

Allgemeine Bestellbedingungen

der Heitmann IT GmbH Geschäftsbereich HIT-MED Dental

1. Geltungsbereich

1.1 Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für Serviceleistungen im Rahmen der jeweiligen Bestellung der Praxis zum HIT-MED Dental IT-Service.

1.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, die Heitmann IT (nachfolgend AN) bestätigt deren Geltung ausdrücklich.

2 Ziel der Leistungen

2.1 Ziel der Leistungen des HIT-MED Dental IT-Service ist die Bereitstellung einer IT-Infrastruktur mit aktiver und proaktiver Servicebetreuung. Das jeweilige von der Größe der Praxis abhängige Paket umfasst die Stellung von Hard- und Software im Office und Praxisbetrieb sowie nötige Server und Netzwerkinfrastruktur für die Laufzeit des Vertrages, eine Durchführung von Remoteserviceleistungen (Callcenter / „Fernservice“) zur Wiederherstellung von Hard- und Software im Fall von Störungen aber auch zur Wartung, Datensicherung und für Updates (Patches). Nicht inbegriffen ist spezifische Medizintechnik und -software oder sonstige installierte Individualsoftware (Dentalsoftware, Online-Banking etc.).

2.2 Gegenstand der Wiederherstellung sind, sofern nicht in der Bestellung anders angegeben, Remoteservice- oder nach Ermessen des AN auch Vor-Ort Leistungen zu:

- Sämtlicher gestellten Hardware (PC's Drucker, Monitore, Tastaturen, etc.) nebst Treibern
- Betriebssystem
- Serverinfrastruktur
- Netzwerkeinstellungen (IP-Adresse, Freigaben, Netzlaufwerke, Standardbenutzer)
- Standard Virens Scanner (wenn ursprünglich erworben)
- Standard Datensicherung (wenn ursprünglich erworben)

3. Umfang der Leistungen

3.1 Die Serviceleistungen umfassen die im als unterschriebenem Auftragsformular aufgeführten Service Pakete.

3.2 Der Kunde kann auch während der Laufzeit dieses Vertrages Hard- und Software zum Service nachbestellen. Punkt 5 dieses Vertrages ist auch in diesem Fall anzuwenden.

3.3 Die Serviceleistungen umfassen die erforderlichen Tätigkeiten gemäß der diesem Vertrag als Anlage 2 beigefügten Aufstellung (Bestellung).

3.4 Die Serviceleistungen schließen nicht ein:

- Maßnahmen zur Instandsetzung oder erhöhten Serviceaufwand verursacht durch höhere Gewalt, Brand, Blitzschlag, Explosion, Diebstahl, Wasser, unsachgemäße Handhabung;
- Aufspielen von zusätzlicher Software
- Reinigung der Geräte
- 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.
- Beschaffung von Verbrauchsmaterial wie Toner, oder wiederkehrende Anschaffung von Verbrauchsmaterial USB-Sticks, Festplatten, Headsets, Kameras

Leistungen und Verbrauchsmaterial können zusätzlich zur Servicepauschale beauftragt werden.

3.5 Wurde ein Funktionsfehler oder ein Problem durch eine nicht von diesem Vertrag umfasste Hard- oder Software verursacht, oder hat der Kunde selber oder ein Dritter den Funktionsfehler oder die Störung verursacht, so hält sich der AN die Berechnung der erbrachten Service- oder Hotline-Leistung gemäß aktueller Preisliste vor.

4. Praxis-Check

Im Vorfeld des Vertragsabschlusses ist die Durchführung eines Praxis-Check's gemäß Arbeitsplan des AN erforderlich. Ergebnis ist ein umfassender Beratungsbericht mit Handlungsempfehlungen zur

IT-Infrastruktur der Praxis. Bei anschließendem Vertragsabschluss zwischen den Parteien bleibt dieser Praxischeck kostenfrei. Bei nicht Zustandekommen erhebt der AN eine einmalige Servicegebühr.

5. Laufzeit und Kündigung

5.1 Die Laufzeit dieses Vertrages beginnt mit Abschluss, ersatzweise spätestens bei Leistungserbringung.

5.2 Die Laufzeit dieses Vertrages beträgt fest 36 Monate und verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, soweit nicht eine der Parteien mit einer Frist von 3 Monaten zum Laufzeitende schriftlich kündigt. Nach einmaliger Verlängerung und sich einer daraus ergebenden Vertragslaufzeit von 48 Monaten wird seitens des AN vor Ablauf dieser Zeit ein neues Angebot unterbreitet.

5.3 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein Recht zur außerordentlichen Kündigung durch den AN 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, bearbeiten oder verändern lässt.
- Wenn durch Änderungen des Standortes oder der Konfiguration der Hard- oder Software die Leistungserbringung durch den AN wesentlich erschwert wird.

5.4 Die Kündigung bedarf der Schriftform.

6. Mitwirkung des Kunden

6.1 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.

6.2 Der Kunde benennt dem AN gegenüber einen Ansprechpartner, der über angemessene Kenntnisse der Hard- und Software verfügt und vor Ort während des Service verfügbar ist.

6.3 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 der Service erschwert oder unmöglich werden kann. Mehraufwände werden vom AN in Rechnung gestellt. Die Pflicht zur Zahlung der vereinbarten Vergütung entfällt in diesen Fällen nicht.

7. Preise (pro Monat)

7.1 Ergeben sich aus dem individuellen Preiskalkulation die wir nach gewünschter Praxisgröße berechnet haben, und in Ihrer Bestellung ersichtlich sind (Siehe Anlage 1 „Bestellung“). Die fällige Servicepauschale wird jeweils zum 01. des Kalendermonats für die Dauer der Vertragslaufzeit per SEPA Lastschriftmandat eingezogen.

8. Gewährleistung

8.1 Die Gewährleistungsfrist richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen. Für die Dauer der Vertragslaufzeit stellt der AN für die unter Vertrag stehenden Komponenten ein funktionsfähiges Ersatzgerät zur Verfügung.

8.2 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.

8.3 Ergibt die Überprüfung einer Mängelanzeige, dass ein Gewährleistungsfall nicht vorliegt, ist der AN berechtigt, alle Aufwendungen ersetzt zu verlangen. Kosten der Überprüfung und Reparatur werden zu den jeweils gültigen Servicepreisen des AN berechnet.

9. Haftung

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

9.2 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.

9.3 Kommt es infolge eines Mangels zu Datenverlusten, so haftet der AN für daraus entstehende Schäden nur bis zur Höhe des Wiederherstellungsaufwandes, aus dem jeweiligen erstellten Backup. Es besteht keine Haftung für lokal gespeicherte Daten oder Speichermedien die nicht unter der zyklischen Datensicherung in das Backup unterliegen.

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

10. Geheimhaltung

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

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

11. Aufschaltung, Fernwartung

11.1 Nach eigener Wahl kann der AN die Serviceleistungen im Wege der Fernwartung durch Aufschaltung auf die Hard- und Software des Kunden erbringen. Der AN wird dabei keine Aufschaltung ohne Wissen und Zustimmung des Kunden vornehmen. Der Kunde hat dies aber nicht ohne begründete Einwände abzulehnen.

12. Umfang der Leistungen - IT-Service Hotline

Inhalt der Services und mit der Servicegebühr abgegolten sind folgende Leistungen:

- Bereitstellung einer Hotline/Remoteservicezentrale zur Annahme von Serviceanliegen
- Die Nutzung der Hotline bei Hilfestellung in IT Fragen oder bei der Entstörung ist kostenpflichtig und wird zu den vereinbarten Stundensätzen im 15 Minutentakt gemäß aktueller Preisliste verrechnet

13. Leistungsumfang / Einzelheiten

13.1 Die Leistungen unter diesem Vertrag werden nach Terminabsprache oder bei Bedarf an Werktagen (Mo bis Fr, ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage) zwischen 08.00 und 18.00 Uhr (das „Wartungsfenster“), durchgeführt. Die Durchführung erfolgt per Fernwartung, telefonischer Unterstützung oder nach Ermessen des AN durch einen Vor-Ort Einsatz eines Technikers.

13.2 Die Reaktionszeiten im Servicefall betragen:

- Servicefall bei einem Server: 4 Stunden innerhalb des Wartungsfensters
- Servicefall bei einem Client: 24 Stunden innerhalb des Wartungsfensters

14. Nutzung der HIT-MED Dental IT-Service Hotline

14.1 Die Hotline ist für den Kunden an Werktagen (Mo bis Fr, ausgenommen sind bundeseinheitliche Feiertage) zwischen 08.00 und 18.00 Uhr zu erreichen. Eine Mail Adresse sowie Telefonnummer als Anlaufstelle wird ihnen bei Serviceübernahme zur Verfügung gestellt.

15. Allgemeine Bedingungen

15.1 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Bremen. Es bleibt dem AN unbenommen auch an Gerichtsstände des AG Klage zu erheben. Zwingende gesetzliche Gerichtsstände bleiben unberührt.

15.2 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

15.3 Sollten aus irgendeinem Grund, 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.

15.4 Dieser Vertrag oder Ansprüche aus diesem Vertrag sind für den Auftraggeber nur mit schriftlicher Zustimmung des AN übertragbar.