

Allgemeine Bedingungen für die Leistungen von Hotline-Support und Software-Wartung

Inhaltsverzeichnis:

1	Geltungsbereich	1
2	Vertragsgegenstand	1
3	Leistungsumfang Softwarewartung	1
4	Leistungsumfang Hotline-Support	2
5	Sonstige Leistungen	2
6	Mitwirkungspflichten des Anwenders, Stammdatenwartung, Datensicherung	2
7	Vergütung	3
8	Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte, Schutzrechte Dritter	3
9	Gewährleistung für Sach- und Rechtsmängel	3
10	Haftung von PROXOMED	4
11	Eigentumsvorbehalt	4
12	Laufzeit der Vereinbarung und Kündigung	4
13	Schlussbestimmungen	4

1. Geltungsbereich

- 1.1. Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Bereitstellung der PROXOMED Leistungen Hotline-Support und Softwarewartung durch PROXOMED und ihre Inanspruchnahme durch den Anwender, soweit diese Leistungen vom Anwender bestellt wurden.
- 1.2. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Anwenders werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Fall der Leistung nicht Vertragsbestandteil.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1. PROXOMED erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen ausschließlich für Standardversionen der im Vertrag enthaltenen Softwareprodukte, sofern und soweit diese unverändert und in der von PROXOMED für deren Einsatz empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung in der im Vertrag genannten Betriebsstätte des Anwenders genutzt werden.
- 2.2. In den Vertragsumfang eingeschlossen und damit unterstützte Produkte im Sinne dieser Bedingungen sind die jeweils zuletzt von PROXOMED zur allgemeinen Vermarktung freigegebene Version eines Produkts und ihre Vorgängerversion. Vorgängerversionen werden mindestens sechs (6) Monate nach Erscheinen der Nachfolgeversion unterstützt.
- 2.3. Produkte Dritter sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, selbst wenn sie gemeinsam mit PROXOMED Produkten ausgeliefert worden sind.
- 2.4. Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen für weitere Betriebsstätten ist nach Vereinbarung gegen Zahlung einer zusätzlichen Vergütung möglich.
- 2.5. PROXOMED kann diese Allgemeinen Bedingungen ändern, indem sie die Änderungen den Anwendern im Einzelnen schriftlich mitteilt. Die Änderungen werden binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung beim Anwender wirksam. Erfolgen die Änderungen zu Ungunsten des Anwenders, kann er das Vertragsverhältnis zu PROXOMED binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung kündigen; tut er dies nicht, wird die Änderung mit Ablauf der Monatsfrist ihm gegenüber wirksam. Die Monatsfrist läuft nur, wenn der Anwender in der Änderungsmitteilung auf sein Kündigungsrecht hingewiesen wurde.

3. Leistungsumfang Softwarewartung

- 3.1. Die Softwarewartung beinhaltet folgende Leistungen:
- 3.2. Kostenpflichtige Zurverfügungstellung von Upgrades, während der Vertragslaufzeit, wobei Upgrades technische Weiterentwicklungen und/oder funktionale Erweiterungen der im Rahmen dieser Vereinbarung unterstützten Standardprodukte ohne Änderung der wesentlichen programmtechnischen Grundlagen (z. B. Programmaufbau, Programmiersprache) und Funktionalitäten beinhalten. Der Programmname bleibt bei Upgrades unverändert, jedoch ändert sich die Versionsnummer des Produkts. PROXOMED kennzeichnet Upgrades als solche;

- 3.3. Bereitstellung der von PROXOMED allgemein freigegebenen Änderungen des jeweils aktuellen Wartungsstandes der unterstützten Produkte ("Updates");
- 3.4. Die Bereitstellung der Updates erfolgt online oder auf CD-ROM per Post.
- 3.5. Annahme von Fehlermeldungen und Beseitigung von Fehlern der unterstützten Produkte im Rahmen des Update-Services oder allgemein freigegebenen Informationen zur Fehlerbehebung ("Service Packs");
- 3.6. PROXOMED bestimmt den Inhalt von Upgrades, Updates und Service Packs nach eigenem Ermessen. Der Anwender hat insbesondere keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten und Programmweiterungen der unterstützten Produkte.

4. Leistungsumfang Hotline-Support

- 4.1. Der Hotline-Support beinhaltet folgende Leistungen:
- 4.2. Individuelle Hotline-Beratung für die vom Vertragsgegenstand umfassten Software- Produkte durch PROXOMED über die von PROXOMED bekannt gegebenen Telefon- oder Telefax-Nummern oder Internet-Adressen. Im Rahmen der individuellen Hotline-Beratung beantwortet PROXOMED während ihrer allgemeinen Geschäftszeiten auf einen bestimmten Anwendungsfall (den Supportfall) bezogene Fragen zu den unterstützten Produkten, zur Produkt-Dokumentation sowie zu Programmablauf und Anwendung (Voraussetzung ist die vorherige Teilnahme an einer Schulung) der unterstützten Produkte im Rahmen der von PROXOMED in der Dokumentation mitgeteilten Konfiguration und Systemumgebung. Die aktuellen Geschäftszeiten teilt PROXOMED auf Anfrage mit;
- 4.3. Ziel des Hotline-Supports ist es, den Anwender in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der unterstützten Produkte. Der Hotline- Support kann daher nur von entsprechend qualifizierten und im Umgang mit den unterstützten Produkten und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenen Mitarbeitern des Anwenders in Anspruch genommen werden.

5. Sonstige Leistungen

- 5.1. Andere als die in diesen Bedingungen genannten Leistungen, wie z. B. Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Formularanpassungen, Überprüfung von Datensicherungen und Vor-Ort-Support, sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Derartige Leistungen erbringt PROXOMED im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt nach ihrer allgemeinen Preisliste.

6. Mitwirkungspflichten des Anwenders, Stammdatenwartung, Datensicherung

- 6.1. Allgemeine Mitwirkungspflichten des Anwenders
- 6.2. Der Anwender benennt PROXOMED einen im Umgang mit den unterstützten Produkten geschulten, qualifizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner sowie einen Stellvertreter. Er hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass der Ansprechpartner oder ggf. ein vom Anwender beizuziehender Dritter von PROXOMED mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Programmänderungen oder Lösungsschritte umsetzen kann.
- 6.3. Der Anwender ist verpflichtet, stets die aktuelle Version der unterstützten Produkte einzusetzen.
- 6.4. Der Anwender hat die für die Nutzung der unterstützten Produkte, insbesondere von Updates und Upgrades, notwendige technische Einsatzumgebung auf eigene Kosten zu gewährleisten und zu unterhalten. Zur Fehlerminimierung sollte die technische Einrichtung über PROXOMED beschafft werden.
- 6.5. Der Anwender hat die zu einer angemessenen Abwicklung der Unterstützungsleistungen mittels Datenfernübertragung (Telefon, Fax, E-Mail, Internet-Anbindung) erforderliche Infrastruktur zu beschaffen und funktionsfähig zu erhalten.
- 6.6. Bei Fehlermeldungen hat der Anwender die aufgetretenen Symptome, den von ihm eingesetzten Programmstand nebst Hardwarekonfiguration und Systemumgebung detailliert zu beschreiben, unter Verwendung der von PROXOMED zur Verfügung gestellten Formulare. Erforderlichenfalls sind die Mitarbeiter des Anwenders zur Zusammenarbeit mit den von PROXOMED beauftragten Servicemitarbeitern bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung verpflichtet.
- 6.7. Von PROXOMED mitgeteilte Passwörter oder Zugangsnummern für den Zugang zu Leistungen von PROXOMED sind vertraulich zu behandeln und angemessen gegen Missbrauch zu sichern.
- 6.8. Der Anwender ist für die regelmäßige Sicherung seiner individuellen Daten verantwortlich. PROXOMED weist darauf hin, dass eine Datensicherung insbesondere vor jeder Support- oder Wartungsmaßnahme (z. B. vor dem Ändern, Anpassen oder Ersetzen einer Programmversion) erforderlich ist. Die

vorgenommene Datensicherung ist im Rahmen einer Support- und Wartungsanforderung vollständig an PROXOMED herauszugeben, um PROXOMED die Vornahme einer Problemanalyse zu ermöglichen. Gibt der Anwender die gesicherten Daten nicht an PROXOMED heraus, ist PROXOMED nicht verpflichtet, zur Lösung des Problems beizutragen.

- 6.9. Besondere Mitwirkungspflichten des Anwenders bei Inanspruchnahme der Softwarewartung
- 6.10. Der Anwender hat regelmäßig die von PROXOMED für die Erbringung der hiernach geschuldeten Leistungen bereitgehaltenen Abrufforen aufzusuchen und dort von PROXOMED zum Download bereitgehaltene Leistungen, Programme oder Programmteile abzurufen.
- 6.11. Besondere Mitwirkungspflichten des Anwenders bei Inanspruchnahme des Hotline-Supports
- 6.12. Vor Inanspruchnahme des Hotline-Supports sollte der Anwender zunächst prüfen, ob eine Lösung für seine Frage bereits in im Handbuch, in den Schulungsunterlagen oder in einem eventuell von PROXOMED zur Verfügung gestellten Trouble-Shooting-Guide bereitgehalten wird.

7. Vergütung

- 7.1. Für die vereinbarten Leistungen zahlt der Anwender eine monatliche Gebühr nach der jeweils gültigen allgemeinen Preisliste von PROXOMED zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die Rechnungsstellung erfolgt zu Beginn der Vertragslaufzeit für ein Jahr im Voraus und danach jährlich für ein Jahr im Voraus. Die Beträge werden monatlich eingezogen, alternativ den jährlichen Gesamtbetrag 30 Tage nach Rechnungsstellung. Unbeschadet weitergehender Rechte ist PROXOMED zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erst nach Eingang der fälligen Gebühren für den jeweiligen Abrechnungszeitraum verpflichtet.
- 7.2. PROXOMED erstellt eine Rechnung für anfallende Gebühren, auf der die Mehrwertsteuer separat ausgewiesen ist.
- 7.3. Erweitert der Anwender die Anzahl seiner im Bezug auf die vertragsgegenständliche Software nutzungsberechtigten Clients, erweitert sich im gleichen Maße automatisch der von ihm bezogene Support- und Softwarewartungsumfang. PROXOMED ist daher berechtigt, die sich für die entsprechende neue Anzahl von Clients anfallende Gebühr (vgl. Ziffer 7.1) lt. Preisliste ab dem Zeitpunkt, ab dem der Anwender die Clients nutzt in Rechnung zu stellen.
- 7.4. PROXOMED ist zur Änderung der vertraglich festgelegten Gebühren berechtigt. PROXOMED kann frühestens nach Ablauf des ersten Vertragsjahres und maximal einmal im Kalenderjahr die in der Preisliste enthaltenen Gebühren mit Wirkung für Bestandsverträge der allgemeinen Preisentwicklung anpassen. Beträgt die Erhöhung der Gebühren mehr als 10% kann der Anwender binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung die Vereinbarung zu dem Zeitpunkt kündigen, an welchem die Erhöhung der Gebühren in Kraft treten soll.
- 7.5. Gerät der Anwender in Zahlungsverzug, ist PROXOMED berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5% über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu verlangen. Weitere Rechte von PROXOMED bleiben unberührt.
- 7.6. Der Anwender ist zur Aufrechnung oder zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten nur befugt, wenn sein Gegenanspruch unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist.

8. Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte, Schutzrechte Dritter

- 8.1. Soweit nicht im Einzelfall schriftlich etwas anderes vereinbart wird, erwirbt der Anwender an den von PROXOMED überlassenen Programmen und Programmteilen ein einfaches Nutzungsrecht zur bestimmungsgemäßen Ausführung des Programms oder Programmteils in dem Umfang und mit den Beschränkungen, wie sie für die durch sie ersetzten Programme oder Programmteile vereinbart sind.
- 8.2. Informationen (z. B. Hilfetexte, Reviewer, Änderungsprotokolle), die PROXOMED über Online-Informationendienste zum Abruf zur Verfügung stellt, darf der Anwender für eigene Zwecke vervielfältigen. Die Verbreitung dieser Informationen ist nicht gestattet. Der Anwender verpflichtet sich, PROXOMED von Schutzrechtsberührungen Dritter hinsichtlich der gelieferten PROXOMED Software unverzüglich in Kenntnis zu setzen und PROXOMED auf ihre Kosten die Rechtsverteidigung zu überlassen. PROXOMED ist berechtigt, aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter notwendige Software- Änderungen auf eigene Kosten auch bei ausgelieferter und bezahlter Ware durchzuführen.

9. Gewährleistung für Sach- und Rechtsmängel

- 9.1. Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr.
- 9.2. Offensichtliche Mängel hat der Anwender unverzüglich, spätestens binnen zwei Wochen nach Lieferung anzuzeigen. Sonstige Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung anzuzeigen. Die Anzeige hat schriftlich auf den von PROXOMED zur Verfügung gestellten Formularen zu erfolgen. Ihr ist eine nachvollziehbare Beschreibung des Mangels beizufügen. Für nicht rechtzeitig angezeigte Mängel

entfällt die Gewährleistung.

- 9.3. Ziffer 9.2 gilt auch, wenn PROXOMED Produkte unkörperlich zum Download zur Verfügung stellt. Die Frist zur Anzeige offensichtlicher Mängel endet spätestens 12 Wochen nach Bereitstellung des jeweiligen Produkts im Internet seitens PROXOMED zum Download.
- 9.4. PROXOMED ist nach eigener Wahl berechtigt, Mängel durch Beseitigung oder durch Lieferung mangelfreier Ware zu beheben. PROXOMED ist berechtigt, Mängel durch Überlassung eines neuen Releases zu beheben oder ohne zusätzliche Kosten für den Anwender solche Änderungen an dem Produkt durchzuführen, die aufgrund von Mängeln erforderlich werden, soweit dadurch die vertragsgegenständliche Leistung nicht mehr als nur unerheblich verändert wird.
- 9.5. Soweit die Nutzung der Produkte durch den Mangel nicht unzumutbar eingeschränkt wird, beseitigt PROXOMED Mängel im Rahmen der Bereitstellung des nächsten Updates.
- 9.6. Der Anwender unterstützt PROXOMED bei der Mängelbeseitigung und stellt insbesondere alle für die Mängelbeseitigung notwendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung.
- 9.7. Stellt sich heraus, dass vom Anwender angeforderte und von PROXOMED erbrachte Leistungen nicht infolge einer Pflichtverletzung von PROXOMED erforderlich wurden, so hat der Anwender diese Leistungen zu vergüten und die PROXOMED entstandenen Kosten zu erstatten. PROXOMED wird bei der Berechnung ihre jeweils gültigen Stunden- und Reisekostensätze zugrunde legen.

10. Haftung von PROXOMED

- 10.1. PROXOMED haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit PROXOMEDs, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer schuldhaften Pflichtverletzung beruhen, die PROXOMED, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.
- 10.2. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen, insbesondere haftet PROXOMED nicht für Mangelfolgeschäden, Vermögensschäden oder Nutzungsausfall.
- 10.3. Eine eventuelle Haftung ist auf die Deckungssumme der Betriebshaftpflichtversicherung von PROXOMED beschränkt.
- 10.4. PROXOMED haftet nicht für Schäden, soweit der Anwender deren Eintritt durch ihm zumutbare Maßnahmen - insbesondere Programm- und Datensicherung - hätte verhindern können.
- 10.5. Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten auch zugunsten der Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von PROXOMED.
- 10.6. Die Regelungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

11. Eigentumsvorbehalt

- 11.1. PROXOMED behält sich das Eigentum an eventuell gelieferten Programmträgern sowie das Nutzungsrecht an der Software bis zur restlosen Bezahlung sämtlicher aus der Geschäftsbeziehung entstandenen oder entstehenden Forderungen vor. Mit Vollerwerb des Eigentums an den Programmträgern erwirbt der Anwender die in der Produktlizenz spezifizierten Nutzungsrechte.
- 11.2. Der Anwender tritt bereits jetzt alle aus der Weiterveräußerung der Ware beziehungsweise der Weiterlizenzierung der Software entstehenden Forderungen an PROXOMED ab. Er ist widerruflich zum Einzug dieser Forderungen berechtigt. Auf Verlangen von PROXOMED hat er die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt zu geben. PROXOMED ist berechtigt, die Abtretung gegenüber dem Schuldner des Anwenders offen zu legen.
- 11.3. Die Ausübung der Rechte aus dem Eigentumsvorbehalt oder ein Herausgabeverlangen gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag.

12. Laufzeit der Vereinbarung und Kündigung

- 12.1. Die Vereinbarung tritt mit Unterzeichnung bzw. zum vereinbarten Leistungstermin in Kraft und gilt zunächst für ein Jahr (12 Monate). Sie verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten vor Ablauf vom Anwender oder von PROXOMED schriftlich gekündigt wird.
- 12.2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

13. Schlussbestimmungen

- 13.1. PROXOMED ist berechtigt, sich zur Erfüllung der Vertragspflichten der Hilfe Dritter zu bedienen. Die Verantwortung von PROXOMED nach dieser Vereinbarung bleibt unberührt.

- 13.2. Nebenabreden sind nicht getroffen. Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- 13.3. Soweit der Anwender Kaufmann ist, ist Erfüllungsort für die nach dieser Vereinbarung zu erbringenden Leistungen der Sitz von PROXOMED.
- 13.4. Soweit der Anwender Kaufmann ist oder seinen Sitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland hat, ist Gerichtsstand der Sitz von PROXOMED. PROXOMED ist aber auch berechtigt, den Anwender an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.
- 13.5. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts.

14. Kontaktdaten

- 14.1. **Tel.:** +49 (0)6023/9168-74
- 14.2. **Fax:** +49 (0)6023/9168-71
- 14.3. **Mail:** Hotline@proxomed.com