

## R!ST-Dienstleistungsvertrag

---

Letzte Aktualisierung: Dezember 2010

### **Vielen Dank, dass Sie sich für R!ST entschieden haben!**

Bitte lesen Sie sich diesen Vertrag sorgfältig durch. Dieser Vertrag gilt für Ihre Nutzung der durch die **R!ST – Pablo Rink und Christian Steinle GbR (im Folgenden R!ST genannt)** zu erbringenden **Software as a Service (SaaS) – Leistungen**. In dem Sie diese Nutzungsbedingungen durch Anklicken des dazugehörigen Feldes bestätigen und Ihre Registrierung abschließen, wird zwischen Ihnen und R!ST ein verbindlicher Vertrag geschlossen. Die Geltung entgegenstehender oder abweichender Geschäfts- bzw. Vertragsbedingungen ist ausgeschlossen, auch wenn wir diesen nicht ausdrücklich widersprechen oder Leistungen vorbehaltlos annehmen. Wenn Sie mit diesen Nutzungsbedingungen nicht einverstanden sind, können Sie unsere Leistungen nicht nutzen.

### **1. Vertragsgegenstand**

#### **1.1. Leistungsumfang**

Wir bieten verschiedene Softwarelösungen zur Unterstützung von Geschäftsprozessen an und stellen diese Software zur Nutzung über das Internet als Webapplikation bereit. Der konkrete Funktionsumfang der Software, sowie die Anforderungen an die Hardware- und Softwareumgebung, die bei Ihnen erfüllt sein müssen, damit die Software vertragsgemäß funktionieren kann, ergeben sich aus der bereitgestellten Anwenderdokumentation. Der Umfang der SaaS-Leistungen beinhaltet nicht die Überlassung der Software zur lokalen Installation auf Ihren Systemen.

#### **1.2. Speicherplatz**

Als Bestandteil der SaaS-Leistungen wird Ihnen Speicherplatz auf zentralen Servern zur Verfügung gestellt. Hier können Sie, die mit der Software erzeugten und verarbeiteten Daten, für die Dauer des Vertragsverhältnisses speichern. Die Archivierung der Daten, entsprechend den handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen, ist im Leistungsumfang nicht enthalten. Für die Archivierung sind Sie selbst verantwortlich und müssen deshalb die erforderlichen Vorkehrungen treffen.

#### **1.3. Leistungsübergabepunkt**

Übergabepunkt für die SaaS-Leistungen ist der Routerausgang des von uns genutzten Rechenzentrums zum Internet. Für Ihre Anbindung an das Internet, das Bereitstellen oder das Aufrechterhalten der Netzverbindung zum Rechenzentrum, sowie das Beschaffen und Bereitstellen von Netzzugangskomponenten für das Internet auf Ihrer Seite, müssen Sie selbst Sorge tragen. Dies ist nicht Bestandteil der SaaS-Leistungen.

#### **1.4. Betriebszeiten**

Üblicherweise steht unsere SaaS-Leistung 365 Tage im Jahr an 24 Stunden pro Tag zur Verfügung. Hierauf besteht jedoch kein Anspruch. Während der Betriebszeiten stehen unsere SaaS-Leistungen zu 98 % im Mittel eines Kalendermonats zur Verfügung. Die Betriebszeiten sind Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage). Wartungszeiten sind grundsätzlich außerhalb der Betriebszeiten.

Während der Wartungszeiten haben Sie generell keinen Anspruch auf Verfügbarkeit unserer SaaS-Leistungen. Soweit Wartungsarbeiten während der Betriebszeiten notwendig werden, so dass die Software in dieser Zeit nicht zur Verfügung steht, wird R!ST Sie nach Möglichkeit rechtzeitig per Email an die von Ihnen angegebene Adresse informieren.

## 1.5. Support

Wir analysieren und beheben dokumentierte und reproduzierbare Fehler der Software. Für den Erfolg der Beseitigung eines Fehlers übernehmen wir keine Garantie. Ein Fehler im Sinne dieses Vertrags ist eine vom Anwender gemeldete Störung, so dass die Software in ihrer Funktionsfähigkeit von der Dokumentation abweicht und sich dies auf die Gebrauchstauglichkeit wesentlich auswirkt bzw. eine Veränderung oder Verlust von Daten eintritt, die mit der Software bearbeitet werden. Sollte eine Störung nicht reproduzierbar sein, so gilt diese nicht als Störung. Wir werden mit Ihnen in diesem Fall das weitere Vorgehen abstimmen.

Auftretende Fehler müssen von Ihnen mit genauer Beschreibung unverzüglich gemeldet werden. Die Meldung muss per Email über unser Supportformular erfolgen. Die Entgegennahme der Fehlermeldung erfolgt während der Betriebszeiten.

## 1.6. Fehlerklassen und Reaktionszeit

Bei Fehlermeldungen wird innerhalb der Reaktionszeit ein Vorschlag für die Fehlerbehebung erarbeitet. Die Reaktionszeit richtet sich nach folgenden Fehlerklassen:

Fehlerklasse	Beschreibung	Reaktionszeit
1	Ein produktiver Einsatz der Software ist maximal noch erheblich eingeschränkt möglich oder wesentliche Leistungsmerkmale fehlen.	1 Werktag
2	Die allgemeine Funktionalität der Software ist gewährleistet, allerdings liegt ein wesentlicher Fehler in einem Teilmodul vor, so dass mit diesem Teilmodul nicht oder nur erheblich eingeschränkt gearbeitet werden kann.	2 Werktage
3	Alle anderen Fehler	5 Werktage

## 1.7. Ausnahmen und Einschränkungen beim Support

Wir erbringen in folgenden Fällen keine Supportleistungen:

- Bei Fehlern, die auf unzulässige Änderung oder Anpassung der Software zurückzuführen sind
- Für Software, die nicht Vertragsgegenstand ist (z.B. Fremdsoftware auf Ihrem System)
- Bei Fehlern, die auf unsachgemäße oder unberechtigter Nutzung der Software beruhen
- Bei Fehlern, die auf Bedienungsfehlern begründet sind, insbesondere wenn die Bedienung nicht mit der Anwenderdokumentation übereinstimmt
- Bei Hardwaredefekten jeder Art
- Bei Nutzung der Software auf Hardware- und Softwareumgebungen, die nicht in der Anwenderdokumentation als funktionierend beschrieben ist

Wir behandeln Leistungen in oben genannten Fällen als eigene Beauftragung und stellen Ihnen diese Leistungen zu unseren gültigen Dienstleistungssätzen in Rechnung.

## 2. Registrierung

Die Nutzung der Software setzt voraus, dass Sie sich als Benutzer registriert haben. Sie können mehrere Registrierungen vornehmen, die Daten sind zwischen den Accounts nicht übertragbar.

Die Registrierung einer juristischen Person darf nur von einer vertretungsberechtigten natürlichen Person vorgenommen werden. Diese natürliche Person muss bei der Registrierung angegeben werden.

Nach Abschluss der Registrierung erhalten Sie eine Auftragsbestätigung per Email an die von Ihnen angegebene Adresse, die Sie zur Aktivierung des Benutzerkontos auffordert. Mit Zugang dieser Email kommt zwischen Ihnen und R!ST ein Vertrag über die Nutzung der Software zustande. Ein Anspruch auf Abschluss des Vertrags besteht nicht.

Die bei der Registrierung abgefragten Daten sind vollständig und korrekt anzugeben. Bei Änderungen an diesen Daten sind Sie verpflichtet, diese Angaben in Ihrem Benutzerkonto zu korrigieren und per Email an uns zu melden.

Bei der Anmeldung geben Sie einen Benutzernamen und ein Passwort an. Diese Zugangsdaten sind sicher aufzubewahren und vor Dritten geheim zu halten. Bei Anhaltspunkten, dass diese Zugangsdaten von Dritten missbraucht werden, sind Sie verpflichtet uns umgehend per Email zu informieren und Ihre Zugangsdaten im System zu ändern. Sie haften für alle Aktivitäten, die unter Verwendung Ihres Benutzerkontos erfolgen.

Benutzerkonten, die nicht sachgemäß aktiviert wurden, werden von R!ST nach 2 Wochen gelöscht.

## 3. Nutzungsrechte

Sie erhalten von uns das vertragsgegenständliche Recht zur Nutzung der Software für Ihre Geschäftszwecke. Dieses Recht ist zeitlich beschränkt, nicht übertragbar und nicht ausschließlich. Die Überlassung der Software beschränkt sich auf Nutzung zum Abruf über das Internet. Die Software wird in keiner Form zur lokalen Installation überlassen. Die Nutzung der Software ist nur auf den von uns unterstützten Hardware- und Softwareumgebungen zugelassen.

Sie sind verpflichtet, bei der Nutzung der Software alle anwendbaren Gesetze und Rechtsvorschriften der Bundesrepublik Deutschland zu beachten. Sie dürfen keine Daten oder Inhalte auf von uns genutzte Server übertragen, die gegen Rechtsvorschriften verstoßen, oder andere Schutz-, Urheber- oder sonstige Rechte Dritter verletzen. Sie sind für die von Ihnen bereitgestellten Daten und Inhalte selbst verantwortlich.

Bei einer Fehlermeldung stellen Sie uns unverzüglich alle für die Fehlerbehebung relevanten Informationen zur Verfügung.

R!ST ist nicht für die Bereitstellung eines leistungsfähigen Internetzugangs oder die notwendige Hardware- und Softwareumgebung zur Nutzung der Software verpflichtet.

Sie dürfen keine Techniken anwenden, die geeignet sind, den Betrieb, die Sicherheit oder die Verfügbarkeit der Software zu beeinträchtigen.

Wird R!ST von Dritten über eine Rechtsverletzung durch Daten oder Inhalte, die über Ihr Benutzerkonto übermittelt wurden hingewiesen, sind wir berechtigt, die Daten oder Inhalte vorläufig zu sperren. Diese Rechtsverletzung muss vom Dritten schlüssig dargestellt werden. R!ST wird Sie in diesem Fall auffordern, innerhalb einer angemessenen Frist die Rechtsverletzung einzustellen oder die Rechtmäßigkeit nachzuweisen. Kommen Sie dieser Verpflichtung nicht nach, sind wir unbeschadet weiterer Rechte und Ansprüche berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen. Haben Sie die Rechtsverletzung zu vertreten, so sind Sie uns

zum Ersatz des daraus entstehenden Schadens verpflichtet und haben uns von etwaigen Ansprüchen Dritten freizustellen.

## 4. Vergütung und Zahlung

Für die Vergütung der SaaS-Leistungen gelten die jeweiligen, aktuellen Preislisten.

Wir sind berechtigt, die Vergütung während der Vertragslaufzeit anzupassen. Wir werden Ihnen die Preisänderung spätestens acht Wochen vor ihrem Wirksamwerden per Email ankündigen. Eine Preisanpassung während des Zeitraums, in dem Sie in Vorleistung getreten sind, ist nicht möglich. Eine Preisanpassung kann nur einmal im Jahr erhoben werden. Für den Fall, dass die Preiserhöhung mehr als 10% des bisherigen Preises ausmacht, können Sie den Vertrag schriftlich mit einer Frist von einem Monat zum Ende des Zeitraums, in dem Sie in Vorleistung getreten sind, kündigen.

Die laufenden Vergütungen werden je nach Ihrem gewählten Zahlungszeitraum fällig.

Sie dürfen nur mit rechtskräftig festgestellten oder unbestrittenen Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen.

## 5. Änderungen an der Software

Wir sind jederzeit berechtigt, die SaaS-Leistungen zu ändern oder zu ergänzen. Die Änderungen werden wir auf das von Ihnen angegebene Email-Konto bis spätestens vier Wochen vor Eintritt ankündigen. Sie können den Änderungen bis zu deren Eintritt schriftlich oder per Email widersprechen. Im Falle des fristgerechten Widerspruchs, sind wir berechtigt, den Vertrag zum Eintritt der Änderung zu kündigen. Widersprechen Sie der Änderung nicht, wird die Änderung oder Ergänzung zum Bestandteil des bestehenden Vertrags.

Führen die Änderungen zu einer Funktionserweiterung und nicht zu einer Funktionsänderung, besteht kein Recht auf Kündigung.

## 6. Rechte bei Mängeln

Wird die in 1.4. genannte Verfügbarkeit der Software während der Betriebszeiten unterschritten und hat R!ST dies zu vertreten, so gelten folgende Regelungen:

- Bei Absinken auf 98% - 95% pro Monat: Kürzung der monatlichen Vergütungspauschale um 10%.
- Bei Absinken auf 95% - 90% pro Monat: Kürzung der monatlichen Vergütungspauschale um 20%

Bei Absinken auf unter 90% pro Monat für die Dauer von drei Monaten pro Kalenderjahr können Sie den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen. Die vorausbezahlte Vergütung erhalten Sie in diesem Fall erstattet. Weitere Schadensersatzansprüche können nicht erhoben werden.

In Fällen, in denen die Software von der Anwenderdokumentation abweicht, sind wir zur Nacherfüllung berechtigt und verpflichtet. Falls die Nacherfüllung nicht innerhalb einer angemessenen Frist erfolgt, können Sie eine angemessene Nachfrist mit Ablehnungsandrohung setzen. Nach erfolglosem Ablauf der Frist stehen Ihnen die gesetzlichen Rechtsbehelfe zur Verfügung, wobei die Aufhebung des Vertrags nur möglich ist, wenn es sich bei den Mängeln um Fehler der Klassen 1 und 2 handelt (siehe Abschnitt 1.6).

## **7. Haftung**

Wir haften für sämtliche sich im Zusammenhang mit diesem Vertrag ergebenden Schäden, gleich aus welchem tatsächlichen oder rechtlichen Grund nur nach Maßgabe der folgenden Vorschriften:

Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit und Ansprüchen nach dem deutschen Produkthaftungsgesetz haften wir nach den gesetzlichen Vorschriften.

Im Übrigen beschränkt sich die Haftung pro Kalenderjahr auf den bei Vertragsabschluss vorhersehbaren Schaden bis zu einem Gesamtbetrag für alle Schadensfälle pro Kalenderjahr, der 50% der in diesem Kalenderjahr von Ihnen bezahlten Vergütungen entspricht. Diese Haftungsbeschränkung gilt auch für den Fall des Datenverlusts oder der Datenverschlechterung.

## **8. Geheimnisschutz, Datenschutz, Datensicherheit**

Die Verarbeitung von Daten, die berufsrechtlichem Geheimnisschutz unterliegen, durch externe Dienstleister kann die Zustimmung der Patienten oder der Mandanten erfordern. Sie sind dafür selbst verantwortlich, ob eine Zustimmungspflicht vorliegt und falls ja, dass die entsprechende Zustimmungspflicht vorliegt.

Beim Erbringen der SaaS-Leistungen können wir Zugang zu Ihren und den personenbezogenen Daten Ihrer Kunden erhalten. Bei der Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten handeln wir in Ihrem Auftrag und sind nach § 11 BDSG verpflichtet, ausschließlich Ihren Weisungen zu folgen. Die Weisung bedarf der Schriftform. Für die Zulässigkeit der Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung sowie für die Wahrnehmung der Rechte der Betroffenen sind Sie selbst verantwortlich.

Wir verpflichten uns alle Daten, soweit dies mit technisch und wirtschaftlich vertretbarem Aufwand möglich ist, wirksam gegen unberechtigten Zugriff, Veränderung, unerlaubter Übermittlung oder anderweitiger unerlaubter Verarbeitung und Missbrauch zu sichern. Sofern eine Gefährdung der Daten und Software nicht mit technisch und wirtschaftlich vertretbarem Aufwand oder nicht Erfolg versprechend beseitigt werden kann, sind wir berechtigt Daten mit schädigendem Inhalt zu löschen.

Die Vertragsparteien sind verpflichtet, diesen Vertrag und die unter diesem Vertrag zugänglich gemachten Informationen sowie Kenntnisse, die sie bei Gelegenheit dieser Zusammenarbeit der jeweils anderen Vertragspartei erlangen, vertraulich zu behandeln und während der Dauer und nach Beendigung dieser Vereinbarung ohne schriftliche Zustimmung der betroffenen Partei nicht zu verwerten, zu nutzen oder Dritten zugänglich zu machen.

## **9. Vertragsübernahme**

Wir sind berechtigt, mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen Rechte und Pflichten aus diesem Vertragsverhältnis ganz oder teilweise auf einen Dritten zu übertragen. In diesem Fall sind Sie berechtigt, den Vertrag innerhalb von zwei Wochen nach Anzeige der Vertragsübernahme zu kündigen.

## **10. Laufzeit, Beendigung und Folgen der Beendigung**

Dieser Vertrag tritt mit Datum des Vertragsbeginns (der Ihnen in der Auftragsbestätigung genannt wird) in Kraft und hat eine feste Laufzeit, die Sie bei der Registrierung gewählt haben. Er verlängert sich jeweils um die bei der Registrierung gewählte Laufzeit, sofern die Parteien nicht mit einer Kündigungsfrist von einem Monat vor Ablauf der Grundlaufzeit beziehungsweise des Verlängerungszeitraums schriftlich kündigen.

Das Recht beider Parteien zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Wir sind insbesondere berechtigt, diesen Vertrag ohne Einhaltung einer Frist außerordentlich zu kündigen, falls

- Sie mit der Bezahlung eines Betrags für einen Zeitraum von mehr als einem Monat in Verzug sind
- Sie Ihr Benutzerkonto übertragen oder die Zugangsdaten zur Software ohne Zustimmung von uns Dritten zugänglich machen
- Sie Ihre Verpflichtungen aus diesem Vertrag verletzen und trotz Fristsetzung mit Ablehnungsandrohung die Vertragsverletzung nicht einstellen und die Wiederholung der Vertragsverletzung künftig nicht ausschließen

Im Falle der Beendigung des Vertragsverhältnisses sind die Vertragsparteien verpflichtet, das Vertragsverhältnis ordnungsgemäß abzuwickeln. Hierzu werden wir Ihre, im Rahmen des Vertrags bei uns gespeicherten Daten, im Wege der online Übertragung an Sie übergeben. Als Datenformat verwenden wir das Standardformat der Software. Nach Bestätigung der erfolgreichen Datenübernahme werden wir Ihre Daten und angefertigte Kopien unverzüglich löschen. Weitergehende Unterstützung für die Migration der Daten können wir im Umfang unserer geltenden Preislisten nach gesonderter Beauftragung erbringen.

## **11. Änderung der Vertragsbedingungen**

R!ST behält sich nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen das Recht vor, die Vertragsbedingungen zu ändern, sofern diese Änderung unter Berücksichtigung der Interessen für Sie zumutbar ist. Dies ist insbesondere der Fall, wenn die Änderungen ohne wesentliche rechtliche oder wirtschaftliche Nachteile sind. Im Übrigen werden wir Sie vor einer Änderung mindestens einen Monat vor dem beabsichtigten Inkrafttreten per Email benachrichtigen. Sie können den Änderungen bis zu deren Eintritt schriftlich oder per Email widersprechen. Im Falle des fristgerechten Widerspruchs, sind wir berechtigt, den Vertrag zum Eintritt der Änderung zu kündigen. Widersprechen Sie der Änderung nicht, wird die Änderung oder Ergänzung zum Bestandteil des bestehenden Vertrags.

## **12. Schlussbestimmungen**

Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam oder nichtig sein oder nichtig werden, so bleibt seine Wirksamkeit im Übrigen unberührt. Die Parteien sind in diesem Fall verpflichtet, anstelle der unwirksamen oder nichtigen Bestimmung eine wirksame Regelung zu treffen, die der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich und technisch so nahe wie möglich kommt. Dasselbe gilt im Fall einer Lücke.

Jede Änderung oder Ergänzung dieses Vertrags bedarf der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses. Mündliche Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht.

Als ausschließlicher Gerichtsstand wird, für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag, Ulm vereinbart.