



## Softwarepflegebedingungen der medatixx GmbH & Co. KG

Stand 03-2024  
Seite 1 von 3

### 1 Geltungsbereich der Softwarepflegebedingungen der medatixx

- 1.1 Diese Softwarepflegebedingungen (im Folgenden Pflegebedingungen) der medatixx GmbH & Co. KG (im Folgenden medatixx) gelten nur gegenüber Unternehmern gem. § 310 Abs. 1 BGB, somit auch gegenüber Freiberufler i. S. v. § 18 EStG.
- 1.2 Alle Leistungen, welche die medatixx erbringt, erfolgen ausschließlich auf der Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der medatixx (AGB) und den jeweils vereinbarten besonderen Geschäftsbedingungen, insbesondere diesen Pflegebedingungen der medatixx. Die AGB sind wie die besonderen Geschäftsbedingungen und diese Pflegebedingungen einsehbar unter <https://medatixx.de/agb>
- 1.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Pflegebedingungen der medatixx anderen vereinbarten besonderen Geschäftsbedingungen oder den AGB widersprechen, so gelten die einzelnen Bestimmungen der Pflegebedingungen vorrangig vor den jeweiligen besonderen Geschäftsbedingungen, die Anwendbarkeit der AGB bleibt im Übrigen weiter bestehen.

### 2 Liefer- und Leistungsumfang

- 2.1 Der Leistungsumfang ergibt sich aus dem vertraglich vereinbarten, den von medatixx unterbreitetem Angebot und Produktbeschreibungen nebst Benutzerhandbuch/Gebrauchsanleitung der medatixx oder des Fremdherstellers. Darüber hinausgehende Verpflichtungen von medatixx bedürfen der Schriftform.
- 2.2 Software, Leistung oder Gegenstand verstehen sich als alle Gegenstände, welche Bestandteile der vertraglich vereinbarten Leistung sind.

### 3 Updateservice

- 3.1 medatixx stellt dem Vertragspartner die jeweils neueste Version der Software zur Verfügung. Der Begriff Version umfasst sämtliche Änderungen der Vertragssoftware, welche zur Vorbeugung von Störungen, Anpassungen an geänderte gesetzliche Bestimmungen und Beseitigung von Mängeln erforderlich sind so-

wie Fortentwicklung und/oder zumutbare Änderungen der Software. Die neueste Version kann durch ein Update im Sinnen eines Service Pack / Update oder Release zur Verfügung gestellt werden.

- 3.2 Nicht umfasst vom Updateservice sind Upgrades. Upgrades sind neue, weiterentwickelte Fassungen der Software, welche über den aktuellen Stand der Technik und der rechtlichen Bestimmungen bei Vertragsschluss nicht nur unwesentlich hinausgehen. Nicht mehr als Anpassung, sondern als Neu- oder Weiterentwicklung aufgrund geänderter rechtlicher Bestimmungen ist es anzusehen, wenn diese nicht nur die Änderung von Datenbeständen, sondern Neuprogrammierungen erfordern. Dies stellt eine, nicht nur unwesentlich Änderung der Software dar. Ein Upgrade enthält daher nicht nur unwesentliche Änderungen, Funktionsverbesserungen und/oder Funktionsänderungen. Soweit aufgrund eines Upgrades die Pflege der Software eingestellt wird, wird medatixx den Vertragspartner hierüber rechtzeitig informieren. medatixx kann in diesem Falle das Vertragsverhältnis mit der neuen Software (= Software nach Upgrade) fortsetzen oder den Pflegevertrag kündigen.
- 3.3 Der Vertragspartner ist zur ordnungsgemäßen und vorschriftsmäßigen Installation neuer Versionen in angemessener Zeit verpflichtet, da nur die jeweils zur Verfügung gestellte Version der Software der Pflege unterliegt. Eine Überlassung des Quellcodes zur Installation neuer Versionen ist nicht geschuldet.

### 4 Support

- 4.1. Folgende Leistungen sind, soweit im Einzelnen vertraglich vereinbart, Inhalt des Pflegevertrages:
  - telefonische Unterstützung bei der Nutzung der Software im täglichen Betrieb einer Praxis.
  - Analyse gemeldete Störungen der Software und Hilfsmaßnahmen bei Vorliegen von Mängeln.
  - Beratung hinsichtlich der Beseitigung und/oder Umgehung von Störungen.
  - Behebung von Störungen, soweit diese medatixx wirtschaftlich zumutbar ist und eine wesentliche Beeinträchtigung des vertragli-



## Softwarepflegebedingungen der medatixx GmbH & Co. KG

Stand 03-2024  
Seite 2 von 3

- chen Leistungsumfangs vorliegt und ein Abwarten des Vertragspartners bis zum nächsten Update diesem nicht zumutbar ist.
- Entgegennahme und Dokumentation der Anfragen des Auftraggebers.
  - Mitteilungen an den Auftraggeber über den Status der Bearbeitung.

- 4.2 Die konkrete Leistungseigenschaft bzw. –qualität wie Erreichbarkeit von medatixx sowie der zeitliche Rahmen der Reaktions-, Störungsbeseitigungszeiten ergeben sich, soweit nichts anderes konkret vertraglich vereinbart ist, aus der jeweiligen Übung von medatixx unter Beachtung des branchenüblichen- und angemessenen nach billigem Ermessen von medatixx.
- 4.3 Die Auswahl der Art der Durchführung (Mail, Telefon, Fernzugriff, etc.) von Supportleistungen erfolgt durch medatixx nach billigem Ermessen. Der Vertragspartner hat bei der Störungsbeseitigung den Vorgaben von medatixx nachzukommen, soweit dies zumutbar ist. medatixx ist berechtigt, sich bei der Durchführung der Supportdienstleistungen Dritter zu bedienen.

### 5 nicht enthaltene Leistungen

- 5.1. Es sind ausschließlich die jeweils vertraglich vereinbarten sowie die sich aus dem Pflegevertrag ergebenden Leistungsverpflichtungen von medatixx vereinbart. Alle darüber hinausgehenden Leistungen sind gesondert zu vergüten, insbesondere:
- Durchführung von Schulungen oder Einweisungen zur Software.
  - Installation der Software oder Teile hiervon.
  - Anpassungen und Konfigurationen über das für die tägliche Nutzung hinausgehende Maß.
  - Leistungen vor Ort beim Auftraggeber.
  - Leistungen, die nach Aufforderung durch den Auftraggeber außerhalb der Servicezeit vorgenommen werden.
  - Leistungen, die durch Nichtbeachtung von Mitwirkungspflichten oder Vorgaben des Auftragnehmers notwendig werden.
  - Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht vom Auftragnehmer zu vertretende Umstände notwendig werden.
  - Programmierdienstleistungen.

- 5.2 Erbringt medatixx nicht im Pflegevertrag enthaltene Leistungen, so hat der Vertragspartner allen medatixx entstandenen Aufwand zu ersetzen. Bei der Berechnung des Aufwandes kommen die jeweils gültigen Vergütungssätze von medatixx zur Anwendung.

### 6 Pflichten des Vertragspartners

- 6.1 Der Vertragspartner unterstützt, soweit erforderlich und zumutbar, medatixx auf eigene Kosten bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungen. Insbesondere, wenn medatixx den Vertragspartner zur Erbringung besonderer Mitwirkungspflichten auffordert.
- 6.2 Der Vertragspartner hat medatixx zu den Supportzeiten mindestens jedoch montags – freitags 8.00–17.00 Uhr zu gewährleisten, dass eine den Anweisungen von medatixx zu folgen bereite sachkundige Person vor Ort ist und medatixx den tatsächlichen oder Fern(wartungs)zugriff zu der EDV-Anlage des Vertragspartners, soweit dies für die Durchführung der vertraglichen Leistungen von medatixx erforderlich ist, hat. Der Vertragspartner stellt auf eigene Kosten die für die Durchführung der Softwarepflege notwendigen technischen Einrichtungen insbesondere Stromversorgung, Telefonverbindungen, Datenübertragungsleitungen funktionsbereit und im angemessenen Umfang zur Verfügung.
- 6.3 Der Vertragspartner hat medatixx, die für die Fehlersuche notwendigen Daten (auch von Fremdprogrammen) zu übermitteln und soweit personenbezogene Daten betroffen sind, das Datenschutzrecht zu beachten.

### 7 Mängel

- 7.1 Bestehen Mängelansprüche hinsichtlich der Updates oder sonstiger Pflegeleistungen, so kann der, wenn medatixx nicht innerhalb einer vom Vertragspartner gesetzten angemessenen Frist die Mängel beseitigt hat oder die Mangelbeseitigung endgültig fehlgeschlagen ist oder medatixx die Mangelbeseitigung verweigert Minderung und einem Schadenersatz verlangen oder den Vertrag fristlos kündigen.
- 7.2 Vom Vertragspartner erkannte Mängel, welche den Vertragszweck nicht unerheblich be-



## Softwarepflegebedingungen der medatixx GmbH & Co. KG

Stand 03-2024  
Seite 3 von 3

einträchtigen, können nicht mehr gerügt werden, wenn sie nicht unverzüglich nach Entdeckung schriftlich angezeigt werden.

- 7.3 Pro Schadensfall sind Schadensersatzansprüche begrenzt auf die im Schadensfall anfallende Pflegegebühr. Schadensersatzansprüche für sämtliche Ansprüche in einem Jahr sind begrenzt auf das dreifache der anfallenden Pflegegebühr. Diese Begrenzungen gelten nicht für Schadensfälle gem. Ziff. 5.3 und 5.4 der AGB.
- 7.4 Weitergehende gesetzliche Rechte des Vertragspartners bleiben unberührt, soweit sich nicht aus dem vertraglich vereinbarten oder den besonderen Geschäftsbedingungen oder AGB anderes ergibt.