

# SOFTWARE-WARTUNGSBEDINGUNGEN

der dicom GmbH

## § 1 Vertragsgegenstand

- (1) Die dicom GmbH – nachfolgend dicom genannt - übernimmt im Rahmen dieser Software-Wartungsbedingungen die Wartung der im Software-Pflegeschein aufgeführten Programme - nachfolgend Software genannt - zu den nachstehenden Bedingungen.
- (2) Software kann nur vollzählig in den Software-Pflegeschein übernommen werden. Nachträglich hinzugefügte Programme und Programmteile sind unter Berücksichtigung der dicom Gebührensätze für Softwarewartung nach erfolgter Installation in den Software-Pflegeschein aufzunehmen.
- (3) Software, die von dicom verkauft aber nicht hergestellt wurde, kann in die Softwarewartung aufgenommen werden oder dicom kann einen entsprechenden Wartungsvertrag mit dem Hersteller der Software vermitteln.
- (4) dicom hat das Recht, Dritte mit der Ausführung der Leistungen zu beauftragen.

## § 2 Umfang der Leistung

- (1) dicom betreut die Vertragsgegenstände auf Anforderung des Kunden während der üblichen Geschäftszeiten (Montag bis Freitag von 09:00 – 12:00 Uhr und 13:00 – 17:00 Uhr, hiervon ausgenommen sind gesetzliche Feiertage des Landes Nordrhein-Westfalen sowie des Landes Baden-Württemberg) in den Geschäftsräumen von dicom.
- (2) Bereitstellung von Updates zur Fehlerbehebung.
- (3) Bereitstellung von Updates mit zusätzlichen Funktionen.
- (4) Einpflegen von gesetzlichen Änderungen in die Vertragssoftware.
- (5) Unter Betreuung ist die Beseitigung auftretender Fehler oder das Aufzeigen entsprechender Umgehungsmöglichkeiten zu verstehen. Programmtechnische Änderungen, die nach Feststellung von dicom zur Erhöhung der Funktionsicherheit der Vertragsgegenstände erforderlich und nachrüstbar sind, sowie die Beseitigung von Sachmängeln aufgrund Gewährleistung werden von dicom im Rahmen dieser Software-Wartungsbedingungen ohne gesonderte Berechnung vorgenommen.
- (6) Zur schnellen Hilfe bei Softwarefragen stellt dicom eine Telefon-Hotline zu den üblichen dicom-Geschäftszeiten bereit.  
Die Hotline-Unterstützung umfasst:  
Telefonische Rufbereitschaft von qualifizierten dicom-Mitarbeitern, sowie erforderlichenfalls Weiterleitung von Problemstellungen und Fragen an die Fachabteilungen bei dicom.
- (7) Die Hotline-Unterstützung beinhaltet keine Schulung.
- (8) Der Kunde erkennt an, dass es bei der Annahme der Telefongespräche zu Wartezeiten kommen kann. Ein Anspruch auf telefonischen Rückruf seitens dicom besteht nicht.
- (9) Neue Releases sowie die Installation neuer Releases werden dem Kunden im Rahmen dieser Wartungsbedingungen zu besonders vergünstigten Konditionen angeboten.
- (10) Sofern eine Leistung nicht in den Geschäftsräumen von dicom erbracht werden kann, ist dicom zum Serviceeinsatz im Rahmen der allgemeinen Geschäftsbedingungen für Reparatur- und Serviceaufträge bereit. Die Arbeitszeit ist mit der Vergütung abgegolten, nicht jedoch Fahrtkosten, Fahrtzeitkosten, Spesen, Übernachtungen etc.

## § 3 Leistungsbeschränkungen

Kein Anspruch aus diesem Wartungsvertrag besteht, wenn

- (1) der Kunde Programme und Dateien sowie die zugehörigen Unterlagen nicht zur Verfügung stellt und/oder stellen kann, die zur Erbringung der Leistung erforderlich sind.
- (2) Leistungen wegen eines Vorbehaltes oder fehlender notwendiger Mitarbeit des Kunden nicht erbracht werden können.
- (3) der Kunde die dicom Installations- und Betriebsvorschriften nicht einhält.
- (4) Programmänderungen, Änderungen an der Systemsoftware, der Installation oder sonstige programmtechnische Eingriffe sowie das Anbringen von Zusatzeinrichtungen an den Vertragsgegenständen nicht von dicom vorgenommen oder mindestens genehmigt wurden.
- (5) der Kunde Programmversionen (Releases) nutzt, die dicom nicht mehr unterstützt. Über nicht mehr unterstützte Programmversionen werden die Softwarewartungskunden frühzeitig durch Rundschreiben informiert.
- (6) Die vertraglich vereinbarten Pflegeleistungen werden ausschließlich für den jeweils aktuellsten Releasestand der Software erbracht. Bezüglich älterer Releasestände erbringt dicom nur noch die Telefonbetreuung bis zur Installation des aktuellen Releasestandes.
- (7) Schulungen (insbesondere bei Personalwechsel) sind nicht Bestandteil der Wartung.

## § 4 Vergütung

- (1) Die vom Kunden zu zahlende Vergütung bestimmt sich nach den im Software-Pflegeschein festgelegten Sätzen.
- (2) Die vereinbarte Vergütung ist jeweils im Voraus ohne Abzug zu entrichten. Wenn im Software-Pflegeschein keine Angabe zur Zahlungsperiode enthalten ist, gilt die 1/4 jährliche Zahlungsweise als vereinbart.
- (3) Durch schriftliche Ankündigung unter Einhaltung einer Frist von 6 Wochen kann dicom die Vergütungssätze um etwaige prozentuale Zuschläge ändern; eine Erhöhung der Vergütungssätze ist jedoch frühestens nach einem Vertragsjahr möglich.
- (4) Die Änderung wird nach Ablauf der in § 4 Abs. 3 genannten Frist wirksam. Die Erhöhung der Vergütungssätze dürfen pro Vertragsjahr um nicht mehr als 5 % überschreiten. Soweit eine Erhöhung mehr als 5 % des im vorangegangenen Vertragsjahr gültigen Satzes beträgt, kann der Kunde unter Einhaltung einer Frist von vier Wochen mit Wirkung zum Inkrafttreten der Preiserhöhung den Vertrag kündigen.

## § 5 Gesondert zu berechnende Leistungen

Mit der vereinbarten Vergütung sind nachfolgende Leistungen nicht abgegolten:

- (1) Installationsarbeiten von weiteren dicom-Programmen, neuen Releases oder Vornahme von Umrüstungen an den Vertragsgegenständen;
- (2) Beseitigung von Schäden durch von außen einwirkende, unvorhergesehene Ereignisse (z. B. aufgrund unsachgemäßer Handhabung, Eingriffen Dritter, Fahrlässigkeit, Sabotage, Störungen der Energieversorgung) und durch sonstige Risiken, die durch Sachversicherungen abgedeckt werden können, sowie aufgrund von Umständen, die mit dem Verwendungszweck der Vertragsgegenstände nicht in unmittelbarem Zusammenhang stehen;
- (3) erforderliche Arbeiten, die nach § 2 nicht zum Leistungsumfang gehören;
- (4) Arbeiten zur Beseitigung von Störungen infolge der Verwendung von Systemsoftware, die nicht den Spezifikationen von dicom entspricht, fehlerhafter oder virenverseuchter Programme oder infolge falscher Programmanwendungen.
- (5) Wiederherstellung von Datenbeständen, wenn die Ursache von dicom nicht zu vertreten ist.

## § 6 Haftung

- (1) dicom haftet für Schäden, insbesondere wegen Verzuges, Nichterfüllung, Schlechterfüllung oder Delikt - auch im Zusammenhang mit Mängelgewährleistung -, nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, für einfache Erfüllungsgehilfen nur, soweit es sich um die Verletzung einer Hauptpflicht handelt. Im Rahmen der verschuldensunabhängigen Haftung für das Fehlen zugesicherter Eigenschaften tritt eine Haftung für Mangelfolgeschäden nur ein, soweit sie vom Zweck der Eigenschaftszusicherung erfasst wird.
- (2) Die Haftung von dicom wird unabhängig vom Rechtsgrund auf den typischerweise bei Geschäften der fraglichen Art voraussehbaren Schaden beschränkt.
- (3) dicom haftet im Falle grober Fahrlässigkeit nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter gegenüber dem Kunden, auch nicht für sonstige mittelbare oder unmittelbare Folgeschäden.
- (4) Eine Haftung für den Verlust oder die Entstellung aufgezeichneter Daten ist ausgeschlossen.

## § 7 Vertragsdauer / Kündigung

- (1) Ein Vertrag gemäß dieser Software-Wartungsbedingungen wird zunächst bis zum Ablauf des folgenden Kalenderjahres abgeschlossen. Seine Laufzeit verlängert sich danach um jeweils ein Kalenderjahr, wenn er nicht zuvor mit einer Frist von 3 Monaten vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.
- (2) Nutzt der Kunde eine Programmversion, die dicom nicht mehr unterstützt, haben beide Parteien das Recht, den Softwarewartungsvertrag mit einer Frist von vier Wochen zum Ende des Quartals zu kündigen.
- (3) Die Leistungsverpflichtungen beginnen mit Abschluss des Vertrages.
- (4) Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

## § 8 Sonstige Bestimmungen

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von dicom hinsichtlich Zahlungsverzug, Datenschutz, Nebenabreden, Gerichtsstand etc.

Stand: 07/2024