

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der akquinet health service GmbH für Softwarepflege, -wartung und -support

## Präambel

Als unabhängiges IT-Beratungsunternehmen hat sich die akquinet health service GmbH (im Folgenden gemeinsam „akquinet“) auf die Einführung von Standardsoftware und die Entwicklung von Individuallösungen sowie deren Integration spezialisiert. Im Geschäftsbereich Health liefert akquinet seinen Vertragspartnern (im Folgenden „Kunden“) darüber hinaus eine Vielzahl von Beratungs- und Supportleistungen. Nachfolgende Allgemeine Geschäftsbedingungen (im Folgenden „AGB“) gelten vorbehaltlich individueller vertraglicher Regelungen. Die AGB gelten nicht für Verbraucherverträge. Vorliegende AGB regeln die Erbringung von Leistungen im Rahmen der Softwarepflege, der Softwarewartung und des Softwaresupports durch akquinet.

## § 1 Geltungsbereich

- (1) Nachfolgende AGB von akquinet gelten für sämtliche Pflege-, Wartungs- und Supportleistungen von akquinet.
- (2) Abweichenden und/oder ergänzenden Geschäftsbedingungen des Kunden wird widersprochen. Zur Geltung abweichender Geschäftsbedingungen bedarf es der schriftlichen Zustimmung durch akquinet.
- (3) Vorbenannte Pflege-, Wartungs- und Supportleistungen sind im Zweifel als Dienstleistungen i.S. des § 611 BGB anzusehen.
- (4) Die Einzelheiten des jeweiligen Auftrags (Preise, Leistungsumfang etc.) werden gesondert vereinbart und richten sich nur ergänzend nach diesen AGB.

## § 2 Vertragsgegenstand

- (1) Zur Durchführung von Support-, Wartungs- und Pflegeleistungen hat akquinet ein Servicesystem eingerichtet. Das Servicesystem stellt Support und Pflege für Software über exklusiv für Softwareprodukte von akquinet eingerichtete Kommunikationswege (Internetportal, E-Mail, Telefon, Telefax) zur Verfügung. Dezentrale Leistungen, etwa am Installationsort, werden nur aufgrund gesonderter Vereinbarung geschuldet. Das Servicesystem ist an Werktagen am Dienstsitz von akquinet in der Zeit von 9 bis 18 Uhr verfügbar. Außerhalb dieser Zeiten können technische Fragen und/oder Störungen über einen Internet-Helpdesk 24h täglich gemeldet werden. akquinet wird über den Internet-Helpdesk gestellte Fragen oder mitgeteilte Störungen üblicherweise spätestens am folgenden Werktag beantworten.
- (2) Der Support umfasst die Fehlerbehebung außerhalb der Gewährleistung zur Aufrechterhaltung der Betriebsbereitschaft von akquinet-Software beim Kunden im Rahmen des Servicesystems. Der Support umfasst nicht die Einsatzberatung sowie den Änderungsdienst zur kundenspezifischen Anpassung des Softwareprodukts. Ein unterbrechungsfreier Betrieb der Software wird nicht gewährleistet.
- (3) Die Wartung und Pflege umfasst die Zurverfügungstellung neuer Service-Release-Versionen bzw. Updates außerhalb der Gewährleistung für das Softwareprodukt nebst Anwenderdokumentation.
- (4) Das dem Kunden im Rahmen des Supports, der Wartung und der Pflege überlassene (Daten-) Material wird Bestandteil des Softwareprodukts und unterliegt dessen Bedingungen.
- (5) Support, Wartung und Pflege sind auf den jeweiligen Nutzungsumfang des Softwareprodukts beschränkt.

## § 3 Zustandekommen von Verträgen

Angebote des Kunden können durch akquinet schriftlich oder konkludent durch Leistungserbringung angenommen werden. Angebote von akquinet sind freibleibend und bedürfen einer Annahmestellung (schriftlich oder in Textform) von akquinet.

## § 4 Grundsätze der Leistungserbringung

- (1) Die Bestimmung der Art der Ausführung von Aufträgen und die Einzelheiten der Aufgabenerfüllung obliegen akquinet. akquinet wird die Vorgaben des Kunden beachten und die Leistungen nach dem Stand der Technik erbringen.
- (2) Eine zwischen dem Kunden und akquinet über die gewöhnliche Beschaffenheit der Leistungen hinausgehende Einstandspflicht bedarf einer eindeutigen Vereinbarung, die mindestens der Textform bedarf. (3) akquinet behält sich das Recht vor, jederzeit einen für die Auftragsausführung eingesetzten Mitarbeiter durch einen anderen Mitarbeiter zu ersetzen, sofern dieser die notwendige Qualifikation aufweist. Gleichfalls ist akquinet berechtigt, freie Mitarbeiter und Mitarbeiter anderer Unternehmen mit der Wahrnehmung dieser Aufgaben zu betrauen oder sich zur Erfüllung der Aufträge der Unterstützung durch Drittunternehmen zu bedienen.
- (4) Ausführungsziele, die zwischen akquinet und dem Kunden vereinbart werden, dienen ohne ausdrücklich abweichende Bestimmung lediglich als Richtwerte, sind also unverbindlich. Diese Ziele (etwa Termine) verlängern sich bei unverschuldeten Verzögerungen um den zur Beseitigung des Leistungshindernisses angemessenen Zeitraum.

## § 5 Mitwirkungspflichten

- (1) Der Kunde ist verpflichtet, an der Auftragsbeförderung durch akquinet umfassend mitzuwirken. Insbesondere ist der Kunde gehalten, die Vorgaben zur Auftragsbeförderung schriftlich zu fixieren, gegenüber akquinet einen Ansprechpartner für die Auftragsabwicklung zu benennen und Anfragen von akquinet unverzüglich und umfassend zu beantworten. Für alle Schäden, die akquinet aus der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen, haftet der Kunde.
- (2) Der Kunde ist verpflichtet, im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen zur Feststellung, Eingrenzung und Dokumentation von Störungen im Betrieb der Software zu treffen. Hierzu gehört insbesondere die Anfertigung eines schriftlichen und aussagekräftigen Fehlerberichts, sofern vorhanden auf von akquinet zur Verfügung gestellten formularen, und anderer zur Veranschaulichung geeigneter Unterlagen. Der Kunde wird, soweit erforderlich, auch sonstige zur Ausübung der Tätigkeit erforderliche Informationen und Unterlagen zur Verfügung zu stellen.
- (3) Soweit und solange der Kunde seine Verpflichtungen gemäß Absätzen 1 und 2 verletzt, ist akquinet von ihren Verpflichtungen gemäß § 2 befreit.

## § 6 Gewährleistung und Haftung

- (1) Im Rahmen einer Support-, Wartungs- und/oder Pflegevereinbarung gewährleistet akquinet in dem jeweils individualvertraglich festzulegenden Umfang die Aufrechterhaltung des vertragsgemäßen Gebrauchs im Rahmen des vertraglich vereinbarten Nutzungsumfangs auf der Basis der Produktbeschreibung bzw. des Pflichtenheftes in Verbindung mit bereits installierten Service-Release- oder Update-Versionen. Dies gilt nicht, wenn der Kunde sich mit mehr als zwei Service-Release-Versionen im Rückstand befindet.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der akquinet health service GmbH für Softwarepflege, -wartung und -support

(2) Eine darüberhinausgehende Gewährleistung besteht bei Dienstleistungen nicht. Im Falle von Werkleistungen gelten unerhebliche Mängel nicht als Mängel. Der Kunde darf die Abnahme nicht verweigern, es sei denn, der Mangel ist erheblich und beeinträchtigt die Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistung in erheblichem Umfang. Nacherfüllung kann akquinet im Falle von Werkleistungen auch durch Zurverfügungstellung von Updates oder Patches zum Download leisten. Rücktritt und Minderung sind nur nach zwei erfolglosen Versuchen zur Nacherfüllung, nach Wahl von akquinet durch Nachbesserung oder Nachlieferung, zulässig.

(3) Im Falle vorsätzlichen Handelns haftet akquinet unbeschränkt. Im Falle grob fahrlässigen Handelns haftet akquinet für den im Zeitpunkt der Schadensverursachung vorhersehbaren Schaden, der durch die Sorgfaltspflicht oder die Eigenschaftszusicherung verhindert werden sollte.

(4) Bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz haftet akquinet unbeschränkt.

(5) Im Übrigen haftet akquinet nur für die schuldhafte Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch akquinet, ihre Organe oder Erfüllungsgehilfen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, die für die Erreichung des Vertragszwecks im Einzelfall von wesentlicher Bedeutung sind, und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks tatsächlich gefährdeten. In diesen Fällen ist die Haftung der Höhe nach auf das Auftragsvolumen beschränkt, sofern die Schäden vorhersehbar und vertragstypisch sind. Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien durch den Kunden eingetreten wäre.

(6) Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz nach den Absätzen 3 bis 5 verjähren grundsätzlich binnen eines Jahres, gerechnet ab Kenntnis des Kunden vom Entstehen des Anspruchs; § 202 BGB sowie die §§ 309 Nr. 7 und 634a Abs. 3 BGB bleiben unberührt.

(7) Sämtliche Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe von akquinet.

## § 7 Zahlungsbedingungen

(1) Zahlungen sind mit Rechnungstellung ohne Abzug fällig und binnen 14 Tagen zu begleichen.

(2) Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer.

(3) Einwände gegen eine Rechnung sind unverzüglich, spätestens jedoch binnen einer Ausschlussfrist von 14 Tagen nach Erhalt der Rechnung in Textform geltend zu machen; unterbleibt die Geltendmachung solcher Einwände, gilt die Rechnung nach Ablauf dieser Frist als genehmigt.

(4) Die Zahlung regelmäßig wiederkehrender monatlicher Entgelte erfolgt im Lastschriftverfahren. Der Kunde wird akquinet zu diesem Zweck eine Einzugsermächtigung erteilen, die nur aus wichtigem Grund widerrufen werden darf. Regelmäßige monatliche Entgelte werden monatlich im Voraus abgerechnet.

(5) Werden vereinbarte Vor-Ort-Termine vom Kunden nicht eingehalten, ist akquinet berechtigt, die hierdurch entstehenden Kosten entsprechend der üblichen Stundensätze in Rechnung zu stellen.

(6) Alle in Folge der Vertragsausführung anfallenden Reisekosten und Spesen können dem Kunden gegen Einzelnachweis nachträglich von akquinet in Rechnung gestellt werden.

(7) akquinet kann das Entgelt für Support-, Wartungs- und Pflegeleistungen aufgrund schriftlicher Ankündigung mit einer Frist von zwei Monaten zum Kalenderjahresende in

angemessenem Umfang um jährlich bis zu 10 % erhöhen. Im Falle einer solchen Anpassung hat der Kunde ein Sonderkündigungsrecht für die betroffene (Teil-) Leistung, dass er innerhalb von 14 Tagen ab Zugang der Mitteilung der Anpassung ausüben kann.

(8) Gegen fällige Forderungen von akquinet ist der Kunde zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen berechtigt.

(9) Lieferungen eigentumsfähiger Gegenstände durch akquinet erfolgen unter Eigentumsvorbehalt, der erst mit vollständiger Erfüllung sämtlicher Forderungen aus der zwischen der einzelnen Akquinet-Gesellschaft und dem Kunden resultierenden Geschäftsbeziehung erlischt.

## § 8 Geheimhaltung und Datenschutz

(1) akquinet und der Kunde sind verpflichtet, die bei Abschluss und Durchführung eines Vertrages wechselseitig erhaltenen Informationen und Unterlagen streng vertraulich zu behandeln und sie nicht an Dritte weiterzugeben. Mitarbeiter sind entsprechend zu verpflichten.

(2) akquinet und der Kunde werden Unterlagen und Informationen i.S. des Absatzes 1 nach Vertragsbeendigung unverzüglich vernichten (oder der anderen Partei herausgeben) und dies auf Anforderung der anderen Partei unverzüglich schriftlich bestätigen.

(3) Die Vertragsparteien verpflichten sich, die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes in der jeweils gültigen Fassung im Rahmen ihres Geschäftsbetriebes zu beachten und ihren Mitarbeitern diese Verpflichtungen aufzuerlegen.

(4) Kommt es im Rahmen der Vertragsdurchführung, etwa von Implementierungen, zu einer Auftragsdatenverarbeitung, verpflichtet sich der Kunde, das Formular der akquinet zur „Auftragsdatenverarbeitung“ mit akquinet abzuschließen und akquinet alle für die Ausfüllung des Formulars erforderlichen Daten zur Verfügung zu stellen.

## § 9 Schutzrechte Dritter

(1) akquinet wird den Kunden gegen solche Ansprüche Dritter verteidigen, die aufgrund einer Verletzung gewerblicher Schutzrechte oder von Urheberrechten durch individuelle Programmierleistungen von akquinet im Rahmen dieses Vertrages entstehen. Dies gilt nur insoweit, als der Kunde die bereitgestellten Leistungen und/oder Lieferungen vertragsgemäß genutzt hat.

(2) Werden Ansprüche i.S. des Absatzes 1 gegen den Kunden geltend gemacht, so stellt akquinet den Kunden von diesen Ansprüchen frei, soweit der Kunde akquinet unverzüglich von der Geltendmachung durch Dritte benachrichtigt hat und akquinet sämtliche Abwehrmaßnahmen und Vergleichsmöglichkeiten vorbehalten bleiben. Der Kunde wird akquinet im Rahmen des Zumutbaren unterstützen.

## § 10 Kündigung

(1) Die Support-, Wartungs- und Pflegedienste haben eine Mindestlaufzeit von einem Jahr und verlängern sich im Anschluss an die Mindestlaufzeit auf unbestimmte Zeit.

(2) Die Vertragsparteien können einen Vertrag aus wichtigem Grund jederzeit außerordentlich fristlos kündigen, wenn die jeweils andere Partei die vertraglichen Pflichten, auch nach Setzung einer angemessenen Nachfrist, nicht erfüllt. Bei unerheblichen Pflichtverletzungen ist eine solche Kündigung ausgeschlossen.

(3) Nach Ablauf des ersten Vertragsjahres (Absatz 1) kann Verträge über Pflege-, Wartungs- und/oder

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der akquinet health service GmbH für Softwarepflege, -wartung und -support

Supportleistungen mit einer Frist von 6 Wochen zum Ende eines kalendarischen Quartals gekündigt werden.

(4) Soweit unbefristete Vertragsbedingungen (z.B. Geheimhaltung) bestehen, gelten diese nach einer Vertragsbeendigung fort.

## § 11 Sonstiges

(1) Die Abtretung der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von akquinet.

(2) Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss vom Kunden gegenüber akquinet abzugeben sind, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

(3) Jede Partei ist unabhängig und keine Regelung dieser AGB begründet ein Joint Venture, eine Personengesellschaft oder ein Vertretungsverhältnis.

(4) Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Textform. Dazu gehört auch eine Änderung oder Aufhebung dieser Textformklausel, sofern die Parteien diese Klausel nicht mündlich abbedungen haben (Vorrang der Individualabrede). (5) Erfüllungsort ist Hamburg. Gerichtsstand ist Hamburg.

(6) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts.

(7) Die Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieses Vertrages hat nicht die Unwirksamkeit der übrigen Bestimmungen zur Folge. An die Stelle der unwirksamen Klausel tritt dasjenige, was dem wirtschaftlichen Zweck der zulässigen Bestimmungen am ehesten gerecht würde und worauf sich die Parteien nach den Grundsätzen von Treu und Glauben billigerweise hätten einlassen müssen.

(8) Bei einer mehrsprachigen Version dieses Vertrages ist für die rechtlichen Wirkungen allein der deutsche Text maßgeblich.

Stand: August 2023