

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Pleomed GmbH

Teil I: Allgemeine Vereinbarungen

§1 Geltungsbereich der AGB

- a. Die Firma Pleomed GmbH, Kurfürstendamm 14, 10719 Berlin (im Folgenden: „**Pleomed**“) bietet Unternehmen im Sinne von § 14 BGB, und öffentlichen Auftraggebern (insb. juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen) (im Folgenden „**Kunde**“) auf Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) die in Teil II bis IV näher beschriebenen Leistungen an, soweit Pleomed und der Kunde im Einzelfall aufgrund eines Angebots und dessen Annahme (im Folgenden: „**Einzelvertrag**“) nichts Abweichendes in Textform nach § 126b BGB, Email ist ausreichend, (im Folgenden „**Textform**“) vereinbaren:
- b. Allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden gelten gegenüber Pleomed nur, soweit Pleomed ihnen ausdrücklich in Textform zugestimmt hat. Diese AGB gelten auch dann ausschließlich, wenn Pleomed Leistungen in Kenntnis entgegenstehender allgemeiner Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden vorbehaltlos ausführt.
- c. Die vorliegenden AGB gelten nach Abschluss eines Einzelvertrages auch bei allen weiteren zukünftigen Geschäftsbeziehungen mit dem Kunden über Leistungen von Pleomed, ohne dass es hierfür einer erneuten ausdrücklichen Bezugnahme bedarf.
- d. Für einzelne Leistungen von Pleomed können Spezielle Geschäftsbedingungen von Pleomed für den Einzelvertrag gelten, welche den AGB bei Abweichungen vorgehen. Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge (die niedrigere Ziffer geht der höheren jeweils vor):
 - (1) Regelungen des Einzelvertrages
 - (2) Spezielle Geschäftsbedingungen
 - (3) Teil II bis IV der Allgemeinen Geschäftsbedingungen
 - (4) Teil I der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

§2 Abschluss von Einzelverträgen, Leistungserbringung

- a. Alle Angebote von Pleomed erfolgen freibleibend, es sei denn, Pleomed kennzeichnet das Angebot ausdrücklich als verbindlich. Pleomed ist berechtigt, Angebote des Kunden innerhalb von zwei Wochen nach Eingang bei Pleomed anzunehmen.

- b. Angebote und Annahmen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform. Auch Neben- und Zusatzabreden zu einem Einzelvertrag, Beschaffungsangaben über die Software und Vereinbarungen, die jeweils vor, bei oder nach Abschluss eines Einzelvertrages abgegeben bzw. getroffen werden, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform sowie einer ausdrücklichen Bezugnahme auf den betreffenden Einzelvertrag.
- c. Bietet Pleomed dem Kunden in einem Angebot mehrere/unterschiedliche Leistungen (z.B. Softwareüberlassung, Hardware, Professional Services etc.) sowie Preise an, welche den jeweiligen Leistungen zugeordnet werden können (Einzelpreise), liegt für jede dieser Leistungen ein rechtlich selbständiger individueller Einzelvertrag vor, es sei denn, dem Angebot ist ausdrücklich zu entnehmen, dass Pleomed einen Einzelvertrag über die Gesamtheit aller Leistungen anbieten will. Wird im Angebot von Pleomed neben Einzelpreisen ein Gesamtpreis für mehrere Leistungen ausgewiesen, genügt dies alleine nicht für die Annahme eines Einzelvertrages über die Gesamtheit aller Leistungen.
- d. Der Kunde ist damit einverstanden, dass Pleomed zur Leistungserbringung nach eigenem Ermessen verbundene Unternehmen heranzieht und/oder freie Mitarbeiter und/oder sonstige Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen einsetzt sowie Lieferungen und Leistungen durch Unterauftragnehmer erbringen lässt.

§3 Liefertermine und Verzug

- a. Im Einzelvertrag genannte Fristen und Liefertermine sind unverbindliche Ziel- und Richtwerte, es sei denn, sie werden im Einzelvertrag ausdrücklich und in Textform als fester Liefertermin vereinbart. Bei festen Lieferterminen gilt der Selbstbelieferungsvorbehalt nach Teil I Ziff. 3 Buchst. e. und Pleomed kommt im Übrigen nur dann in Verzug, wenn die Lieferung fällig ist, der Kunde Pleomed erfolglos eine angemessene Nachfrist in Textform gesetzt hat und die Verzögerung von Pleomed verschuldet ist.
- b. Die Einhaltung von festen Lieferterminen durch Pleomed setzt die rechtzeitige Vornahme aller Mitwirkungshandlungen des Kunden sowie die Einhaltung der vereinbarten Zahlungsbedingungen und der sonstigen Verpflichtungen des Kunden (insb. die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erbringung aller Beistellungen und Mitwirkungsleistungen) voraus. Werden diese Voraussetzungen vom Kunden (verschuldet wie unverschuldet) nicht rechtzeitig erfüllt, so verschieben sich die festen Liefertermine entsprechend. Pleomed behält sich im Übrigen weitergehende gesetzliche Einreden und Einwendungen vor.

- c. Die Annahme der Lieferung ist eine wesentliche Vertragspflicht des Kunden. Wird der Versand auf Wunsch des Kunden oder aus Gründen verzögert, die der Kunden zu vertreten hat, geht die Leistungs- und die Vergütungsgefahr mit Anzeige der Versandbereitschaft auf den Auftraggeber über. Pleomed ist in diesem Fall berechtigt, dem Kunden ab dem Zeitpunkt der Anzeige der Versandbereitschaft, Lagergeld in Höhe von 0,5 % des Preises für jede angefangene Woche, insgesamt jedoch höchstens 5 % des Preises, zu berechnen. Der Nachweis und die Forderung höherer oder niedrigerer Lagerkosten bleiben den Parteien vorbehalten. Ansprüche auf Schadensersatz und sonstige Rechte von Pleomed wegen einer Verzögerung oder Verweigerung der Annahme bleiben unberührt.
- d. Höhere Gewalt und sonstige unvorhersehbare außergewöhnliche und unverschuldete Umstände, wie z.B. Beschaffungsschwierigkeiten, Betriebsstörungen, Streik, Aussperrung, usw., verlängern, auch wenn sie bei Vorlieferanten eintreten, die festen Liefertermine um die Dauer der Behinderung. Wird durch die genannten Umstände die Lieferung unmöglich oder unzumutbar, wird die Pleomed von der Lieferverpflichtung frei. Verlängert sich die Lieferzeit oder wird die Pleomed von der Lieferverpflichtung frei und kann der Kunde hieraus keine Schadensersatzansprüche herleiten. Auf die genannten Umstände kann sich die Pleomed nur berufen, wenn Pleomed den Kunden unverzüglich benachrichtigt.
- e. Pleomed behält sich bezüglich aller Lieferungen und Leistungen eine richtige und rechtzeitige Selbstbelieferung vor, soweit Pleomed und der Kunde im Einzelfall nicht ausnahmsweise Abweichendes in Textform vereinbaren. Abgesehen von der vorstehenden Ausnahme haftet Pleomed daher nicht für Verzögerungen, die aus unrichtiger oder verspäteter Selbstbelieferung resultieren. In diesen Fällen ist Pleomed ferner berechtigt, von dem betroffenen Einzelvertrag zurückzutreten.

§4 Preise, Zahlungsbedingungen, Nebenkosten

- a. Der Kunde hat die vereinbarten Preise, Vergütungen und Lizenzgebühren zu zahlen. Fehlt eine ausdrückliche Vereinbarung hierüber im Einzelvertrag, ergeben sich die zu zahlenden Preise, Vergütungen und Lizenzgebühren aus der zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Pleomed-Preisliste.
- b. Etwaige von Pleomed im Angebot oder Einzelvertrag gemachte Angaben zum Zeitaufwand sind unverbindliche Schätzungen bzw. Kostenvoranschläge, es sei denn, das Angebot oder der Einzelvertrag sehen ausdrücklich Abweichendes vor (z.B. einen verbindlichen Kostenvoranschlag oder Festpreis).
- c. Bei einer Vergütung nach Zeitaufwand erfolgt eine monatliche Rechnungsstellung anhand von Zeitnachweisen, soweit im Einzelvertrag nicht abweichend geregelt. Der Zeitnachweis enthält

Angaben über Datum der Leistungserbringung, erbrachte Arbeitsstunden und den wesentlichen Inhalt der Leistungserbringung. Der Zeitnachweis wird von Pleomed in Textform geführt und nur auf Verlangen des Kunden vorgelegt.

- d. Außerhalb der regulären Geschäftszeiten von Pleomed (Mo – Freitag: 09:00 – 18:00 Uhr; außer an gesetzlichen Feiertagen im Bundesland Bayern) wird dem Auftraggeber bei einer Vergütung nach Zeitaufwand, ohne dass er explizit darauf hingewiesen werden muss, ein erhöhter Stundensatz berechnet, soweit die Parteien keine anderslautende Vereinbarung hierüber im Einzelvertrag getroffen haben.
- e. Reisezeit gilt zu 50 % als Arbeitszeit und wird nach Zeitaufwand, sowie nach tatsächlich anfallenden Kosten abgerechnet, soweit nichts Abweichendes im Einzelvertrag vereinbart wurde. Reisekosten werden zum Ende des Kalendermonats, in dem die Reise beendet wurde, abgerechnet.
- f. Alle Preise sind – sowohl in Angeboten, Preislisten als auch in Einzelverträgen - in Euro angegeben und verstehen sich, soweit nicht ausdrücklich anders angegeben, exklusive Mehrwertsteuer und etwaige Verpackungs- und Versand bzw. Auslieferungskosten.
- g. Der Kunde wird spätestens 14 Tage nach Datum der Rechnung ohne Abzug zahlen, es sei denn, im Einzelvertrag bzw. in der Rechnung wird ein längeres Zahlungsziel gewährt.
- h. Ist der Kunde bezüglich einer Forderung ganz oder teilweise in Zahlungsrückstand, ist Pleomed berechtigt, weitere Leistungen und Lieferungen, auch solche unter anderen Einzelverträgen, nur gegen Vorkasse auszuführen, alle offenen Rechnungen sofort fällig zu stellen und weitere Lieferungen von der Stellung einer angemessenen Sicherheit abhängig zu machen.
- i. Zahlungen des Kunden sind vorbehaltlich nachfolgender Ziff. 4 Buchst. j dieses Teil I. ohne Abzug auf die von Pleomed genannte Bankverbindung zu überweisen, es sei denn, die Parteien vereinbaren im Einzelvertrag eine Zahlung per SEPA-Firmenlastschriftverfahren. Pleomed nimmt Wechsel und Schecks nur nach vorhergehender Vereinbarung und nur erfüllungs-halber an. Etwaige Diskont- und Bankspesen gehen zu Lasten des Kunden.
- j. Die Parteien vereinbaren, dass während der Dauer eines vereinbarten SEPA-Firmenlastschriftverfahrens die Frist für die Vorabinformation (Ankündigung) über eine anstehende Lastschrift auf fünf (5) Tage verkürzt wird. Die Ankündigung der Lastschrift erfolgt durch einen Vermerk auf der zugehörigen Rechnung.
- k. Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen und alleine auf Grundlage solcher Forderungen etwaige gesetzliche Zurückbehaltungsrechte

geltend machen. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde ferner nur wegen Gegenforderungen ausüben, die auf demselben Einzelvertrag beruhen.

§5 Allgemeine Haftung von Pleomed und Verjährung

- a. Soweit diese AGB oder Spezielle Geschäftsbedingungen für Verzug bzw. Nichtlieferung nicht Abweichendes vorsehen, haftet Pleomed den Kunden gegenüber ausschließlich nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen dieser Ziff. 5 dieses Teil I.
- b. Pleomed haftet dem Kunden stets (i) für die von ihm sowie seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachten Schäden, (ii) nach dem Produkthaftungsgesetz und (iii) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die Pleomed, seine gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.
- c. Pleomed haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht, es sei denn, es sei denn, Pleomed selbst hat eine wesentliche Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Einzelvertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf („**Kardinalpflicht**“) verletzt. Diese Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Die Haftung für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Betriebsunterbrechungen und für sonstige entfernte Mangelfolgeschäden ist ausgeschlossen. Diese Haftung von Pleomed für Kardinalpflichten ist zusätzlich für einen einzelnen Schadensfall und die Summe aller Schadensfälle unter einem Einzelvertrag über Professional Services (bei Managed Services pro Laufzeitjahr) auf den vereinbarten Netto-Wert des betroffenen Einzelvertrages begrenzt (bei einer Aufwandsvergütung ist die durchschnittliche oder, falls nicht vorhanden, die für den betroffenen Einzelvertrag prognostizierte Vergütung – bei Managed Services wiederum die durchschnittliche oder prognostizierte Jahresvergütung - als Referenzgröße heranzuziehen). Für einen einzelnen Schadensfall und pro Vertragsjahr ist die Haftung von Pleomed bei einem Hardwarekauf auf den vereinbarten Netto-Wert bzw. bei einer Hardwaremiete auf den vereinbarten Jahres-Netto-Wert des betroffenen Einzelvertrages begrenzt. Die Parteien können bei Abschluss eines Einzelvertrages eine weitergehende Haftung pro Schadenfalls oder Vertragsjahr gegen gesonderte Vergütung vereinbaren. Die Haftung gemäß vorstehender Ziff. 5 Buchst. b. dieses Teil I bleibt von diesem Absatz unberührt.
- d. Aus einer Garantieerklärung haftet Pleomed nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den Beschränkungen gemäß Ziff. 5 Buchst. c. Pleomed haftet nicht für werbliche Aussagen von Herstellern von Hardware oder Software.

- e. Bei Verlust von Daten, Nachrichten und Informationen haftet Pleomed nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten, Nachrichten und Informationen bei ordnungsgemäßer Sicherung durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit von Pleomed tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat. Diese Ziff. 5 Buchst. e gilt nicht, sofern die Erstellung von ordnungsgemäßen Sicherungen ausdrücklicher Teil der vertraglichen Pflichten von Pleomed ist.
- f. Schadenersatzansprüche verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Die gesetzlichen Fristen bleiben unberührt bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Pleomed sowie in den Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- g. Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen Pleomed gelten vorstehende Buchstaben b. bis f. dieser Ziffer 5 entsprechend.

§6 Rechtsmängelansprüche des Kunden bei Schutzrechtsverletzung

- a. Für Verletzungen von gewerblichen Schutzrechten und Urheberrechten (nachfolgend: „**Schutzrechte**“) Dritter durch die Nutzung der Leistungen von Pleomed haftet Pleomed nur nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen:

i) Pleomed haftet nur, falls sämtliche der folgenden Voraussetzungen vorliegen:

- der Kunde nutzt die Leistungen vertragsgemäß, insbesondere nach Maßgabe des von Pleomed überlassenen Begleitmaterials;
- der Kunde hat Pleomed unverzüglich in Textform angezeigt, dass ein Dritter gegenüber dem Kunden die Verletzung von Schutzrechten geltend macht;
- Pleomed hat die Schutzrechtsverletzung grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht.

ii) Unter den unter (i) genannten Voraussetzungen haftet Pleomed ausschließlich wie folgt: Pleomed wird nach eigener Wahl und auf eigene Kosten (i) dem Kunden das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen oder, (ii) einen gleichwertige Ersatz zur Verfügung stellen, der nicht schutzrechtsverletzend ist oder (iii) die Leistung unter Erstattung der dafür vom Kunden geleisteten Vergütung (abzüglich einer angemessenen Nutzungsentschädigung) zurücknehmen, wenn Pleomed keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand erzielen kann. Die Interessen des Kunden werden dabei angemessen berücksichtigt.

- b. Der Kunde kann Pleomed nach Buchst. a. nur insoweit in Anspruch nehmen, wie Pleomed gleichwertige Ansprüche gegenüber seinen Vorlieferanten bzw. dem Hardwarehersteller mit zumutbaren Anstrengungen realisieren kann, es sei denn, Pleomed, hatte bei Abschluss des Einzelvertrages Kenntnis von der Schutzrechtsverletzung oder hätte hiervon Kenntnis haben müssen. In diesem Fall gelten die Regelungen dieser Ziffer zur Eigensoftware entsprechend.
- c. Bei einer Hardwaremiete, Nutzung von Software über das Internet oder Softwaremiete bestehen die Pflichten aus dieser Ziffer für die Dauer des Einzelvertrages. Bei Hardwarekauf oder Softwarekauf verjähren die Ansprüche des Kunden wegen Schutzrechtsverletzungen binnen eines Jahres ab Lieferung. Über Ziff. 6 Buchst. a. und b. dieses Teil I hinaus, ist jede weitergehende Haftung von Pleomed wegen der Verletzung von Schutzrechten Dritter aufgrund der Hardware ausgeschlossen.
- d. Etwaige Garantien des jeweiligen Hardwareherstellers in Bezug auf Schutzrechtsverletzungen bleiben von den vorstehenden Vorschriften unberührt. Der Kunde ist verpflichtet, vorhandene Herstellergarantien in Anspruch zu nehmen. Pleomed ist berechtigt, die Erfüllung seiner Pflichten aus dieser Ziff. 6 zu verweigern, bis der Kunde seine Rechte aus einer Herstellergarantie geltend gemacht und durchgesetzt hat. Wünscht der Kunde die Unterstützung seitens Pleomed bei der Realisierung von Herstellergarantien, ist dies eine Zusatzleistung von Pleomed, die vom Kunden entsprechend der Regelungen dieser AGB zu vergüten ist.

§7 Eigentumsvorbehalt

- a. Pleomed behält sich bei Hard- oder Softwarewarekauf das Eigentum an gelieferter Hardware („**Vorbehaltswaren**“) bis zum Eingang aller Zahlungen aus dem betroffenen Einzelvertrag vor. Pleomed behält sich das Eigentum an den Vorbehaltswaren darüber hinaus bis zum Eingang aller Zahlungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Auftraggeber vor.
- b. Auf Verlangen des Auftraggebers wird Pleomed nach eigener Wahl Sicherheiten insoweit freigeben, als deren realisierbarer Wert die zu sichernden Forderungen nachhaltig um mehr als 10 % übersteigt.
- c. Der Auftraggeber ist zur Weiterveräußerung der Vorbehaltsware nicht berechtigt; eine Verpfändung oder Sicherungsübereignung ist dem Auftraggeber nicht gestattet.
- d. Der Auftraggeber darf die Vorbehaltsware - mit Ausnahme vertraglich geschuldeter Software - nicht einbauen oder umbilden.
- e. Bei Pfändungen, Beschlagnahme, Zwangsvollstreckungsmaßnahmen oder sonstigen Verfügungen oder Eingriffen Dritter in die Vorbehaltsware oder in daraus resultierender Sicherheiten der Pleomed

hat der Auftraggeber die Pleomed unverzüglich in Textform zu unterrichten, um Pleomed die Möglichkeit zu eröffnen, ihre Rechte gegen den Dritten durchzusetzen. Der Auftraggeber wird gegenüber dem Dritten sofort auf das Eigentum und die Rechte der Pleomed in Textform hinweisen. Soweit der Dritte nicht in der Lage oder willens ist, Pleomed die bei der Durchsetzung ihrer Eigentumsrechte entstehenden gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten zu erstatten, wird der Auftraggeber Pleomed hiervon auf erste Anforderung freistellen oder Pleomed diese erstatten.

- f. Mit Ausnahme einer unerheblichen Verletzung einer nicht-leistungsbezogenen Nebenpflicht ist Pleomed bei einer Pflichtverletzung des Auftraggebers, insbesondere bei Zahlungsverzug oder Zahlungseinstellung, zur Pfändung, zum Rücktritt und / oder zur Rücknahme berechtigt; der Auftraggeber zur Herausgabe der Vorbehaltswaren verpflichtet.
- g. Die Rücknahme der Vorbehaltsware bzw. die Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts erfordern keinen Rücktritt vom Vertrag durch Pleomed. Diese Handlungen oder eine Pfändung der Vorbehaltsware durch Pleomed gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag, außer Pleomed erklärt diesen ausdrücklich in Textform.
- h. Pleomed ist nach Rücknahme der Vorbehaltsware und nach Ankündigung in Textform unter Mitteilung einer angemessenen Frist von mindestens vierzehn (14) Kalendertagen zu deren Verwertung befugt; der Verwertungserlös ist auf die Verbindlichkeiten des Auftraggebers – abzüglich angemessener Verwertungskosten – anzurechnen. Pleomed ist insbesondere nach Androhung auch zur Verwertung durch freihändigen Verkauf berechtigt.

§8 Vertraulichkeitsverpflichtung und Datenschutz

- a. Jede Partei verpflichtet sich, den Inhalt jedes Einzelvertrages sowie die ihm von der anderen Partei – in welcher Form auch immer – vor oder während des Einzelvertrages mitgeteilten oder zugänglich gemachten Daten, insbesondere Preise, technisches Know-How oder sonstige Informationen, gleich welchen Inhalts, Dritten gegenüber geheim zu halten, sie nur für Zwecke des betreffenden Einzelvertrages zu verwenden und sie ohne ausdrückliche Zustimmung der anderen Partei in Textform – weder ganz noch teilweise – für eigene Zwecke zu verwerten und seine Mitarbeiter sowie sonst damit in Berührung kommende Dritte hierzu zu verpflichten.
- b. Vorstehender Buchst. a gilt nicht, solange und soweit derartig vertrauliche Informationen (i) dem jeweiligen Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren oder (ii) allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass dies der jeweilige Empfänger zu vertreten hat oder (iii) dem jeweiligen Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden oder (iv) vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind oder

- (v) aufgrund rechtlicher Vorschriften Behörden zugänglich zu machen sind oder (vi) von der überlassenden Partei zur Bekanntmachung in Textform freigegeben worden sind.
- c. Die Parteien verpflichten sich, geltendes Datenschutzrecht zu beachten. Hinweis zum Datenschutz nach Art. 13 DSGVO können vom Kunden unter <https://www.pleomed.com/datenschutzrichtlinie> eingesehen werden. Nur soweit Pleomed im Auftrag des Kunden personenbezogene Daten verarbeiten sollte, gelten die [ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung von Pleomed](#).
- d. Eine Verarbeitung personenbezogener Daten durch den Anbieter bzw. Hersteller von Fremdsoftware erfolgt auf Grundlage der jeweils geltenden Datenschutzbestimmungen des Anbieters bzw. Herstellers von Fremdsoftware. Gegebenenfalls erforderliche abweichende oder ergänzende Vereinbarungen zum Datenschutz sind zwischen dem Kunden und Anbieter bzw. Hersteller von Fremdsoftware direkt zu vereinbaren. Für die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Microsoft gelten die in den Bestimmungen für Onlinedienste festgeschriebenen Datenschutzbestimmungen von Microsoft, die direkt zwischen dem Kunden und Microsoft Geltung entfalten. Microsoft stellt dem Kunden im Rahmen der Bestimmungen für Microsoft-Onlinedienste eine Vereinbarung zur Datenverarbeitung im Auftrag und die sogenannten Standardvertragsklauseln bereit.

§9 Sonstige Bedingungen

- a. Jeder Einzelvertrag zwischen Pleomed und dem Kunden und deren Zustandekommen oder Beendigung unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. UN-Kaufrecht (CISG) findet keine Anwendung.
- b. Sollte eine Bestimmung dieser AGB oder eines Einzelvertrages nichtig sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit des Einzelvertrages nicht, es sei denn, das Festhalten am Einzelvertrag würde eine unzumutbare Härte für eine der Parteien darstellen.
- c. Der Kunde wird für die Leistungen anzuwendende Import- und Export-Vorschriften eigenverantwortlich beachten, insbesondere solche der USA. Bei grenzüberschreitender Lieferung trägt der Kunde anfallende Zölle, Gebühren und sonstige Abgaben. Der Kunde wird gesetzliche oder behördliche Verfahren im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Lieferungen oder Leistungen eigenverantwortlich abwickeln, außer soweit Anderes ausdrücklich vereinbart ist.
- d. Änderungen und Ergänzungen eines Einzelvertrages müssen in Textform vereinbart werden. Dies gilt auch im Falle einer Änderung dieser Ziff. 9 Buchst. d.
- e. Pleomed ist berechtigt, sämtliche Rechte und Pflichten aus einem Einzelvertrag jederzeit auch ohne Zustimmung des Kunden auf ein verbundenes Unternehmen im Sinne von § 15 AktG zu übertragen.

Pleomed ist verpflichtet, dem Kunden von einer solchen Übertragung in Textform Mitteilung zu machen.

- f. Eine Abtretung von Rechten und Ansprüchen aus einem Einzelvertrag durch den Kunden an einen Dritten ist ohne die vorherige Zustimmung seitens Pleomed ausgeschlossen. Diese Zustimmung bedarf der Textform.
- g. Der Inhalt eines Einzelvertrages ersetzt alle vorausgehenden Erklärungen von Pleomed in Bezug auf den Liefergegenstand des betreffenden Einzelvertrages.
- h. Pleomed ist berechtigt, diese AGB jederzeit zu aktualisieren. Änderungen während eines laufenden Einzelvertrages werden dem Kunden gegenüber nur wirksam, sofern Pleomed dem Kunden die aktuelle Version sechs (6) Wochen vor Inkrafttreten der Änderung in Textform zusendet („**Änderungsmitteilung**“), der Kunde zustimmt oder der Kunde nicht innerhalb von vier (4) Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung in Textform widerspricht. Voraussetzung ist ferner, dass Pleomed in seiner Änderungsmitteilung auf das Widerspruchsrecht des Kunden hinweist. Widerspricht der Kunde form- und fristgerecht, erhält Pleomed folgendes Sonderkündigungsrecht in Hinblick auf den von der Änderung betroffenen Einzelvertrag: Pleomed kann den Einzelvertrag innerhalb von zwei (2) Monaten ohne Begründung in Textform kündigen. Ausgeschlossen vom Recht zur Änderung dieser AGB nach dem vorigen Absatz sind Regelungen, welche die Hauptleistungspflichten der Vertragsparteien betreffen und die somit das Verhältnis zwischen Haupt- und Gegenleistungspflichten maßgeblich verändern, sowie sonstige grundlegende Änderungen der vertraglichen Pflichten, die dem Abschluss eines neuen Vertrags gleichkommen. Für solche Änderungen ist eine ausdrückliche Zustimmung des Kunden erforderlich.
- i. Gerichtsstand für jede Streitigkeit aus und im Zusammenhang mit einem Einzelvertrag, - auch in Bezug auf dessen Zustandekommen und dessen Beendigung - mit einem Kaufmann, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist München. Die vorstehende Wahl dieses Gerichtsstands ist nur für den Kunden ausschließlich.

Teil II: Bedingungen für Professional- und Managed-Services

§1 Anwendungsbereich

Dieser Teil der AGB regelt die Erbringung von **Professional-Services** (wie z. B. Beratungs- und Planungsleistungen, Consulting-, Schulungs- oder Implementierungsleistungen, Wartungsleistungen, technischer Support und Helpdesk-Leistungen) sowie **Managed-Services** (wie z. B. Verwaltung Internetzugang und Netzwerk, Patchmanagement, Monitoring-Service, Incident- und Problem-Management, Asset-Management, Change-Management, Release &

Change-Management, Security- und Vulnerability-Management etc.) auf Basis eines Einzelvertrages.

§2 Gegenstand der Professional- und Managed-Services

- a. Der genaue Gegenstand, Inhalt und Umfang der Professional- und Managed-Services ergeben sich aus der betreffenden, zum Zeitpunkt des Abschlusses des Einzelvertrages auf der Website von Pleomed verfügbaren oder dem Einzelvertrag als Anlage beigefügten **Service-Beschreibung** (im Folgenden: Service-Beschreibung), soweit der Einzelvertrag nicht Abweichendes vorsieht.
- b. Einzelverträge über Professional- und Managed-Services sind Dienstverträge gemäß §§ 611 ff BGB, sofern nicht in der Service-Beschreibung oder im Einzelvertrag ausdrücklich etwas anderes, insbesondere die Geltung werkvertraglicher Bestimmungen (wie z. B. eine Abnahme durch den Kunden oder eine Gewährleistung seitens Pleomed) vereinbart ist. Gegenstand eines Einzelvertrages über Professional- und Managed-Services ist daher grundsätzlich die Erbringung der vereinbarten Leistung durch Pleomed, nicht hingegen die Herbeiführung eines bestimmten Erfolgs, nicht die Lieferung einer bestimmten technischen Lösung oder eines funktionstüchtigen Werks.
- c. Vereinbaren die Parteien im Einzelvertrag eine von Pleomed zu erbringende Dienstleistung (z. B. Consulting- oder Schulungs-Leistungen, Managed-Services), wird Pleomed diese mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns unter Verwendung von Technologien und Erkenntnissen, die den anerkannten Regeln der Technik entsprechen, erbringen.
- d. Vereinbaren die Parteien im Einzelvertrag ausdrücklich eine von Pleomed zu erbringende Werkleistung (z. B. vom Kunden abzunehmende Implementierungsleistungen), werden die Parteien sowohl die Kriterien für die Abnahme durch den Kunden (wie z. B. Lastenheft, Spezifikation etc.) als auch die im Rahmen der Abnahme einzusetzenden Tests und Verfahren im Einzelvertrag jeweils abschließend vereinbaren. Fehlen im Einzelvertrag ganz oder teilweise solche Angaben zu den Abnahmekriterien, Tests oder Testverfahren oder sind diese unzureichend, ist Pleomed berechtigt, den Kunden entweder in Textform aufzufordern, diese unverzüglich beizubringen bzw. zu vervollständigen, oder diese nach billigem Ermessen selbst festzulegen und den Kunden hierüber in Textform zu unterrichten. Stellt der Kunde die Abnahmekriterien, Tests oder Verfahren bei, behält sich Pleomed das Recht vor, zumutbare Änderungen an diesen vorzunehmen, insbesondere solche Änderungen, die gesetzlich erforderlich sind oder erforderlich sind, um die Qualität oder Leistungsfähigkeit der Soft- oder Hardware oder Systeme, in deren Ansehung die Professional-Services erbracht werden, aufrechtzuerhalten. Auch hierüber wird Pleomed den Kunden in Textform unterrichten.
- e. Vereinbaren die Parteien im Einzelvertrag ausdrücklich eine von Pleomed zu erbringende Werkleistung, führt Pleomed keine „freedom to operate“-Analyse oder Schutzrechtsanalyse in

Bezug auf das zu liefernde Werk durch. Der Kunde wird daher selbst prüfen, ob die von dem Kunden geplante Nutzung des Werks an dem jeweiligen Nutzungsort etwaige Lizenzen oder Schutzrechte Dritter (z. B. Urheberrechte oder Patente) verletzt oder zusätzlicher Lizenzen Dritter bedarf. Soweit Pleomed allerdings vor der Abnahme etwaige nutzungshindernde Schutzrechte Dritter positiv bekannt sind oder bekannt werden, wird Pleomed den Kunden hierüber unverzüglich in Textform informieren.

- f. Zertifizierungen oder Konformitätsbestätigungen jeglicher Art, Einweisungs- und Schulungsleistungen sind nicht Gegenstand des Einzelvertrages über Professional-Services, es sei denn, die Service-Beschreibung oder der Einzelvertrag sehen ausdrücklich Abweichendes vor.

§6 Laufzeit der Einzelverträge über Professional- und Managed-Services, Kündigung

- a. Soweit nicht abweichend im Einzelvertrag geregelt, können Einzelverträge über Managed-Services von den Parteien mit einer Frist von sechs (6) Wochen zum Quartalsende gekündigt werden.
- b. Soweit nicht abweichend im Einzelvertrag geregelt, können Einzelverträge über sonstige Dienstleistungen (Consulting- oder Schulungsleistungen) und über Werkleistungen können von jeder Partei mit einer Frist von sechs (6) Wochen zum Quartalsende ordentlich gekündigt werden.
- c. Für alle Einzelverträge über Professional- und Managed-Services bleibt das Recht jeder Partei zur außerordentlichen Kündigung nach den gesetzlichen Vorschriften unberührt.
- d. Jedwede Kündigung bedarf der Textform.
- e. Etwaige gesetzliche Rücktritts- oder andere als die in dieser Ziffer genannten Kündigungsrechte des Kunden sind ausgeschlossen, es sei denn, Pleomed handelt grob fahrlässig oder vorsätzlich. In jedem Fall hat der Kunde die bis zum Beendigungszeitpunkt von Pleomed erbrachten Professional-Services gem. Teil II Ziff. 6 i.V.m. Teil I Ziff. 4 dieser AGB zu vergüten, wobei sich Pleomed etwaige weitergehende gesetzliche Vergütungsansprüche vorbehält.

§4 Allgemeine Durchführung der Professional- und Managed-Services

- a. Der Kunde benennt für die Zeit der Durchführung der Professional-Services einen entscheidungsbefugten Ansprechpartner.

- b. Im Falle leichter Fahrlässigkeit ist ein Anspruch des Kunden gegen Pleomed auf Schadenersatz wegen Leistungsverzuges bzw. Nichtleistung ausgeschlossen und ist im Übrigen begrenzt auf die Höhe des vorhersehbaren Schadens, maximal jedoch auf 5 % der Netto-Vergütung, die für den vom Verzug bzw. der Nichtleistung betroffenen Professional-Service – bei Managed-Service für den Zeitraum von einem Jahr - vereinbart ist (wobei bei einer Aufwandsvergütung die durchschnittliche oder, falls nicht vorhanden, die für den betroffenen Professional-Service prognostizierte Vergütung – bei Managed-Services die Jahresvergütung - als Referenzgröße heranzuziehen ist). Den Einzelvertrag kann der Kunde im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen nur kündigen, soweit die Verzögerung bzw. der Ausfall der Leistung von Pleomed zu vertreten ist. Der Kunde ist verpflichtet, auf Verlangen von Pleomed innerhalb einer angemessenen Frist zu erklären, ob er wegen der Verzögerung der Professional-Services den Einzelvertrag kündigt oder auf die Leistung besteht. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit von Pleomed.
- c. Der Kunde wird die von Pleomed erbrachten Werkleistungen auf Kosten des Kunden unverzüglich, jedenfalls innerhalb von 5 Werktagen nach Lieferung bzw. Anzeige der Abnahmebereitschaft, einer Abnahme unterziehen. Der Kunde wird die Abnahme erklären, wenn die nach Teil II Ziff. 2 Buchst. d relevanten Abnahmekriterien unter Einsatz, der nach Teil II Ziff. 2 Buchst. d geltenden Tests und Testverfahren im Wesentlichen erfüllt sind. Der Kunde wird Pleomed während der Abnahme auftretende Mängel unverzüglich mitteilen. Zeigt der Kunde abnahmehindernde Mängel nicht oder nicht unverzüglich an, gilt die von Pleomed erbrachte Werkleistung als abgenommen. Dieselbe Rechtsfolge ergibt sich auch im Falle einer produktiven Nutzung der Werkleistung oder von Bestandteilen derselben durch den Kunden. Vom Kunden ordnungsgemäß angezeigte, abnahmehindernde Mängel wird Pleomed innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen und dem Kunden zur nochmaligen Abnahme vorlegen. Pleomed hat pro Mangel Anspruch auf mindestens zwei weitere Abnahmen durch den Kunden auf dessen Kosten. Scheitert die Abnahme endgültig, steht dem Kunden ein Recht zur außerordentlichen Kündigung nach Teil II Ziff. 3 Buchst. c zu. Das Recht des Kunden zum Rücktritt ist ausgeschlossen, es sei denn, Pleomed handelt grob fahrlässig oder vorsätzlich.

§5 Durchführung von Support- und Helpdesk-Leistungen

- a. Von Pleomed erbrachte Support- und Helpdesk-Leistungen für über Pleomed bezogene Hard- und Software orientieren sich an den jeweiligen Leistungen und Vorgaben der Hersteller. Support- und Helpdesk-Leistungen umfassen jedoch keine Problembehebung von Hard- oder Software, die ausschließlich von deren Hersteller selbst durchgeführt werden können. In diesen Fällen beschränkt sich die Leistung von Pleomed auf die Koordination mit dem Hersteller.

Support- und Helpdesk-Leistungen von Pleomed umfassen ferner keine Anwenderfragen zur Software von Medizingeräten oder Praxisverwaltungssystemen.

- b. Bei Fehlen einer Leistungsbeschreibung im Einzelvertrag umfassen die Support- und Helpdesk-Leistungen ausschließlich folgende Leistungen:
- i) Leistungen zum Zwecke der Problemlösung und Fehlerbehebung nach billigem Ermessen von Pleomed unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden, remote per Fernzugriff;
 - ii) Hotline-Leistungen: Für die Meldung von Problemen im Zusammenhang mit der IT-Umgebung des Kunden sowie von Fehlern der IT-Umgebung des Kunden, steht dem Kunden eine telefonische Hotline unter der Nummer +49 30 8632453-0 zu folgenden Betriebszeiten zur Verfügung: Montag bis Freitag von 9:00 – 18:00 Uhr, mit der im Bundesland Bayern geltenden gesetzlichen Feiertage. Zu demselben Zweck kann der Kunde jederzeit alternativ auch Meldungen über support@pleomed.com platzieren. Eine Bearbeitung der Meldungen erfolgt ausschließlich zu den vorgenannten Betriebszeiten. Unter Fehler der IT-Umgebung sind zum Zeitpunkt der Lieferung bestehende Abweichungen von der jeweils aktuellen Dokumentation zu verstehen; Probleme beschränken sich auf Probleme des Kunden im Zusammenhang mit der zu pflegenden IT-Umgebung, soweit sie nicht aus einer nachträglichen nicht mit Pleomed abgestimmten Veränderung in der IT-Umgebung des Kunden resultieren. Nicht zu den Aufgaben der Hotline gehören die Klärung inhaltlicher und organisatorischer Fragen, die Lösung von Problemen infolge nachträglicher, mit Pleomed nicht abgestimmter Veränderungen in der IT-Umgebung des Kunden sowie die Einweisung des Kunden in die Anwendung oder die Funktionalität der IT-Umgebung. Vor Inanspruchnahme der Hotline bzw. Platzierung einer Meldung hat der Kunde die Lösung des Fehlers oder Problems im zumutbaren Rahmen unter Inanspruchnahme der Dokumentation selbst zu versuchen (Eigenlösung).
- c. Support- und Helpdesk-Leistungen werden nach Maßgabe von Teil II Ziff. 7 b und c vergütet.

§6 Pflichten des Kunden

- a. Im Rahmen von Professional-Services wird der Kunde die im Einzelvertrag, in der Service-Beschreibung sowie die in dieser Ziffer 5 beschriebene Leistung und Mitwirkung mit der notwendigen Qualität vollständig und termingerecht erbringen.
- b. Soweit dies für die Erbringung der Professional-Services erforderlich ist, wird der Kunde Pleomed
- (i) Zugang gewähren zu Kunden-Systemen, entweder in Form eines Zugangs vor Ort oder eines

Remote-Zugangs, sowie (ii) alle notwendigen Informationen und Daten zur Verfügung stellen (bei Werkleistungen insbesondere auch die Abnahmekriterien, Tests und Testverfahren).

- c. Der Kunde wird auf eigene Kosten und in eigener Verantwortung alle für die Erbringung der Professional-Services notwendigen Einrichtungen (z. B. erforderliche Hard- und Software) zur Verfügung stellen und diese so betreiben, dass die Erbringung der Professional-Services nicht beeinträchtigt oder behindert wird. Über geplante Änderungen an seinen Einrichtungen und Systemen, die sich auf die Professional-Services auswirken oder auswirken könnten, wird der Kunde Pleomed vorab in Textform informieren.
- d. Soweit die Erbringung der Professional-Services bei dem Kunden vor Ort erforderlich ist, stellt der Kunde Pleomed einen gesonderten Arbeitsplatz zur Verfügung. Soweit möglich, stellt der Kunde an diesem Arbeitsplatz Telefon und Möglichkeiten zum Internetzugang zur Verfügung. Die Kosten für diese Kommunikationseinrichtungen und die Nutzung des Arbeitsplatzes trägt der Kunde.
- e. Der Kunde wird sicherstellen, dass die Mitarbeiter von Pleomed keinesfalls in die betrieblichen Abläufe und die Organisation des Kunden eingegliedert werden, auch soweit die Professional- und Managed-Services beim Kunden vor Ort erbracht werden. Der Kunde ist gegenüber den Mitarbeitern von Pleomed nicht weisungsbefugt, sondern nur gegenüber dem im Einzelvertrag benannten Ansprechpartner von Pleomed, sofern die Professional- und Managed-Services als Dienstleistungen erbracht werden.
- f. Der Kunde wird etwaige Leistungen und Mitwirkungspflichten nach diesem Teil II Ziffer 5 unaufgefordert erbringen, sobald diese zur Erbringung der Professional-Services erforderlich sind. Jedenfalls wird der Kunde diese Leistungen und Mitwirkungspflichten zu den in der Service-Beschreibung und im Einzelvertrag genannten Zeitpunkten oder unverzüglich nach Anforderung durch Pleomed erbringen, wobei eine solche Anforderung in Textform oder mündlich erfolgen kann. Kommt der Kunde mit seinen Leistungen und Mitwirkungspflichten in Verzug, wird die für Professional-Services vereinbarte Vergütung – abweichend von Teil I Ziff. 4 dieser AGB - sofort fällig. Fristen und Leistungstermine, für deren Einhaltung Pleomed verantwortlich ist, verschieben sich entsprechend um die Dauer der Verzögerung.
- g. Der Kunde hat Pleomed diejenige Arbeits- und Vorhaltezeit nach Maßgabe der Regelung der Teil II Ziff. 7 i.V.m. Teil I Ziff. 4 dieser AGB zu vergüten, die von Pleomed infolge einer Verletzung einer Leistungs- oder Mitwirkungspflicht des Kunden aufwendet, es sei denn, den Kunden trifft kein Verschulden oder Pleomed ist es zumutbar, die Vorhaltezeit als Arbeitszeit für die Durchführung von Leistungen für andere Kunden einzusetzen. Weitergehende Rechte und Ansprüche von Pleomed bleiben unberührt.

§7 Vergütung von Professional- und Managed-Services

- a. Soweit die Service-Beschreibung oder der Einzelvertrag nicht Abweichendes vorsehen, erfolgt die Vergütung von Professional-Services nach Zeitaufwand. Im Einzelvertrag sind die Stunden- und Tagesätze festzuhalten, andernfalls gelten die Stunden- und Tagessätze derjenigen Preisliste als vereinbart, die dem Kunden bei Abschluss des Einzelvertrages vorlag bzw. verfügbar war. Stunden- oder Tagesbruchteile werden anteilig vergütet.
- b. Dem Kunden nach Maßgabe des Einzelvertrags eingeräumte kostenfreie Kontingente Support- und Helpdesk-Leistungen stellen eine monatliche Obergrenze dar, bis zu der Pleomed kostenfrei IT-Support leistet.
- c. Nicht genutzte Stunden oder gebuchte Erweiterungsstunden werden nicht auf Folgemonate übertragen oder gutgeschrieben. Über ein kostenfreies Kontingent hinausgehende in Anspruch genommene Support- und Helpdesk-Leistungen werden nach Aufwand gemäß Teil II Ziff. 7 Buchst. i.V.m. Teil I Ziff. 4 abgerechnet. Pleomed informiert den Kunden proaktiv darüber, wenn ein vereinbartes monatliches Kontingent ausgeschöpft ist.
- d. Im Fall von Managed-Services ist Pleomed mit Ablauf der Mindestlaufzeit und sodann jährlich berechtigt, die einzelvertraglich vereinbarten Preise durch entsprechende Mitteilung an den Kunden mindestens neunzig (90) Tage vor Verlängerung in Textform um jeweils fünf (5) % zu erhöhen, soweit im Einzelvertrag nichts Abweichendes geregelt ist. Die Preiserhöhung wirkt ab dem ersten Rechnungsstellungstermin, der auf den Zugang der Erhöhungsmitteilung folgt, es sei denn, in der Mitteilung wird von der Pleomed ein späterer Termin genannt. Ausgelassene Preiserhöhungen können spätestens bis zur und zusammen mit der nächsten Preiserhöhung nachgeholt werden, wirken dann aber auch nur für die Zukunft. Preiserhöhungen größer als fünf (5) Prozent werden dem Kunden mit einem Vorlauf von sechs (6) Monaten in Textform angezeigt unter Gewährung eines außerordentlichen Kündigungsrechts. Ausgenommen sind Preiserhöhungen von Vorlieferanten (z.B. Erhöhungen von Softwarelizenzpreisen von Softwareherstellern). Diese können jederzeit, in voller Höhe an den Kunden durchgereicht werden.

§8 Mängelansprüche des Kunden bei Werkleistungen

- a. Bei einer nur unerheblichen Abweichung der Werkleistungen von der Service-Beschreibung bzw. den einzelvertraglich vereinbarten Anforderungen und bei nicht reproduzierbaren Mängeln bestehen keine Sachmängelansprüche des Kunden. Ferner ist der Kunde für die Eignung der von ihm beigestellten Daten, Informationen und insbesondere Abnahmekriterien, Tests und Testverfahren selbst verantwortlich.

- b. In jeder Mängelanzeige hat der Kunde die Mängel in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen aufzuführen. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels. Jede Mängelanzeige hat in Textform, bei dessen Verfügbarkeit über support@pleomed.com, zu erfolgen und ist als solche ausdrücklich zu bezeichnen.
- c. Hat der Kunde einen Mangel nach Teil II Ziff. 8 Buchst. b. ordnungsgemäß gemeldet, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist auf Kosten von Pleomed. Schlägt eine Nacherfüllung mindestens zweimal fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde unter den gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern und/oder Schadens- oder Aufwendungsersatz verlangen. Das Recht des Kunden zum Rücktritt ist ausgeschlossen, es sei denn, Pleomed handelt grob fahrlässig oder vorsätzlich. Für Schadensersatz- und Aufwendungsersatzansprüche des Kunden gilt Teil I Ziffer 5 dieser AGB.
- d. Ansprüche des Kunden wegen eines Sachmangels verjähren innerhalb von zwölf (12) Monaten ab Abnahme.
- e. Der Kunde hat Pleomed diejenige Arbeitszeit nach Maßgabe der Regelung der Teil II Ziff. 7 i.V.m. Teil I Ziff. 4 zu vergüten, die von Pleomed infolge einer unberechtigten Mängelanzeige des Kunden aufwendet, es sei denn, den Kunden trifft kein Verschulden.

Teil III: Softwareüberlassung

§1 Anwendungsbereich

- a. Dieser Teil der AGB gelten für Überlassung von Software, Applikationen oder Funktionalitäten (im Folgenden: "**Software**") als On-Premise auf Dauer (im Folgenden: "**Software-Kauf**") oder für bestimmte Zeiträume (im Folgenden: "**Software-Miete**") oder für die Einräumung der Möglichkeit Software über das Internet zu nutzen (im Wege eines Software-as-a-Service ("SaaS"), Cloud-Services oder sonstige Rechenzentrumsleistungen) (im Folgenden: "**Nutzung von Software über das Internet**") durch Pleomed an den Kunden auf Basis eines Einzelvertrages.
- b. Dieser Teil der AGB findet Anwendung auf Software, die Pleomed selbst entwickelt hat oder unter einer eigenen Marke vertreibt bzw. verfügbar macht (im Folgenden: "**Eigensoftware**", wie z.B. Add-Ons) als auch auf Software, die keine Eigensoftware von Pleomed ist (im Folgenden: "**Fremdsoftware**"). Fremdsoftware umfasst insbesondere Lizenzen für cloudbasierte Microsoft Standardsoftware oder Microsoft Azure-Dienste.

§2 Gegenstand des Einzelvertrages über Softwareüberlassung

- a. Die Beschaffenheit und die Eigenschaften der Software inklusive etwaiger Angaben zu der kundenseitig erforderlichen Einsatzumgebung ergeben sich abschließend aus den jeweiligen Datenblättern, Dokumentationen, Release-Notes und den sonstigen vom jeweiligen Hersteller veröffentlichten Angaben (im Folgenden in diesem Teil III insgesamt: "**Begleitmaterial**"), soweit nichts Anderes im Einzelvertrag in Textform vereinbart ist. Werbliche Aussagen eines Herstellers von Software werden nicht Vertragsbestandteil zwischen den Parteien. Der Kunde akzeptiert, dass sich die Software, die zur Nutzung über das Internet oder im Wege der Software-Miete bereitgestellt wird, während der Laufzeit des Einzelvertrages verändern kann, um den sich ändernden Anforderungen aller Kunden von Pleomed oder des Drittherstellers gerecht zu werden, vorausgesetzt, dass die Leistungen nicht wesentlich von den ausdrücklichen Vereinbarungen der Parteien im Einzelvertrag in Bezug auf Funktionalitäten und Spezifikationen abweichen. Die Änderungen können funktionale, prozessuale und technische Modifikationen und Verbesserungen der Software beinhalten. Pleomed kann solche Änderungen ohne vorherige Benachrichtigung durchführen.
- b. Beschaffenheits- und Eigenschaftsbeschreibungen im Begleitmaterial sind nicht als Zusicherung bestimmter Eigenschaften oder als Garantie zu verstehen. Zusätzliche Vereinbarungen zur Software im Einzelvertrag sind nur dann als Zusicherung einer Eigenschaft oder Garantien von Pleomed zu verstehen, wenn diese in Textform erfolgen und es anhand der entsprechenden Formulierung und in Zusammenhang mit den übrigen Bestimmungen des Einzelvertrages objektiv klar ist, dass es sich nicht lediglich um eine unverbindliche Anpreisung handelt.
- c. Der Kunde wird sich vor Abschluss des Einzelvertrages über die Eignung der Software für die von ihm konkret geplante Nutzung entweder selbst informieren oder wird diesbezüglich Beratungsleistungen in Anspruch nehmen. Pleomed bietet Beratungsleistungen nach Maßgabe der aktuellen Bedingungen für Professional- und Managed Services an.
- d. Der Kunde erkennt an, dass
- i) Pleomed bei Fremdsoftware nur dasjenige Begleitmaterial schuldet, welches Pleomed von dem betreffenden Drittlieferanten erhält; sowie
 - ii) bei Fremdsoftware und allfälligen im Begleitmaterial kenntlich gemachten Drittkomponenten in der Eigensoftware sämtliche Pflichten von Pleomed stets unter dem Vorbehalt einer rechtzeitigen, vollständigen und qualitativ korrekten Selbstbelieferung von Pleomed durch den Dritten stehen.
- e. Soweit Pleomed die Lieferung von nicht kundenspezifisch entwickelter Software schuldet (z.B. On-Premise Software eine für das SaaS erforderlichen Client-Software) erfolgt nur die Lieferung eines

maschinenlesbaren Objektcodes, nicht hingegen die Lieferung sonstiger Programmcodes, insbesondere nicht die Lieferung eines Quellcodes.

- f. Sonstige Leistungen, wie z.B. Schulungs-, Konfigurations- Leistungen oder ähnliches, werden von Pleomed nach den aktuellen Bedingungen für Professional- und Managed-Services angeboten und auf Basis eines entsprechenden Einzelvertrages erbracht.
- g. Pleomed ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung der Software zu treffen (Autorisierungs-codes, Digital Rights Management System etc.).
- h. Eine allfällig notwendige Lieferung von Software (On-Premise Software oder z.B. eine für das SaaS erforderlichen Client-Software) und Begleitmaterial erfolgt bei Fremdsoftware in dem von dem Dritten vorgegebenen Format, im Übrigen nach Wahl von Pleomed entweder auf Datenträger, per E-Mail oder im Wege einer Bereitstellung auf der Website von Pleomed zum Download durch den Kunden. Die Dokumentation kann auch als online-Hilfe in der Software integriert sein.
- i. Pleomed behält sich vor, die einzelvertraglich vereinbarte Software oder das Begleitmaterial in einem aktualisierten Release-Stand zu liefern, sofern zumindest die im Einzelvertrag beschriebenen Eigenschaften und Beschaffenheitsangaben erreicht werden.
- j. Dem Kunden ist jedoch bekannt, dass für die Nutzung von Software über das Internet bei Fremdsoftware die Bereitstellung der Software vom Hersteller oder dessen Unterauftragnehmern erfolgt. Pleomed's diesbezüglichen Verpflichtungen gegenüber dem Kunden stehen daher unter dem Vorbehalt der vertragsgemäßen Leistungserbringung durch den Hersteller oder dessen Unterauftragnehmern und sind beschränkt auf die vom Hersteller vorgegebene Software-Verfügbarkeit. Pleomed haftet für deren Leistungen nur, soweit Pleomed ein eigenes (Mit-)Verschulden trifft, z.B. Pleomed versäumt es, bei dem Hersteller diejenigen Leistungen zu beschaffen, die erforderlich sind, um die mit dem Kunden geschlossenen Einzelverträge vertragsgemäß zu erfüllen oder Pleomed erbringt Professional-Services fehlerhaft. Bei der Nutzung von Software über das Internet beschränkt sich die Nutzung im Übrigen auf eine einzelvertraglich vereinbarte, andernfalls auf die in der Leistungsbeschreibung angegebene Verfügbarkeit. Fehlt eine solche einzelvertragliche Vereinbarung beträgt die Verfügbarkeit bei Nutzung von Software über das Internet höchstens 99,5% im Jahresmittel (365 Tage / 24h) ab erstmaliger Nutzbarkeit im Anschluss an die Einrichtung bzw. an das Set-Up. Die Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die von der Software am Übergabepunkt des Servers geschuldete Funktionalität. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden oder von Dritten (Internet, etc.) selbst liegen im Verantwortungsbereich des Kunden. Ausgenommen von dieser Verfügbarkeit sind (a) geplante

Wartungsfenster zum Zweck der Wartung und Pflege von Hardware/Software sowie zur Datensicherung, sofern diese dem Kunden zumindest in Textform spätestens vierundzwanzig (24) Stunden im Voraus angekündigt werden; (b) Nicht-Verfügbarkeiten, die der Kunde nicht gemeldet hat und/oder (c) Nicht-Verfügbarkeiten aufgrund von sonstigen Umständen, die außerhalb der Kontrolle und eines unmittelbaren Zugriffs von Pleomed liegen.

- k. Pleomed ist berechtigt, die Zurverfügungstellung von Software zur Nutzung über das Internet von bzw. durch Dritte erbringen zu lassen, sofern Pleomed sicherstellt, dass diese die von diesen AGB geforderte Vertraulichkeit sowie den nach diesen AGB geforderten Datenschutz gegenüber Pleomed einhalten.

§3 Laufzeit des Einzelvertrages bei Nutzung von Software über das Internet oder Software-Miete

Soweit nicht abweichend im Einzelvertrag geregelt, werden Einzelverträge über Nutzung von Software über das Internet oder Software-Miete werden für die im Einzelvertrag vereinbarte Zeit (Initiale Laufzeit) abgeschlossen, verlängern sich jedoch automatisch jeweils um die Initiale Laufzeit, es sei denn, eine der Parteien widerspricht schriftlich der Verlängerung unter Einhaltung einer Frist von mindestens drei Monaten vor Eintritt der Verlängerung. Fehlt im Einzelvertrag über die Nutzung von Software über das Internet die Angabe zur Laufzeit, gilt eine Initiale Laufzeit von einem Jahr als vereinbart. Das Recht jeder Partei zur außerordentlichen Kündigung nach den gesetzlichen Vorschriften unberührt. Jede Kündigung bedarf der Textform.

§4 Nutzungsrechte an der Software

- a. Die nicht ausschließlichen Nutzungsrechte des Kunden ergeben sich aus den jeweiligen auf die betreffende Software anwendbaren Nutzungsbedingungen oder End User License Agreement ("EULA"), die dem Kunden bei Vertragsschluss, bei Lieferung (im Fall von On-Premise oder SaaS-Client Software) oder spätestens bei der Installation oder der Einrichtung bzw. des Set-Ups zur Nutzung von Software über das Internet zugänglich gemacht werden.
- b. In Abwesenheit solcher Nutzungsbedingungen oder eines solchen EULA erwirbt der Kunde gegen Zahlung der im Einzelvertrag beschriebenen Preise oder Lizenz-Gebühren
- i) im Rahmen der Software-Miete ein zeitlich auf die Laufzeit des Einzelvertrages befristetes, nicht übertragbares, nicht ausschließliches Recht zur Nutzung der Software durch die bezahlte Anzahl von Nutzern,

ii) im Rahmen von Software-Kauf ein nach Maßgabe von Teil III Ziff. 4 Buchst. e übertragbares, dauerhaftes, nicht ausschließliches Recht zur Nutzung der Software durch die bezahlte Anzahl von Nutzern,

iii) im Rahmen der Nutzung von Software über das Internet ein zeitlich auf die Laufzeit des Einzelvertrages befristetes, nicht übertragbares, nicht ausschließliches Recht zur Nutzung der Software durch die bezahlte Anzahl von Nutzern,

jeweils nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen. Dieses eingeschränkte Nutzungsrecht gilt auch für das Begleitmaterial (online-Dokumentation, Handbücher) und Software-Releases, die Pleomed unter dem betreffenden Einzelvertrag verfügbar macht. Die Nutzung der Software durch den Kunden ist beschränkt auf die interne Nutzung zu Zwecken des Geschäftsbetriebs des Kunden. Jede Nutzung zum Zwecke des Geschäftsbetriebs eines weiteren Dritten bedarf einer gesonderten einzelvertraglichen Vereinbarung mit Pleomed. Der Kunde darf ohne vorherige Zustimmung durch Pleomed in Textform keine Unterlizenzen erteilen und die Software oder das Begleitmaterial

i) nicht an Dritte untervermieten, verleihen oder im Rahmen von EDV-Dienstleistungen, insbesondere im Rahmen des Betriebs eines Rechenzentrums oder eines Out-Sourcing-Betriebs oder im Rahmen von Time-Sharing-Vereinbarungen oder in sonstiger Weise zum vorübergehenden Gebrauch überlassen oder für Zwecke Dritter benutzen oder Dritte benutzen lassen, sowie

ii) nicht dazu verwenden, eigene Programme oder eigene Dokumentationen zu entwickeln oder entwickeln zu lassen, sowie

iii) nicht dekompileieren bzw. dekompileieren zu lassen oder auf sonstige Weise die verschiedenen Herstellungsstufen der Software rückerschließen oder rückerschließen zu lassen (Reverse-Engineering).

Benötigt der Kunde Informationen, die zur Herstellung der Interoperabilität der Software mit Drittsoftware unerlässlich sind, kann er eine entsprechende Anfrage an Pleomed richten. Pleomed behält sich vor, die erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen oder zu verweigern oder dem Kunden diesbezüglich ein Angebot über entsprechende Professional Services nach Maßgabe der Bedingungen für Professional- und Managed-Services zu unterbreiten.

c. Der Kunde stellt sicher, dass die Software zu keinem Zeitpunkt von mehr als derjenigen Anzahl Nutzer genutzt wird, für die der Kunde den Preis/die Lizenzgebühr entrichtet hat. Der Kunde ist verpflichtet, allfällige Überschreitungen des vereinbarten Lizenzvolumens (Anzahl der Nutzer und Dauer der Nutzung) unverzüglich an Pleomed zu melden. Pleomed ist ferner berechtigt, vom

Kunden Auskunft über das genutzte Lizenzvolumen zu fordern, oder die Anzahl der vom Kunden verwendeten Lizenzen durch Audits nach Teil III Ziff. 4 Buchst. g, oder Sicherheitsmechanismen nach Teil III Ziff. 4 Buchst. h. dieser AGB zu erheben. Allfällige Überschreitungen der verwendeten Lizenzen gegenüber der vertraglich vereinbarten Maximalmenge werden, gemäß der zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen Preisliste von Pleomed, nachverrechnet.

- d. Bei einem Software-Kauf erwirbt der Kunde erst mit vollständiger Bezahlung des Preises/der Lizenzgebühr das Recht zum Abruf einer (unbefristeten) Lizenz- oder Seriennummer sowie die vorgenannten Nutzungsrechte. Etwaige vor Zahlung durch Pleomed bereitgestellte Lizenz- oder Seriennummern können zur Sicherung der Zahlung befristet sein.
- e. Die Nutzungsrechte des Kunden sind bei Software-Miete und Nutzung von Software über das Internet nicht übertragbar; bei einem Software-Kauf nur übertragbar wie folgt: Der Kunde darf die aktuellste Version der Software an Dritte übertragen, vorausgesetzt, (i) die Software wird vollständig gemeinsam mit dem Begleitmaterial überlassen, (ii) ein bestehender Einzelvertrag über Support- und Helpdesk-Leistungen ist beendet, (iii) der erwerbende Dritte erklärt sich gegenüber Pleomed mit der Weitergeltung von Nutzungsbedingungen einverstanden, deren Nutzungs- und Vertraulichkeitsbestimmungen zumindest ebenso restriktiv sind wie diejenigen mit dem Kunden, und (iii) der erwerbende Dritte erwirbt bei Pleomed etwa notwendige Autorisierungs- und Freischaltcodes gegen Zahlung einer angemessenen Verwaltungsgebühr.
- f. Abgesehen von den durch Teil III Ziff. 4 Buchst. a. oder Teil III Ziff. 4 Buchst. b. dieser AGB ausdrücklich eingeräumten Nutzungsrechten erwirbt der Kunde keinerlei Rechte an der von Pleomed gelieferten Software und am Begleitmaterial. Sowohl die für die Software verwendeten Namen und Marken als auch die an der Software und Begleitmaterial bestehenden gewerblichen Schutz- und Urheberrechte verbleiben ausschließlich bei Pleomed und/oder deren Vorlieferanten oder Lizenzgebern.
- g. Pleomed ist nach einer in Textform und mindestens zehn Werktage im Voraus erfolgenden Ankündigung berechtigt, bei dem Kunden auf eigene Kosten während dessen üblichen Geschäftszeiten zu überprüfen, ob die Einzelvertrages- und insb. die Nutzungsbedingungen vom Kunden eingehalten werden ("**Audit**"). Ein Audit kann durch Pleomed selbst oder durch einen von Pleomed hierzu beauftragten und vertraglich oder von Beruf wegen zur Verschwiegenheit verpflichteten Dritten durchgeführt werden, jedoch nicht häufiger als einmal jährlich. Pleomed stellt sicher, dass das Audit den üblichen Geschäftsbetrieb des Kunden nicht oder nur unerheblich behindert. Der Kunde stellt sicher, dass die Nutzer vorgenanntes Audit dulden und daran mitwirken. Erweist sich das Audit als begründet, hat der Kunde Pleomed sämtliche der mit dem Audit verbundenen Kosten zu erstatten.

- h. Die Software kann einen Compliance Intelligence Mechanismus zu Sicherheits- und Berichterstattungszwecken („**Sicherheitsmechanismus**“) enthalten, mit dem automatisch Daten zur Installation und Verwendung der Software erhoben und an Pleomed und ggfs. den Hersteller des Sicherheitsmechanismus übertragen werden, um die Einhaltung der Bestimmungen der geltenden Lizenzvereinbarung durch den Kunden zu überprüfen, nicht autorisierte Nutzung und Benutzer zu identifizieren und auf andere Weise Rechte an geistigem Eigentum zu schützen und durchzusetzen. Daten, die über den Sicherheitsmechanismus verarbeitet werden, können unter anderem Benutzer-, Geräte- und Netzwerkidentifikationsinformationen, Standort und Organisationsdomäneninformationen enthalten, sowie Informationen zur Softwareverwendung.

§5 Pflichten des Kunden

- a. Bei Fremdsoftware wird der Kunde eine zusätzliche Vereinbarung oder EULA mit dem jeweiligen Hersteller abschließen, sofern dieser einen solchen Vertragsschluss gegenüber dem Kunden oder Pleomed fordert. Dieser Vertrag gilt zusätzlich zu dem Einzelvertrag mit Pleomed.
- b. Der Kunde wird die für die Nutzung der Software erforderliche und die von Pleomed im Begleitmaterial empfohlene Systemumgebung rechtzeitig (z.B. vor der Einrichtung bzw. dem Set-Up der Nutzung von Software über das Internet) herstellen und aufrechterhalten und bei Softwarekauf oder Miete die Software bzw. bei Nutzung von Software über das Internet die für SaaS eine hierfür ggfs. notwendige Client-Software selbst installieren, soweit nicht eine oder mehrere dieser Aufgaben von Pleomed nach Maßgabe der jeweils geltenden Bedingungen für Professional- und Managed-Services von Pleomed zu erbringen sind.
- c. Soweit für die Nutzung der Software das Einspielen von Codes oder das Einrichten von Konten notwendig ist, wird der Kunde die hierfür erforderlichen Maßnahmen vornehmen, die Codes sorgfältig und für Dritte unzugänglich aufbewahren und die erforderlichen Angaben über sich wahrheitsgemäß machen und diese Daten aktuell halten.
- d. Der Kunde ist für eine regelmäßige und redundante Sicherung von Daten verantwortlich, die bei der Nutzung der Software oder der Dienstleistungen verarbeitet werden oder entstehen. Er trifft insoweit insbesondere in Bezug auf Daten von geschäftskritischer Bedeutung die notwendigen Vorkehrungen für den Fall, dass Nutzung von Software über das Internet möglich ist, oder die gelieferte Software nach Installation nicht ordnungsgemäß arbeitet.
- e. Der Kunde hat die Software nach ihrer erstmaligen Nutzbarkeit unverzüglich auf ihre grundsätzliche Funktionstauglichkeit zu überprüfen und hierbei auftretende Mängel innerhalb von fünf (5) Werktagen zu melden. Der Kunde hat auch etwaige später auftretende Mängel der Software jeweils unverzüglich, spätestens innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Kenntnis zu melden. Jede

Mängelanzeige muss in Textform an support@pleomed.com erfolgen und ist als solche ausdrücklich zu bezeichnen. In jeder Mängelanzeige hat der Kunde die Mängel in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung und -analyse zweckdienlichen Informationen aufzuführen. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Erscheinungsform sowie die Auswirkungen des Mangels. Erfüllt der Kunde diese Pflichten nicht, stehen ihm die Rechte nach Teil III Ziff. 7 dieser AGB nicht zu.

- f. Der Kunde hat Pleomed bei der Beseitigung von etwaigen Mängeln der Software, die der Kunde gemäß Teil III Ziff. 5 Buchst. e. dieser AGB ordnungsgemäß angezeigt hat, angemessen zu unterstützen. Soweit zumutbar, ist der Kunde verpflichtet, einen Remotezugang (z.B. per TeamViewer) einzurichten.
- g. Der Kunde hat Pleomed diejenigen Aufwendungen zu ersetzen, die Pleomed im Zusammenhang mit (i) einer vom Kunden veranlassten Überprüfungs-, Untersuchungs- und Mangelbeseitigungsmaßnahme entstehen, wenn der Kunde erkannt oder fahrlässig nicht erkannt hat, dass ein Mangel der Software nicht vorliegt, oder (ii) einer Verletzung einer der in diesen AGB genannten Pflichten des Kunden, es sei denn, den Kunden trifft kein Verschulden. Von Pleomed aufgewendete Arbeitszeit wird nach Maßgabe der Regelung der Teil II Ziff. 6 dieser AGB berechnet.
- h. Der Kunde darf nichts unternehmen, was einer unberechtigten Nutzung der Software und/oder des Begleitmaterials Vorschub leisten könnte. Der Kunde wird Pleomed unverzüglich unterrichten, wenn er Kenntnis davon hat, dass in seinem Bereich ein unberechtigter Zugriff droht oder erfolgt ist. Der Kunde wird zeitlich unbefristet und über die Laufzeit eines Einzelvertrages hinaus sicherstellen, dass das entsprechende Begleitmaterial ebenso wie die Autorisierungs-codes Dritten ohne vorausgehende Zustimmung von Pleomed nicht zugänglich gemacht werden.

§6 Preise und Zahlungsbedingungen

- a. Preise und Lizenzgebühren für die Software ergeben sich aus dem Einzelvertrag.
- b. Sofern nichts anderweitig im Einzelvertrag in Textform vereinbart, erfolgt die Rechnungstellung
 - i) bei einem Software-Kauf sofort mit Abschluss des Einzelvertrages,
 - ii) bei einer Software-Miete sowie Nutzung von Software über das Internet entsprechend der Angaben im Einzelvertrag monatlich oder jährlich im Voraus ab Bereitstellung der Software.
- c. Der Kunde trägt vom Hersteller von Fremdsoftware vorgegebene Erhöhungen der Preise oder Gebühren für Nutzung von Software über das Internet oder Software-Miete jeweils ab dem vom

Hersteller vorgegebenen Erhöhungszeitpunkt. Im Übrigen gelten die für einen Einzelvertrag ausgewiesenen Preise oder Gebühren für Nutzung von Software über das Internet oder Software-Miete bis zum Ablauf von zwölf (12) Monaten nach Abschluss des jeweiligen Einzelvertrages, soweit im Einzelvertrag nichts Abweichendes geregelt ist. Pleomed ist im Anschluss daran berechtigt, die Preise und Gebühren jährlich jeweils um bis zu fünf (5) Prozent durch eine entsprechende Mitteilung mindestens neunzig (90) Tage vor Verlängerung an den Kunden in Textform, zu erhöhen. Ausgelassene Erhöhungen können auch zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen, jedoch jeweils nur mit Wirkung für die nach Zugang der Mitteilung erfolgenden Leistungen. Preiserhöhungen größer als fünf (5) Prozent werden dem Kunden mit einem Vorlauf von sechs (6) Monaten in Textform angezeigt unter Gewährung eines außerordentlichen Kündigungsrechts. Ausgenommen sind Preiserhöhungen von Vorlieferanten (z.B. Erhöhungen von Softwarelizenzpreisen von Softwareherstellern). Diese können jederzeit, in voller Höhe an den Kunden durchgereicht werden.

§7 Mängelansprüche des Kunden

- a. Ansprüche des Kunden wegen etwaiger Sachmängel bestehen bei Nutzung von Software über das Internet nach Maßgabe dieser Ziffer 7 nur im Rahmen der Verfügbarkeit nach Teil III Ziff. 2 Buchst. j dieser AGB.
- b. Pleomed haftet nicht für Mängel der Software, die nicht maschinell reproduzierbar sind, und nicht auf Schadenersatz infolge von Sachmängeln, sofern Pleomed kein eigenes Verschulden trifft (z.B. bei Sachmängeln der Fremdsoftware, der Drittkomponenten oder im Zusammenhang mit dem Internet). Pleomed übernimmt weder Gewähr dafür, dass die Software ununterbrochen und fehlerfrei, in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Daten, Programmen und Informationssystemen funktioniert, noch steht Pleomed für eine unterbrechungs- bzw. fehlerfreie Nutzbarkeit der Software ein, noch dafür, dass die durch die Software nutzbaren Funktionalitäten den existierenden oder zukünftigen Anforderungen des Kunden entsprechen. Pleomed bzw. der Hersteller ist berechtigt, die Software den künftigen Marktanforderungen entsprechend anzupassen.
- c. Hat der Kunde Sachmängel der Software nach Maßgabe von Teil III Ziff. 5 Buchst. e. dieser AGB ordnungsgemäß gemeldet und stehen dem Kunden nach diesem Teil III Ziff. 7 Sachmängelansprüche zu, hat er zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung (Fehlerbeseitigung und Ersatzlieferung) und Pleomed ist verpflichtet, den Mangel kostenfrei nach Wahl von Pleomed im Wege eines Patch, Bugfix, zumutbaren Workarounds, Updates, Upgrades oder sonstigen Releases innerhalb angemessener Frist zu beheben. Nur wenn die Nacherfüllung mindestens zweimal innerhalb der angemessenen Frist fehlschlägt oder sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen ist, kann der Kunde nach Maßgabe der gesetzlichen Voraussetzungen die Vergütung mindern, bei

einem Software-Kauf vom Einzelvertrag zurücktreten, bei einer Software-Miete bzw. Nutzung von Software über das Internet den Einzelvertrag kündigen und/oder in allen Fällen Schadens- oder Aufwendungsersatz nach Maßgabe von Teil I Ziff. 5 dieser AGB verlangen. Der Kunde übt ein ihm zustehendes Wahlrecht für Mangelansprüche innerhalb einer angemessenen Frist aus, in der Regel innerhalb von zehn (10) Werktagen.

- d. Die vorstehende Haftung von Pleomed für Sachmängel besteht bei Software-Miete sowie Nutzung von Software über das Internet für die Dauer des Einzelvertrages. Bei einem Software-Kauf verjähren Ansprüche des Kunden wegen eines Sachmangels innerhalb von zwölf (12) Monaten ab Rechnungsdatum gemäß Teil III Ziff. 6. b i.V.m. Teil I Ziff. 4 dieser AGB oder - wenn Pleomed nach Maßgabe eines Einzelvertrages über Professional- und Managed-Services Installation ausführt - mit Abschluss der Installation. Jede weitergehende gesetzliche Gewährleistung wird ausgeschlossen, soweit keine grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz seitens Pleomed vorliegt. Etwaige Garantien des jeweiligen Herstellers von Fremdsoftware bleiben von den vorstehenden Vorschriften unberührt. Die Beseitigung der von der Gewährleistung ausgenommenen Fehl-funktionen erfolgt als entgeltlicher Support gemäß den im Einzelvertrag definierten Preisen, bei fehlender Regelung im Einzelvertrag zu der zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Preisliste von Pleomed. Etwaige Gewährleistungsrechte des Kunden aus einer zusätzliche Vereinbarung oder EULA mit dem jeweiligen Hersteller der Software gegenüber dem Hersteller bleiben von diesem Teil III Ziffer 7 unberührt.

Teil IV: Hardwarekauf

§1 Anwendungsbereich

- a. Dieser Teil der AGB regelt den Kauf von Hardware durch den Kunden auf Basis eines Einzelvertrages.
- b. Bei Hardwarekauf ist die Installation sowie Einweisungen oder Schulungen durch Pleomed nicht von dem betreffenden Einzelvertrag umfasst. Sollte der Kunde eine Einweisungen oder Schulungen, eine Installation, eine Installationsunterstützung oder das Auswechseln/Erneuern von Verschleißteilen oder Betriebsmitteln wünschen, erfolgen diese Leistungen unter einem separaten Einzelvertrag nach Maßgabe der dann aktuellen Bedingungen von Pleomed über Professional- und Managed-Services.
- c. Die Überlassung von Software ist nicht Gegenstand eines Einzelvertrages über Hardwarekauf, auch nicht die Überlassung einer OS oder embedded Software. Sollte der Kunde im Zusammenhang mit einem Hardwarekauf auch die Überlassung von Software wünschen, erfolgt dies unter einem

separaten Einzelvertrag nach Maßgabe der dann aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Pleomed für die Überlassung von Software.

§2 Gegenstand des Einzelvertrages Hardwarekauf

- a. Die Beschaffenheit und die Eigenschaften der gekauften Hardware inklusive etwaiger Angaben zu der unterstützten Einsatzumgebung ergeben sich abschließend aus den jeweiligen Leistungsbeschreibungen, Datenblättern, Dokumentationen und den sonstigen vom jeweiligen Hardwarehersteller veröffentlichten Angaben (im Folgenden in diesem Teil IV insgesamt: „**Begleitmaterial**“), soweit nichts Anderes im Einzelvertrag in Textform vereinbart ist. Werbliche Aussagen eines Herstellers von Hardware werden nicht Vertragsbestandteil zwischen den Parteien. Beschaffenheits- und Eigenschaftsbeschreibungen im Begleitmaterial sind nicht als Zusicherung bestimmter Eigenschaften oder als Garantie zu verstehen. Zusätzliche Vereinbarungen zur Hardware im Einzelvertrag sind nur dann als Eigenschaftszusicherungen oder Garantien von Pleomed zu verstehen, wenn diese in Textform durch die Geschäftsleitung von Pleomed erfolgen und ausdrücklich als „Zusicherung“ bzw. „Garantie“ gekennzeichnet sind.
- b. Der Kunde wird sich vor Abschluss des Einzelvertrages über die Eignung der gekauften Hardware für den von ihm konkret geplanten Einsatz entweder selbst informieren oder wird Beratungsleistungen der Pleomed nach Maßgabe der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Pleomed für Professional Services in Anspruch nehmen.
- c. Der Kunde erkennt an, dass
 - i) Pleomed nur dasjenige Begleitmaterial und dasjenige Zubehör (wie z.B. Anschlusskabel) schuldet, die Pleomed von dem betreffenden Drittlieferanten der Hardware erhält; sowie
 - ii) sämtliche Pflichten von Pleomed aus einem Einzelvertrag stets unter dem Vorbehalt einer rechtzeitigen, vollständigen und qualitativ korrekten Selbstbelieferung von Pleomed durch den Dritten stehen.
- d. Pleomed bietet sonstige Leistungen wie z.B. Installation, Installationsunterstützung oder Schulungsleistungen auf Basis eines separaten Einzelvertrages nach Maßgabe der dann aktuellen Bedingungen für Professional- und Managed-Services an.
- e. Teilleistungen und/oder vorzeitige Lieferungen sind zulässig, es sei denn, sie sind dem Kunden im Einzelfall nicht zuzumuten.

§3 Versand, Gefahrübergang, Eigentumsvorbehalt und Annahmeverzug

- a. Lieferungen erfolgen auf Rechnung des Kunden an die von ihm angegebene Lieferadresse. Pleomed ist zu Teillieferungen berechtigt, außer solche sind dem Kunden wirtschaftlich nicht zumutbar.
- b. Bei einem Hardware-Kauf geht die Gefahr auf den Kunden über, sobald Pleomed die Hardware der Transportperson ausgehändigt hat, es sei denn, der Einzelvertrag sieht ausdrücklich Abweichendes vor.
- c. Der Kunde wird unverzüglich nach dem Eintreffen der Hardware die äußerliche Beschaffenheit der gelieferten Hardware untersuchen, etwaige Transportschäden gegenüber der Transportperson beanstanden, die Beweise dafür sichern sowie Pleomed in Textform unverzüglich unterrichten. Im Falle eines Hardwarekaufs bleiben weitergehende gesetzliche Untersuchungs- und Rügepflichten des Kunden unberührt.
- d. Verkaufte Hardware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung sämtlicher Forderungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden Eigentum von Pleomed. Bis zum Eigentumsübergang ist der Kunde verpflichtet, die gekaufte Hardware pfleglich zu behandeln und nicht an Dritte zu veräußern. Pfändung, Insolvenz, Beschädigung oder Abhandenkommen der Hardware sowie Besitzwechsel sind Pleomed unverzüglich anzuzeigen. Bei verschuldeten Zahlungsrückständen des Kunden gilt die Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts durch Pleomed nicht als Rücktritt vom Einzelvertrag. Im Falle der Verletzung der vorgenannten Pflichten steht Pleomed nach fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist das Recht zu, vom Einzelvertrag zurückzutreten.

§4 Preise für Hardwarekauf

Preise für Hardwarekauf ergeben sich aus dem Einzelvertrag. Zusatzleistungen von Pleomed werden zu den im Einzelvertrag vereinbarten Stundensätzen, bei fehlender Vereinbarung, zu den jeweils aktuellen Stundensätzen von Pleomed vergütet.

§5 Sachmängelansprüche des Kunden

- a. Ist gekaufte Hardware bei Lieferungen mit Mängeln behaftet, die ihren vertragsgemäßen Gebrauch nicht nur unerheblich beeinträchtigen, so steht dem Kunden nach Wahl von Pleomed zunächst das Recht auf Nachbesserung oder Ersatzlieferung (Nacherfüllung) nach Wahl von Pleomed zu. Im Fall einer Ersatzlieferung hat der Auftraggeber den mangelhaften Gegenstand auf Kosten von Pleomed zurückzusenden. Hat der Kunde Pleomed nach einer ersten Aufforderung eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gesetzt und verweigert Pleomed die Nacherfüllung oder schlägt diese fehl, bleibt dem Kunden das Recht vorbehalten, wahlweise die Rückgängigmachung des Einzelvertrages oder

die Herabsetzung der Vergütung zu verlangen. Bei einer die Funktionstauglichkeit nicht einschränkenden unerheblichen Abweichung der Leistung kann der Kunde nur die Herabsetzung der Vergütung verlangen.

- b. Die Sachmängelhaftung erlischt für solche von Pleomed gelieferte Hardware, die der Kunde ändert oder in die er in sonstiger Weise eingreift, es sei denn, dass der Kunde im Zusammenhang mit der Mangelmeldung nachweist, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist. Die Sachmängelhaftung erlischt ferner, wenn der Kunde nach Erkennbarkeit eines Mangels diesen nicht unverzüglich in Textform bei Pleomed rügt oder die Hardware nicht unter den vertraglich vereinbarten Bedingungen entsprechend den Angaben im Begleitmaterial betrieben wird.
- c. Die Gewährleistungsrechte gemäß diesem Teil IV Ziff. 5 Buchst. a. und b. stehen dem Kunden gegenüber Pleomed ein Jahr ab Lieferung zu. Diese Beschränkung gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die auf der Verletzung von Nacherfüllungsansprüchen bei Mängeln durch Pleomed basieren. Schadensersatzansprüche, die auf einer verweigerten Nacherfüllung beruhen, können nur dann innerhalb der gesetzlichen Verjährungsfrist geltend gemacht werden, wenn der Anspruch auf Nacherfüllung vom Kunden innerhalb der verkürzten Frist für Sachmängelansprüche geltend gemacht worden ist.
- d. Hat Pleomed nach Meldung einer Störung Leistungen für eine Mangelsuche erbracht und liegt kein Sachmangel vor und hätte der Kunde dies erkennen können, so hat der Kunde die hierdurch entstandenen Kosten zu tragen. Bei der Berechnung der Kosten werden die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung nach Teil IV Ziff. 4 i.V.m Teil I Ziff. 4 geltenden Stundensätze von Pleomed zugrunde gelegt.

§6 Herstellergarantien

Etwaige Garantien des jeweiligen Hardwareherstellers gegenüber dem Kunden bleiben von den vorstehenden Vorschriften unberührt. Der Kunde ist verpflichtet, vorhandene Herstellergarantien in Anspruch zu nehmen. Pleomed ist berechtigt, die Erfüllung seiner Pflichten aus Teil IV Ziff. 5 zu verweigern, bis der Kunde seine Rechte aus einer Herstellergarantie geltend gemacht und durchgesetzt hat. Wünscht der Kunde die Unterstützung seitens Pleomed bei der Realisierung von Herstellergarantien, ist dies eine Zusatzleistung von Pleomed, die vom Kunden nach Teil IV Ziff. 4 i.V.m Teil I Ziff. 4 zu vergüten ist.