

# VISUS AGB

Allgemeine Geschäftsbedingungen  
Stand 08|2019



# **VISUS**

## Allgemeine Geschäftsbedingungen

### **Gliederung**

<b>§ 1</b>	Allgemeine Bestimmungen.....	3
<b>§ 2</b>	Definitionen.....	3
<b>§ 3</b>	Geltungsbereich .....	3
<b>§ 4</b>	Durchführung der Leistungen.....	4
<b>§ 5</b>	Laufzeit von Verträgen; Kündigung .....	4
<b>§ 6</b>	Entgelte.....	4
<b>§ 7</b>	Allgemeine Haftung.....	5
<b>§ 8</b>	Allgemeine Mitwirkungspflichten.....	6
<b>§ 9</b>	Fehlerklassen .....	7
<b>§ 10</b>	Projekt- und Leistungsabnahme .....	7
<b>§ 11</b>	Rechte des Auftraggebers.....	8
<b>§ 12</b>	Behinderung und Unterbrechung; Auftragsstornierung.....	8
<b>§ 13</b>	JiveX Softwarepflege und Softwaresupport.....	9
<b>§ 14</b>	Managed Services.....	11
<b>§ 15</b>	Allgemeine Schlussbestimmungen .....	12

## § 1 Allgemeine Bestimmungen

1. Zur **VISUS Gruppe** im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zählen folgende Unternehmen:
  - VISUS Health IT GmbH sowie die Tochterunternehmen
  - VISUS IT Services GmbH
  - VISUS IT Solutions AG (Schweiz)Alle von einem Unternehmen der VISUS Gruppe erbrachten Dienstleistungen, Lieferungen und sonstigen Leistungen gegenüber seinen Auftraggebern erfolgen auf Grundlage dieser AGB.
2. Diese AGB gelten ausschließlich; anderslautende AGB des Auftraggebers finden keine Anwendung, auch wenn VISUS ihrer Geltung nicht gesondert widerspricht. Diese AGB gelten auch dann, wenn VISUS in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen AGB abweichender Bedingungen des Auftraggebers Leistungen oder Lieferungen vorbehaltlos ausführt.
3. Diese AGB gelten nur gegenüber Unternehmern.
4. Diese AGB gelten auch für alle künftigen Geschäfte mit dem Auftraggeber.

## § 2 Definitionen

1. Der **Auftraggeber** ist der Lieferungs- beziehungsweise Leistungsempfänger und – falls es sich um eine kostenpflichtige Leistung handelt – der Zahlungsverpflichtete.
2. Der **Auftragnehmer** ist diejenige Gesellschaft der VISUS Gruppe, die als Lieferantin beziehungsweise Leistungserbringerin fungiert. Diese konkrete Gesellschaft der VISUS Gruppe wird in diesen AGB auch **VISUS** genannt.
3. **JiveX** ist die Software, die von VISUS entwickelt wird.
4. Ein **Fehler (Bug)** – auch Mangel – im Sinne der Softwarepflege, der allein Ansprüche gegenüber VISUS auslöst, ist nur eine Unrichtigkeit der Software. Fehler im Sinne des vorstehenden Satzes werden durch **Bugfixes** behoben. Dabei handelt es sich um die Beseitigung systemwidriger Anomalien der Software in ihrer Struktur bzw. in ihrer Funktion. **Fehlerklassen** werden in § 9 (Fehlerklassen) definiert.
5. **Updates** sind aktualisierte Versionen des jeweiligen Versionsstandes und lizenzierten Funktionsumfangs der Software, die kleinere Verbesserungen auch in struktureller Hinsicht einschließlich Korrekturen enthalten und einer Vereinbarung zur **Softwarepflege** bedürfen.
6. **Upgrades** stellen über Updates hinausgehende signifikante Verbesserungen und technische Aktualisierungen des jeweiligen Versionsstandes und lizenzierten Funktionsumfangs der Software dar. Auch die Bereitstellung von Upgrades bedarf einer Vereinbarung zur **Softwarepflege**.

## § 3 Geltungsbereich

1. Der Geltungsbereich dieser AGB umfasst insbesondere
  - a. den Verkauf, die Lieferung und die lizenzmäßige Bereitstellung von JiveX Software,
  - b. JiveX Projekte, auch bei einer Kombination aus Verkauf und Lieferung von JiveX Software, Fremdsoftware und Hardware einerseits sowie damit zusammenhängenden Dienstleistungen in den Bereichen Beratung, Projektmanagement, Installation, Inbetriebnahme, Schulung, Wartung und Pflege andererseits,
  - c. die Nutzungsüberlassung von JiveX Software und Fremdsoftware verbunden mit Betreiberleistungen und Leistungsgarantien/SLAs (Managed Services) sowie dauerschuldrechtliche Verpflichtungen und
  - d. den Abschluss und die Durchführung von mit VISUS vereinbarten JiveX Softwarepflege- und Supportleistungen.
2. Im Übrigen gelten diese AGB auch für alle ansonsten von VISUS erbrachten Dienstleistungen.

## § 4 Durchführung der Leistungen

1. Der Umfang der geschuldeten Leistungen ergibt sich aus den individuellen Konditionen des angenommenen Angebots und der technischen Produkt- bzw. Leistungsbeschreibung sowie den sonstigen, jeweils anwendbaren Regelungen zwischen Auftraggeber und VISUS.
2. Auftraggeber und VISUS verpflichten sich, alle Ergänzungen des Leistungsumfangs jeweils auch entsprechend den getroffenen Abreden in Schriftform niederzulegen. Für alle Ergänzungsaufträge gelten die Regelungen dieser AGB.

## § 5 Laufzeit von Verträgen; Kündigung

1. Die Laufzeit von Servicevereinbarungen oder Dauerschuldverhältnissen – insbesondere für JiveX Softwarepflege und Softwaresupport – ist im jeweiligen angenommenen Angebot festgelegt. Wurde nichts vereinbart, gilt eine Laufzeit von 24 Monaten, beginnend mit der Inbetriebnahme. Davon unberührt sind abweichende Vertragslaufzeiten von anderen Herstellern bzw. Vorlieferanten.
2. Die Laufzeit für Lizenzerweiterungen entspricht der Laufzeit des zugehörigen Basisvertrags, das heißt, die Laufzeit verlängert sich bei Erweiterungen der Basisinstallation nicht, außer das wird ausdrücklich vereinbart.
3. Das Vertragsverhältnis kann spätestens drei Monate vor Laufzeitende schriftlich zum Ende der Laufzeit gekündigt werden. Geschieht das nicht, verlängert sich die Laufzeit um jeweils ein Jahr.
4. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

## § 6 Entgelte

1. Alle Preisangaben im angenommenen Angebot oder ansonsten in Preislisten bzw. bei Preisangaben verstehen sich netto zuzüglich der Mehrwertsteuer in ihrer jeweiligen gesetzlichen Höhe.
2. Gerät der Auftraggeber mit der Zahlung in Verzug, schuldet er den gesetzlichen Verzugszins. Weitere Schadenersatz- oder sonstige Ansprüche von VISUS bleiben unberührt.
3. Eine Aufrechnung des Auftraggebers gegenüber Ansprüchen von VISUS ist nur zulässig, wenn der Anspruch des Auftraggebers unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Entsprechendes gilt für ein Leistungsverweigerungsrecht des Auftraggebers nach § 320 BGB (Einrede des nicht erfüllten Vertrags) oder die Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts.
4. VISUS ist zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechts stets befugt. Wird eine Rechnung nach zweifacher Mahnung nicht gezahlt, ist VISUS berechtigt, auch alle weiteren Leistungen aus dem gesamten Vertragsverhältnis mit dem Auftraggeber einzustellen. Sonstige Rechte von VISUS bleiben vorbehalten.
5. Nebenkosten zum Auftrag, wie Reisekosten und Übernachtungsaufwand, werden separat abgerechnet, sofern es nicht anders vereinbart ist.
6. Die Kosten für Stornierungen jeglicher Art durch den Auftraggeber werden diesem in Rechnung gestellt. Näheres regelt § 12 (Behinderungen und Unterbrechung; Auftragsstornierung).
8. Vorbehaltlich sonstiger individueller Preisregelungen zwischen Auftraggeber und VISUS gelten jeweils die zum Zeitpunkt der Rechnungslegung aktuellen VISUS Listenpreise, die auf Anfrage gern zur Verfügung gestellt werden. Hilfsweise gelten die ortsüblichen, angemessenen Preise, bezogen auf den Firmensitz der VISUS.
9. Erhöhen sich für VISUS Personal- und Materialkosten, kann VISUS den Preis ortsüblich und angemessen anpassen, erstmals frühestens zwölf Monate nach Vertragsabschluss und danach höchstens einmal jährlich. Die Änderung des Preises ist dem Auftraggeber spätestens vier Wochen vorher individuell schriftlich mitzuteilen.
10. VISUS ist berechtigt gegenüber dem Auftraggeber erbrachte Leistungen auf elektronischem Wege abzurechnen.

## § 7 Allgemeine Haftung

VISUS haftet dem Auftraggeber gegenüber aus jeglichem Tatbestand dem Grunde und der Höhe nach gemäß den folgenden Bestimmungen:

1. Bei Schäden aus der Verletzung des Leibes, des Körpers oder der Gesundheit ist die Haftung auch bei einer einfach fahrlässigen Pflichtverletzung durch VISUS oder durch einen gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen des Unternehmens der Höhe nach unbegrenzt.
2. Unbegrenzt der Höhe nach ist die Haftung auch für Schäden, die auf schwerwiegendes Organisationsverschulden von VISUS zurückzuführen sind, sowie für Schäden, die durch Fehlen einer von VISUS garantierten Beschaffenheit hervorgerufen wurden.
3. VISUS haftet für Schäden aus der Verletzung von Kardinalpflichten durch VISUS, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen. Kardinalpflichten sind die wesentlichen Pflichten, die die Grundlage des Vertrags bilden, die entscheidend für den Abschluss des Vertrags waren und auf deren Erfüllung der Auftraggeber vertrauen darf. Wenn VISUS diese Kardinalpflichten leicht fahrlässig verletzt hat, ist die Haftung auf den Betrag begrenzt, der für VISUS zum Zeitpunkt der jeweiligen Leistung vorhersehbar und für den Auftraggeber nicht vermeidbar war. Für Schäden oder Nachteile an Vermögen oder Gegenständen, die durch die vertragsgegenständliche JiveX Software herbeigeführt worden sind, besteht eine Haftung durch VISUS lediglich, wenn diese vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt wurden. Dabei ist die Haftung auf vorhersehbare Schäden begrenzt.
4. Jede weitere Haftung auf Schadenersatz ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich nicht in unabdingbarer Form vorgeschrieben; insoweit ist zum Beispiel auch jede Haftung ohne Verschulden ausgeschlossen.
5. Eine gesetzlich zwingende Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder eine zwingende Haftung nach den gesetzlichen Vorgaben für Medizinprodukte bleibt von den vorstehenden Regelungen unberührt.
6. Bei Mitverschulden des Auftraggebers an einem Schaden wird die Haftungsquote in der Relation der jeweiligen Verschuldensbeiträge ermittelt. Im Übrigen ist der Auftraggeber zur Schadensminderung verpflichtet.
7. Bei Mängeln/Fehlern von Leistungen anderer Hersteller beziehungsweise Vorlieferanten, die VISUS aus lizenzrechtlichen oder tatsächlichen Gründen nicht beseitigen kann, wird VISUS nach eigener Wahl die Gewährleistungsansprüche gegen den betreffenden Hersteller/Lieferanten/Vorlieferanten für Rechnung des Auftraggebers geltend machen oder an den Auftraggeber abtreten.
8. Die Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit von Daten, die mit der JiveX Software verarbeitet werden sollen, liegt beim Auftraggeber. Ebenso ist der Auftraggeber für die regelmäßige Prüfung der Daten, die Durchführung der Datensicherung sowie die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zur Langzeitarchivierung verantwortlich.
9. Die Aufgabe von VISUS ist auf die Bereitstellung der JiveX Software zur Verwaltung, Archivierung und Bereitstellung der Datengesamtheit beschränkt. Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprachen-der Anfertigung von Sicherungskopien eintritt.
10. Der Auftraggeber stellt VISUS von allen Ansprüchen Dritter frei und ersetzt VISUS alle Schäden, die VISUS durch Rechtsverletzungen, insbesondere wegen Rechtswidrigkeit und/oder Rechten Dritter durch gespeicherte Daten, entstehen.
11. Bei Auftreten etwaiger Fehlfunktionen, die mittels der Telefonhotline nicht geklärt werden können, hat VISUS das Recht, eine nachgebesserte Version in angemessener Frist zu liefern. Der Anspruch auf eine kostenfreie Serviceleistung vor Ort besteht nicht. Die nachgebesserte Version kann im Ermessen von VISUS als Bugfix oder Update beziehungsweise Upgrade bereitgestellt werden.

12. Die Haftung wird ausgeschlossen für
  - a. Ausfälle, die nicht im Einflussbereich von VISUS liegen, insbesondere Netzausfälle der Telekommunikationsnetzbetreiber oder Energieversorger oder DNS-Routingprobleme,
  - b. Ausfälle, die vom Auftraggeber zu vertreten sind, insbesondere Probleme in der IT-Infrastruktur; darunter fallen auch Ausfälle, die durch Dritte verursacht wurden sowie
  - c. Ausfälle in vereinbarten Wartungsfenstern.
13. Für Haftungsansprüche des Auftraggebers gelten nachrangig hierzu die Haftungsregelungen der JiveX Softwarelizenzbedingungen.

## § 8 Allgemeine Mitwirkungspflichten

1. Vorrangig gelten die spezifischen Mitwirkungsbedingungen des jeweiligen Vertragsverhältnisses, nachrangig und ergänzend die nachfolgenden Bestimmungen.
2. Die Mitwirkungspflicht des Auftraggebers beinhaltet
  - a. die pünktliche Durchführung der Vorarbeiten (z. B. Bereitstellung von Schnittstellen seitens der Modalitäten und von IT-Systemen),
  - b. die Überlassung der erforderlichen Unterlagen und Informationen (z. B. Beschreibung der Arbeitsabläufe des Auftraggebers),
  - c. die fachliche, technische und personelle Unterstützung durch den Auftraggeber, die mit der Leistungserbringung durch VISUS von Bedeutung ist (z. B. Koordination von Terminen, Qualifikation und Befugnisse der Projektmitarbeiter des Auftraggebers),
  - d. die Sicherstellung der Funktionsfähigkeit und den durchgängigen Betrieb der von ihm bereitgestellten Infrastruktur-, Hardware- und Netzkomponenten (z. B. Netzwerkanbindung, unterbrechungsfreie Stromversorgung, Klimatisierung, physikalische Zugangssicherung, Brandschutz),
  - e. das Treffen der üblichen Sicherungsmaßnahmen für Hardware und Software nach dem Stand der Technik (Virenschutz, Einsatz von Firewalls, regelmäßige Systemprüfung auf Viren, Trojaner etc.) und die Sicherstellung, dass keine Viren übertragen werden,
  - f. die in den Benutzerhandbüchern beschriebenen Wartungsarbeiten, die im Verantwortungsbereich des Administrators liegen, durchzuführen,
  - g. sowie die Mitwirkung bei der Abnahme gemäß § 10 (Projekt- und Leistungsabnahme).
3. Die in vorstehender Ziffer 2 genannten Mitwirkungspflichten sind wesentliche Vertragspflichten. Neben dem Vorliegen sonstiger Anspruchsvoraussetzungen ist ihr Vorliegen Voraussetzung für die Geltendmachung vertraglicher Ansprüche seitens des Auftraggebers. VISUS ist nicht verpflichtet, die Erfüllung der Mitwirkungspflichten des Auftraggebers, insbesondere der in vorstehenden Ziffern 1 und 2 genannten, zu kontrollieren. Der Auftraggeber trägt die Verantwortung für Richtigkeit, Vollständigkeit, Eindeutigkeit und rechtzeitige Verfügbarkeit aller diesbezüglichen Informationen.
4. Entstehen durch die verzögerte oder nicht sachgerechte Mitwirkung des Auftraggebers Abweichungen in der Leistungserfüllung durch VISUS, gehen Mehrkosten und entstehende Nachteile, soweit sie darauf beruhen, zulasten des Auftraggebers.
5. Der Auftraggeber meldet Störungen, Fehler oder Schäden jeweils unverzüglich, vollständig und richtig. Insoweit trifft den Auftraggeber die gesetzliche Untersuchungs- und Rügeobliegenheit. Die entsprechende Meldung kann mündlich/fernmündlich oder schriftlich per E-Mail ausschließlich an den **VISUS Helpdesk** erfolgen.
6. Um die Information von Anwendern über sicherheitsrelevante Probleme in Medizinprodukten sicherzustellen, sehen die gesetzlichen Regelungen für Medizinprodukte vor, dass innerhalb der Lieferkette alle Gesundheitseinrichtungen oder Angehörigen der Gesundheitsberufe identifiziert werden, an die ein Produkt abgegeben wurde. Deshalb muss eine Gesundheitseinrichtung oder ein Händler VISUS über die neuen Ansprechpartner informieren, wenn ein Medizinprodukt von VISUS weitergegeben wird.

## § 9 Fehlerklassen

1. Zur Unterscheidung zwischen wesentlichen und unwesentlichen Mängeln gelten folgende Fehlerklassen:
  - A. Der Fehler verhindert die Durchführung des Produktivbetriebs und/oder die ordnungsgemäße Abwicklung von einzelnen, bedeutsamen Arbeitsschritten im Produktivbetrieb (**Fehlerklasse A**).
  - B. Der Fehler behindert die ordnungsgemäße Abwicklung von einzelnen Arbeitsschritten im Produktivbetrieb; damit ist aber nicht der gesamte Produktivbetrieb betroffen (**Fehlerklasse B**).
  - C. Es liegt ein Fehler vor, der nicht die unter A und B genannten Beeinträchtigungen zur Folge hat. Der Fehler verhindert die Durchführung des Produktivbetriebs insgesamt nicht (**Fehlerklasse C**).
2. Teilt der Auftraggeber nichts weiter mit, gilt jeweils die Fehlerklasse C.

## § 10 Projekt- und Leistungsabnahme

1. Abgeschlossene Werkleistungen müssen abgenommen werden. Dienstleistungen, insbesondere Beratungs- und Unterstützungsleistungen, sind als Dienstleistungen einer Abnahme nicht zugänglich, es sei denn, die Abnahmebedürftigkeit der Leistung ist ausdrücklich bestimmt. Die Abnahme der von VISUS erbrachten Leistungen erfolgt – falls nicht sonstige Abreden vorliegen – jeweils hinsichtlich der in sich abgeschlossenen Teile des jeweiligen Auftrags beziehungsweise selbstständig nutzbarer (Teil-)Leistungen. Die (Teil-)Abnahme ist erfolgreich durchgeführt, wenn die in dem jeweiligen Abschnitt der Leistungsbeschreibung des Angebots vorgesehenen Bestandteile erbracht sind. Damit tritt die rechtliche Wirkung der Abnahme für die (Teil-)Leistung ein.
2. Bei Teilleistungen beschränkt sich die Funktionsprüfung auf diese. Bei Abnahme der letzten Teilleistung wird durch eine Funktionsprüfung, in die alle Teilleistungen einbezogen werden, das vereinbarungsgemäße Zusammenwirken der Gesamtleistung festgestellt.
3. VISUS erklärt nach Abschluss der (Teil-)Leistung schriftlich die **Betriebsbereitschaft**. Wurde keine abweichende Vereinbarung getroffen, entspricht dieser Zeitpunkt der **Inbetriebnahme** durch den Auftraggeber. Lizenzenerweiterungen gelten mit dem Einspielen des Lizenzschlüssels automatisch als betriebsbereit.
4. Der Auftraggeber nimmt fertige (Teil-)Leistungen ab, es sei denn, es liegen abnahmeverhindernde Fehler der Klassen A oder B vor. Alle gerügten Mängel sind in ein Protokoll aufzunehmen.
5. Alle bei der **Abnahme** gerügten Mängel sind in das Protokoll entsprechend den Fehlerklassen aufzunehmen und begründen die Vermutung, dass keine weiteren Mängel vorhanden waren.
6. Wirkt der Auftraggeber nicht an der Abnahme mit und kommt nicht binnen von 30 Tagen eine Abnahme zustande, gilt die Leistung von VISUS als mangelfrei erbracht. Die Leistung gilt ebenfalls als mangelfrei erbracht, sobald der Auftraggeber die betrieblich vorgesehenen Funktionen, zu denen das Produkt erworben wurde, ohne Mangelrüge gegenüber VISUS nutzt. Maßgeblich für die betriebliche Funktion sind insoweit die vertraglichen Unterlagen einschließlich eines sich daraus ergebenden Einsatzzweckes.
7. Die Eingliederung der Leistungen in den Produktionsablauf des Auftraggebers obliegt – mangels gesonderter Vereinbarung mit VISUS – allein ihm selbst.

## § 11 Rechte des Auftraggebers

1. Für Ansprüche des Auftraggebers gegenüber VISUS wegen Mangelhaftigkeit der durch VISUS erbrachten Lieferungen, Leistungen und Dienstleistungen beträgt die Verjährungsfrist – auch im Hinblick auf alle daraus resultierenden zusätzlichen Rechte – ein Jahr.
2. Die Verjährungsfrist beginnt mit der Inbetriebnahme, im Übrigen jeweils ab dem Zeitpunkt, in dem der Auftraggeber von den anspruchsbegründenden Gründen Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit Kenntnis davon hat erlangen können.
3. Nur bei einem Fehler der Fehlerklassen A und B wird die Frist für die Ansprüche wegen Mängeln durch eine Fehlermeldung gehemmt. Bei anderen Fehlern tritt keine Hemmung ein.

## § 12 Behinderung und Unterbrechung; Auftragsstornierung

1. Soweit VISUS die vereinbarten Leistungen infolge Arbeitskamps, Aufruhr, Stromunterbrechung oder anderer für VISUS unabwendbarer Umstände oder höherer Gewalt nicht oder nicht fristgerecht erbringt, treten für VISUS keine nachteiligen Rechtsfolgen ein. Tritt die Behinderung oder Unterbrechung aus den in diesem Absatz genannten Gründen bei Unterauftragnehmern von VISUS ein, gilt Entsprechendes. Nach Ende der Unterbrechung oder Behinderung hat VISUS innerhalb angemessener Fristen – unter Berücksichtigung der betrieblichen Möglichkeiten – die vertraglichen Leistungen zu erfüllen. Alle Fristen verlängern sich entsprechend.
2. Sieht sich VISUS an der ordnungsgemäßen Durchführung der übernommenen Leistungen gehindert, hat VISUS das dem Auftraggeber umgehend anzuzeigen. Soweit zu erkennen ist, zu welchem Zeitpunkt die Leistung wieder aufgenommen werden kann, ist das dem Auftraggeber mitzuteilen. Ausführungsfristen verlängern sich angemessen, wenn die Behinderung (einschließlich nicht oder nicht fristgerechter erbrachter Mitwirkungshandlungen des Auftraggebers) nicht von VISUS zu vertreten ist.
3. Liegt eine Behinderung der Ausführungsleistung seitens des Auftraggebers vor, die einen Monat anhält, und kann die Leistung – zumindest erkennbar – nicht binnen weiterer zwei Monate ausgeführt werden, kann VISUS nach entsprechendem Hinweis und Setzung einer Nachfrist weitere Leistungen ablehnen. VISUS steht dann die vereinbarte Vergütung anteilig zu. Soweit die Ursache der Behinderung oder Unterbrechung wegfällt, hat der Auftraggeber das VISUS mitzuteilen.
4. Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, ohne Zustimmung von VISUS einen durch ihn erteilten Auftrag zu stornieren. Tut er das – unberechtigt – dennoch, ist er zum Ersatz der durch den Leistungsausfall entstehenden Schäden verpflichtet.

Bei **Stornierung** von bereits beauftragten und gegenseitig terminlich bestätigten Dienstleistungen durch den Auftraggeber wird der Leistungsausfall gemäß folgender Staffelung pauschal berechnet:

- bis 15 Arbeitstage vor dem Termin keine Stornierungsgebühr,
- 15 bis 10 Arbeitstage vor dem Termin 50 % des vereinbarten Entgelts,
- 10 bis 5 Arbeitstage vor dem Termin 75 % des vereinbarten Entgelts,
- unter 5 Arbeitstage vor dem Termin 100 % des vereinbarten Entgelts.

Darüber hinaus werden entstandene Stornierungsgebühren für Nebenkosten wie Reisekosten und Übernachtungsaufwand entsprechend ihrer tatsächlichen Höhe berechnet. VISUS bleibt zum Nachweis eines höheren Schadens berechtigt.



## § 13 JiveX Softwarepflege und Softwaresupport

1. Die Medizinprodukte von VISUS müssen entsprechend den Vorgaben von VISUS durch ausgebildete Fachkräfte installiert, eingewiesen und gewartet werden, damit sie in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Regelungen für Medizinprodukte betrieben werden können.
2. Soweit im Zusammenhang mit einem JiveX Softwarelizenzvertrag zusätzlich eine Vereinbarung für JiveX Softwarepflege und Softwaresupport abgeschlossen wurde, kommen neben den JiveX Softwarelizenzbedingungen auch und vorrangig die folgenden Regelungen dieses Paragraphen zur Anwendung.
3. Die Pflicht von VISUS zur JiveX Softwarepflege bezieht sich ausschließlich auf die JiveX Module und Funktionen, deren Nutzungsrechte der Auftraggeber entgeltlich erworben hat. Entsprechend beziehen sich die in diesem Paragraphen niedergelegten Bedingungen zur Softwarepflege ausschließlich auf JiveX Produkte und nicht auf Fremdprodukte, die gegebenenfalls zusammen mit JiveX verkauft wurden.
4. Zur Sicherstellung des technischen Standes der JiveX Software im Hinblick auf gesetzliche Vorschriften für Medizinprodukte und deren Betrieb wird die Software kontinuierlich gepflegt und weiterentwickelt.
5. Die vertraglichen **Software-Pflegemaßnahmen** umfassen für die Dauer der Vereinbarung die folgenden Leistungen:
  - a. die Bereitstellung von Bugfixes für Fehler der Klassen A und B über den Gewährleistungszeitraum hinaus,
  - b. die Bereitstellung von Updates und Upgrades,
  - c. die Anpassung der Dokumentation an veränderte und erweiterte Produktleistungen,
  - d. die Pflege der vertraglich vereinbarten DICOM-Dienste sowie deren gebotene Aktualisierung der DICOM Konformität,
  - e. die Anpassung und Pflege von vertraglich vereinbarten Datei-Austauschformaten und -Schnittstellen sowie
  - f. die notwendige Anpassung der Software an einschlägige Maßnahmen und Vorschriften des Gesetzgebers.
6. Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Auftraggebers, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Gegenstand der Vereinbarung für Softwarepflege und Softwaresupport, kann aber gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder durch sonstige, nicht von VISUS zu vertretende Einwirkungen verursacht wurden.
7. VISUS stellt nach branchenüblichen Kriterien Updates und Upgrades bereit. Fehler der Klasse C sowie Wünsche zur Weiterentwicklung der JiveX Software werden bei der Entwicklungsplanung berücksichtigt. Bestimmte zeitliche Vorgaben und Fristen gelten hierzu nicht.
8. Über Updates und Upgrades hinausgehende signifikante Erweiterungen der JiveX Software, die zum Beispiel mit einer Funktionserweiterung verbunden sind, werden in Form neuer Module oder Produkte angeboten und sind nicht Teil der JiveX Softwarepflege.
9. Wenn und soweit sie vertraglich geschuldet ist, darf die Installation bereitgestellter Softwareaktualisierungen nur durch entsprechend von VISUS geschultes und autorisiertes Servicepersonal erfolgen. Hierdurch können je nach Aufwand zusätzliche Kosten entstehen.
10. Je nach Art und Umfang der Softwareaktualisierung kann ein Vor-Ort-Einsatz durch das Servicepersonal sowie eine zusätzliche Einweisung bzw. Schulung durch entsprechend von VISUS geschulte und autorisierte Anwendungsspezialisten erforderlich sein. Hierdurch können je nach Aufwand zusätzliche Kosten entstehen.
11. Je nach Art und Umfang der Softwareaktualisierung kann die Aktualisierung und/oder Erweiterung der IT-Infrastruktur erforderlich sein. Das liegt in der Verantwortung des Auftraggebers.

12. Es wird immer nur eine aktuelle, durch VISUS festgelegte Programmversion und zugehörige Dokumentation gepflegt.
13. VISUS erfüllt seine Leistungsverpflichtungen am eigenen Geschäftssitz. Softwareaktualisierungen können nach freiem Ermessen von VISUS auch per Fernwartung durchgeführt werden. Ein Vor-Ort-Einsatz beim Auftraggeber wird nicht geschuldet.
14. Etwaige Vor-Ort-Einsätze von VISUS sind nach der jeweils aktuellen Preisliste für Dienstleistungen zu vergüten. Das beinhaltet auch Nebenkosten wie Reisekosten und Übernachtungsaufwand. Eine Zahlungspflicht für Einsätze vor Ort tritt allerdings nicht ein, wenn es sich um die Erfüllung von berechtigten Gewährleistungsansprüchen handelt.
15. Die JiveX Softwarepflege wird durch Supportleistungen seitens VISUS zur Unterstützung des Betriebs der JiveX Software ergänzt.
16. Die vertraglichen **Software-Supportmaßnahmen** umfassen für die Dauer der Vereinbarung die folgenden Leistungen für die JiveX Software:
  - a. Bereitstellung der telefonischen Hotline zu den regelmäßigen Dienstzeiten des VISUS Helpdesks,
  - b. Annahme von Supportanfragen per E-Mail,
  - c. Erfassung und Nachverfolgung von Supportanfragen im Ticketsystem,
  - d. Unterstützung bei der Analyse von Problemen mit der JiveX Software,
  - e. Behebung von JiveX Fehlern der Klassen A und B,
  - f. Erfassung von Fehlern der Klasse C sowie von Wünschen zur Weiterentwicklung der JiveX Software,
  - g. Einspielen von JiveX Software-Bugfixes zur Fehlerbeseitigung,
  - h. Zusenden von JiveX Handbüchern gemäß rechtlicher Verpflichtung.
17. Supportanfragen seitens des Auftraggebers und die Kommunikation mit VISUS hierüber erfolgen seitens des Auftraggebers allein durch in den Umgang mit der VISUS Software im Rahmen von VISUS Schulungen eingewiesenes Personal. Für die Bearbeitung der Anfragen wird eine eindeutige Zuordnung (z.B. durch Kunden- bzw. Lizenznummer) benötigt.
18. Voraussetzungen für die Durchführung der VISUS obliegenden Vertragspflichten (Softwarepflege im vereinbarten Umfang und Support im Sinne dieses Vertrags) sind das Vorhandensein eines mit VISUS abgestimmten Fernwartungszugangs und dessen ordnungsgemäße Aufrechterhaltung sowie die vertragsgemäße Mitwirkung des Auftraggebers.
19. Zur technischen Betreuung der JiveX Lösungen ist es erforderlich, in den Kundensystemen technische Daten abzufragen und zu VISUS zu übertragen. Das dient insbesondere den Zwecken der Fehleranalyse und kontinuierlichen Systemüberwachung. Bei den hierzu verwendeten Daten handelt es sich ausschließlich um technische Daten, die keinen Personenbezug aufweisen. VISUS ist berechtigt, die Daten dauerhaft zu speichern und zur Verbesserung seiner Services zu nutzen.

## 20. VISUS Helpdesk:

### **Regelmäßige Dienstzeiten:**

Montag–Freitag, 7.00–18.00 Uhr (CET)

Ausgenommen sind Heiligabend, Silvester, Fronleichnam und Allerheiligen. Fallen diese Tage auf einen Wochentag von Montag bis Freitag, bietet VISUS eine Notfall-Hotline an. Diese beschränkt sich auf die Bearbeitung von Fehlern der Fehlerklasse A in der reduzierten Dienstzeit von 9.00 Uhr bis 16.00 Uhr (CET). Zudem sind bundesweit einheitliche Feiertage ausgenommen.

### **Erreichbarkeit:**

Hotline: +49 234 93693-200

E-Mail: support@visus.com

## 21. Reaktionszeiten:

Reaktionszeiten werden innerhalb der vorgenannten Erreichbarkeit auf die oben genannten Dienstzeiten bezogen. Soweit ein Reaktionszeitraum noch nicht abgelaufen ist, ist die Frist durch

das Ende der Dienstzeit unterbrochen und läuft dann mit dem Beginn der nächsten Dienstzeit weiter. Nach Bereitstellung aller relevanten Informationen durch den Auftraggeber wird VISUS die Mängelbeseitigungsarbeiten beginnen, wobei nach Fehlerklassen wie folgt differenziert wird:

- Fehler der Fehlerklasse A werden binnen zwei Stunden angearbeitet.
- Fehler der Fehlerklasse B werden innerhalb von vier Stunden angearbeitet.
- Fehler der Fehlerklasse C werden binnen 36 Stunden angearbeitet.

Der Begriff der Anarbeitung bedeutet das Aufgreifen des Vorgangs durch VISUS zugunsten des Auftraggebers.

#### 22. Erweiterter JiveX Support:

Wurde zusätzlich zur Vereinbarung zur Softwarepflege eine Vereinbarung über einen erweiterten Support getroffen, erhält der Auftraggeber an Tagen mit regelmäßiger Dienstzeit zusätzlich Zugang zur erweiterten Hotline in der Zeit von 18.00 Uhr bis 21.00 Uhr (CET). Die entsprechende Rufnummer wird dem Auftraggeber separat mitgeteilt. Diese erweiterte Hotline ist ausschließlich entsprechend eingewiesenen und definierten Mitarbeitern des Auftraggebers vorbehalten und beschränkt sich auf die Bearbeitung von Fehlern der Fehlerklasse A.

#### 23. 24-Stunden-JiveX-Support:

Wurde zusätzlich zur Vereinbarung zur Softwarepflege und zum erweiterten Support eine Vereinbarung über den 24-Stunden-Support getroffen, erhält der Auftraggeber Zugang zur 24-Stunden-Hotline. Die entsprechende Rufnummer wird dem Auftraggeber separat mitgeteilt. Die 24-Stunden-Hotline ist ausschließlich entsprechend eingewiesenen und definierten Mitarbeitern des Auftraggebers vorbehalten und beschränkt sich auf die Bearbeitung von Fehlern der Fehlerklasse A.

#### 24. Über die Hotline können während der regelmäßigen Dienstzeiten zudem **weitere Dienstleistungen** zur individuellen JiveX Konfiguration und Systemerweiterung angefragt werden, die nicht in den bedingungsgemäßen Softwarepflege- und Supportleistungen von VISUS enthalten sind.

Hierzu gehören beispielsweise folgende Dienstleistungen:

- a. Konfiguration von Benutzerprofilen und Hanging-Protokollen
  - b. Erstellung individueller Auswertungen und Statistiken
  - c. Anpassung von Aktenplänen
  - d. Schulungen
  - e. Unterstützung bei der Datensicherung und Wiederherstellung von JiveX
  - f. Unterstützung bei Workflow-Änderungen (Routing, Schnittstellen etc.)
  - g. Einspielen von JiveX Software-Updates
  - h. Sonstige Dienstleistungen, die nicht ausdrücklich Bestandteil des JiveX Softwaresupports sind.
- Weitere Dienstleistungen können kundenspezifisch abgesprochen und vereinbart werden. Ein Angebot hierfür übermittelt VISUS auf Anfrage.

Erbringt VISUS im Einzelfall weitere Dienstleistungen ohne Bestehen einer hierauf bezogenen vertraglichen Grundlage zwischen VISUS und dem Auftraggeber, werden die entsprechenden Tätigkeiten von VISUS nicht zum Vertragsinhalt, sondern erfolgen ausschließlich aus Kulanz.

## § 14 Managed Services

1. Wurde eine Vereinbarung über Managed Services vereinbart, kommen ergänzend zu den Regelungen für JiveX Softwarepflege und Softwaresupport aus § 13 (JiveX Softwarepflege und Softwaresupport) vorrangig die Regelungen dieses Paragraphen zu Anwendung.
2. VISUS bietet für den Auftraggeber den in der Leistungsbeschreibung spezifizierten Anwendungsdienst (Managed Service) in der jeweiligen, aufseiten von VISUS spezifizierten Form an. Der Auftraggeber hat sich über den mit diesen Bedingungen verbundenen Dienst ausführlich unterrichtet und diesen auch durch seine eigenen IT-Spezialisten überprüft.
3. Die Leistungsbeschreibung des Dienstes ist dem Vertrag beigelegt und Gegenstand dieser Bedingungen. VISUS erbringt die dort genannten Leistungselemente für die im angenommenen Angebot definierte Dauer unter Beachtung von **Leistungsqualitäten (Service Level Agreements/SLAs)**, die in der Leistungsbeschreibung ebenfalls definiert sind.

4. Voraussetzung für die Serviceleistung von VISUS ist die Erfüllung der in der Leistungsbeschreibung genannten technischen und organisatorischen Voraussetzungen durch den Auftraggeber sowie gegebenenfalls die vorherige Installation und Inbetriebnahme einer der Leistungsbeschreibung entsprechenden technischen Infrastruktur am Standort des Auftraggebers durch VISUS.
5. Die genauen Leistungen von VISUS hinsichtlich Installation und Inbetriebnahme ergeben sich aus dem Angebot und der Leistungsbeschreibung mit den dort vorgesehenen Verpflichtungen einschließlich Dokumentation. Die in der Leistungsbeschreibung definierten Verpflichtungen von VISUS sind dort abschließend beschrieben. Die Leistungen werden nach den anerkannten Regeln der Technik erbracht.
6. VISUS ist berechtigt, den Service im Rahmen des Erforderlichen organisatorisch oder technisch zu modifizieren, sofern die Änderungen unter Berücksichtigung der Interessen des Auftraggebers zumutbar sind und VISUS sie auf Anfrage plausibel begründet. Dabei dürfen Hauptleistungsverpflichtungen nicht wesentlich eingeschränkt oder verändert werden. Insbesondere muss die Grundverpflichtung von VISUS erhalten bleiben.
7. **Wartungsfenster:**  
Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen von VISUS und dessen Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebs beziehungsweise die Durchführung von Updates notwendig sind, ist ein angemessenes Wartungsfenster erforderlich. Sofern nicht anders vereinbart, wird die Systemwartung während der regelmäßigen Dienstzeiten mit einer Vorankündigung von mindestens 48 Stunden durchgeführt – mit Ausnahme von Notfällen. Die Beeinträchtigung der Verfügbarkeit wird je Leistungselement monatlich nicht mehr als 4 Stunden betragen. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten und gelten als erbrachte Servicezeit. Das wird vom Auftraggeber akzeptiert und löst weder Minderungs- noch Kündigungs- oder Schadenersatzrechte aus. VISUS informiert den Auftraggeber über geplante Systemwartungen bei zu erwartender Beeinträchtigung des Betriebs so früh wie möglich.

## § 15 Allgemeine Schlussbestimmungen

1. Der Erfüllungsort für Lieferungen und (Dienst-)Leistungen von VISUS ist der Geschäftssitz von VISUS.
2. Die Erfüllung der Verpflichtungen von VISUS aus diesen Bedingungen kann ganz oder teilweise an autorisierte Dritte übertragen werden.
3. Die Rechtsbeziehungen von VISUS zu ihren Auftraggebern unterliegen ausschließlich deutschem Recht. Die Regeln des internationalen Privatrechts und das UN-Kaufrecht finden keine Anwendung.
4. Sollten einzelne Regelungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, berührt das die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Bei Unwirksamkeit einer Regelung gilt diejenige Regelung, die in rechtlich zulässiger Weise dem bisher Gewünschten am nächsten kommt.
5. Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesen Bedingungen sowie den zugrunde liegenden Verträgen zwischen VISUS und ihren Auftraggebern sind in erster Instanz ausschließlich die Gerichte am Geschäftssitz von VISUS zuständig, wenn der Auftraggeber Kaufmann iSd Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
6. Änderungen und Ergänzungen dieser Bedingungen und der zugrunde liegenden Verträge zwischen VISUS und ihren Auftraggebern sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diese Bedingungen wirksam. Das gilt auch für das Schriftformerfordernis selbst.

