

Anlage  
Allgemeine Bedingungen zur Wartung und  
Softwarepflege (nachfolgend „Vereinbarung“)

**1. Leistungsumfang**

Der von EUROIMMUN im Rahmen dieser Vereinbarung geschuldete Leistungsumfang gliedert sich in Wartungsleistungen an Geräten, Pflegeleistungen an Software und übrige Serviceleistungen.

**1.1 Grundsätzlicher Leistungsumfang.** Die jeweils geschuldete Leistung ergibt sich aus dieser Vereinbarung und aus der vom Auftraggeber im Angebotsformular gewählten Option unter dem Angebotsabschnitt „Erteilung des Auftrages“ in Kombination mit der im Angebot beschriebenen Leistung. Die Leistungen beziehen sich allein auf die im Angebot aufgeführten Geräte, Software oder einer Kombination aus beidem (jeweils oder zusammen als „Produkt“ bezeichnet)

**1.2 Pflegeleistungen an Software.** Die Pflegeleistungen von EUROIMMUN umfassen folgende Leistungen („Pflegeleistungen“):

- Die Überlassung der jeweils neusten Programmversionen (nur Minor-Release) der im Angebotsformular genannten Software. Zur Überlassung zählt auch die Installation der Software, sofern sich diese schwieriger gestaltet als das bloße menügesteuerte Übertragen des Programmcodes auf den Massenspeicher des Computers oder des Gerätes des Auftraggebers.
- Die Aktualisierung der Softwaredokumentationen. Soweit eine erhebliche Änderung des Funktionsumfangs oder der Bedienung der Software erfolgt, wird eine vollständig neue Dokumentation überlassen.
- Nach Ablauf der für die Software geltende Mängelhaftungsfrist die Mängelbeseitigung, sowohl innerhalb des Programmcodes als auch innerhalb der Dokumentation.
- Sowohl die schriftliche (z.B. per E-Mail) als auch telefonische Beratung des Auftraggebers bei Problemen hinsichtlich der Anwendung der Software sowie bei gegebenenfalls zu verzeichnenden Programmfehlern.

**1.3 Ausgeschlossene Leistungen.** Nicht im Leistungsumfang enthalten sind:

- Jegliche Leistungen zur Individualisierung oder Einbindung oder Aufrechterhaltung des Geräts in eine besondere Umgebung des Auftraggebers oder aufgrund besonderer Wünsche oder Vorgaben des Auftraggebers,
- Das Beheben von Schäden oder Veränderungen aufgrund von Vorsatz oder Fahrlässigkeit des Auftraggebers, Fehlbedienung, unsachgemäßer Behandlung, Missachtung von Aufstellungsbedingungen oder Nutzungsanleitungen oder Mitwirkungspflichten, nicht-spezifikationsgerechtem Einsatz des Produktes oder Veränderungen der Konfiguration oder sonstige nicht vorhersehbare Einwirkungen auf das Produkt,
- Das Beheben von Schäden oder Veränderungen aufgrund von nicht autorisierten Eingriffen oder Einwirkungen durch den Auftraggeber oder Dritte,
- Die Wiederherstellung von Daten des Auftraggebers,
- Das Beheben von Schäden oder Veränderungen aufgrund höherer Gewalt oder sonstigen nicht von EUROIMMUN zu vertretenden Einflüssen (z.B. Netzschwankungen, hoher Staubanteil, Überspannungsschäden, Stromausfall, sowie über EDV-Netzwerke eingebrachte Fehler etc.);
- Wartungsleistungen und sonstige Leistungen an Produkten, die nicht von EUROIMMUN bezogen wurden,
- Pflegeleistungen an Dritt- oder Fremdsoftware sind von diesen Bedingungen nicht erfasst,

- Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Auftraggebers in den Programmcode der Software,
- Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand dieser Vereinbarung sind.
- Die Aktualisierung der Software auf ein Major-Release ist nicht geschuldet.
- Jegliche Art von Pflegeleistungen vor Ort beim Auftraggeber. Für diese gilt Ziff. 8.3 dieser Vereinbarung.

## 2. Laufzeit

- 2.1** Beginn. Die Laufzeit dieser Vereinbarung beginnt nach der Installation des jeweiligen Produktes mit der Unterzeichnung des jeweiligen Installationsprotokolls.
- 2.2** Kaufoption. Kauft der Auftraggeber das Produkt, hat diese Vereinbarung eine Laufzeit von einem Jahr und verlängert sich automatisch zum Vertragslaufzeitende um ein Jahr, wenn sie nicht bis drei Monate vor Vertragslaufzeitende gekündigt wird.
- 2.3** Mietoption. Wenn EUROIMMUN dem Auftraggeber das Produkt im Rahmen eines Mietverhältnisses überlässt, läuft diese Vereinbarung für die Dauer der Überlassung des Produktes.

## 3. Hotline (Telefon und Ticketsystem)

- 3.1** EUROIMMUN unterstützt und berät den Auftraggeber hinsichtlich der Produkte (Gerät und Software) oder Fehlerbehebung telefonisch oder auf sonstigem Wege der Fernkommunikation.
- 3.2** Die Hotline ist zu den Zeiten, wie sie auf der Homepage von EUROIMMUN angegeben sind, erreichbar ([www.euroimmun.de](http://www.euroimmun.de)). Dort können die jeweils aktuellen Rufnummern und Erreichbarkeiten eingesehen werden.

## 4. Fernwartung (Remote Support)

- 4.1** Leistungen bei Fernwartung. Folgende Leistungen sind vom Fernwartungsumfang erfasst:
- Fernwartungsarbeiten an Produkten, die von EUROIMMUN bezogen wurden (Updates, Prüfung, Optimierung initiiert durch EUROIMMUN),
  - Konfigurationsänderungen per Fernwartung an Produkten, die von EUROIMMUN bezogen wurden (EUROIMMUN Artikel anlegen, Untersuchungen ändern),
  - Unterstützung von Anwendern per Fernwartung bei der Benutzung von Produkten, die von EUROIMMUN bezogen wurden (Auftraggeber hat Fehler verursacht und benötigt Unterstützung),
  - Migration von Produkten auf andere Plattformen (Server/Rechnertausch) per Fernwartung.
- 4.2** Voraussetzungen der Fernwartung. Fernwartungsarbeiten durch Supportmitarbeiter von EUROIMMUN können über VPN oder eine Fernwartungssoftware erfolgen. Voraussetzung für die Durchführung von Fernwartungsarbeiten ist die Einrichtung eines geschützten Internetanschlusses. Etwaige Einrichtungskosten für diesen Internetanschluss trägt der Auftraggeber
- 4.3** Ablauf der Fernwartung. Wenn eine Fernwartung erfolgen soll, erhält, nach Freigabe durch einen Mitarbeiter des Auftraggebers, jeweils ein Mitarbeiter der Supporthotline mit einem Fernwartungsprogramm Zugriff auf das System des Auftraggebers. Der Support erfolgt über das Internet entsprechend der Freigabe durch Lese- oder Schreibzugriff auf das ausgelieferte Software-System, welches sich in den Räumlichkeiten des Auftraggebers befindet. Alle Änderungen und Datenzugriffe des Supportmitarbeiters an dem Software-System sind für die Mitarbeiter des Auftraggebers jederzeit am Bildschirm überprüfbar. Der Lese- bzw. Schreibzugriff endet, sobald ein Mitarbeiter des Auftraggebers die Freigabe beendet.
- 4.4** Überwachung der Supportleistung. Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass der Zugriff des Supportmitarbeiters für die Dauer des Fernwartungszugriffs am eigenen Bildschirm überwacht wird.

## 5. Termin

Zwecks Terminabsprache setzt EUROIMMUN sich rechtzeitig vor der Leistungserbringung mit dem Auftraggeber in Verbindung. Die Leistungen werden zu den üblichen Geschäftszeiten von EUROIMMUN (montags bis freitags 07:00 bis 18:00 Uhr) erbracht.

## 6. Ort

Wartungen und Reparaturen werden nach Wahl von EUROIMMUN per Fernwartung oder in den Räumlichkeiten des Auftraggebers durchgeführt. Sollten darüber hinaus umfangreichere Reparaturarbeiten notwendig werden, wird das jeweilige Gerät von EUROIMMUN zur Reparatur nach eigenem Ermessen von EUROIMMUN und nach Vereinbarung mit dem Auftraggeber abgeholt. Für die Zeit bis zur erfolgten Reparatur stellt EUROIMMUN nach eigenem Ermessen und nach Vereinbarung mit dem Auftraggeber ein Ersatzgerät zur Verfügung.

Softwarepflege wird nach Wahl von EUROIMMUN per Fernwartung oder in den Räumlichkeiten des Auftraggebers durchgeführt. Vor-Ort-Leistungen, die auf Wunsch des Auftraggebers erfolgen, sind kostenpflichtige Zusatzleistungen im Sinne der Ziff. 8.3 und entsprechend der dem Angebot beigelegten „Allgemeinen Informationen zur Abrechnung von Dienstleistungen“ abzurechnen.

## 7. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

**7.1 Datensicherung und Softwarepflege.** Es obliegt dem Auftraggeber, ordnungsgemäße und regelmäßige Datensicherungen und Backups durchzuführen. EUROIMMUN wird jedoch elektronische Backup-Sicherungen der auf dem Gerät befindlichen Daten zur Systemeinstellung und -konfiguration vornehmen, um das Risiko eines Verlusts dieser Daten im Falle einer Geräte- bzw. Softwarestörung zu minimieren. Diese Daten werden von EUROIMMUN für die Dauer des jeweiligen Wartungsintervalls gesichert und anschließend gelöscht.

**7.2 Updateverpflichtung Auftraggeber.** Um die Systemsicherheit etwaiger mitgelieferten Windowssysteme zu gewährleisten und diese auf dem aktuellen technischen Stand zu halten, ist es unter anderem nötig, in regelmäßigen Abständen Sicherheitsupdates durchzuführen und die vom Auftraggeber verwendeten Antiviren- Vorkehrungen auf dem neuesten Stand zu halten. Diese Pflege und Wartung des Systems liegt in der Hand des Auftraggebers. Dieser hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass die jeweilige Systemumgebung und sonstige Soft- und Hardware aktuell und für die jeweiligen Updates ausreichend ist.

**7.3 Information- und Unterstützungspflicht.** Der Auftraggeber verpflichtet sich EUROIMMUN jegliche Unregelmäßigkeiten im Betrieb der Produkte mitzuteilen und EUROIMMUN bei der Wartung, Pflege, Fehleruntersuchung, Fehlerbeseitigung und Reparatur bestmöglich zu unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, EUROIMMUN auf Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind. Der Auftraggeber benennt EUROIMMUN einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann. Während erforderlicher Testläufe ist der Auftraggeber persönlich anwesend oder stellt hierfür kompetente Mitarbeiter ab, die bevollmächtigt sind, über Mängel, Funktionserweiterungen, Funktionskürzungen sowie Änderungen der Programmstruktur von Software zu urteilen und zu entscheiden. Gegebenenfalls sind andere Arbeiten mit den Produkten während der Zeit der Wartungs- und Pflegearbeiten einzustellen.

**7.4 Zugang.** Der Auftraggeber gewährt EUROIMMUN bei Arbeiten vor Ort freien Zugang zu den Produkten. Der Auftraggeber stellt die für die Durchführung der Arbeiten erforderlichen technischen

Einrichtungen (Stromversorgung, Telefonverbindung, Datenübertragungsleitungen) in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.

**7.5** Beachtung von Anleitungen und Vorgaben. Der Auftraggeber verpflichtet sich die von EUROIMMUN bereit gestellten Gebrauchsanweisungen und Aufstellvorgaben zu beachten.

**7.6** Ausschließliche Beauftragung von EUROIMMUN. Der Auftraggeber verpflichtet sich, Wartungs- und Reparaturarbeiten der Geräte ausschließlich durch EUROIMMUN, dessen Mitarbeiter und Beauftragte durchführen zu lassen.

## **8. Vergütung**

**8.1** Pauschale. Der Auftraggeber verpflichtet sich, EUROIMMUN jährlich den pauschalen Betrag laut Angebot, je nachdem ob „Wartung ohne Instandsetzung“, „Vollservice“ oder Softwarepflege vereinbart wurde, für die vom Leistungsumfang umfassten Tätigkeiten und die Bereithaltung der entsprechend erforderlichen Infrastruktur zu zahlen. Die Rechnungsstellung für Wartungsleistungen erfolgt nach erbrachter Leistung im Dezember des jeweiligen Kalenderjahres. Die Rechnungsstellung für Softwarepflegeleistungen erfolgt im Januar des jeweiligen Kalenderjahres für die in diesem Kalenderjahr zu erbringenden Leistungen (Vorauszahlung).

Sollte die Leistungserbringung unterjährig erfolgen, wird der prozentuale Anteil der Servicepauschale gemäß Angebot am verbleibenden Kalenderjahr in Rechnung gestellt. Für die Softwarepflegeleistungen beginnt in diesem Fall der Abrechnungszeitraum jedoch ab Überlassung der Software für das noch laufende Kalenderjahr. Die Rechnungsstellung erfolgt in der Regel 4 Wochen nach Überlassung der Software.

**8.2** Preisanpassung. EUROIMMUN ist berechtigt, die Preise für die Pauschale und sonstige Leistungen anzupassen, auch innerhalb der Vertragslaufzeit. Preisänderungen gelten bei Vertragsverlängerung fort. EUROIMMUN wird den Auftraggeber von geplanten Preisanpassungen jedenfalls einen Monat vor Eintritt der Preisanpassung informieren. Sofern eine Preiserhöhung von mehr als 5,00 % erfolgt, hat der Auftraggeber das Recht innerhalb eines Monats nach Ankündigung der Erhöhung, die Vereinbarung mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende zu kündigen. Sofern der Auftraggeber nicht innerhalb eines Monats nach Ankündigung der Preiserhöhung kündigt, gilt die Preisanpassung als genehmigt.

**8.3** Zusatzleistungen. Leistungen, die den Leistungsumfang dieser „Bedingungen zur Wartung und Softwarepflege“ überschreiten, sind vom Auftraggeber gesondert zu vergüten. Gleiches gilt für Leistungen, die von EUROIMMUN erbracht werden, weil der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht wie vereinbart nachkommt.

Insbesondere sind gesondert zu vergüten:

- Alle vom Leistungsumfang ausgeschlossenen Leistungen gemäß Ziffer 1.3,
- Um- oder Aufrüstungen der Geräte,
- Alle Kosten, die EUROIMMUN aufgrund der Nichterreichbarkeit oder Nichtdurchführbarkeit eines Termins trotz Terminabsprache aufgrund des Verhaltens des Auftraggebers entstehen, Leistungen, die im Zusammenhang mit einem Umzug des jeweiligen Geräts vom Standort an einen anderen Ort notwendig werden,
- Arbeiten, die durch Änderungen des Arbeitsablaufes beim Auftraggeber notwendig werden, sofern diese durch ihn initiiert wurden,
- Updates, die über Fernwartung durchgeführt werden könnten, aber ein Zugriff auf Wunsch des Auftraggebers nicht erfolgen soll oder nicht gewährt wird,
- Anlegen von zusätzlichen Einsendern für den Export im Rahmen des Labordatentransfers (LDT).

**8.4 Vergütung von Zusatzleistungen.** Zusatzleistungen werden gemäß der Abrechnungssätze von EUROIMMUN (Anlage „Allgemeine Informationen zur Abrechnung von Dienstleistungen“) vergütet. Bei Absehbarkeit der Zusatzleistung erfolgt vor Erbringung der Zusatzleistungen ein Hinweis zur gesonderten Kostenpflichtigkeit durch EUROIMMUN. Leistungen, die EUROIMMUN auf Wunsch des Auftraggebers außerhalb der Geschäftszeiten gemäß Ziffer 5 und vor Ort ausführt, werden dem Auftraggeber bei Bedarf individuell angeboten.

## **9. Vertraulichkeit, geistiges Eigentum**

**9.1 Geheimhaltung.** Jegliche Informationen (z.B. Preise, Umsatzvolumen, etc.) über geschäftliche Angelegenheiten zu diesem Vertrag unterliegen der strikten Geheimhaltung. Diese Geheimhaltungsvereinbarung bleibt auch nach Beendigung der Geschäftsbeziehung für weitere fünf Jahre bestehen.

**9.2 Geistiges Eigentum.** EUROIMMUN behält sich alle Rechte an Geistigem Eigentum, insbesondere Urheber-, Patent- und Markenrechte sowie Know-how vor. Der Auftraggeber ist, ohne ausdrückliche Lizenzvereinbarung, nicht berechtigt, das Geistige Eigentum von EUROIMMUN oder seiner Mitarbeiter in irgendeiner Weise zu nutzen. Software, die von EUROIMMUN entwickelt oder bezogen wurde, darf ohne Zustimmung von EUROIMMUN nicht verwendet, vervielfältigt oder an Dritte weitergegeben werden.

## **10. Nutzungsrechte**

**10.1 Grundsätzliches bei Kauf und Miete von Software.** Soweit EUROIMMUN dem Auftraggeber im Rahmen dieser Vereinbarung Software oder neue Versionen der Software überlässt, ist damit die Einräumung von Nutzungsrechten an dieser Software in dem Umfang gegenüber dem Auftraggeber verbunden, wie sie EUROIMMUN ursprünglich hinsichtlich der Software eingeräumt hat.

**10.2 Eingeschränkte Nutzungsrechte bei Miete von Software.** Wird eine selbstständig lauffähige Software überlassen, ist die Rechteübertragung auf den Auftraggeber auflösend bedingt auf den Zeitpunkt der Überlassung neuerer Softwareversionen. Im Falle der Überlassung neuerer Versionen der Software erlöschen die Rechte an den vorausgehenden Softwareversionen; EUROIMMUN duldet jedoch die Nutzung der Vorversion bis zur Installation der überlassenen Software oder im Falle der Mangelhaftigkeit der zuletzt überlassenen Software bis zur Behebung dieser Mängel in dem in Abs. 1 beschriebenen Umfang. Durch vertragsgemäße Leistung überflüssig gewordene Software darf der Auftraggeber nicht mehr nutzen. Er muss diese Software deinstallieren und etwaige Sicherungskopien oder Original-Datenträger an EUROIMMUN zurückgeben.

## **11. Schlussbestimmungen**

**11.1 Anwendbares Recht.** Es gilt deutsches Recht.

**11.2 Gerichtsstand.** Bei allen Streitigkeiten im Zusammenhang mit oder über die Wirksamkeit einer Vereinbarung zur Erbringung der Leistungen und Lieferung von (Ersatz-)Produkten ist,

- sofern alle Vertragspartner ihren Sitz innerhalb Deutschlands haben, ein ordentliches gerichtliches Verfahren mit ausschließlichen Gerichtsstand Lübeck durchzuführen,
- sofern ein Vertragspartner seinen Sitz außerhalb Deutschlands hat, unter Ausschluss des ordentlichen Rechtswegs ein Schiedsverfahren nach der Schiedsgerichtsordnung der Handelskammer Hamburg durchzuführen. Schiedsort ist Hamburg, Schiedssprachen sind Deutsch und Englisch.

**11.3** Salvatorische Klausel. Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein oder werden, wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Klauseln treten, soweit vorhanden, die gesetzlichen Vorschriften. Soweit dies für eine Vertragspartei eine unzumutbare Härte darstellen würde, wird der Vertrag jedoch im Ganzen unwirksam.