Leistungsschein bezeichneten Programmen vertraut ist. Das zur effizienten Ausführung der Pflegearbeiten geeignete, dem Stand der Technik entsprechende Werkzeug (Test-Programme, Test-Daten, Fehlersuch-Programme etc.) stellt der Anbieter zur Verfügung.
8. Die Mitarbeiter des Anbieters treten in kein Arbeitsverhältnis zum Kunden. Weisungen wird der Kunde ausschließlich dem vom Anbieter benannten verantwortlichen Mitarbeiter mit Wirkung für und gegen den Anbieter erteilen.
9. Die Einschaltung von Subunternehmern ist nur mit vorheriger, ausdrücklicher Zustimmung des Kunden möglich.

Bei der Pflege der überlassenen Software wird der Anbieter regelmäßig die neueste Programmversion übermitteln und, soweit erforderlich, installieren. Gepflegt wird dann nur noch diese Programmversion. In gleicher Weise ist vom Anbieter die dazugehörige Dokumentation anzupassen. Auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden können ältere Programmversionen bis zu einer maximalen Dauer von 12 Monaten weiterbetrieben werden.

11. Nicht vom Vertrag erfasst sind zusätzliche Leistungen (z.B. Installation der Software, individuell vom Kunden gewünschte Anpassungen, Wechsel der Hardware oder des Betriebssystems des Kunden). Diese übernimmt der Anbieter auf Anforderung des Kunden gegen gesonderte Zahlung. Die Berechnung erfolgt auf der Basis der zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Stundensätze des Anbieters.

§ 3 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde wird auftretende Fehler dem Anbieter unverzüglich mitteilen und diesen bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, dem Anbieter auf dessen Anforderung in Textform Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
2. Der Kunde hat dem Anbieter im Bedarfsfall den Zugang zu den Datenverarbeitungsanlagen, auf denen die im Leistungsschein bezeichneten Programme installiert sind, zu gestatten. Der Kunde stellt die für die Durchführung aller Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen (Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen) in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.
3. Der Kunde benennt dem Anbieter einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.

4. Der Kunde führt für jedes im Leistungsschein bezeichnete Programm genaue Aufzeichnungen über Beginn und Dauer der Ausfallzeiten und des Pflegedienstes. Die Aufzeichnungen sind vom Anbieter durch Unterschrift zu bestätigen.
5. Es obliegt dem Kunden, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die vom Leistungsschein nicht umfasste Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten. Der Kunde hat die Hard- und Software insbesondere gegen unbefugte Zugriffe durch Mitarbeiter oder sonstige Dritte, Viren, Trojaner und sonstige Schadsoftware zu schützen.

§ 4 Beratung per Telefon, Telefax und E-Mail

1. Der vom Kunden in diesem Vertrag benannte Systemverantwortliche und sein Stellvertreter erhalten durch den Anbieter telefonisch und/oder per E-Mail Hilfestellung bei Störungen an der Software und bei Bedienproblemen.
2. Der Kunde erreicht den Anbieter dazu folgenden Wochentagen (montags - freitags) von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr unter folgenden Kontaktdaten:

@I-DATA anja lange-huber datenkommunikation e.K.
Westerhausener Str. 78
49324 Melle
Telefon 05422 / 930 744
Telefax 05422 / 930 745
info@al-data.net

3. Eine zeitlich darüber hinausgehende Pflegebereitschaft bedarf der besonderen Vereinbarung und ist gesondert zu vergüten.

§ 5 Systemverantwortlicher

1. Der Kunde benennt eine Systemverantwortliche Person und dessen Stellvertreter
-

2. Der Systemverantwortliche und sein Stellvertreter sind Ansprechpartner des Anbieters in allen Fragen der Durchführung des Vertrages.
 3. Die Kontaktdaten (Telefon und E-Mail-Adresse) des Systemverantwortlichen und des Stellvertreters lauten:
-

§ 6 Vergütung

1. Die Vergütung für die Leistungen des Anbieters beträgt monatlich 9,50 € zzgl. Ges. Ust. Sie ist bei einer Erweiterung oder Änderung der zu pflegenden Programme anzupassen.

Die Vergütung ist jeweils monatlich im Voraus zu bezahlen. Die erste Rate in Höhe von 9,50 € wird sofort nach Unterzeichnung dieses Vertrages und Rechnungsstellung durch den Anbieter zur Zahlung fällig. Danach ist die monatliche Vergütung jeweils spätestens am letzten Werktag eines Monats für den darauf folgenden Monat zur Zahlung fällig. Die wird durch das SEPA Lastschriftverfahren eingezogen.

3. Sämtliche Spesen, insbesondere Reise- und Übernachtungskosten werden nicht gesondert berechnet.
4. Der Anbieter ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Pauschale nach Ankündigung in Textform berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens 3 Monate nach Ablauf des Monats in Kraft, in dem der Anbieter die Änderung mitgeteilt hat. Sie darf das Entgelt des vorausgehenden Zwölfmonatszeitraumes um nicht mehr als 20 % überschreiten. Sofern der Kunde mit der Anpassung

nicht einverstanden ist, kann er diesen Vertrag mit einmonatiger Frist zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts in Textform kündigen.

5. Zu den Vergütungen tritt die jeweils geltende Umsatzsteuer hinzu.

§ 7 Geheimhaltung und Datenschutz

1. Beide Parteien haben über alle ihnen bekannt werdenden geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen auch über dessen Ablauf hinaus streng vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen der Datenschutzgesetze fallen.
2. Der Anbieter verpflichtet sich, Informationen, Unterlagen oder Daten im Sinne von § 7 Absatz 1 weder zu erheben noch zu speichern oder zu vervielfältigen oder sonst in irgendeiner Form außer zu Pflegezwecken zu nutzen oder zu verwerten. Die gespeicherten Daten sind zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden. Dies gilt nicht, solange eine gesetzliche Regelung die Speicherung der Daten erlaubt.
3. Der Anbieter verpflichtet sich, sein Personal entsprechend zu unterweisen und zur Einhaltung der Vereinbarung nach § 7 Absatz 1 gesondert in Textform zu verpflichten.
4. Bei der Fernwartung (nach § 2 Absatz 6 Satz 2 dieses Vertrags) bzw. der Einschaltung von Subunternehmern (nach § 2 Absatz 9 dieses Vertrags) sind geeignete Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten zwischen den Parteien in einem gesonderten Vertrag zur Auftragsverarbeitung zu vereinbaren.

§ 8 Nutzungsrechte

1. Der Kunde erhält an den Vertragsgegenständen, die ihm der Anbieter im Rahmen seiner Pflegeverpflichtungen nach diesem Vertrag überlässt (z.B. Updates, ergänzende Programmhandbücher), ein einfaches, nicht exklusives und nicht übertragbares Nutzungsrecht.
2. Nimmt der Kunde Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht am ersetzten Vertragsgegenstand.

§ 9 Fremde Rechte

1. Der Anbieter übernimmt die Gewähr dafür, dass seine geschuldeten Leistungen frei von Rechten Dritter sind. Sollte sich herausstellen, dass dies nicht der Fall ist, wird der Anbieter dem Kunden auf eigene Kosten und nach seiner Wahl die erforderlichen Nutzungsrechte verschaffen oder seine Leistung so abändern, dass Rechte Dritter nicht mehr beeinträchtigt werden und alle dafür erforderlichen Aufwendungen ersetzen.
2. Der Kunde räumt dem Anbieter das Recht ein, kundeneigene Programme oder Programme, an denen der Kunde das Recht besitzt, die Programme zu bearbeiten oder zu ändern, für den Kunden zu bearbeiten oder zu ändern. Der Kunde stellt seinerseits den Anbieter von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung geltend gemacht werden.

§ 10 Gewährleistung

1. Der Anbieter übernimmt die Gewähr dafür, dass die vertragsgegenständliche Software während der Vertragslaufzeit die im Leistungsschein spezifizierten Funktionen aufweist.
2. Der Anbieter führt die übernommenen Arbeiten mit größter Sorgfalt und entsprechend dem neuesten Stand bewährter Technik aus.
3. Erweist sich die Beseitigung eines wesentlichen Fehlers (im Sinne des § 2 Absatz 3 dieses Vertrags) als mit vertretbaren wirtschaftlichen Mitteln nicht möglich, muss der Anbieter eine Ausweidlösung entwickeln.
4. Kommt der Anbieter der Pflicht zur Mängelbeseitigung innerhalb der in § 2 Absatz 2 dieses Vertrags genannten Frist nicht nach, so hat der Kunde eine angemessene Nachfrist zu setzen. Danach kann der

Kunde entweder den Mangel selbst beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen, Herabsetzung der Vergütung oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen oder vom Vertrag zurücktreten.

5. Im Falle von Schadensersatz und Rücktritt bedarf es keiner Fristsetzung, wenn der Anbieter die Mängelbeseitigung verweigert, wenn die Mängelbeseitigung fehlgeschlagen oder dem Kunden unzumutbar ist.
6. Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von zwei Jahren (ein Jahr möglich, falls Kunde Vollkaufmann) ab Zugang der Mängelanzeige.

§ 11 Haftung des Anbieters

1. Der Anbieter haftet unbeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie im Umfang einer gegenüber dem Kunden zugesagten Garantie. Bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit einer Person oder im Anwendungsbereich des Produkthaftungsgesetzes haftet der Anbieter auch für leichte Fahrlässigkeit. Im Übrigen haftet der Anbieter bei leichter Fahrlässigkeit nur bei der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf (Kardinalpflicht).
2. Die Haftungsbeschränkung gilt in gleicher Weise zugunsten der Organe, sonstigen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.
3. Für Datenverluste haftet der Anbieter - außer bei vorsätzlichem Handeln - nur, wenn der Kunde in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen und Datensicherungen durchgeführt hat und nur in dem Umfang, in dem die Daten mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

§ 12 Laufzeit des Vertrages

1. Der Vertrag beginnt mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien.
2. Der Vertrag läuft unbefristet. Er kann von den Vertragsparteien jederzeit mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf des nächsten Kalendermonats in Textform gekündigt werden.
3. Der Vertrag kann von jeder Seite fristlos aus wichtigem Grund gekündigt werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, _____ (z.B. wenn der Kunde aufgrund höherer Gewalt nicht mehr in der Lage ist, die Software weiter zu nutzen, der Anbieter wiederholt die vertraglich zugesicherte Reaktionszeit oder Zeit zur Beseitigung des Mangels deutlich überschreitet, wenn sich die Vermögenslage der jeweils anderen Partei wesentlich verschlechtert, insbesondere wenn über das Vermögen der jeweils anderen Partei ein Insolvenzverfahren eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird). Die fristlose Kündigung ist außerdem möglich, wenn eine Fortsetzung des Vertrages dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien nicht zugemutet werden kann.
4. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform (§ 126b BGB).

§ 13 Sonstiges

1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.
2. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und von beiden Parteien zu unterzeichnen.
3. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des Anbieters, sofern der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist oder keinen allgemeinen Gerichtsstand im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland hat. Der Anbieter ist berechtigt, auch an jedem anderen gesetzlich vorgesehenen Gerichtsstand zu klagen.

.....

Ort, Datum

.....

Unterschrift Anbieter

Unterschrift Kunde

Anlage:

Leistungsschein