

Allgemeine Wartungsbedingungen

IB – Informatikberatung GmbH

Ausgabe 01/2025

1. Geltungsbereich

1.1. Die vorliegenden Allgemeinen Wartungsbedingungen (AWB) gelten ausschließlich für jene Rechtsgeschäfte, die zwischen der IB Informatikberatung GmbH (ArztIS) und dem Kunden bezüglich der Wartung von ArztIS-Software oder Hardware abgeschlossen werden. Wartungsgeschäfte erfolgen ausschließlich auf Basis der vorliegenden AWB.

1.2. Die AWB gelten zusätzlich zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) von ArztIS, insofern diese nicht mit den AWB in Widerspruch stehen.

1.3. Weiters gelten die nachfolgenden AWB für sämtliche künftigen Erweiterungen und Abänderungen der Leistungen und Wartungsleistungen, auch wenn im Rahmen der bestehenden Geschäftsbeziehungen nicht eigens auf die AWB Bezug genommen wird.

1.4. Die AWB gelten als Grundlage für alle Geschäfte zwischen ArztIS und dem Kunden, soweit nicht separate schriftliche Vereinbarungen vorliegen, die etwas Abweichendes vorsehen.

1.5. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden sind nicht Vertragsbestandteil und somit unwirksam.

1.6. Relevant ist die jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltende Fassung der AWB. Änderungen und Ergänzungen zur jeweils aktuellen Fassung gibt ArztIS dem Kunden per Email oder per Bildschirmdialog in der ArztIS-Software bekannt. Die Änderungen gelten als genehmigt, sofern der Kunde nicht binnen einem Monat ab Verständigung Widerspruch erhebt. Die jeweils aktuelle Fassung der AWB ist auf der Website von [ArztIS](http://arztis.at) (<http://arztis.at>) abruf- und downloadbar. Zusätzlich kann die AWB jederzeit bei ArztIS angefordert werden.

2. Vertragsabschluss

2.1. Die Angebote von ArztIS sind grundsätzlich unverbindlich/freibleibend/ohne Verpflichtung.

2.2. Der Vertragsabschluss über Wartungsleistungen erfolgt über die schriftliche Annahme des Angebotes durch den Kunden.

2.3. Vereinbarungen erlangen nur durch firmenmäßige Zeichnung Gültigkeit.

3. Vertragsgegenstand

3.1. Gegenstand des Wartungsvertrags sind die im Angebot sowie in den AWB beschriebenen Wartungsleistungen.

3.2. ArztIS behält sich das Recht, nach Maßgabe dieser AWB den Leistungsumfang anzupassen.

4. Entgelte, Rechnungslegung und Zahlungskonditionen

4.1. Die Vergütung für Wartungsleistungen erfolgt wiederkehrend und ist, sofern nicht anders vereinbart, jährlich im Voraus fällig. Die Höhe der Wartungsgebühr ergibt sich aus dem Umfang der jeweiligen ArztIS-Software (Modulzusammenstellung) und der Hardware. Bei Erweiterung des Leistungsumfanges um weitere ArztIS-Module oder Hardware, erhöht sich die jährliche Wartungsgebühr entsprechend.

4.2. Im Bezug auf die Rechnungslegung, Zahlungskonditionen und Zahlungsverzug gelten die AGB der ArztIS.

4.3. Des Weiteren ist ArztIS bei Zahlungsverzug von mehr als sieben Tagen von der Leistungspflicht befreit. ArztIS ist berechtigt eine Wartungssperre über den säumigen Kunden zu verhängen. Sollte der säumige Kunde trotz Mahnung und Setzung einer angemessenen Nachfrist in Verzug bleiben, kann ArztIS den Wartungsvertrag fristlos beenden.

4.4. Der Kunde kann gegen Ansprüche von ArztIS nur mit gerichtlich festgestellten oder von ArztIS schriftlich anerkannten Gegenforderungen aufrechnen.

IB INFORMATIKBERATUNG GMBH

KALVARIENBERGSTRASSE 76-78/3, A-8020 GRAZ
TEL 0810 820 210, FAX +43 (0)316 692563-73

<http://arztis.at>, IB@arztis.at

STAND 16.04.2018

SEITE 1/4

4.5. Die Wartungsgebühren sind wertgesichert und können einmal pro Jahr einer Anpassung entsprechend dem Verbraucherpreisindex (VPI – Fassung 2005 bzw. dessen amtlichen Nachfolger) unterzogen werden. Die Basis der Berechnung ist dabei die auf den Vertragsabschluss folgende für September veröffentlichte Indexzahl. Diese Ausgangsbasis gilt auch für Zusatzaufträge und sämtliche Erweiterungen. Darüberhinausgehende Preissteigerungen, zum Beispiel bei Erweiterungen von Leistungen oder aus regulatorischen oder technischen Gründen, bleiben vorbehalten.

4.6. Allfällige Anpassungen der Wartungsgebühren werden durch Rechnungslegung oder per Bildschirmdialog über die ArztlS-Software bzw. per Email bekannt gegeben und gelten ab Beginn des Monats, in dem die Anpassung der Wartungsgebühren aktiv wird oder ab dem von ArztlS angekündigtem Zeitpunkt. Bei einer über den VPI hinausgehenden Wertanpassung, hat der Kunde die Möglichkeit, innerhalb eines Monats ab Erhalt der Rechnung schriftlich oder per Email Widerspruch zu erheben. Bei Nichterfolgen des Widerspruchs, gilt die Preisanpassung als genehmigt. ArztlS behält sich das Recht, bei Widerspruch gegen eine solche Preisanpassung, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten zum Monatsletzten aufzulösen.

5. Vertragsänderungen

5.1. ArztlS hat das Recht, Änderungen dieser AWB und zumutbare Anpassungen des Wartungsumfanges vorzunehmen.

5.2. Der Kunde wird über Änderungen des Leistungsumfanges, wie Updates, schriftlich, per E-Mail oder per Bildschirmdialog in der ArztlS-Software informiert. Etwaige Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb eines Monats ab Zugang der Verständigung schriftlich Widerspruch erhebt. Der Kunde wird von ArztlS darüber informiert, dass etwaige Änderungen mangels rechtzeitigen Widerspruchs als genehmigt gelten. Im Falle eines Widerspruchs gegen eine derartige Vertragsänderung behält sich ArztlS das Recht, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten zum Monatsletzten zu kündigen. Durch Annahme der AWB, bestätigt der Kunde, dass Vertragserklärungen ausschließlich von Befugten abgegeben werden und Erklärungen an uns im Bildschirmdialog im Namen des Lizenznehmers abgegeben werden.

6. Wartungsleistungen

6.1. Im Sinne einer Verbesserung vorhandener und einer Entwicklung zusätzlicher Funktionen wird die ArztlS-Software laufend weiterentwickelt. Die

Weiterentwicklungen erfolgen basierend auf neuer Systemsoftware, Entwicklungsmöglichkeiten sowie Anregungen und Wünschen der Praxis. Etwaige Neuerungen werden realisiert, wenn dies nach Ansicht von ArztlS für eine breite Anwenderzahl vorteilhaft ist und liegen ausschließlich im Ermessen von ArztlS.

6.2. Umfang der Wartungsleistungen:

a) Die ArztlS-Software wird stets in betriebsbereitem Zustand gehalten bzw. wieder in diesen versetzt, insofern keine unerlaubten Eingriffe seitens des Kunden oder Dritten erfolgt sind, oder eines der ArztlS- Softwaremodule nicht widmungsmäßig verwendet wurde. Bei Vorliegen eines dieser Fälle ist die ArztlS von ihren Wartungsverpflichtungen befreit.

b) Die Lieferung verfügbarer Updates für die ArztlS-Software, die geringfügigen Verbesserungen des Leistungsumfanges sowie die Behebung etwaiger Programmprobleme, die weder während des Probelaufes noch beim Praxiseinsatz innerhalb der Gewährleistung auftreten, dienen, sowie deren Dokumentation sind ebenfalls im Wartungsumfang inkludiert. Neue Softwarefunktionen sowie Anpassungen an gesetzliche Änderungen, die zu einer neuen Softwarelogik, einer neuen Software oder Softwaremodulen führen, sind nicht in den Umfang der Wartungsleistungen. Weiters gilt die Lieferung von Updates nur für Module, die der Kunde von ArztlS erworben hat und von dieser ordnungsgemäß installiert worden sind.

c) ArztlS informiert Sie stets über neue ArztlS-Softwaremodule bzw. neuere Versionen.

d) Des Weiteren erhalten Sie Informationen über bestehende, neu gemeldete bzw. korrigierte Fehler in der ArztlS-Software.

e) Von Montag bis Donnerstag von 8:00 – 16:30 und Freitag von 08:00-14:30 erhalten Sie Anwender-Support über die ArztlS Hotline. Mo bis Fr von 07:00-08:00 und 16:30-18:00 sowie Fr. von 14:00-18:00 ist eine Notfallhotline erreichbar. ArztlS behält sich eine Einschränkung der Hotline-Zeiten an Sondertagen (z.B. zwischen Weihnachten und Neujahr, sowie für betriebliche Fortbildungen an einzelnen Tagen vor)

Während dieser Zeiten erhält der Kunde, über eine Servicenummer, telefonische Hilfestellung um bei fallweise auftretenden Bedienungsproblemen und bei Problemen betreffend die ArztlS-Software und Hardware kleinere Störungen unter Anweisung des ArztlS-Teams selbst beseitigen kann. Diese Hilfestellung ersetzt jedoch keinesfalls die fachgerechte Schulung der Mitarbeiter des Kunden, sowie die selbstständige Konsultation der Dokumentation. ArztlS behält sich das Recht, bei wiederholter

Inanspruchnahme von Hilfestellungen gleicher Natur, weitere Hilfestellungen an zusätzliche, kostenpflichtige Schulungsmaßnahmen zu binden.

f) ArztIS bietet Unterstützung bei der Wiederherstellung von Daten nach softwarebedingten Abstürzen. Durch Anwendungsfehler verursachte Abstürze sind jedoch davon ausgenommen und werden nur kostenpflichtig wiederhergestellt.

g) Im Fall, dass ArztIS Kundendaten verwendet, ist ArztIS verpflichtet alle Verarbeitungsergebnisse und Unterlagen, die Daten enthalten, nach Vollendung der Dienstleistung an den Kunden zu übergeben oder in dessen Auftrag aufzubewahren bzw. zu vernichten. Weiters besteht seitens ArztIS keine Verpflichtung zur Herausgabe des Sourcecodes der ArztIS-Software.

6.4. Die Durchführung von Wartungsleistungen erfolgt prinzipiell telefonisch bzw. wenn notwendig und technisch möglich per Fernwartung im Rahmen der ArztIS-Öffnungszeiten. Sollte auf Wunsch des Kunden Dienstleistungen außerhalb dieser Zeit durchgeführt werden, werden diese Kosten mit einem Zuschlag von 50% auf den jeweilig geltenden Stundensatz gesondert verrechnet. Vor-Ort-Wartungen erfolgen ausschließlich bei schwerwiegenden technischen Probleme, die weder telefonisch, noch über Fernwartung bereinigt werden können. Bei Vor-Ort-Wartungen erfolgt die Erstellung eines Protokolls, das vom Kunden zu unterfertigen ist.

6.5. Zu behandelnde Fehler definieren sich durch die Abweichung von einer vertraglich zugesicherten Leistungsbeschreibung oder einer Dokumentation in der jeweils gültigen Fassung der AWB von der vertragsgegenständlichen ArztIS-Software. Weiters muss dieser Fehler vom Kunden reproduzierbar sein.

7. Einschränkungen der Wartungsleistungen

7.1. Nachfolgende Leistungen sind nicht im Umfang der Wartungsleistungen inkludiert und werden, soweit nicht anders schriftlich vereinbart, gesondert verrechnet. Informationen zu den gültigen Tarifen erhalten Sie auf Anfrage unter ib@arztis.at, sowie über die ArztIS Telefonhotline (0810/ 820 210).

a) Leistungen, bezüglich Änderungen, Bedienungs- oder Einstellungsfehler an der ArztIS-Software, die vom Kunden, von Dritten oder von Computerviren verursacht worden sind.

b) Änderungen an der ArztIS-Software, basierend auf individuellen Kundenwünschen, wie etwa die optische Anpassung von Bildschirmmasken. etc. Weiters sind auch andere individuelle, technische Änderungen und Anpassungen, Änderungen mit

Bezug auf einen Betriebssystemwechsel oder Änderungen von nichtvertragsgegenständlichen wechselseitig programmabhängigen Software, Schnittstellen oder Hardware beim Kunden von den inkludierten Wartungsleistungen ausgenommen.

c) Installationsleistungen betreffend der Hard-und Software sowie Schulungseinsätze.

d) Durch die Hardware, das Netzwerk oder das Betriebssystem verursachte Störungsbehebungen.

e) Sämtliche aufgrund von Betriebssystemwechsel oder Sonderanpassungen bzw. auf individuellen Kundenwunsch durchgeführte technische Änderungen und Anpassungen. Des Weiteren sind Datenkonvertierungen, die Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen von den Standardwartungsleistungen ausgenommen.

f) Basierend auf Kundenwunsch durchgeführte Datenimporte und -exporte aus anderen bzw. in andere Softwareapplikationen sowie die Migration in andere Dateiformate.

g) Wartungsarbeiten, die über Telefon oder Fernwartung möglich gewesen wären, jedoch auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden vor Ort durchgeführt worden sind.

h) Sämtliche Updates des Apothekerverlags (wie Medikamenten- und SIS-Updates (Spezialitäten-Informationen-System)). Die Bereitstellung erfolgt über gesonderte Bestellung des Kunden und wird daher extra verrechnet.

8. Fernwartung

8.1. Sollten die erforderlichen Wartungsleistungen nicht durch telefonische Hilfestellung von ArztIS erbracht werden können, behält sich ArztIS das Recht diese durch Fernwartung durchzuführen. Fernwartungen erfolgen prinzipiell über einen Remote-Zugang. Sollten die erforderlichen Wartungsleistungen auch durch eine Vor-Ort-Wartung nicht durchgeführt werden können, erfolgt die Fernwartung durch die Herstellung einer Kopie des ArztIS-Softwaremoduls einschließlich der Datensätze durch einen befugten ArztIS-Mitarbeiter.

8.2. Die Herstellung eines Remote-Zuganges erfolgt mit aktiver Unterstützung des Kunden. Der Kunde hat dabei dafür zu sorgen, dass dies nur von befugten, der Geheimhaltung verpflichteten Mitarbeiter durchgeführt wird.

8.3. Durch Annahme der AWB, willigt der Kunde ein, dass ArztIS eine Kopie des ArztIS-Softwaremoduls inklusive der Datensätze lediglich zur Durchführung von Wartungsleistungen erstellen darf. Die Datenkopie wird umgehend nach

Durchführung der Wartungsleistungen von der ArztIS gelöscht.

9. Kundenobliegenheiten

Die von ArztIS angebotenen Leistungen erfordern eine entsprechende und termingerechte Unterstützung durch den Kunden sowie seines Personals. Bei nicht vollständiger, nicht rechtzeitiger sowie Nichterfüllung der Verpflichtungen durch den Kunden, hat der Kunde den daraus entstehenden Mehraufwand selbst zu tragen. Dasselbe gilt für nachträgliche Änderungen von gelieferten Informationen oder Angaben durch den Kunden bzw. wenn diese von ArztIS geändert werden müssen. Zu den Verpflichtungen des Kunden zählen insbesondere:

9.1. Der Kunde ist verpflichtet Fehler- und Störungsmeldungen der ArztIS-Software bzw. Hardware unverzüglich nach Auftreten der Meldung inklusive einer genauen Beschreibung des technischen Problems an das ArztIS-Team zu melden. Die Fehlerbeschreibung sollte das erstmalige Auftreten des Fehlers, was nicht funktioniert, eventuell die vermutete Ursache und die Auswirkung des Fehlers auf den Betrieb beinhalten. Es zählt zu den Verpflichtungen des Kunden, eine möglichst vollständige Dokumentation der durchgeführten Schritte und Fehlermeldungen des Systems (beispielsweise durch Druckausgabe oder Screenshots) zu übermitteln.

9.2. Durch die Annahme der AWB, verpflichtet sich der Kunde alle unter Punkt 9 beschriebenen Maßnahmen sowie die geltenden gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz bzw. zur Datensicherung einzuhalten.

9.3. Der Kunde ist verpflichtet, soweit nicht anders vereinbart, die digital zur Verfügung gestellten Softwareupdates umgehend nach Erhalt selbst zu installieren bzw. in Betrieb zu nehmen. Durch Annahme der AWB, verpflichtet sich der Kunde immer die aktuellste Version, der von ArztIS zur Verfügung gestellten ArztIS-Software zu verwenden. Für Fehler, die durch verspätete Installation bzw. Nichtinstallation der Updates entstehen, hat der Kunde selbst aufzukommen.

9.4. Es zählt zu den Verpflichtungen des Kunden für die erforderlichen Installations- und Betriebsvoraussetzungen (wie Infrastruktur, Hardware, Systemsoftware, Speicherplatz, etc.) für die ArztIS-Software zu sorgen bzw. diese aufrecht zu halten.

9.5. Der Kunde ist verpflichtet die ArztIS durch Bereitstellung von Mitarbeitern, Arbeitsräumen, passender Hard- und Software, Daten und Telekommunikationseinrichtung für die Fernwartung zu unterstützen.

9.6. Weitere Kundenobliegenheiten sind den AGB der ArztIS zu entnehmen.

10. Dauer und Gültigkeit des Wartungsvertrages

10.1 Die Wartungsverpflichtung tritt mit Lieferung und Installation (laut Lieferschein) der ArztIS-Software oder Hardware in Kraft.

10.2. Der Wartungsvertrag verlängert sich, nach Ablauf einer eventuellen Mindestvertragsdauer, jBeginn des Wartungsvertrages ist so nicht anders vereinbart, das Datum der Lieferung bzw. Installation der Software/Hardware. Nach Ablauf der zwölf Monate, verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch um jeweils weitere zwölf (12) Monate, sofern der Wartungsvertrag nicht spätestens drei (3) Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit von einem der beiden Vertragspartner schriftlich gekündigt wird. Im Falle einer Softwaremiete richtet sich die Wartungsvertragsdauer nach der vertraglichen Nutzungsdauer der gemieteten Software.

10.3. ArztIS behält sich das Recht den Wartungsvertrag vorzeitig und fristlos zu kündigen, sollte ein Kunde trotz Mahnung und Setzung einer Nachfrist säumig bleiben. Weitere Gründe für eine vorzeitige, fristlose Vertragsbeendigung sind der Verstoß gegen wesentliche Bestimmungen des Wartungsvertrages, Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden, sowie wenn ein Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens aufgrund kostendeckenden Vermögens abgewiesen wird.

11. Salvatorische Klausel, anwendbares Recht, Gerichtsstand

11.1. Für den Fall, dass einzelne Bestimmungen der AWB unwirksam sind bzw. werden, bleibt der übrige Inhalt der Wartungsbedingungen und des Vertrages unberührt.

11.2. Mündliche Vertragsabsprachen sind stets unverbindlich.

11.3. Die Rechtsbeziehung zwischen ArztIS und dem Kunden basiert auf dem geltenden österreichischen Recht mit Ausnahme seiner Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts. Dies gilt auch für die Fragen bezüglich des Zustandekommens bzw. der Auflösung dieses Vertrages.

11.4. Für jegliche Streitigkeiten zwischen den Vertragspartnern wird Graz als Gerichtsstand vereinbart. Des Weiteren ist ArztIS berechtigt, den Kunden am allgemeinen Gerichtsstand zu klagen.