

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Bolten IT Solutions GmbH

Stand 01/2024

Inhaltsverzeichnis

§ 1 ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN.....	3
§ 2 DEFINITIONEN	3
§ 3 GELTUNGSBEREICH.....	3
§ 4 DURCHFÜHRUNG VON LEISTUNGEN.....	4
§ 5 LAUFZEIT VON VERTRÄGEN; KÜNDIGUNG	4
§ 6 ENTGELTE	4
§ 7 ALLGEMEINE HAFTUNG.....	4
§ 8 ALLGEMEINE MITWIRKUNGSPFLICHTEN	4
§ 9 FEHLERKLASSEN	5
§ 10 PROJEKT- UND LEISTUNGSABNAHME.....	5
§ 11 RECHTE DES NUTZERS	5
§ 12 BEHINDERUNG UND UNTERBRECHUNG; AUFTRAGSSTORNIERUNG.....	5
§ 13 SOFTWAREPFLEGE UND SOFTWARESUPPORT.....	5
§ 14 MANAGED SERVICES.....	6
§ 15 DATENSCHUTZ	6
§ 16 SERVICE LEVEL AGREEMENTS (SLAS).....	6
§ 17 RECHTE AN DATEN UND INHALTEN.....	7
§ 18 EINSATZ VON SUBUNTERNEHMERN	7
§ 19 FERNWARTUNG	7
§ 20 ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND	7
§ 21 SCHLUSSBESTIMMUNGEN	8



§ 1 Allgemeine Bestimmungen

1. Diese AGB gelten für alle Dienstleistungen, Lieferungen und sonstigen Leistungen von Bolten IT Solutions GmbH, Rienzfeldstraße 30, 39031 Bruneck, Südtirol, Italien (im Folgenden "Anbieter") gegenüber seinen Kunden in Deutschland, Österreich und der Schweiz (im Folgenden "Nutzer").
2. Diese AGB gelten ausschließlich; abweichende AGB des Nutzers finden keine Anwendung.
3. Diese AGB gelten nur gegenüber Unternehmern.
4. Diese AGB gelten auch für alle zukünftigen Geschäfte mit dem Nutzer.
5. Vertragssprache ist Deutsch.

§ 2 Definitionen

1. Der Nutzer ist der Leistungsempfänger und, falls kostenpflichtig, der Zahlungsverpflichtete.
2. Der Anbieter ist die Gesellschaft, die als Leistungserbringer fungiert.
3. SaaS-Dienst ist die Software-as-a-Service-Lösung, die vom Anbieter bereitgestellt wird.
4. Ein Fehler (Bug) ist eine Unrichtigkeit der Software, die durch Bugfixes behoben wird.
5. Updates sind aktualisierte Versionen mit kleineren Verbesserungen und Korrekturen.
6. Upgrades sind signifikante Verbesserungen und technische Aktualisierungen der Software.

§ 3 Geltungsbereich

1. Diese AGB umfassen:
 - a. den Verkauf, die Lieferung und die Bereitstellung von Software-Lizenzen,
 - b. Projekte und damit verbundene Dienstleistungen wie Beratung, Installation, Schulung und Wartung,
 - c. die Nutzungsüberlassung von Software mit Service-Level-Agreements (SLAs),
 - d. Softwarepflege- und Supportleistungen,
 - e. Installation und Betrieb von Schnittstellenservern,
 - f. Verarbeitung und Analyse von medizinischen Dokumenten durch externe KI-Anbieter,
 - g. Fernzugriff auf Schnittstellenserver.
2. Diese AGB gelten auch für alle anderen Dienstleistungen des Anbieters.



§ 4 Durchführung von Leistungen

1. Der Umfang der Leistungen ergibt sich aus dem angenommenen Angebot und der Leistungsbeschreibung.
2. Änderungen des Leistungsumfangs müssen schriftlich festgehalten werden.

§ 5 Laufzeit von Verträgen; Kündigung

1. Die Laufzeit von Servicevereinbarungen ist im jeweiligen Angebot festgelegt. Ohne Vereinbarung gilt eine Laufzeit von 36 Monaten.
2. Lizenzerweiterungen haben die gleiche Laufzeit wie der Basisvertrag.
3. Verträge können mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Laufzeit schriftlich gekündigt werden, andernfalls verlängern sie sich um ein Jahr.
4. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

§ 6 Entgelte

1. Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich der jeweils geltenden Mehrwertsteuer. Für Nutzer in der Schweiz können zusätzliche Zollgebühren anfallen.
2. Bei Zahlungsverzug schuldet der Nutzer Verzugszinsen.
3. Eine Aufrechnung des Nutzers ist nur bei unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen zulässig.
4. Der Anbieter kann bei Zahlungsverzug Leistungen einstellen.
5. Nebenkosten wie Reisekosten werden separat abgerechnet.
6. Kosten für Auftragsstornierungen werden dem Nutzer in Rechnung gestellt.

§ 7 Allgemeine Haftung

1. Der Anbieter haftet unbeschränkt bei Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit.
2. Bei Schäden durch grob fahrlässiges Verhalten haftet der Anbieter unbeschränkt.
3. Bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Anbieter beschränkt auf den vorhersehbaren Schaden.
4. Weitere Haftungsansprüche sind ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.
5. Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

§ 8 Allgemeine Mitwirkungspflichten

1. Der Nutzer stellt die erforderlichen Informationen und Ressourcen bereit.
2. Der Nutzer unterstützt den Anbieter fachlich und technisch.
3. Verzögerungen durch fehlende Mitwirkung des Nutzers gehen zu dessen Lasten.
4. Der Nutzer meldet Störungen unverzüglich.

§ 9 Fehlerklassen

1. Fehler werden in Klassen A, B und C unterteilt, je nach Schwere und Auswirkung.
2. Ohne anderslautende Mitteilung gilt ein Fehler als Klasse C.

§ 10 Projekt- und Leistungsabnahme

1. Werkleistungen müssen abgenommen werden, Dienstleistungen sind nicht abnahmefähig, außer es wurde ausdrücklich vereinbart.
2. Der Anbieter erklärt die Betriebsbereitschaft schriftlich.
3. Der Nutzer nimmt fertige Leistungen ab, sofern keine abnahmeverhindernden Fehler der Klassen A oder B vorliegen.
4. Nutzt der Nutzer die Leistungen ohne Mängelrüge, gilt die Abnahme als erfolgt.

§ 11 Rechte des Nutzers

1. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt ein Jahr ab Inbetriebnahme.
2. Bei Fehlern der Klassen A und B wird die Verjährung durch Meldung gehemmt.

§ 12 Behinderung und Unterbrechung; Auftragsstornierung

1. Bei höherer Gewalt oder unvorhersehbaren Ereignissen treten keine nachteiligen Rechtsfolgen ein.
2. Der Nutzer ist nicht berechtigt, ohne Zustimmung des Anbieters Aufträge zu stornieren.

§ 13 Softwarepflege und Softwaresupport

1. Die Pflege umfasst Bugfixes, Updates und Upgrades sowie die Anpassung der Dokumentation.
2. Signifikante Erweiterungen sind nicht Teil der Softwarepflege und werden als neue Module angeboten.
3. Der Anbieter stellt nach branchenüblichen Kriterien Updates und Upgrades bereit.

§ 14 Managed Services

1. Managed Services werden ergänzend zu den Regelungen der Softwarepflege erbracht.
2. Die Leistungen ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung und dem Angebot.

§ 15 Datenschutz

1. Der Anbieter verpflichtet sich, die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz, insbesondere die EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), die schweizerischen Datenschutzgesetze sowie spezifische Datenschutzanforderungen für medizinische Daten, einzuhalten.
2. Personenbezogene Daten, insbesondere Patientendaten, werden nur erhoben, verarbeitet und genutzt, soweit dies zur Vertragsdurchführung und zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen erforderlich ist.
3. Der Nutzer hat jederzeit das Recht auf Auskunft, Berichtigung und Löschung seiner gespeicherten personenbezogenen Daten gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.
4. Der Anbieter verpflichtet sich, alle notwendigen technischen und organisatorischen Maßnahmen zu ergreifen, um die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der verarbeiteten Patientendaten sicherzustellen.
5. Der Anbieter wird sicherstellen, dass alle Subunternehmer und externen Dienstleister, die Zugriff auf Patientendaten haben, ebenfalls die gesetzlichen Datenschutzanforderungen erfüllen und entsprechende Vereinbarungen zur Auftragsverarbeitung abgeschlossen wurden.
6. Der Anbieter wird den Nutzer unverzüglich über Datenschutzverletzungen informieren, die Patientendaten betreffen, und alle notwendigen Maßnahmen zur Schadensbegrenzung ergreifen.
7. Weitere Informationen zum Datenschutz sind in der Datenschutzerklärung enthalten, die integraler Bestandteil dieser AGB ist.

§ 16 Service Level Agreements (SLAs)

1. Der Anbieter garantiert eine Verfügbarkeit des SaaS-Dienstes von 99,5% im Jahresmittel.
2. Reaktionszeiten für Supportanfragen:
 - Kritische Fehler (Klasse A): Reaktion innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten.
 - Mittlere Fehler (Klasse B): Reaktion innerhalb von 4 Stunden.
 - Geringfügige Fehler (Klasse C): Reaktion innerhalb von 24 Stunden.
3. Wartungsfenster: Regelmäßige Wartungsarbeiten werden mit einer Vorankündigung von mindestens 48 Stunden durchgeführt und erfolgen vorzugsweise außerhalb der Geschäftszeiten.



§ 17 Rechte an Daten und Inhalten

1. Alle vom Nutzer eingegebenen Daten bleiben Eigentum des Nutzers.
2. Nach Vertragsende werden alle Nutzerdaten auf Wunsch gelöscht oder dem Nutzer in einem gängigen Format zur Verfügung gestellt.

§ 18 Einsatz von Subunternehmern

1. Der Anbieter ist berechtigt, zur Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen Subunternehmer einzusetzen.
2. Der Anbieter haftet für die Leistungen der Subunternehmer, als wären es eigene Leistungen.

§ 19 Fernwartung

1. Der Nutzer gestattet dem Anbieter den Fernzugriff auf den Schnittstellenserver zur Durchführung von Wartungs- und Supportarbeiten.
2. Der Anbieter verpflichtet sich, angemessene Sicherheitsvorkehrungen beim Fernzugriff zu treffen, um die Vertraulichkeit und Integrität der Daten zu gewährleisten.
3. Der Fernzugriff erfolgt ausschließlich durch autorisiertes Personal und unter Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen.
4. Der Anbieter stellt sicher, dass alle während der Fernwartung übertragenen Daten verschlüsselt werden.

§ 20 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

1. Für Kunden in Deutschland gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist München.
2. Für Kunden in Österreich gilt österreichisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Innsbruck.
3. Für Kunden in der Schweiz gilt schweizerisches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Zürich.
4. In allen anderen Fällen gilt das Recht von Südtirol/Italien unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des Anbieters.

§ 21 Schlussbestimmungen

1. Erfüllungsort für Lieferungen und Leistungen ist der Geschäftssitz des Anbieters.
2. Änderungen und Ergänzungen dieser AGB bedürfen der Schriftform.

Bolten IT Solutions GmbH
Rienzfeldstraße 30
39031 Bruneck
Südtirol / Italien
info@bolten-its.com
<https://bolten-its.com>