Servicevertrag – IT-Medizintechnik

Servicevertrag

zwischen

Auftragnehmer

(nachfolgend auch „Dienstleister“ genannt):

Auftraggeber:

………………………………………..

………………………………………..

………………………………………..

………………………………………..

………………………………………..

1 Geltungsbereich

1.1 Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für Serviceleistungen von unter diesen Vertrag fallender Hard- und Software.

1.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, der Dienstleister bestätigt deren Geltung ausdrücklich.

2 Umfang der Leistungen

2.1 Die Serviceleistungen umfassen die diesem Vertrag als Anlage 1 aufgeführte Hard- und Software.

2.2 Der Kunde kann auch während der Laufzeit dieses Vertrages Hard- und Software zum Service nachmelden. Punkt 5 dieses Vertrages ist auch in diesem Fall anzuwenden, Anlage 1 entsprechend zu ergänzen. Ein Anspruch auf Übernahme solcher nachgemeldeter Hard- und Software in den Vertrag besteht nicht.

2.3 Die Serviceleistungen umfassen die erforderlichen Tätigkeiten gemäß der diesem Vertrag als Anlage 2 beigefügten Aufstellung.

2.4 Die Serviceleistungen schließen nicht ein:

* Maßnahmen zur Instandsetzung oder erhöhten Serviceaufwand verursacht durch Transport, höhere Gewalt, Brand, Blitzschlag, Explosion, Diebstahl, Wasser, unsachgemäße Handhabung;
* Aufspielen von fremder Software; das Neulackieren oder äußerliche Auffrischen der Geräte oder Lieferung von Material hierfür;
* die Durchführung von Spezifikationsänderungen;
* den Auf- und Abbau von Zubehör, Zusatzgeräten oder anderen Einrichtungen sowie den Abbau und die Aufstellung der Geräte bei Standortveränderungen; Reparatur oder Wartung von Medizintechnik (soweit nicht explizit anders angegeben;
* Medizintechnik meint hier etwa digitale Röntgengeräte, Intraorale Kameras und Scanner, Sterilisatoren / Hygienetechnik etc.);
* Arbeiten an den elektrischen Anlagen.

2.5 Wurde ein Funktionsfehler oder ein Problem durch eine nicht von diesem Vertrag umfasste Hard- oder Software verursacht, und konnte dies vom Kunden erkannt werden, so hält sich der Dienstleister die Berechnung der erbrachten Service- oder Hotline-Leistung gemäß aktueller Preisliste vor.

3 Mitwirkung des Kunden

3.1 Vor Inanspruchnahme der Hotline hat der Kunde zur Fehlererkennung die Hard- bzw. Softwaredokumentation zu lesen. Das gefundene Ergebnis ist auf Anfrage dem Dienstleister mitzuteilen.

3.2 Der Kunde hält für den Service auf seine Kosten alle erforderlichen technischen Einrichtungen sowie Telefon- und Übertragungsleitungen zur Verfügung und gewährt Zugang zu den zu wartenden Geräten.

3.3 Der Kunde benennt dem Dienstleister gegenüber einen Ansprechpartner, der über angemessene Kenntnisse der Hard- und Software verfügt und vor Ort während der Wartung verfügbar ist.

3.4 Standortveränderungen oder Änderungen der Konfiguration der Hardware (Netzwerklösungen) teilt der Kunde dem Dienstleister mit.

3.5 Der Kunde wird Änderungen oder Arbeiten an der Hard- und Software nicht selbst vornehmen oder durch Dritte vornehmen lassen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass durch unautorisierte Änderungen oder Arbeiten die Wartung erschwert oder unmöglich werden kann. Mehraufwände werden vom Dienstleister in Rechnung gestellt. Die Pflicht zur Zahlung der vereinbarten Vergütung entfällt in diesen Fällen nicht.

3.6 Der Kunde wird seinen Datenbestand regelmäßig nach dem Stand der Technik sichern, vgl. Punkt 8.3.

4 Gegenleistung, Anpassung der Gegenleistung

4.1 Die Preise für die Serviceleistungen ergeben sich aus Anlage 2.

4.2 Der Dienstleister behält sich vor, Preise im Sinne der Anpassung an die allgemeine Kostenentwicklung angemessen zu ändern. Falls eine solche Preisanpassung stattfindet, wird der Dienstleister diese mit Frist von vier (4) Monaten jeweils zum Beginn des Kalenderjahres dem Kunden bekannt geben.

4.3 Der Kunde hat das Recht, der Anpassung innerhalb von sechs (6) Wochen nach Zugang der Mitteilung zu widersprechen. Widerspricht der Kunde, so hat der Dienstleister das Recht, den Vertrag mit Wirksamkeit des angekündigten Wirksamwerdens der Anpassung, mindestens aber mit Frist von vier (4) Wochen zu kündigen.

4.4 Die Aufrechnung mit Gegenforderungen ist nur zulässig, soweit diese unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Zudem kann der Kunde mit einer Gegenforderung aufrechnen, die an die Stelle eines ihm zustehenden Zurückbehaltungsrechts aus diesem Vertragsverhältnis getreten ist.

5 Prüfung der zu pflegenden Hard- und Software, Nachmeldung Sofern vorliegender Vertrag nicht direkt bei Übergabe oder Verkauf von zu pflegenden Geräten und Software an den Kunden abgeschlossen wird, behält sich der Dienstleister eine kostenpflichtige nach der allgemeinen Preisliste zu vergütende Untersuchung der vorhandenen Geräte und Software auf Wartbarkeit vor. Sofern Fehler festgestellt werden, sind diese zu beseitigen. Der Beginn der Laufzeit des Vertrages ist bis zur Mitteilung der Beseitigung an den Dienstleister aufgeschoben. 6 Laufzeit und Kündigung 6.1 Die Laufzeit dieses Vertrages beginnt mit Abschluss, frühestens aber mit Auslieferung der von diesem Vertrag betroffenen Hard- oder Software an den Kunden bzw. positiver Prüfung vorhandener Hard- oder Software nach vorstehendem Punkt 5. 6.2 Die Laufzeit dieses Vertrages wird in Anlage 1 vereinbart. Er ist von beiden Seiten mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Jahresende kündbar, erstmals zum Ende des auf den Beginn der Laufzeit folgenden Jahres. Sofern vereinbart, sind Teilkündigungen / Teilbeendigungen für einzelne unter Service stehende Geräte möglich. 6.3 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein Recht zur außerordentlichen Kündigung durch den Dienstleister liegt insbesondere vor, wenn: •Der Kunde die fällige Servicegebühr nicht erbringt und auch eine angemessene Nachfrist erfolglos verstreicht. •Wenn der Kunde die unter diesem Servicevertrag stehende Hard- oder Software durch Dritte warten lässt. •Wenn durch Änderungen des Standortes oder der Konfiguration der Hard- oder Software die Leistungserbringung durch den Dienstleister wesentlich erschwert wird. 6.4 Die Kündigung bedarf der Schriftform. 7 Gewährleistung 7.1 Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr. Nachstehende Bestimmungen gelten nur, wenn und soweit die Haftung gemäß nachstehendem Punkt 8 beschränkt ist. 7.2 Der Kunde hat Mängel unter genauer Angabe der Umstände, unter denen sie sich gezeigt haben, und deren Auswirkungen unverzüglich detailliert und nachvollziehbar schriftlich anzuzeigen. Behauptete oder vermutete Rechtsmängel sind ebenfalls schriftlich anzuzeigen und eventuelle Abmahnungen oder Forderungen Dritter im Zusammenhang mit einem behaupteten Rechtsmangel zu belegen. 7.3 Ergibt die Überprüfung einer Mängelanzeige, dass ein Gewährleistungsfall nicht vorliegt, sind wir berechtigt, alle Aufwendungen ersetzt zu verlangen. Kosten der Überprüfung und Reparatur werden zu unseren jeweils gültigen Servicepreisen berechnet.

8 Haftung

8.1 Im Fall des Vorsatzes haften wir unbeschränkt. In Fällen grober Fahrlässigkeit und einfacher Fahrlässigkeit bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten sowie bei Geltendmachung von Schadenersatz statt der Leistung haften wir auf den typischerweise eintretenden, vorhersehbaren Schaden. Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

8.2 Die Haftung aus Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos, aus Verzug, wegen Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz und zwingenden gesetzlichen Bestimmungen bleibt unberührt.

8.3 Kommt es infolge eines Mangels zu Datenverlusten, so haften wir für daraus entstehende Schäden nur bis zur Höhe des Wiederherstellungsaufwandes, der beim Vorhandensein von maschinenlesbaren, aktuellen und vollständigen Sicherungskopien beim Kunden entstanden wäre. Dazu hat der Kunde für eine tägliche Datensicherung Sorge zu tragen. In jedem Fall ist die Ersatzpflicht auf den typischen und vorhersehbaren Schaden begrenzt.

8.4 Vorstehende Regelungen gelten auch für die persönliche Haftung von Arbeitnehmern, Vertretern und Erfüllungsgehilfen.

9 Geheimhaltung

9.1 Die Vertragsparteien vereinbaren Vertraulichkeit über Inhalt und das Konditionsgefüge dieses Vertrages.

9.2 Die Vertraulichkeit gilt auch über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus.

10 Aufschaltung, Fernwartung, Datenschutz

10.1 Nach eigener Wahl kann der Dienstleister die Serviceleistungen im Wege der Fernwartung durch Aufschaltung auf die Hard- und Software des Kunden erbringen. Der Dienstleister wird dabei keine Aufschaltung ohne Wissen und Zustimmung des Kunden vornehmen.

10.2 Wenn und soweit die Tätigkeiten des Dienstleisters personenbezogene Daten des Kunden oder Dritter betreffen und ein Auftragsdatenverarbeitungsverhältnis vorliegt, bietet der Dienstleister dem Kunden den Abschluss einer Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung als Anlage an.

11 Allgemeine Bedingungen

11.1 Der Dienstleister kann sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Vertrag Dritter bedienen und einzelne Pflichten oder den gesamten Vertrag an Dritte abtreten.

11.2 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Offenbach. Wir sind jedoch berechtigt, den Kunden an jedem anderen gesetzlichen Gerichtsstand zu verklagen. Zwingende gesetzliche Gerichtsstände bleiben unberührt. 11.3 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

11.4 Sollten aus irgendeinem Grunde eine oder mehrere Einzelbestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Soweit dieser Vertrag Regelungslücken aufweist, sollen diese durch eine Regelung gefüllt werden, die dem wirtschaftlichen Zweck des Vertrages Rechnung trägt. 11.5 Dieser Vertrag oder Ansprüche aus diesem Vertrag sind für den Auftraggeber nur mit schriftlicher Zustimmung des Dienstleisters übertragbar.

Auftraggeber: Auftragnehmer:

(Stempel und Unterschrift) (Unterschrift)

Name Auftraggeber Name Auftragnehmer

JIKU Hamburg GmbH Datum:

Anlage 1 1 Dem Servicevertrag unterliegende Hard- und Software:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Gerätetyp | Serien-Nr. | Raum | Laufzeit  in Mon.\*\* | Hinzugefügt am\*\*\* |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Servicetyp Premium:

1. Service für das EDV Basissystem (i.d.R. Server, Arbeitsplatzrechner (Client), Netzwerktechnik, Drucker) exklusive Medizintechnik und -software oder sonstige installierte Individualsoftware (Dentalsoftware, Online-Banking etc.).

2. Wiederherstellung des EDV-Gesamtsystem inkl. PVS, Bildgebende Systeme, etc. (bei Software: nur vom Dienstleister gelieferte bzw. supportete Software) im Fall von Störungen.

\*\*: Mögliche Laufzeiten: 36 Monate, 48 Monate

\*\*\*: Nachgemeldete Hard- und Software mit Datum und ggf. abweichender Laufzeit

Anlage 2

1 Ziel der Leistungen Ziel der Leistungen des Paketes ist die Wiederherstellung der Hard- und Software in den Auslieferungszustand im Fall von Störungen. Näher beschrieben in der Anlage 1 zu diesem Vertrag ist Gegenstand der Arbeiten in diesem Paket das EDV Basissystem (idR Server, Netzwerktechnik, Arbeitsplatzrechner, Drucker) exklusive Medizintechnik und -software oder sonstiger installierte Individualsoftware (Dentalsoftware, Online-Banking etc.). Die Art der Wiederherstellung (Reparatur oder Austausch von Geräten) liegt im sachgerecht auszuübenden Ermessen des Dienstleisters.

Zusätzlicher Bestandteil dieses Paketes ist ebenfalls die Wiederherstellung des Gesamtsystems inkl. PVS, Bildgebende Systeme, etc. (bei Software: nur vom Dienstleister gelieferte bzw. supportete Software).

2 Umfang der Leistungen

Teil des Pakets und mit der Servicegebühr abgegolten sind folgende Leistungen:

• Ersatzteile

• Arbeitszeit

• Reisekosten

• Datenrücksicherung

• Integration von Medizintechnik (wie in Anlage 1 festgehalten) in das Netzwerk

• Jährliche prospektive Wartung der EDV Hardware (falls nach Einschätzung des Dienstleisters erforderlich und nach Terminabsprache) • Wiederherstellung des IT-Konzeptes (Sicherheit, Benutzer; jeweils falls ursprünglich vom Kunden erworben

• Installation von Updates / Upgrades der durch Pluradent bzw. Prodent Systems gelieferten oder supporteten Software wie in Anlage 1 aufgeführt (ausgeschlossen und vom Kunden selbst vorzunehmen sind Updates / Upgrades zu Software, die vom Hersteller selbst ausgeliefert und typischerweise vom Nutzer selbst vorgenommen werden, etwa regelmäßige Aktualisierungen des Betriebssystems, Herunterladen neuer Signaturen für den Virenschutz etc.)

• Nutzung der Hotline und Remoteserviceleistungen bis zu 600 Minuten pro Monat. Innerhalb eines Monats nicht genutzte Service-Minuten sind nicht auf Folgemonate übertragbar.

• Notdienst (s.u.).

3 Preise (pro Monat)

Server / Hauptrechner 169,00 €

Client 22,00 €

Anlage 3

Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung

1 Präambel Der Dienstleister erbringt für den Auftraggeber Leistungen gemäß dem dieser Anlage zugrundeliegenden Vertrag. Soweit diese Leistungen eine Auftragsdatenverarbeitung i.S. des § 11 BDSG darstellen, gelten ergänzend zum zugrundeliegenden Vertrag die nachfolgenden Vereinbarungen.

2 Gegenstand der Vereinbarung Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung erfolgt nur für die vertraglichen Zwecke nach den Weisungen des Auftraggebers und nach Maßgabe nachstehender Vorgaben.

3 Auftraggeber als „Herr der Daten“

3.1 Der Auftraggeber bleibt „Herr der Daten“ im datenschutzrechtlichen Sinne und die für die Datenverarbeitung verantwortliche Stelle. Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Datenverarbeitung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen ist allein der Auftraggeber verantwortlich. Insbesondere erteilt ausschließlich der Auftraggeber Auskünfte an Betroffene oder Dritte über gespeicherte oder genutzte Daten. Der Dienstleister hat den Auftraggeber zur Wahrung der Rechte der Betroffenen, insbesondere im Hinblick auf die Benachrichtigung, Auskunftserteilung, Berichtigung, Sperrung und Löschung, im Rahmen ihrer Möglichkeiten zu unterstützen.

3.2 Der Dienstleister unterliegt bezogen auf den Gegenstand der Auftragsdaten-verarbeitung den Weisungen des Auftraggebers. Die Weisungen bedürfen der Schriftform. In begründeten Eilfällen kann der Auftraggeber Weisungen auch mündlich erteilen. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich zu bestätigen.

3.3 Der Auftraggeber ist berechtigt, jederzeit die Herausgabe oder Löschung einzelner oder sämtlicher Daten zu verlangen. Für diesen Fall steht dem Dienstleister kein Zurückbehaltungsrecht zu.

4 Technische und organisatorische Maßnahmen

4.1 Der Dienstleister verpflichtet sich, fortlaufend die erforderlichen technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Sicherstellung des Datenschutzes zu ergreifen und aufrechtzuerhalten sowie unverzüglich gegenüber dem Auftraggeber nachzuweisen.

4.2 Zu den Regelungstatbeständen des § 9 BDSG (Anlage) sind technische und organisatorische Maßnahmen beim Dienstleister festgelegt.

5 Einschaltung Dritter Der Dienstleister ist berechtigt, die Verpflichtungen aus dieser Vereinbarung durch qualifizierte Dritte durchführen zu lassen. Die Verpflichtungen dieses Vertrages werden an diese Dritten weiter gegeben.

6 Hinweispflicht des Dienstleisters Ist der Dienstleister der Ansicht, dass eine Weisung des Auftraggebers gegen geltendes Datenschutzrecht verstößt, wird der Dienstleister den Auftraggeber unverzüglich schriftlich auf die Rechtsverletzung hinweisen. Der Dienstleister darf die Durchführung der entsprechenden Weisung solange aussetzen, bis sie durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

7 Kontrollrechte des Auftraggebers

7.1 Der Dienstleister verpflichtet sich, dem Auftraggeber die Wahrnehmung seiner gesetzlichen Kontrollpflichten, d. h. die Kontrolle der Einhaltung der Vorschriften über den Datenschutz und der vertraglichen Vereinbarung im erforderlichen Umfang, zu ermöglichen. 7.2 Der Auftraggeber hat ein Recht zur Prüfung beim Auftraggeber, insbesondere Prüfungen vor Ort beim Dienstleister vorzunehmen, zu diesem Zweck dessen Geschäftsräume oder sonstige Räume, an denen Datenverarbeitungen stattfinden, zu betreten sowie sämtliche geschäftlichen Unterlagen - auch und insbesondere elektronische gespeicherte Unterlagen - im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung einzusehen und Kopien anzufertigen. Der Dienstleister wird den Auftraggeber bei seiner Tätigkeit nach besten Kräften unterstützen

8 Dokumentation Der Dienstleister ist verpflichtet, eine ausführliche Dokumentation seiner Datenverarbeitung und -nutzung zu führen, anhand derer der Auftraggeber bezogen auf für ihn verarbeitete Daten den Nachweis über die ordnungsgemäße Durchführung der Datenverarbeitung und -nutzung erbringen kann. Soweit der Auftraggeber zum Schadensersatz gegenüber dem Betroffenen wegen Pflichtverletzungen bei der Auftragsdatenverwaltung im Zusammenhang mit dem Gegenstand dieses Vertrages verpflichtet ist, wird der Dienstleister den Auftraggeber von sämtlichen Belastungen aus der Inanspruchnahme durch einen Betroffenen freistellen, soweit nicht der Auftraggeber die Inanspruchnahme zu vertreten hat. Der Freistellungsanspruch umfasst insbesondere die dem Auftraggeber entsprechend dessen üblichem Geschäftsablauf entstehenden Rechtsverteidigungskosten, mögliche Kosten einer außergerichtlichen Einigung etc.

Auftraggeber: Auftragnehmer:

(Stempel und Unterschrift) (Stempel und Unterschrift)

Name Auftraggeber Name Auftragnehmer

Pluradent Niederlassung

Offenbach, den , den