

Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Nutzung der Software Rehasportkalender

der es.te services GmbH, Gartenfelder Straße 29-37, 13599 Berlin (nachfolgend „es.te“).

1. Geltungsbereich

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche auf das Computerprogramm „Rehasportkalender“ bezogenen Willenserklärungen, Verträge und rechtsgeschäftlichen oder rechtsgeschäftsähnlichen Handlungen der es.te mit ihren Kunden (nachfolgend „Kunde“). Von diesen Bedingungen abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Gegenbestätigungen des Kunden unter Hinweis auf seine eigenen Geschäfts- und/oder Einkaufsbedingungen wird ausdrücklich widersprochen; diese werden nicht Bestandteil von Vereinbarungen, es sei denn, die Bedingungen werden durch die es.te schriftlich bestätigt.
- 1.2. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ab erstmaliger Einbeziehung auch für alle künftigen Rechtsgeschäfte der Parteien hinsichtlich des Computerprogramms „Rehasportkalender“. Spätere Änderungen können nach Maßgabe von Ziffer 15 erfolgen.

2. Allgemeines

- 2.1 Vertragsgegenstand ist die Einräumung einer Nutzungsmöglichkeit für das Computerprogramm „Rehasportkalender“ (nachfolgend „Software“) durch den Kunden über einen Internetzugang im Rahmen eines Application Service Providing (ASP). Der Kunde darf die Software für eigene Zwecke nutzen, seine Daten verarbeiten und speichern.
- 2.2 Sofern der Kunde über mehrere geographisch getrennte Standorte verfügt, von welchen aus die Software genutzt werden soll, wird dennoch nur ein einheitliches Vertragsverhältnis begründet.
- 2.3 Die Software, die für die den ASP-Betrieb erforderliche Rechnerleistung sowie der notwendige Speicherplatz für Daten werden von der es.te bereitgehalten. Die dem Kunden zugewiesenen Systembereiche sind gegen den Zugriff Dritter geschützt.
- 2.4 Der Zugang des Kunden zum Internet ist nicht Gegenstand des Vertragsverhältnisses mit der es.te. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Funktionsfähigkeit seines Internet-Zugangs einschließlich der Übertragungswege sowie seines eigenen Computersystems. Um die Sicherheit des Übertragungsweges zu gewährleisten ist von Seiten der es.te eine SSL-Verschlüsselung eingerichtet.
- 2.5 Die es.te übermittelt dem Kunden die für die Softwarenutzung erforderlichen Zugangsdaten zur Identifikation und Authentifikation. Dem Kunden ist es nicht gestattet, die Zugangsdaten Dritten zu überlassen.
- 2.6 Die Anzahl der Personen, die die Zugangsdaten an dem betreffenden Standort verwenden dürfen und damit Zugriff auf die Software nehmen, ist seitens der es.te nicht begrenzt.

3. Weiterentwicklungen der Software

- 3.1 Die es.te ist berechtigt und beabsichtigt, den Inhalt der ASP-Leistungen, insbesondere der Software, zu verändern und anzupassen, insbesondere die Software funktional und technologisch weiterzuentwickeln. Solche Weiterentwicklungen werden durch Updates und Upgrades in die Software eingepflegt.
- 3.2 Die Software wird zu jeder Zeit nur in einer Version vorgehalten; alle Kunden nutzen dieselbe Software. Wenn und insoweit die es.te daher Updates oder Upgrades einpflegt, wirken sich diese für alle Kunden unmittelbar aus. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass die Software in einer bestimmten Version verfügbar bleibt. Die es.te wird jedoch die Software nur insoweit weiterentwickeln, als dies im Interesse aller Kunden ist. Anpassungen der Software für einzelne Kunden sind nicht möglich. Der Kunde hat jedoch die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge zu unterbreiten.

- 3.3 Wenn und soweit es sich bei den betreffenden Updates oder Upgrades um Weiterentwicklungen handelt, die sich auf Funktionalitäten der Software auswirken, wird die es.te den Kunden spätestens eine Woche vor der Änderung in Kenntnis setzen. In diesem Fall steht dem Kunden ein Sonderkündigungsrecht mit einer Frist bis zum Änderungstermin zu. Auf das Sonderkündigungsrecht wird in der Ankündigung des Updates oder Upgrades hingewiesen.
- 3.4 Planmäßige Updates und Upgrades werden in aller Regel außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (werktags zwischen 9:00 Uhr und 18:00 Uhr), insbesondere am Wochenende, in die Software eingepflegt. Mit dem Vorgang des Einpflegens ist eine vorübergehende Nichterreichbarkeit der Software verbunden. Sollten im Einzelfall längere Ausfallzeiten entstehen, wird die es.te den Kunden im Voraus unterrichten.

4. Support, Wartung, Problembearbeitung

- 4.1 Die es.te führt an ihren Systemen zur Sicherheit des Betriebes, der Aufrechterhaltung der Dienste, der Interoperabilität der Dienste und des Datenschutzes regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Zu diesem Zwecke kann die es.te ihre Leistungen unter Berücksichtigung der Belange des Kunden vorübergehend einstellen oder beschränken, soweit objektive Gründe dies rechtfertigen. Die es.te wird die Wartungsarbeiten, soweit dies möglich ist, in nutzungsarmen Zeiten, insbesondere am Wochenende, durchführen. Sollten längere vorübergehende Leistungseinstellungen oder -beschränkungen erforderlich sein, wird die es.te den Kunden über Art, Ausmaß und Dauer der Beeinträchtigung zuvor unterrichten, soweit dies den Umständen nach objektiv möglich ist und die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen nicht verzögern würde.
- 4.2 Bei während des Regelbetriebs der Software auftretenden Funktionsproblemen gilt Folgendes:
- 4.2.1 Der Kunde hat die Möglichkeit, während der Geschäftszeiten der es.te (Montag bis Freitag, 09.00 Uhr - 18.00 Uhr, nicht jedoch an gesetzlichen Feiertagen) Fehlermeldungen zu übermitteln. Jegliche Anfrage für eine Problembearbeitung hat per eMail, Telefon oder Fax zu erfolgen.
- 4.2.2 Der Kunde macht in der Fehlermeldung die erforderlichen Angaben, die eine Zuordnung des Fehlers zu einer bestimmten Dringlichkeitskategorie (siehe Ziffer 4.2.3) ermöglichen. Mehraufwendungen der es.te, die aus unzutreffenden Angaben und einer darauf basierenden Zuordnung des Fehlers durch die es.te resultieren, kann die es.te dem Kunden gesondert in Rechnung stellen.
- 4.2.3 Es werden die folgenden Dringlichkeitsstufen für die Beantwortung von Fragen und die Problembearbeitung vereinbart:
- Dringlichkeitsstufe 1: Ausfall der gesamten Software und Ausfall zentraler Softwarefunktionen, die zur bestimmungsgemäßen Nutzung benötigt werden und deren fehlerfreier Ablauf aufgrund der betrieblichen Belange des Kunden unmittelbar erforderlich ist;
 - Dringlichkeitsstufe 2: Ausfall betriebswichtiger Funktionen, die zur bestimmungsgemäßen Nutzung der Software benötigt werden;
 - Dringlichkeitsstufe 3: Ausfall sonstiger ablaufrelevanter Funktionen der Software und Beantwortung von nicht problembezogenen Fragen.
- 4.2.4 Die es.te ordnet zunächst den gemeldeten Fehler und/oder die gestellte Frage einer bestimmten Dringlichkeitsstufe zu. Für die anschließende Bearbeitung der Fehlermeldung und/oder Fragen werden folgende Vorgehensweisen vereinbart:
- Dringlichkeitsstufe 1: Die es.te führt die Problembearbeitung mit allen ihr zur Verfügung stehenden Mitteln auch über die normale Arbeitszeit hinaus durch, um – wenn möglich – zumindest das Problem in eine niedrigere Dringlichkeitsstufe zu verschieben.
 - Dringlichkeitsstufe 2: Die es.te führt die Problembearbeitung mit allen ihr zur Verfügung stehenden Mitteln während der allgemeinen Geschäftszeiten durch, um – wenn möglich – zumindest das Problem in eine niedrigere Dringlichkeitsstufe zu verschieben.
 - Dringlichkeitsstufe 3: Die es.te führt die Problembearbeitung und/oder die Beantwortung der Frage nach Zweckmäßigkeit alsbald durch.

- 4.2.5 Sofern die es.te die Fehlermeldungen innerhalb der in Ziffer 4.2.1 bezeichneten Geschäftszeiten erhält, gelten die folgenden Reaktionszeiten:

<u>Dringlichkeitsstufe</u>	<u>Antwortzeit</u>
1	bis 36 Stunden
2	bis 72 Stunden
3	binnen 1 Woche

Wenn eine Fehlermeldung bei der es.te außerhalb der Geschäftszeiten eingeht, beginnen die vorgenannten Fristen jeweils um 09.00 Uhr des auf den Tag des Eingangs der Meldung folgenden Werktags zu laufen.

- 4.2.6 In Einzelfällen bedarf es zur Lösung eines Problems eines Updates und/oder Upgrades. Solche Updates/Upgrades werden von der es.te im Interesse der Kunden gegebenenfalls auch während der Geschäftszeiten eingepflegt, wodurch es zu einem vorübergehenden Ausfall des Zugriffs auf die Software kommen kann.
- 4.3 Soweit der Kunde inhaltliche und technische Unterstützungsleistungen der es.te in seinen Geschäftsräumen wünscht, hat der Kunde die es.te in Textform (z.B. Brief, Telefax, EMail) zu beauftragen. Entsprechende Leistungen der es.te sind vergütungspflichtig und werden gesondert (nach Angebot) in Rechnung gestellt.

5. Vergütung

- 5.1 Die es.te erhebt eine einmalige Gebühr für die Ersteinrichtung des Zugangs zu der Software. Diese Gebühr wird unmittelbar nach der Bestellung zur Zahlung fällig. Die es.te wird mit der Einrichtung des Zugangs des Kunden erst nach Eingang der entsprechenden Zahlung beginnen.
- 5.2 Zudem hat der Kunde ein Entgelt für die Nutzung der Software zu leisten. Das Entgelt wird nach Monatsabschnitten berechnet und ist am letzten Werktag eines jeden Monats fällig. Der Betrag ergibt sich aus der monatlichen Nutzungsgebühr plus der Entgelte für zusätzliche Mitarbeiter, für die mit der Software Termine verwaltet werden, soweit diese über die im Bestellformular in der monatlichen Nutzungsgebühr inkludierten Mitarbeiter hinausgehen.
- 5.3 Der Kunde wird die es.te ermächtigen, den Mietzins im Lastschriftinzugsverfahren einzuziehen, und für die erforderliche Deckung seines Bankkontos sorgen.
- 5.4 Alle Preise verstehen sich als Nettopreise zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

6. Vertragslaufzeit und Kündigungen

- 6.1 Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Es kann mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ende eines Kalender-Quartals ordentlich gekündigt werden. Die Kündigungserklärung muss der jeweiligen Vertragspartei spätestens am dritten Werktag des ersten Monats der Kündigungsfrist zugehen. Hiervon abweichende Vereinbarungen auf dem Bestellschein gehen jedoch vor.
- 6.2 Das Recht der Vertragsparteien zur Kündigung aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist bleibt unberührt. Die es.te kann insbesondere dann fristlos kündigen, wenn
- der Kunde für zwei aufeinander folgende Termine mit der Entrichtung der Nutzungsgebühr oder eines nicht unerheblichen Teils der Nutzungsgebühr in Verzug ist oder wenn er mehrfach die Nutzungsgebühr teilweise schuldig bleibt und der Rückstand die Höhe der Nutzungsgebühr für zwei Monate erreicht;
 - der Kunde seine vertraglichen Verpflichtungen hinsichtlich der auf seinem Computersystem installierten Software der Firma Citrix Systems GmbH verletzt (siehe Ziffer 9). Eine Abmahnung ist vor der außerordentlichen Kündigung nicht notwendig, da die es.te unmittelbar der Firma Citrix Systems GmbH haftbar ist.
 - der Kunde ungeachtet einer Abmahnung durch die es.te einen sonstig vertragswidrigen Gebrauch der Software fortsetzt, der die Rechte der es.te in erheblichem Maße verletzt,

insbesondere einem Dritten den ihm unbefugt ermöglichten Gebrauch der Software belässt.

6.3 Jede Kündigungserklärung bedarf der Schriftform.

7. Mitwirkungspflichten des Kunden

7.1 Bei der Umschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Störungen muss der Kunde die von der es.te erteilten Hinweise befolgen. Gegebenenfalls muss der Kunde Checklisten der es.te verwenden.

7.2 Der Kunde muss seine Störungsmeldungen und Fragen nach Kräften präzisieren. Er muss hierfür gegebenenfalls auf kompetente Mitarbeiter zurückgreifen.

7.3 Der Kunde setzt auf seinem eigenen Computer ein anerkanntes Virenschutzprogramm in jeweils aktueller Version ein. Zudem hat der Kunde Mitarbeiter- und Patientendaten (einschließlich Diagnose, Behandlungsmaßnahmen etc.) sowie Abrechnungsunterlagen auch in körperlicher Form zu führen und aufzubewahren

7.4 Der Kunde verhindert den unbefugten Zugriff Dritter auf die Software und verpflichtet auch seine Mitarbeiter zur Einhaltung dieser Pflicht.

8. Zugangssperrung

8.1 Der Kunde ist zur pünktlichen Zahlung der Nutzungsgebühren verpflichtet. Bei einem Zahlungsrückstand von mehr als 200,00 € und einer Verzögerung von über zwei Wochen ist die es.te zur Sperrung des Zugangs berechtigt. Der Vergütungsanspruch bleibt von einer solchen Zugangssperrung unberührt. Die erneute Freischaltung erfolgt unmittelbar nach der Begleichung der Rückstände.

8.2 Zudem kann die es.te generell als milderer Mittel den Zugang des Kunden sperren, wenn sie auch zur außerordentlichen Kündigung berechtigt wäre.

9. Nutzung des Rehasportkalender unter Citrix Presentation Server

9.1 Um Zugriff auf die Software zu erhalten und diese nutzen zu können, muss auf dem Computersystem des Kunden der passende Citrix Presentation Server Client der Citrix Systems GmbH installiert werden.

9.2 Erfolgen an einem PC-Arbeitsplatz keine Benutzereingaben, kann die es.te die Citrixsession für diesen Arbeitsplatz nach einer angemessenen Zeit beenden.

10. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der Server und der Datenwege bis zum Übergabepunkt in das Internet beträgt mindestens 98 % im Monatsmittel abzüglich der für die Wartungsarbeiten (siehe Ziffer 4.1) benötigten Zeiträume. Die es.te weist den Kunden darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der erbrachten Dienste entstehen können, die außerhalb des Einflussbereiches der es.te liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen Dritter, die nicht im Auftrag der es.te handeln, von der es.te nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets sowie höhere Gewalt. Gleichmaßen kann auch die von dem Kunden genutzte Hard- und Software oder technische Infrastruktur (z.B. DSL-Anschluss) Einfluss auf die Leistungen der es.te haben. Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität der von der es.te erbrachten Leistung haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der von der es.te erbrachten Leistung.

11. Mängelansprüche und Kündigungsrecht des Kunden

- 11.1 Mängel der Software werden von der es.te nach entsprechender Mitteilung des Mangels durch den Kunden innerhalb der in Ziffer 4.2 dieser Geschäftsbedingungen festgelegten Reaktionszeiten behoben. Gleiches gilt für sonstige Störungen der Möglichkeit zur Softwarenutzung. Für die Mängelansprüche gilt mietvertragliches Mängelrecht.
- 11.2 Der Kunde darf eine Entgeltminderung nicht durch Abzug vom vereinbarten Entgelt durchsetzen. Entsprechende Bereicherungs- oder Schadensersatzansprüche bleiben unberührt.
- 11.3 Das Kündigungsrecht des Kunden wegen Nichtgewährung des Gebrauchs nach § 543 Absatz 2 Satz 1 Nr. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs ist ausgeschlossen, sofern nicht die Herstellung des vertragsgemäßen Gebrauchs als fehlgeschlagen anzusehen ist.

12. Haftung

- 12.1 Für Schäden wegen Garantien haftet die es.te unbeschränkt. Gleiches gilt für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer schuldhaften Pflichtverletzung der es.te oder einer schuldhaften Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der es.te beruhen.
- 12.2 Im Übrigen haftet die es.te nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit auch ihrer gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten, sofern nicht eine Pflicht verletzt wird, deren Einhaltung für die Erreichung des Vertragszwecks von besonderer Bedeutung ist (Kardinalpflicht). Kardinalpflichten sind solche vertraglichen Pflichten, deren Erfüllung eine ordnungsgemäße Durchführung eines Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf, und deren Verletzung auf der anderen Seite die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet. Für das Verschulden sonstiger Erfüllungsgehilfen haftet die es.te nur im Umfang der Haftung für die Verletzung von Kardinalpflichten.
- 12.3 Bei Verletzung einer Kardinalpflicht haftet die es.te auch für leichte Fahrlässigkeit. Die Haftung ist jedoch auf solche Schäden begrenzt, mit deren Entstehung im Rahmen eines ASP-Vertrages typischerweise gerechnet werden muss.
- 12.4 Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenentsprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- 12.5 Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt (§ 14 ProdHG).
- 12.6 Die verschuldensunabhängige Haftung der es.te für bereits bei Vertragsabschluß vorhandene Fehler nach § 536 a Absatz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs wird ausdrücklich ausgeschlossen.

13. Zurückbehaltungsrecht und Aufrechnung

Der Kunde kann gegenüber Ansprüchen der es.te auf Zahlung der Einrichtungsgebühr sowie der Nutzungsgebühren nur mit unbestrittenen oder rechtskräftigen Forderungen aufrechnen. Diese Regelung gilt entsprechend für die Geltendmachung eines Leistungsverweigerungs- oder Zurückbehaltungsrechts durch den Auftraggeber.

14. Datenschutz

- 14.1 Der Kunde beauftragt die es.te mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten Dritter, die von dem Kunden erhoben werden. In Bezug auf diese Datenverarbeitung gelten die „Allgemeinen Bestimmungen zur Auftragsdatenverarbeitung“ der es.te.
- 14.2 Wenn und soweit anlässlich der Bestellung der Software und der Durchführung des Vertrages personenbezogene Daten des Kunden und/oder seiner gesetzlichen Vertreter und Mitarbeiter von der es.te verarbeitet werden, richtet sich die es.te nach den einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften, insbesondere dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie dem Teledienstedatenschutzgesetz (TDDSG).

15. Änderungen der Allgemeinen Nutzungs- und Geschäftsbedingungen

Die es.te behält es sich vor, diese allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit zu ändern. Die neuen allgemeinen Geschäftsbedingungen werden dem Kunden per eMail mitgeteilt. Sie gelten als vereinbart, wenn der Kunde ihrer Geltung nicht innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der eMail widerspricht. Der Widerspruch bedarf der Textform. Die es.te wird den Nutzer in der eMail auf die Widerspruchsmöglichkeit, die Frist und die Folgen der Untätigkeit des Kunden gesondert hinweisen.

16. Sonstige Vereinbarungen

- 16.1 Der Kunde darf seine Rechte aus diesem Vertrag nur dann abtreten, wenn zuvor die es.te der Abtretung schriftlich zugestimmt hat.
- 16.2 Der Vertrag enthält alle getroffenen Vereinbarungen. Weitere schriftliche oder mündliche Nebenabreden bestehen nicht.
- 16.3 Änderungen oder Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Abänderung oder Aufhebung dieser Schriftformklausel.
- 16.4 Die Rechtsunwirksamkeit einer Bestimmung berührt die Rechtswirksamkeit der anderen Vertragsteile nicht. Die Vertragsparteien verpflichten sich, eine unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die ihr im wirtschaftlichen Ergebnis am nächsten kommt und dem Vertragszweck am besten entspricht. Das gleiche gilt für eine Lücke im Vertrag.
- 16.5 Der Vertrag unterliegt ausschließlich deutschem Recht. Die Anwendung des UN-Kaufrechts (CISG) sowie die Geltung des deutschen Internationalen Privatrechts werden ausdrücklich ausgeschlossen.
- 16.6 Ausschließlicher Gerichtstand für alle Rechtstreitigkeiten, die sich unmittelbar oder mittelbar aus dem Vertragsverhältnis ergeben, ist Berlin, wenn der Kunde Kaufmann im Sinne des HGB, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Dies gilt auch im Rahmen eines Wechsel- und Scheckprozesses.