

## **1. Geltungsbereich**

**1.1** – Sämtliche Lieferungen, Leistungen und Angebote der medondo AG (im Folgenden „medondo“) an den Kunden („Kunde“, medondo und Kunde gemeinsam „Vertragspartner“) erfolgen ausschließlich unter Geltung der nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), sofern nichts anderes vereinbart ist. Sie gelten auch für alle zukünftigen Lieferungen, Leistungen oder Angebote an den Kunden, auch wenn sie nicht nochmals gesondert vereinbart werden.

Anders lautende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, medondo hat deren Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Dies gilt auch dann, wenn medondo Leistungen in Kenntnis der Geschäftsbedingungen des Kunden vorbehaltlos erbringt.

**1.2** – Die AGB gelten nur gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB, juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

## **2. Vertragsschluss**

**2.1** – Angebote von medondo sind freibleibend und unverbindlich, es sei denn, das Angebot ist ausdrücklich als bindend bezeichnet. Eine rechtliche Bindung kommt nur durch beiderseits unterzeichneten Vertrag oder durch eine mindestens in Textform erfolgte Auftragsbestätigung von medondo nach Eingang der Bestellung des Kunden zustande, außerdem dadurch, dass medondo nach der Bestellung mit der Leistungserbringung beginnt. Soweit nicht anders angegeben, kann ein von medondo unterbreitetes Angebot durch den Kunden binnen einer Woche in Textform angenommen werden.

**2.2** – Sämtliche zwischen medondo und dem Kunden zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses getroffenen Vereinbarungen sind in dem Bestellformular einschließlich dieser AGB und der Auftragsbestätigung vollständig schriftlich niedergelegt. Die Mitarbeiter von medondo sind nicht befugt, mündlich davon abweichende Vereinbarungen zu treffen.

**2.3** – Für den Fall, dass die Bestellung über die Webseite von medondo [www.medondo.com](http://www.medondo.com) erfolgt, vereinbaren die Parteien, dass die Regelungen in § 312i Abs. 1 Nummern 1-3 und Satz 2 BGB keine Anwendung finden.

**2.4** – medondo ist berechtigt, den Vertrag auf mit ihr verbundene Unternehmen zu übertragen und die geschuldeten Leistungen selbst oder durch von ihr eingesetzte Erfüllungsgehilfen zu erbringen.

## **3. Vertragsgegenstand/-leistungen**

**3.1** – Gegenstand dieser AGB sind die Bereitstellung und Ausführung von vorkonfigurierten, serverbasierten Software-as-a-Service (SaaS)- und/oder lokal

installierten Software-Lösungen von medondo („Software“) und damit verbundenen Dienstleistungen sowie die Einräumung der erforderlichen Nutzungsrechte (gemeinsam „Vertragsleistungen“).

**3.2** – Soweit nicht abweichend vereinbart, gehören zu den verbundenen Dienstleistungen insbesondere die Überlassung der Software zur lokalen und/oder zur Nutzung über das Internet („Softwareüberlassung“ gemäß lit B. Ziffer 1.), die Überlassung von Cloud-Server-Speicherplatz zur Speicherung von Daten des Kunden („Hostingleistungen“ gemäß lit B. Ziffer 2.) sowie diesbezügliche Pflege- und Supportleistungen („Supportleistungen“ gemäß lit B. Ziffer 3.). Etwaige zusätzliche Leistungen, wie die Lieferung von Komponenten und Hardware, zusätzlicher besonderer technischer oder medizinischer Unterlagen oder die Erbringung von Schulungsleistungen, bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

**3.3** – Die den Leistungen von medondo zugrundeliegenden rechtlichen und technischen Rahmenbedingungen unterliegen permanenten Veränderungen und Weiterentwicklungen. medondo ist daher berechtigt, die vereinbarten Vertragsbestimmungen und -leistungen während der Vertragslaufzeit mit einer Frist von sechs Wochen im Voraus zu ändern, wenn und soweit diese dem Kunden zumutbar sind. Zumutbar sind Leistungsänderungen insbesondere aufgrund (a) von medondo nicht zu vertretenden Änderungen von Drittleistungen, die Bestandteil der Vertragsleistungen sind, (b) neuer gesetzlicher oder behördlicher Anforderungen, (c) erforderlicher Anpassungen an technische Weiterentwicklungen, soweit die geänderten Leistungen im Vergleich zu den ursprünglich angebotenen Leistungen gleichwertig sind. Die jeweilige Änderung wird medondo dem Kunden insbesondere per E-Mail, schriftlich oder durch Mitteilung in der Software bekannt geben. Die jeweilige Änderung wird Gegenstand des zwischen den Vertragsparteien bestehenden Vertrages, wenn der Kunde dieser Änderung nicht innerhalb einer Frist von sechs Wochen ab Bekanntgabe der Änderung per E-Mail oder schriftlich widerspricht. medondo weist den Kunden auf diese Rechtsfolge in der Mitteilung der Änderung hin.

## **4. Vergütung**

### **4.1 – Allgemeines**

**4.1.1** – Soweit nicht Abweichendes vereinbart ist, setzt sich die von dem Kunden an medondo für die Vertragsleistungen zu zahlende Vergütung grundsätzlich aus einer einmaligen pauschalen Lizenzgebühr („Einrichtungsgebühr“), einer monatlichen Lizenz- und Nutzungsgebühr („Lizenzgebühr“) sowie einer monatlichen Pflege- und Supportpauschale („Supportpauschale“) zusammen.

**4.1.2** – Der Kunde zahlt an medondo bei Abschluss des Vertrages die vereinbarte einmalige feste Einrichtungsgebühr. medondo stellt dem Kunden hierfür eine Rechnung. Die Einrichtungsgebühr wird nicht auf laufende Lizenzgebühren

angerechnet. Eine Rückzahlung der Einrichtungsgebühr bei vorzeitiger Beendigung des Vertrages ist ausgeschlossen.

**4.1.3** – Darüber hinaus zahlt der Kunde an medondo eine laufende Lizenzgebühr, deren Höhe entweder bei Vertragsschluss fest vereinbart wurde oder nach Maßgabe der Ziffern 4.2 nutzungsabhängig ist.

**4.1.4** – Der Auftraggeber wird ferner die Supportleistungen von medondo, die über die gesetzlichen Gewährleistungspflichten hinausgehen, mit einer monatlichen Supportpauschale vergüten.

**4.1.5** – Etwaige vom Angebot nicht ausdrücklich umfasste zusätzliche Leistungen, die auf Veranlassung des Kunden oder in Abstimmung mit diesem von medondo erbracht werden, sind gesondert nach Aufwand zu vergüten.

**4.1.6** – Im Falle von Änderungen der ursprünglich vereinbarten Leistungen auf Veranlassung des Kunden ist medondo berechtigt, die verbundenen Mehrkosten zusätzlich in Rechnung zu stellen.

**4.1.7** – medondo behält sich danach das Recht vor, die Vergütung nach schriftlicher Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von zwölf Wochen zum Ende eines Vertragsjahres zu ändern.

**4.1.8** – Die von medondo ausgewiesenen Preise sind Nettobeträge. Die Umsatzsteuer wird in der jeweiligen gesetzlichen Höhe in der Rechnung gesondert ausgewiesen, soweit diese anfällt.

## **4.2 – Nutzungsabhängige Vergütung**

**4.2.1** – Wenn gemäß Ziffer 4.1.3 eine vom Kunden an medondo zu zahlende, nutzungsabhängige Lizenzgebühr vereinbart ist, errechnet sich diese nach der individuell vereinbarten Bezugsgröße, beispielsweise nach der insgesamt bestellten Anzahl der Arbeitsplätze, der Anzahl der Behandler oder der Praxisgröße.

**4.2.2** – Jede Nutzung der Software, die über die vertraglichen Vereinbarungen hinausgeht, ist medondo im Voraus schriftlich anzuzeigen. Sie bedarf eines gesonderten Vertrages mit medondo über den zusätzlichen Nutzungsumfang (Zukauf). Der Zukauf erfolgt auf der Grundlage der zum Zeitpunkt des Zukaufs jeweils gültigen Preisliste von medondo.

## **4.3 – Abrechnung und Fälligkeit**

**4.3.1** – Vorbehaltlich abweichender Vereinbarung erstellt medondo für jedes Kalenderquartal zu Quartalsbeginn eine Abrechnung, die mit Zugang fällig wird und spätestens zwei Wochen nach Zugang zu bezahlen ist. Nach Ablauf der vorgenannten Zahlungsfrist ist der Kunde zur Zahlung von Verzugszinsen in

gesetzlicher Höhe verpflichtet. Weitergehende gesetzliche Ansprüche von medondo wegen Verzuges bleiben unberührt.

**4.3.2** – Dem Kunden stehen Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte nur insoweit zu, als sein Anspruch rechtskräftig festgestellt oder unbestritten ist. Diese Einschränkung gilt nicht für Gegenforderungen des Kunden aufgrund von Mängeln, die sich aus demselben Vertragsverhältnis ergeben wie die Rechnungsforderungen von medondo.

**4.3.3** – Einwendungen gegen die Abrechnung der von medondo erbrachten Vertragsleistungen hat der Kunde innerhalb einer Frist von acht Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich bei der auf der Rechnung angegebenen Stelle zu erheben. Nach Ablauf der vorgenannten Frist gilt die Abrechnung als vom Kunden genehmigt.

#### **4.4 – Nachprüfungsrecht von medondo**

**4.4.1** – medondo darf bei begründetem Anlass jederzeit, im Übrigen einmal jährlich beim Kunden im Wege der Remote-Vermessung oder durch einen fachkundigen Dritten eine Überprüfung durchführen, ob – im Fall einer vereinbarten nutzungsabhängigen Vergütung gemäß Ziffer 4.2 – der vereinbarte Nutzungsumfang überschritten wird. Die Überprüfung ist (außer in begründeten Eilfällen) mit einer Frist von zwei Wochen in Textform anzukündigen. medondo gewährleistet, dass hierbei auf keinerlei sonstige Daten des Kunden zugegriffen wird.

**4.4.2** – Die Kosten der Prüfung trägt medondo. Sollten sich Abweichungen von mehr als fünf Prozent zum Nachteil von medondo ergeben, so trägt der Kunde die Kosten der Prüfung. Diese hat er innerhalb von zwei Wochen an medondo zu erstatten. Vom Kunden zu Unrecht nicht abgerechnete Lizenzgebühren werden in Höhe der zu diesem Zeitpunkt geltenden Preisliste von medondo sofort zur Zahlung fällig und sind ab dem Zeitpunkt, zu dem sie bei ordnungsgemäßer Abrechnung fällig geworden wären, in gesetzlicher Höhe zu verzinsen.

#### **5. Haftung**

**5.1** – Soweit nicht abweichend vereinbart, haftet medondo dem Kunden nur dann auf Schadensersatz, wenn und soweit der Schaden auf Vorsatz und grober Fahrlässigkeit von medondo, ihrer gesetzlichen Vertreter, Angestellten oder sonstiger Erfüllungsgehilfen oder auf einer schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten beruht. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Vertragszwecks erforderlich ist und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Beruht die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten lediglich auf einfacher Fahrlässigkeit, so ist die Haftung von medondo auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden beschränkt.

**5.2 – Die Haftung wegen schuldhafter Verletzung des Körpers, des Lebens und der Gesundheit sowie die aufgrund zwingender Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.**

**5.3 – Soweit vorstehend nicht abweichend geregelt, ist die Haftung von medondo ausgeschlossen.**

**5.4 – Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten entsprechend, wenn der Kunde anstelle eines Anspruchs auf Schadensersatz statt der Leistung einen Anspruch auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen geltend macht.**

**5.5 – Der Kunde ist für die Einhaltung aller geltenden rechtlichen Vorschriften des Landes, in dem die Vertragsleistungen genutzt werden, selbst verantwortlich. medondo kann verpflichtet sein, die Nutzung der Vertragsleistungen in Staaten oder durch Personen, die einem Exportverbot der Europäischen Union, eines Staates des europäischen Wirtschaftsraumes, den USA oder dem Vereinigten Königreich unterliegen (Embargo-Staat), einzuschränken, zeitlich auszusetzen oder zu beenden.**

## **6. Vertragsdauer und Kündigung**

**6.1 – Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann von jeder Partei mit einer Frist von sechs (6) Wochen zum Ende jedes Kalenderquartals gekündigt werden, frühestens jedoch zum Ende des ersten Kalenderjahres nach Vertragsschluss.**

**6.2 – Unberührt bleibt das Recht jeder Vertragspartei, den Vertrag aus wichtigem Grunde fristlos zu kündigen. Zur fristlosen Kündigung ist medondo insbesondere berechtigt, wenn der Kunde fällige Zahlungen trotz Mahnung und Nachfristsetzung nicht leistet oder vertragliche Nutzungsbeschränkungen der Vertragsleistungen verletzt.**

**6.3 – Die Kündigung bedarf der Schriftform.**

**6.4 – Im Falle einer Kündigung hat der Kunde die Nutzung der Software aufzugeben und etwaige installierte Kopien der Software von seinen Rechnern zu entfernen sowie medondo gegebenenfalls erstellte Sicherungskopien nach dessen Wahl unverzüglich zurückzugeben oder diese zu zerstören.**

**6.5 – Für etwaige zusätzliche Leistungen von medondo im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung, wie einem Export von Daten des Kunden, gelten die Pflege- und Supportleistungen unter lit. B. Ziffer 3, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde.**

## **7. Datenschutz**

**7.1** – medondo verarbeitet die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Daten des Kunden unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Vorschriften. medondo darf den Kunden als Referenzkunden benennen.

**7.2** – Die Vertragspartner beachten die datenschutzrechtlichen Vorschriften. Jeder Vertragspartner verpflichtet die auf seiner Seite tätigen Personen schriftlich zur Beachtung des Datenschutzes und zur Wahrung der Vertraulichkeit und weist dies dem Vertragspartner auf Anforderung nach.

**7.3** – Soweit medondo personenbezogene Daten des Kunden verarbeitet, wird medondo im Auftrag des Kunden als Auftragsverarbeiter im Sinne des Art. 28 DSGVO tätig. Er wird die personenbezogenen Daten daher nur im Rahmen dieses Vertrages oder anderer schriftlicher Weisungen des Kunden und gemäß den datenschutzrechtlichen Bestimmungen nutzen. Die Vertragspartner sind verpflichtet, eine Art. 28 DSGVO entsprechende Vereinbarung über eine Auftragsverarbeitung abzuschließen, die von medondo zur Verfügung gestellt wird.

## **8. Geheimhaltung**

**8.1** – Die Parteien vereinbaren, über vertrauliche Informationen Stillschweigen zu wahren. Diese Verpflichtung besteht auch nach Beendigung des Vertrags fort.

**8.2** – Von dieser Verpflichtung ausgenommen sind nur solche vertraulichen Informationen,

**a)** die dem Empfänger bei Abschluss des Vertrags nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden;

**b)** die bei Abschluss des Vertrags öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung dieses Vertrags beruht;

**c)** die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichtes oder einer Behörde offen gelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich, wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.

**8.3** – Die Parteien werden nur solchen Personen Zugang zu vertraulichen Informationen gewähren, die dem Berufsgeheimnis unterliegen oder denen zuvor den Geheimhaltungsverpflichtungen dieses Vertrags entsprechende Verpflichtungen auferlegt worden sind. Des Weiteren werden die Parteien nur denjenigen Mitarbeitern die vertraulichen Informationen offenlegen, die diese für die Durchführung dieses Vertrags kennen müssen, und diese Mitarbeiter auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden in arbeitsrechtlich zulässigem Umfang zur Geheimhaltung verpflichten.

## **9. Rechtswahl und Gerichtsstand**

**9.1** – Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

**9.2** – Sofern es sich bei dem Kunden um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag der Sitz von medondo. Für Klagen des Kunden gilt dieser Gerichtsstand ausschließlich. medondo ist jedoch auch berechtigt, Klage am Sitz des Kunden zu erheben.

## **B. BESONDERE BESTIMMUNGEN**

### **1. Softwareüberlassung**

#### **1.1 – Leistungsinhalt**

**1.1.1** – medondo stellt dem Kunden für die Dauer dieses Vertrages die Software in der jeweils aktuellen geeigneten Version über das Internet entgeltlich zur Verfügung. Zu diesem Zweck richtet medondo die Software auf einem Server ein, der über das Internet für den Kunden erreichbar ist.

**1.1.2** – Soweit dem Kunden lokal installierte Software(-komponenten) zur Verfügung gestellt werden, wird medondo diese dem Kunden entweder auf einem Datenträger (z. B. CD, DVD) zur Verfügung stellen und / oder online vom Server von medondo auf das Computersystem des Kunden übertragen.

**1.1.3** – Der jeweils aktuelle Funktionsumfang der Software ergibt sich aus ihrer aktuellen Leistungsbeschreibung auf dem Bestellformular sowie ergänzend auf der Internetseite von medondo unter <https://www.medondo.com>.

**1.1.4** – Für die Lizenzierung der Software und die Einräumung von einfachen Nutzungsrechten an der Software, etwaigen Weiterentwicklungen der Software und allen sonstigen dem Kunden von medondo überlassenen Leistungen und Unterlagen gemäß lit. A. Ziffer 3.1 gelten die nachfolgenden Lizenz- und Nutzungsbedingungen, soweit in dieser Vereinbarung oder dem Endbenutzer-Lizenzvertrag (EULA) für die beim Kunden lokal installierte Software nichts anderes vereinbart ist.

#### **1.2 – Einräumung von Nutzungsrechten**

**1.2.1** – Die Software einschließlich des Quellcodes und der dazugehörigen Dokumentation sowie sämtliche Änderungen und Weiterentwicklungen der Software sowie die bei deren Entwicklung entstandenen und in Dokumenten und auf

Datenträgern festgehaltenen Ideen, Algorithmen, Verfahren, Spezifikationen und Berichte, sowie Entwurfs-, Dokumentations- und Schulungsmaterial über die Anwendung und Pflege der Software sind rechtlich geschützt.

Urheberrechte, Patentrechte, Markenrechte, Know-how und alle sonstigen Schutzrechte an der Software, den vorbezeichneten weiteren Informationen und Daten sowie an sonstigen Gegenständen, die medondo dem Kunden im Rahmen der Vertragsanbahnung und -durchführung überlässt oder zugänglich macht, stehen im Verhältnis der Vertragspartner ausschließlich medondo zu. Soweit die Rechte Dritten zustehen, hat medondo entsprechende Verwertungsrechte.

Durch medondo zur Verfügung gestellte Bilddaten, Fotos oder Grafiken dürfen vom Kunden ausschließlich im Rahmen der betreffenden Software bestimmungsgemäß genutzt und in keiner Weise verändert werden. Insbesondere ist es untersagt, (Urheber-)Zeichen oder sonstige Kennzeichen von den Bildern zu entfernen oder die Bilder im Wege der Bildbearbeitung z.B. in Form von Retusche, Logointegration oder Farbfilter-Anwendungen zu verändern.

Im Falle der schuldhaften Missachtung dieser Vorgaben sind Sie verpflichtet, medondo sämtlichen Schaden zu ersetzen, der medondo hierdurch entsteht, und medondo von sämtlichen Ansprüchen Dritter, die aus diesem Grund gegenüber medondo geltend gemacht werden, auf erstes Anfordern vollumfänglich freizustellen, einschließlich der Kosten der Rechtewahrnehmung.

**1.2.2 – medondo räumt dem Kunden mit der vollständigen Zahlung der vereinbarten Vergütung das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht ein, die Software während der Dauer des zugrundeliegenden Vertrages im Rahmen der vereinbarten Vertragsleistungen bestimmungsgemäß zu nutzen. Vor vollständiger Bezahlung der vereinbarten Vergütung stehen sämtliche Datenträger sowie die übergebene Dokumentation unter Eigentumsvorbehalt.**

**1.2.3 – Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software oder den überlassenen Objektcode der Software außerhalb der gesetzlichen Grenzen der §§ 69d und 69e UrhG ganz oder teilweise zu vervielfältigen, zu verändern oder zu bearbeiten, zu übersetzen, zu disassemblieren, zu dekompileieren, zurückzuentwickeln oder anderweitig zu modifizieren oder abgeleitete Werke hiervon zu erstellen, in andere Codeformen rückzuübersetzen oder das in der Software enthaltene Know-How in sonstiger Weise mittels Beobachten, Untersuchen, Rückbauen oder Testen rückzuerschließen.**

**1.2.4 – Bei lokal installierter Software von medondo ist der Kunde nur berechtigt, eine für einen sicheren Betrieb erforderliche Sicherungskopie des ihm überlassenen Datenträgers zu erstellen. Der Kunde hat die erstellte Sicherungskopie vor dem Zugriff Unbefugter gesichert zu verwahren und darauf den Vermerk „Sicherungskopie“ sowie einen Urheberrechtsvermerk von medondo deutlich sichtbar anzubringen.**

**1.2.5** – Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software oder die gegebenenfalls erstellte Sicherungskopie Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Insbesondere ist es ihm nicht gestattet, die Software zu veräußern, zu verleihen, zu vermieten oder in sonstiger Weise unterzulizenzieren oder die Software öffentlich wiederzugeben oder zugänglich zu machen.

**1.2.6** – Merkmale der Software und der gegebenenfalls erstellten Sicherungskopie, die der Programmidentifizierung dienen, insbesondere Urhebervermerke, Seriennummern oder Marken, dürfen nicht entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht werden.

**1.2.7** – Verstößt der Kunde gegen eine der vorstehenden Bestimmungen, ist medondo zur außerordentlichen Kündigung der Nutzungsrechtsvereinbarung mit sofortiger Wirkung berechtigt. In diesem Fall werden sämtliche im Rahmen dieses Vertrags erteilten Nutzungsrechte sofort unwirksam und fallen automatisch an medondo zurück. Der Kunde hat die Nutzung der Software unverzüglich und vollständig einzustellen sowie die gegebenenfalls erstellte Sicherungskopie zu löschen oder medondo auszuhändigen.

### **1.3 – Schutzmaßnahmen**

Der Kunde ist verpflichtet, den unbefugten Zugriff Dritter auf die geschützte Software durch geeignete vertragliche, organisatorische und technische Vorkehrungen zu verhindern. Zu diesem Zwecke wird der Kunde, soweit erforderlich, auch seine Mitarbeiter zur Beachtung der Rechte von medondo verpflichtet.

### **1.4 Weiterentwicklungen der Software**

medondo ist berechtigt, die Software laufend weiterzuentwickeln und diese durch laufende Updates und Upgrades zu verbessern.

## **2. Hostingleistungen**

### **2.1 – Leistungsinhalt**

**2.1.1** – medondo überlässt dem Kunden einen definierten Speicherplatz auf einem Server zur Speicherung seiner Daten und Informationen („Hostingleistungen“). Der Kunde kann auf diesem Server Inhalte gemäß den technischen Spezifikationen, die auf der Internetseite von medondo unter <https://www.medondo.com> abrufbar sind, ablegen.

**2.1.2** – medondo verwendet bei der Erbringung der Hostingleistungen angemessene Sicherheitstechnologien. Als Datenverarbeiter ergreift medondo gemäß anwendbarem Datenschutzrecht technische und organisatorische Maßnahmen für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Hostingleistungen, wie in der gesondert abzuschließenden Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung personenbezogener Daten geregelt, und erhält diese aufrecht.

## **2.2 – Mitwirkungspflichten des Kunden**

Der Kunde ist verpflichtet, bei der Erbringung des Hostingleistungen durch medondo im erforderlichen Umfang unentgeltlich mitzuwirken, indem er insbesondere über Infrastruktur- und Telekommunikationseinrichtungen zum Zugriff auf die Hostingleistungen verfügt. medondo weist darauf hin, dass die Erbringung der Mitwirkungsleistungen Voraussetzung für die ordnungsgemäße Leistung von medondo ist. Der Kunde trägt Nachteile und Mehrkosten aus der Verletzung seiner Mitwirkungspflichten.

## **2.3 – Nutzungsbeschränkungen**

**2.3.1 –** Der Kunde ist nicht berechtigt, die Hostingleistungen ohne vorherige schriftliche Zustimmung von medondo einem Dritten teilweise oder vollständig, entgeltlich oder unentgeltlich zur Nutzung zu überlassen.

**2.3.2 –** Der Kunde wird für den Zugriff auf die Nutzung der Hostingleistungen eine Nutzerkennung und ein Passwort generieren, die zur weiteren Nutzung der Hostingleistungen erforderlich sind. Der Kunde ist verpflichtet, Nutzerkennung und Passwort geheim zu halten und Dritten gegenüber nicht zugänglich zu machen. Der Kunde wird medondo unverzüglich informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten die Nutzerkennung und das Passwort bekannt sind.

**2.3.3 –** Die Vertragsleistungen dürfen nur im Rahmen der geltenden gesetzlichen Vorschriften verwendet werden. Maßgebend sind die gesetzlichen Vorschriften des Heimatstaates des Kunden und von medondo. Der Kunde verpflichtet sich, im Rahmen der Hostingleistungen keine Daten oder Informationen zu speichern, deren Bereitstellung, Veröffentlichung oder Nutzung geltende Gesetze, behördliche Auflagen oder Rechte Dritter verletzen würden.

## **2.4 – Daten des Kunden**

**2.4.1 –** Der Kunde ist für die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der Vertragsleistungen erforderlichen Daten und Informationen selbst verantwortlich. Der Kunde erhebt, aktualisiert und bearbeitet alle in den von ihm eingegebenen Daten und Informationen enthaltenen personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit dem jeweils anwendbaren Datenschutzrecht.

**2.4.2 –** Der Kunde ist verpflichtet, seine Daten und Informationen vor der Eingabe bzw. dem Upload auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten zu prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einzusetzen.

**2.4.3 –** Während der Dauer des Vertrags hat der Kunde jederzeit die Möglichkeit, auf seine Daten zuzugreifen, diese zu entnehmen und in einem Standardformat zu

exportieren. Abruf und Export können technischen Beschränkungen und Voraussetzungen nach Maßgabe der technischen Spezifikationen unterliegen. Nach Vertragsende löscht oder überschreibt medondo die auf den für die Hostingleistungen eingesetzten Servern verbliebenen Daten des Kunden. Eine Speicherung der Daten des Kunden durch medondo über das Vertragsende hinaus bedarf einer gesonderten Vereinbarung. Die aufbewahrten Daten unterliegen den vereinbarten Vertraulichkeitsregeln.

**2.4.4 –** Es obliegt dem Kunden, ausreichende Sicherungskopien seiner Daten und Informationen vorzuhalten. Eine regelmäßige automatische Sicherung der gespeicherten Daten des Kunden und eine Aufbewahrung der Sicherungskopien durch medondo bedarf einer gesonderten Vereinbarung.

**2.4.5 –** Der Kunde gewährt medondo, ihren verbundenen Unternehmen und ihren Beauftragten das nicht-ausschließliche Recht, die Daten und Informationen des Kunden ausschließlich und soweit erforderlich (i) zum Zweck der Erbringung der Vertragsleistungen (einschließlich der Erstellung von Sicherungskopien) und der dazugehörigen Supportleistungen, sowie (ii) zur Überprüfung der Einhaltung der vertraglichen Verpflichtungen des Kunden zu verwenden.

## **2.5 – Wartung und Unterbrechungen der Verfügbarkeit**

**2.5.1 –** Zur Optimierung und Leistungssteigerung der für die Erbringung der Dienste bereitgestellten Systeme sieht medondo Wartungsfenster vor, die grundsätzlich außerhalb der üblichen Geschäftszeiten in Anspruch genommen werden, sofern sie erforderlich sind. Während dieser Wartungszeiten darf medondo ihre technischen Einrichtungen im Notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb nehmen. Der Kunde wird über die Durchführung einer Wartung außerhalb des genannten Wartungsfensters frühzeitig per E-Mail informiert. Die Verfügbarkeit der jeweils vereinbarten Vertragsleistungen wird individuell vereinbart und ergibt sich aus der aktuellen Leistungsbeschreibung auf dem Bestellformular sowie ergänzend aus den Angaben auf der Internetseite von medondo unter <https://www.medondo.com>.

**2.5.2 –** medondo ist berechtigt, die Anbindung der gespeicherten Daten zum Internet vorübergehend zu unterbrechen (Sperrung der Systeme), wenn der begründete Verdacht besteht, dass die gespeicherten Daten rechtswidrig sind und/oder Rechte Dritter verletzen. Ein begründeter Verdacht für eine Rechtswidrigkeit und/oder eine Rechtsverletzung liegt insbesondere dann vor, wenn Gerichte, Behörden und/oder sonstige Dritte medondo davon in Kenntnis setzen. medondo hat den Kunden von der Sperre und dem Grund hierfür unverzüglich zu verständigen. Die Sperre ist aufzuheben, sobald der Verdacht entkräftet ist.

## **2.6 – Mängelhaftung hinsichtlich der Hostingleistungen**

**2.6.1 – medondo gewährleistet, dass die Hostingleistungen während der Dauer des Vertrags die vereinbarten Spezifikationen erfüllt und sie bei vertragsgemäßer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzen. medondo beseitigt Sach- und Rechtsmängel der Hostingleistungen.**

**2.6.2 – medondo beseitigt Mängel an den Hostingleistungen dadurch, dass medondo dem Kunden nach ihrer Wahl einen neuen, mangelfreien Stand der Hostingleistungen zur Verfügung stellt oder den Mangel beseitigt. Die Mangelbeseitigung kann auch darin bestehen, dass medondo dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Bei Rechtsmängeln wird medondo nach eigener Wahl dem Kunden entweder (i) das Recht verschaffen, die Hostingleistungen vereinbarungsgemäß zu nutzen, oder (ii) die Hostingleistungen ersetzen oder so ändern, dass der Rechtsmangel beseitigt ist, der vertragsgemäße Gebrauch des Kunden dadurch aber nicht unzumutbar beeinträchtigt wird, oder (iii) den Vertrag insoweit kündigen und dem Kunden vorausbezahlte Vergütung für die nach dem Kündigungsdatum verbleibende Laufzeit erstatten.**

**2.6.3 – Hat medondo einen vom Kunden angezeigten Mangel auch nach Ablauf einer vom Kunden schriftlich gesetzten angemessenen Nachfrist nicht beseitigt, und ist die vertragliche Eignung der Hostingleistungen dadurch mehr als nur unerheblich gemindert, hat der Kunde das Recht zur Kündigung, die schriftlich zu erfolgen hat. Ist die vertragliche Eignung der Hostingleistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch mehr als nur unerheblich gemindert, hat der Kunde ferner das Recht, die Vergütung angemessen zu mindern. Die verschuldensunabhängige Haftung für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel ist ausgeschlossen.**

**2.6.4 – Der Kunde ist verpflichtet, jegliche Pflichtverletzungen von medondo unverzüglich in Textform unter genauer Beschreibung des Grundes zu rügen.**

**2.6.5 – Schadensersatzansprüche gegen medondo sind unabhängig vom Rechtsgrund ausgeschlossen, es sei denn, medondo, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen haben vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt. Für leichte Fahrlässigkeit haftet medondo nur, wenn eine der vertragswesentlichen Pflichten durch medondo, ihre gesetzlichen Vertreter oder leitende Angestellte oder Erfüllungsgehilfen verletzt wurde. medondo haftet dabei nur für vorhersehbare Schäden, mit deren Entstehung typischerweise gerechnet werden muss. Vertragswesentliche Pflichten sind solche Pflichten, die die Grundlage des Vertrags bilden, die entscheidend für den Abschluss des Vertrags waren und auf deren Erfüllung der Kunde vertrauen darf. Für den Verlust von Daten haftet medondo insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und dadurch sicherzustellen, dass verloren gegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können. medondo haftet unbeschränkt für vorsätzlich oder fahrlässig verursachte Schäden**

aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit durch medondo, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen.

### **3. Support-/Pflegeleistungen**

#### **3.1 – Leistungsinhalt**

**3.1.1 –** Die Pflege- und Supportleistungen sind untrennbarer Bestandteil der Vertragsleistungen und können nur mit den Vertragsleistungen beendet werden.

**3.1.2 –** medondo erbringt die nachfolgenden Pflege- und Supportleistungen (nachfolgend gemeinsam "Supportleistungen"):

- a)** Vorhalten einer Hotline
- b)** Fehlerbeseitigung an der überlassenen Software
- c)** Weiterentwicklung der Software

#### **3.2 – Hotline**

medondo unterstützt und berät den Kunden hinsichtlich der Softwareanwendung oder Fehlerbehebung telefonisch oder auf sonstigem Wege der Fernkommunikation. Die Hotline steht dem Kunden in den vereinbarten Supportzeiten, in der Regel von Montag bis Freitag (unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz von medondo) zu üblichen Geschäftszeiten zur Verfügung. In diesem Zeitfenster wird medondo auch per E-Mail unter der vereinbarten Supportadresse eingehende Anfragen des Kunden unter Angabe seiner Kundennummer in angemessener Bearbeitungszeit beantworten. Für jede Anfrage des Kunden vergibt medondo eine Bearbeitungsnummer ("Ticket").

**3.3.2 –** Ordnungsgemäß gemeldete Fehler an der Software werden durch medondo nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden in folgende Kategorien unterteilt:

- a)** Kategorie 1 (sehr hohe Priorität): Störung, die einen Ausfall des gesamten Systems oder wesentlicher Teile desselben verursacht, sodass eine Nutzung desselben vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die Beeinträchtigung des Betriebsablaufes ist derart wesentlich, dass eine sofortige Abhilfe unerlässlich ist.
- b)** Kategorie 2 (höhere Priorität): Störung, welche die Systemnutzung derart beeinträchtigt, dass eine sinnvolle Systemnutzung nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist. Mehrere parallel auftretende Mängel der Kategorie 2 können einen Mangel der Kategorie 1 begründen.
- c)** Kategorie 3 (normale Priorität): Sonstige Störungen, welche die Systemnutzung nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen. Mehrere parallel auftretende Mängel der Kategorie 3 können einen Mangel der Kategorie 2 oder der Kategorie 1 begründen.

**3.3.3** – In den Servicezeiten gemäß lit. B. Ziffer 3.4 wird medondo auf die Meldung eines Fehlers durch den Kunden innerhalb der folgenden Fristen reagieren („Reaktionsfrist“):

- a)** Bei Fehlern der Kategorie 1: Innerhalb von zwei Stunden nach Erhalt der Meldung,
- b)** Bei Fehlern der Kategorie 2: Innerhalb von vier Stunden nach Erhalt der Meldung,
- c)** Bei Fehlern der Kategorie 3: Innerhalb eines Werktages nach Erhalt der Meldung.

**3.3.6** – medondo wird auf Wunsch des Kunden und auf der Basis eines gesonderten Auftrags sonstige Fehlerbehebungs- und Anpassungsleistungen („Zusatzleistungen“) ausführen, insbesondere:

- Veränderungen an der Software, die nicht Gegenstand der Supportleistungen sind, insbesondere Anpassung an neue Produkte und Services sowie an geänderte Betriebsabläufe des Kunden;
- Anpassung der Software an eine geänderte Hardware und/oder Software-Umgebung des Kunden, einschließlich neuer Programmversionen (z.B. neue Releases, Updates/Upgrades) von im System verwendeter Drittsoftware;
- Beseitigung von Fehlfunktionen, die aufgrund unsachgemäßer Bedienung der Software durch den Kunden, durch höhere Gewalt, Eingriffe Dritter oder durch sonstige nicht von medondo verursachten Einwirkungen entstanden sind;
- Sonstige Anpassungen, Ergänzungen und Erweiterungen der Software nach Anforderung des Kunden;
- Beratungsleistungen.

**3.3.7** – medondo ist berechtigt, die Supportleistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen, sofern dies für den Kunden keinen Nachteil darstellt, insbesondere den zeitlichen Rahmen einer Erbringung der entsprechenden Supportleistung vor Ort nicht überschreitet, keine Risiken für die IT-Sicherheit bestehen und die technischen Voraussetzungen beim Kunden gegeben sind.

### **3.4 – Servicezeiten**

**3.4.1** – medondo wird die vorgenannten Leistungen innerhalb der individuell vereinbarten oder wie auf der Internetseite von medondo <https://www.medondo.com> veröffentlichten Servicezeiten erbringen.

**3.4.2** – Die nach lit. B. Ziffer 3.3 geltenden Reaktionszeiten laufen nicht außerhalb der Servicezeiten.

**3.4.3** – Duldet die Erbringung einer Supportleistung objektiv keinen Aufschub, wird medondo diese auf Wunsch des Kunden auch außerhalb der Servicezeiten („erweiterte Servicezeiten“) erbringen. medondo ist berechtigt, für die auf die erweiterten Servicezeiten entfallenden Leistungen einen Vergütungszuschlag zu berechnen. Der Zuschlag ergibt sich aus der jeweils gültigen Preisliste von medondo, die auch auf der Internetseite von medondo unter

<https://www.medondo.com> abrufbar ist. Von den Zuschlägen ausgenommen sind Leistungen, deren Veranlassung medondo zu vertreten hat.

### **3.5 – Mitwirkungspflichten des Kunden**

**3.5.1** – Die Meldung von Mängeln der Software hat grundsätzlich schriftlich zu erfolgen. Eine mündliche Meldung ist zulässig, wenn der Kunde die schriftliche Meldung spätestens innerhalb zweier Werktage nachholt. Die Meldung hat den Mangel (insbesondere Bedingungen, unter denen er auftritt, Symptome und Auswirkungen des Mangels) präzise zu beschreiben und einen Vorschlag zur Einstufung des Mangels in eine Kategorie gemäß lit. B. Ziffer 3.3.2 dieser AGB zu enthalten.

**3.5.2** – Der Kunde wird medondo vor Ort zu seinen regelmäßigen Geschäftszeiten und im notwendigen Umfang Zutritt zu den eigenen Räumlichkeiten und Zugriff auf die für die Leistungserbringung erforderliche Hard- und Software gewähren sowie die erforderlichen technischen Einrichtungen bereitstellen. Soweit es die Dringlichkeit der jeweiligen Supportleistung erfordert, wird der Zutritt auch außerhalb der regelmäßigen Geschäftszeiten des Kunden gewährt. medondo hat darauf zu achten, dass der Betrieb des Kunden durch seine Tätigkeit vor Ort so wenig wie möglich gestört wird.

**3.5.3** – Der Kunde wird einen qualifizierten Mitarbeiter benennen, der als Ansprechpartner für medondo bereitsteht und befugt ist, die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungen zu treffen.

### **3.6 – Weiterentwicklung der Software**

**3.6.1** – medondo stellt sicher, dass die Software jeweils an den neuesten Stand der Technik angepasst und ein einheitlicher Release-Stand im System gewährleistet wird. Die Dokumentation wird an die jeweils aktuelle Programmversion angepasst.

**3.6.2** – Die weiterentwickelte Version der Software wird von medondo automatisiert in das System des Kunden eingespielt und vom Kunden auf etwaige Mängel hin überprüft. Sollte der Kunde Mängel feststellen, wird er dies medondo nach Maßgabe von lit. B. Ziffer 3.5 dieser AGB unverzüglich schriftlich mitteilen. Bei lokal installierter Software kann der Kunde der automatisierten Einspielung von weiterentwickelten Programmversionen jeweils mit vier Wochen Vorlauf in Textform widersprechen. Der Kunde ist in diesem Fall nicht mehr berechtigt, von medondo die Beseitigung von Mängeln der Software zu verlangen, deren Beseitigung die betreffenden weiterentwickelten Programmversionen dienen.-

**3.6.3** – Neue Programmversionen müssen zu den vorherigen Versionen der Software abwärtskompatibel sein, auch zu vorhandenen Schnittstellen der Software mit anderer Software.

**3.7 – Gegenstand der nach diesem Vertrag geschuldeten Supportleistungen ist die jeweils aktuelle Programmversion.**

### **3.8 – Vergütung von Zusatzleistungen**

**3.8.1 –** Für die gemäß lit. B. Ziffer 3.6 zu erbringenden Zusatzleistungen wird eine gesonderte Vergütung fällig, die sich nach der jeweils gültigen Preisliste von medondo bestimmt, die auch auf der Internetseite von medondo unter <https://www.medondo.com> abrufbar ist. Die Vergütung wird für den jeweiligen Abrechnungszeitraum jeweils 14 Tage nach Erhalt einer ordnungsgemäßen und prüffähigen Rechnung fällig. Die Parteien sind frei, für diese Leistungen ein anderes Vergütungsmodell zu vereinbaren.

**3.8.2 –** medondo wird die erbrachten Zusatzleistungen regelmäßig abrechnen unter Angabe sämtlicher ausgeführter Tätigkeiten und getätigter Aufwendungen. Der Aufstellung sollen Nachweise für die Tätigkeiten und Aufwendungen beigelegt werden.

### **4. Erbringung von Zusatzleistungen durch Dritte**

Sofern Dritte im Auftrag des Kunden zusätzliche Leistungen im Zusammenhang mit den Vertragsleistungen erbringen, richten sich die Rechte und Pflichten des Kunden allein nach seinem Vertragsverhältnis mit diesem Dritten. medondo ist insoweit für das Handeln des Dritten nicht verantwortlich.