

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Wartung von Standardanwendersoftware der Computer Forum GmbH • Norderstr. 26 • 25335 Elmshorn

Präambel

Neben diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Softwarewartung haben die dem Kunden vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen für Software sowie die beigelegte Datenschutzerklärung ergänzende Gültigkeit.

1. Vereinbart ist ausschließlich die Wartung für die ausdrücklich genannten Computer Forum-Standardanwenderprogramme oder Programm-Module.

Eine Wartung für sonstige Software wie Betriebssysteme, Steuerungssoftware für Hardware, Sonderanschlüsse, Datenbanken, Individuallösungen, Software anderer Hersteller, Schnittstellen, usw. gehört nicht zu den vereinbarten Leistungen dieses Vertrags.

2. Die Softwarewartung umfasst:

- Änderungen, die von Computer Forum aufgrund geänderter, gesetzlicher Vorschriften und bei Veränderung der zahnärztlichen Verträge mit den Krankenkassen an den vorseitig genannten Softwareprogrammen im vorhandenen Umfang vorgenommen werden, soweit dies programmiertechnisch seitens Computer Forum auf dem eingesetzten EDV-System des Lizenznehmers möglich ist und es sich nicht um eine komplette Neuerstellung des betreffenden Programtteils oder Moduls handelt. Die Durchführung gesetzlicher Änderungen erfolgt nach der Bekanntmachung und Erhalt der endgültigen und verbindlichen Unterlagen. Die Verpflichtung zur Pflege besteht nicht, soweit es sich um geringfügige Änderungen oder Besonderheiten des eigenen KZV-Bereiches handelt, die der Anwender selbst in das Standardprogramm aufnehmen kann.
- Die Überlassung der jeweils neuesten Programmversion der vorseitig genannten Softwareprogramme (Updates) nach Freigabe, soweit es sich nicht um Erweiterungen und Ergänzungen zum bisherigen Programmstand handelt, welche Computer Forum als neue Programmfunktion gesondert gegen Entgelt anbietet.
- Gewartet wird jeweils nur die letzte Version der Standardanwendersoftware. Wird diese vom Kunden nicht eingesetzt, erlöschen seine Ansprüche auf Softwarepflege bei Weiterbestehen der Zahlungsverpflichtung aus diesem Vertrag.
- Die neuen Programmversionen werden dem Kunden zum Download per Internet zur Verfügung gestellt. Auf Wunsch werden sie per Datenträger gegen gesonderte Berechnung lt. jeweils gültiger Preisliste überlassen.

3. Hotline-Betreuung / Informationen

Computer Forum steht dem Kunden während ihrer Geschäftszeiten für Anfragen und zur Fehlerbehebung in der von Computer Forum erforderlich gehaltenen Weise telefonisch, per E-Mail, Online-Support und bei allgemeinen Informationen per Rundschreiben, Internet, E-Mail oder Messenger Diensten zur Verfügung.

4. Nicht zu den vertraglichen Leistungen zählen:

- Der Zugriff auf die Hotline außerhalb der Geschäftszeiten.
- Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Kunden und/oder sonstigen dritten Personen in die Softwareprogramme bzw. in die Einstellung des Systems, soweit hierdurch die Pflegeleistung erschwert wird.
- Technische Dienstleistungen zur Inbetriebnahme oder Wiederherstellung (z.B. Software-Installationen, Server/Clientinstallationen), Administrationsaufgaben, technische Beratungen, Überprüfungen, Hilfe bei Betriebssystemproblemen, Entfernen von Viren, Trojanern usw..
- Die Einweisung und Schulung in die Software, die individuelle Softwareeinstellung, individuelle Dateneingaben, Durchführung von Abrechnungen usw.. Diese Leistungen kann der Kunde nach Absprache gesondert beauftragen. Sie werden jeweils zu den zuzeit gültigen Listenpreisen durchgeführt.

5. Pflichten des Anwenders

- Der Anwender stellt sicher, dass unbefugte Dritte keinerlei Zugriff auf die Software, auf Updates oder dazugehörige Dokumentationen erhalten.
- Der Anwender stellt sicher, dass fachkundiges, in die Bedienung des Systems und der Programme geschultes Personal zur Verfügung steht und wird dieses im erforderlichen Umfang schulen lassen.
- Der Anwender ist verpflichtet, jeweils das neueste Update einzulesen sowie die Bedienungsanweisungen zu befolgen. Er muss die von diesem Vertrag betroffenen Programme und seine Daten zu Wartungs- und Rekonstruktionszwecken regelmäßig - mindestens einmal täglich - archivieren und auf geeigneten Datenträgern sichern und für einen aktuellen Virenschutz auf seinem System sorgen. Vor jedem Einspielen eines Updates ist eine vollständige Daten- und Programmstandicherung durchzuführen; die technische Lesbarkeit und die Rückspielfähigkeit der Datensicherungen ist regelmäßig zu prüfen.
- Der Anwender muss Fehlermeldungen detailliert beschreiben und erforderliche Informationen zu den Fehlern geben, insbesondere: schriftliche Mängelbeschreibungen mit Angabe des Programmnamens, der Versionsnummer, Zwischenergebnisse und ggf. die nach Meinung des Kunden richtigen Ergebnisse mitteilen; bei Programmabbruch die Datenkonstellation und erforderliche Unterlagen, wie z.B. Ausdrucke. Sofern zur Fehlerbehebung die Überprüfung einer Datensicherung in unseren Geschäftsräumen erforderlich ist, ist der Anwender verpflichtet, diese umgehend zur Verfügung zu stellen. Der Anwender verpflichtet sich, alle notwendigen Informationsmaterialien zur Verfügung zu stellen und ggfs. den Maschinenzugriff (online) und Maschinenlaufzeiten auf seine Kosten zu gewähren. Die dem Kunden bei seinem Telefonanbieter entstehenden Kosten gehen zu seinen Lasten.

6. Technologische Änderungen

Aus der technologischen Entwicklung der Hard- und Software resultierende technische Änderungen, wie Hardwareerweiterungen, Betriebssystemänderungen und veränderte organisatorische Anforderungen gehen zu Lasten des Kunden und können gegen gesonderte Berechnung vereinbart werden.

7. Durchführung

- Computer Forum wird ihre Leistungen mit solchen technischen Hilfsmitteln erbringen, die ihr zur Verfügung stehen und die sie für erforderlich oder zweckmäßig hält einschließlich einer Fernbetreuung über Internet.
- Computer Forum ist berechtigt, mit der Durchführung der Aufgaben Subunternehmer zu beauftragen.

8. Gewährleistung und Haftung

- Computer Forum behebt binnen angemessener Frist Programmängel an den erwarteten Programmversionen, die der Anwender Computer Forum schriftlich in nachvollziehbarer Form mitteilt. Die Fehlerbehebung erfolgt durch eine neue Programmversion oder durch Mitteilung einer Umgehungsmöglichkeit. Kann bei einer Überprüfung durch Computer Forum der Mangel nicht festgestellt werden, so trägt die Kosten der Prüfung der Anwender, insbesondere bei fehlerhaftem Gebrauch des Programms oder bei Vorliegen sonstiger von Computer Forum nicht zu vertretenden Störungen. Die Gewährleistung entfällt hinsichtlich solcher Programme oder Programnteile, die vom Anwender nach zur Verfügungstellung durch Computer Forum selbst geändert oder erweitert wurden.
- Bleiben mehr als drei Nachbesserungsversuche von Computer Forum erfolglos oder bietet Computer Forum keine neuere Programmversion oder Umgehung des Fehlers an, kann der Anwender den Softwarepflegevertrag mit einer Frist von 2 Monaten kündigen. Macht der Anwender Gewährleistungsrechte geltend oder kündigt er den Softwarepflegevertrag, so hat dies keinen Einfluss auf weitere, zwischen ihm und Computer Forum abgeschlossene Verträge.
- Für den Verlust von Daten und Programmen und deren Wiederherstellung haftet Computer Forum nur insoweit, als dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen des Anwenders, insbesondere durch regelmäßige und mindestens tägliche Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programme vermeidbar gewesen wäre. Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. In jedem Falle ist die Ersatzpflicht auf die vorhersehbaren Schäden beschränkt.
- Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- Computer Forum haftet für jede schuldhaft Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Im Übrigen haftet Computer Forum unbeschränkt nur für grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz. Für leichte Fahrlässigkeit haftet Computer Forum nur, sofern eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (sog. Kardinalspflicht). Bei Verletzung der Kardinalspflicht ist die Haftung auf das Zweifache des jährlichen Pflegeentgeltes des betreffenden Moduls sowie auf solche Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen des Vertragsschlusses typischerweise gerechnet werden muss. Bei Eintritt eines Verzögerungsschadens und leichter Fahrlässigkeit hat der Kunde einen Anspruch, der auf 10 % der vereinbarten Pflegepauschale des betroffenen Moduls begrenzt ist.

9. Laufzeit, Kündigung, Zahlungen

- Die Laufzeit des Vertrages beträgt mindestens zwei Jahre und beginnt mit dem vereinbarten Vertragsbeginn. Der Vertrag ist zum Ablauf der zwei Jahre erstmals kündbar unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten. Die Laufzeit verlängert sich jeweils um ein Jahr, sofern der Vertrag nicht spätestens 3 Monate vor Ablauf des Vertragsjahres gekündigt wird. Das Recht zur Kündigung aus einem wichtigen Grund bleibt hiervon unberührt. Das Recht zur Kündigung besteht für Computer Forum insbesondere, wenn der Kunde mit der Bezahlung der Wartungsrechnung mehr als 4 Wochen im Verzug ist.
- Die Kündigung dieses Vertrages muss schriftlich erfolgen. Jede Ergänzung oder Änderung dieser Geschäftsbedingungen bedarf der Schriftform, dies betrifft auch die Aufhebung der Schriftform Vereinbarung.
- Die monatliche Vergütung wird jeweils für 3 Monate im Voraus berechnet und ist mit Zugang der Rechnung fällig. Computer Forum behält sich vor, die monatliche Vergütung mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten bei Veränderung der Kostenfaktoren anzupassen. Bei einer Erhöhung der Wartungsgebühr um mehr als 10 % innerhalb von 12 Monaten seit der letzten Festsetzung ist der Anwender berechtigt, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Ende des Monats vor Inkrafttreten der Gebührenerhöhung zu kündigen.
- Erfolgen Wartungsarbeiten ausnahmsweise beim Anwender, so sind Computer Forum hierdurch entstehenden Kosten gemäß der gültigen Preisliste gesondert zu vergüten.
- Alle Preise verstehen sich zuzüglich der zum Zeitpunkt der Leistung gültigen Mehrwertsteuer und sind bei Fälligkeit ohne Abzug sofort zahlbar. Gegen Forderungen der Computer Forum kann nur mit solchen Forderungen aufgerechnet werden, die rechtskräftig festgestellt oder nicht bestritten sind. Zurückbehaltungsrechte des Anwenders sind ausgeschlossen.
- Ist der Anwender mit der Bezahlung seiner Wartungsrechnung im Verzug, so ist Computer Forum berechtigt, ihre vertraglichen Leistungen bis zur vollständigen Zahlung zurückzubehalten, wobei die Zahlungspflicht des Anwenders bestehen bleibt. Die Zahlungspflicht endet erst mit fristgemäßer Kündigung des Vertrages durch einen der Vertragspartner. Die Geltendmachung des Zurückbehaltungsrechts gilt nicht als Rücktritt vom Vertrag. Im Falle des Zahlungsverzuges kann Computer Forum Zinsen in Höhe von 2 % über dem jeweiligen Diskontsatz der Europäischen Zentralbank verlangen. Das Recht Computer Forums, Schadensersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen, bleibt hiervon unberührt.
- Ein Praxisnachfolger des Kunden kann eine neue Softwarelizenz zu besonderen Nachfolgekonditionen von Computer Forum erwerben. In diesem Fall wird mit dem Praxisnachfolger ein neuer Wartungsvertrag für seine neue Softwarelizenz abgeschlossen. Sobald dies geschehen ist, wird der mit dem Kunden bestehende Software-Wartungsvertrag entsprechend vorzeitig aufgehoben, sofern der Kunde seine Zahlungsverpflichtungen gegenüber Computer Forum vollständig erfüllt hat.

10. Allgemeines

- Diese Bedingungen sind allein verbindlich, ungeachtet abweichender Geschäftsbedingungen des Anwenders.
- Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bedingungen unwirksam sein, bleiben die übrigen Bedingungen hiervon unberührt. Die Vertragspartner verpflichten sich in diesem Falle, eine etwaige unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die dem Vertragszweck am ehesten entspricht und dem wirtschaftlichen Ziel am nächsten liegt.
- Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland; die Vertragssprache ist deutsch.
- Ausschließlicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus der Durchführung dieses Vertrages ist Elmshorn, sofern der Anwender Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

Computer Forum GmbH – Datenschutzerklärung

1. Diese Datenschutzerklärung ist als Anhang Teil der a. „Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen“ und b. „Allgemeinen Nutzungsrechtvergabe- und Lieferbedingungen“ der Computer Forum GmbH und soll den Abschnitt 11.1 dieser Bedingungen konkretisieren.
2. Computer Forum (wir) verarbeitet Ihre Daten im Rahmen eines mit uns abgeschlossenen Vertrages.
3. Ihre personenbezogenen Daten (z.B. Anrede, Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Bankverbindung) werden von uns nur gemäß den Bestimmungen der DSGVO verarbeitet.

Wir verarbeiten Ihre Daten nach Art. 6 Abs. 1 lit b weil die Verarbeitung „für die Erfüllung eines Vertrags“ oder „zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen“ notwendig ist.

Hierbei kann es notwendig sein, Ihre Daten an Dritte weiterzugeben. Dies geschieht in der Regel nur Beim Verkauf von Produkten, die beim Hersteller lizenziert werden müssen, wie z.B. bei Produkten von „Microsoft“, „G-Data“ oder „Evident“.

Um Ihnen Informationen über neue Produkte der Computer Forum GmbH geben zu können, verarbeiten wir Ihre Daten nach Art. 6 Abs. 1 lit f , weil hier ein „berechtigtes Interesse“ vorliegt. Zusätzlich beziehen wir uns auf § 7 Absatz. 3 UWG.

Sollte es zur „Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung erforderlich“ sein, verarbeiten wir Ihre Daten nach Art. 6 Abs.1 lit c. bzw. lit e.

4. Wir werden alle technisch-organisatorischen Maßnahmen treffen, die notwendig sind, Ihre Daten zu schützen.
5. Sie können jederzeit folgende Dinge verlangen:
 - Auskunft über Ihre bei uns gespeicherten Daten und deren Verarbeitung (Art. 15 DSGVO),
 - Berichtigung unrichtiger personenbezogener Daten (Art.16 DSGVO),
 - Löschung Ihrer bei uns gespeicherten Daten (Art. 17 DSGVO),
 - Einschränkung der Datenverarbeitung, sofern wir Ihre Daten aufgrund gesetzlicher Pflichten noch nicht löschen dürfen (Art. 18 DSGVO),
 - Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer Daten für Werbezwecke bei uns (Art. 21 DSGVO).
6. Sie können sich jederzeit mit einer Beschwerde an die für Sie zuständige Aufsichtsbehörde wenden. Ihre zuständige Aufsichtsbehörde richtet sich nach dem Bundesland Ihres Wohnsitzes, Ihrer Arbeit oder der mutmaßlichen Verletzung. Eine Liste der Aufsichtsbehörden (für den nichtöffentlichen Bereich) mit Anschrift finden Sie unter:

https://www.bfdi.bund.de/DE/Infothek/Anschriften_Links/anschriften_links-node.html.