

## Allgemeine Geschäfts- und Lizenzbedingungen PACS Software GmbH & Co. KG

### § 1 Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäfts- u. Lizenzbedingungen gelten für sämtliche Leistungen der PACS Software GmbH & Co. KG, München (künftig „PACS“ genannt), sofern nicht individuelle vertragliche Vereinbarungen von ihnen abweichen. Soweit jeweils gesonderte Vereinbarungen (z.B. zum Softwarekauf, Überlassung der PACS App, Support u./o. Implementierung abgeschlossen werden, gelten diese allgemeinen Bedingungen ergänzend).
2. Der Vertrag zwischen den Parteien besteht aus dem Auftrags-/ Vertragsformular und der schriftlichen Auftragsbestätigung sowie den ergänzenden Vereinbarungen, den besonderen Bedingungen sowie diesen AGB in der genannten Reihenfolge.
3. Vertragsgegenstand ist die im Vertrag beschriebene Lieferung und/oder Leistung.
4. Weichen Allgemeine Geschäftsbedingungen des Vertragspartners von den nachstehenden Bedingungen ab, so werden diese o. Teile von ihnen nur dann Bestandteil des zwischen PACS u. dem Vertragspartner geschlossenen Vertragsverhältnisses, wenn u. soweit PACS diesen Bedingungen schriftlich zustimmt.

### § 2 Gegenstand

1. Diese Bedingungen gelten für den Erwerb, die Lizenzierung, die Implementierung u. den Support von Softwareprodukten, die Überlassung und Nutzung der PACS App, sowie sonstiger Dienstleistungen (z.B. Hosting-Leistungen) von PACS.
2. Die Softwareprodukte, die Berechtigung zur Nutzung der PACS App und/oder Leistungen, zu denen die einzelnen Leistungen vereinbart werden, ergeben sich aus dem Auftrags-/Vertragsformular sowie der schriftlichen Auftragsbestätigung u. – soweit abgeschlossen – den jeweiligen besonderen Vereinbarungen.

### § 3 Begriffsdefinitionen

1. Der Kunde/der Erwerber der Lizenzen und der Nutzer der PACS App in der Verwendung in dieser Vereinbarung wird als „Vertragspartner“ bezeichnet.
2. „Systemumgebung/vorgesehene Systemumgebung“ im Sinne dieser Bedingungen bedeutet die Softwareumgebung bzw. das Environment (einschließlich der für die Nutzung der Software vorgesehenen Betriebssysteme sowie der freigegebenen Hardware) auf dem die Software sowie die PACS App bei Erwerb nach der zu diesem Zeitpunkt gültigen technischen Beschreibung der Software eingesetzt werden kann u. die im Vertrag näher beschrieben ist.
3. „Vertrauliche Informationen“ sind solche Daten u. Informationen, die nicht allgemein bekannt sind, insbes. das Know-how, die Funktionsprinzipien u. die Geschäftsgeheimnisse, die in der Software verkörpert sind.
4. Benutzen im Sinne dieses Vertrages ist jedes dauerhafte o. vorübergehende ganze o. teilweise Vervielfältigen (Kopieren) durch Laden, Anzeigen, Ablaufen, Übertragen o. Speichern der Lizenzprodukte zum Zwecke ihrer Ausführung u. der Verarbeitung der darin enthaltenen Datenbestände. Zur Benutzung gehört auch die Ausführung der genannten Handlungen zum Zwecke der Beobachtung, Untersuchung o. zum Test der überlassenen Lizenzprodukte.
5. Der Begriff „Dokumentation“ umfasst alle Benutzerhandbücher, Referenzhandbücher, Installationsanleitungen, Übungsmaterial sowie sonstige erklärende u. informierende Materialien bezüglich des Lizenzproduktes und der PACS App in gedruckter, elektronischer o. sonstiger Form.
6. Lizenzprodukte sind Softwareprogramme u. -module in maschinenlesbarer, gedruckter o. sonstiger Form, die in einem Lizenzschein zu diesem Vertrag aufgeführt sind, sowie Service-Packs u. Updates für solche Softwareprogramme, die im Rahmen des Software-Supports an den Vertragspartner überlassen werden. Der Quellcode solcher Softwareprogramme ist in keinem Fall Vertragsbestandteil.
7. Clients sind Anwender bzw. Personal Computer, Terminals o. externe Rechner, die durch ein permanentes Netzwerk dauernd mit einem Server, auf dem ein Lizenzprodukt installiert ist, verbunden sind, o. diese über eine Einwahlleitung herstellen.
8. „PACS App“ ist eine von PACS direkt oder über ein Portal (z.B. Apple App Store oder Google Play Store) bereitgestellte Anwendung, mit dem jeweils in der Leistungsbeschreibung der PACS App beschriebenen Leistungsumfang zur Nutzung mit den Leistungen aus diesem Vertrag.

### § 4 Kaufvertragliche Vereinbarungen

1. Der Vertragspartner erwirbt von PACS Speichermedien mit den Lizenzprodukten u. deren Dokumentation, wie sie im schriftlichen Ange-

bot sowie in der Auftragsbestätigung im Einzelnen genannt sind. Handelt es sich um Hardware- o. Software-Komponenten Dritter, so wird PACS hier nur als Vermittler tätig, d. h. PACS erwirbt die Komponenten namens u. auf Rechnung des Vertragspartners.

2. Der Kaufpreis der aufgeführten Kaufgegenstände ergibt sich aus Angebot u. Auftragsbestätigung zuzüglich jeweils gesetzlicher Mehrwertsteuer zum Zeitpunkt der Leistungserbringung.
3. Darüber hinaus kann der Vertragspartner die Überlassung und Nutzung der PACS App erwerben, wobei die App von PACS direkt oder über ein Portal (z.B. Apple App Store oder Google Play Store) bereitgestellt wird und die Nutzung durch Freischaltung durch PACS erfolgt.
4. Erfüllungsort ist der Sitz von PACS. Werden die Speichermedien mit den Lizenzprodukten sowie die Dokumentation versandt, so geht die Gefahr auf den Vertragspartner mit Ablieferung an das Versandunternehmen über. Der Versand der Ware erfolgt auf Kosten u. Gefahr des Vertragspartners.
5. Soweit die Bereitstellung der PACS App über ein Portal (z.B. Apple App Store oder Google Play Store) erfolgt, so gilt für den Abruf das zwischen dem jeweiligen Portalbetreiber und dem Vertragspartner bestehende Vertragsverhältnis einschließlich der Datenschutzinformation, die vom Portalbetreiber zur Verfügung gestellt werden.
6. PACS haftet nicht für Ansprüche aus Mängelhaftung im Zusammenhang mit den vermittelten Hardware- u. Softwarekomponenten; soweit PACS hier selbst Ansprüche aus Mängelhaftung zustehen, werden diese hiermit an den Vertragspartner abgetreten. Hat der Vertragspartner PACS mit dem Kauf von Lizenzprodukten Dritter sowie deren Installation beauftragt, so ist PACS zur Erbringung dieser Leistungen nur verpflichtet, wenn die Lizenzprodukte Dritter in Einklang mit den Spezifikationen stehen, die in der Dokumentation ausgewiesen sind u. eine entsprechende Konfiguration aufweisen.

### § 5 Lizenzrechte

1. Alle nicht ausdrücklich in diesem Vertrag dem Vertragspartner eingeräumten Rechte an Lizenzprodukten, der PACS App u. der Dokumentation verbleiben bei PACS. Der Vertragspartner erhält insbes. keine Rechte am Quellcode eines Lizenzproduktes. Der Vertragspartner ist verpflichtet, Urheberrechtsvermerke sowie alle anderen Schutzrechtsvermerke, die auf dem Original eines Lizenzproduktes u./o. der Dokumentation enthalten sind, auch auf allen Vervielfältigungsstücken eines Lizenzproduktes bzw. der Dokumentation auf jedem Datenträger zu reproduzieren, die der Vertragspartner anfertigt. Dies gilt auch für Registrierungsnummern.
2. PACS gewährt dem Vertragspartner für die Lizenzprodukte, die im Lizenzschein vorgesehen sind, ein zeitlich unbeschränktes, nicht ausschließliches - nur im Rahmen dieses Vertrages übertragbares – Recht, die Lizenzprodukte auf einem Server u. Personal Computern für eigene wirtschaftliche Zwecke in Übereinstimmung mit der Dokumentation zu benutzen, wobei die gleichzeitige Benutzung auf die Anzahl von Clients beschränkt ist, die im jeweiligen Lizenzschein bestimmt ist. Soweit der Vertragspartner die Nutzungsberechtigung für die PACS App erwirbt, kann er diese zum Zugriff auf die Lizenzprodukte nutzen.
3. Die Dokumentation darf ausschließlich zur Unterstützung der Benutzung des/der Lizenzprodukte benutzt werden.
4. Der Vertragspartner darf ein Lizenzprodukt sowie die PACS App u. die Dokumentation nicht an Dritte zu Erwerbszwecken vermieten, verleihen, im Rahmen von EDV-Dienstleistungen o. Time Sharing-Vereinbarungen o. sonst zum vorübergehenden Gebrauch überlassen o. für Zwecke Dritter benutzen o. benutzen lassen. Der Vertragspartner darf die ihm hiernach gewährten Nutzungsrechte vorübergehend oder dauerhaft nur dann an Dritte übertragen, wenn
  - a. er vorab von PACS eine schriftliche Genehmigung einholt
  - b. er PACS auf Verlangen Auskunft über den Dritten erteilt u. dieser die Bestimmungen des Lizenzvertrages sowie die Pflicht zur Lizenzvergütung schriftlich als für sich verbindlich anerkennt u.
  - c. der Vertragspartner schriftlich bestätigt, keine Kopien des Lizenzproduktes zurückzubehalten.
5. Der Vertragspartner darf Lizenzprodukte sowie die PACS App u. die Dokumentation ohne vorherige schriftliche Zustimmung von PACS nicht vervielfältigen, verändern, übersetzen o. bearbeiten, insbes. von den Lizenzprodukten o. der Dokumentation abhängige Werke schaffen. Diese Einschränkungen gelten nicht für
  - a. die Erstellung einer Sicherungskopie, etwa auf einem Backup-Server-System im nicht produktiven Betrieb
  - b. die Vervielfältigung, Bearbeitung o. Übersetzung zum Zwecke der Fehlerbeseitigung, die PACS dem Vertragspartner trotz schriftlicher Anfrage nicht innerhalb angemessener Zeit zu angemessenen Bedingungen anbietet u., falls der Vertragspartner dieses Angebot annimmt, auch nicht innerhalb einer vom Vertragspartner

gesetzten angemessenen Nachfrist durchführt.

6. Der Vertragspartner darf ein Lizenzprodukt einschließlich der PACS App nicht disassemblieren, dekompile, rückübersetzen o. sonstige Verfahren anwenden, um den Quellcode eines Lizenzproduktes zu ermitteln. Dies gilt nicht, sofern eine solche Handlung unerlässlich ist, um die zur Herstellung der Interoperabilität eines unabhängig geschaffenen Computerprogramms mit dem Lizenzprodukt erforderlichen Informationen zu erhalten, die dem Vertragspartner trotz vorheriger schriftlicher Anfrage bei PACS nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht sind. Durch eine solche Handlung erlangte Informationen dürfen nicht zu anderen Zwecken als zur Herstellung der Interoperabilität verwendet werden u. insbes. nicht an Dritte weitergegeben werden, sofern dies nicht für die Schaffung der Interoperabilität notwendig ist. Die so erlangten Informationen dürfen insbes. nicht für die Entwicklung, Herstellung o. Vermarktung von Programmen mit im Wesentlichen ähnlicher Ausdrucksform wie das betreffende Lizenzprodukt verwendet werden. Soweit eine Dekompilierung nach diesem Vertrag ausnahmsweise zulässig ist, darf die Dekompilierung nur in einem Mitgliedsland der EU erfolgen. Dabei erlangte Informationen dürfen ebenfalls nur innerhalb der Mitgliedsländer der EU weitergegeben werden.

## § 6 Besondere Leistungen

1. PACS erbringt, soweit dies im Vertrag vereinbart ist, besondere Leistungen, die während der Vertragslaufzeit laufend bereitgestellt/abgerufen werden. Dies sind beispielsweise
  - Cloud-Dienste bzw. PACS Software-Hosting mit firmenspezifischem Zugriff
  - Freischaltung und Anbindung der PACS App
  - Tägliches Backup der Datenbank als Cloud-Storage
  - Bereitstellung von Serverleistungen.
2. Zur Erfüllung dieser Leistungen bedient sich PACS eines Dritten, der die technische Infrastruktur bereitstellt. Mit diesen Dritten besteht eine Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gem. Art 28 DS-GVO.

## § 7 Implementierungsleistungen

1. Implementierungsleistungen durch PACS sind nur dann geschuldet, wenn u. soweit dies aufgrund eines Implementierungsvereinbarung festgelegt wurde. Sie werden entsprechend der in dem Vertrag festgelegten Lizenzprodukte durch Mitarbeiter von PACS erbracht. Bei den zu erbringenden Implementierungsleistungen handelt es sich um standardisierte Maßnahmen zur Durchführung von
  - technischer Implementierung wie beispielsweise die Installation der Software auf dem Server u. bei den Clients
  - organisatorischer Implementierung hinsichtlich notwendiger unternehmensinterner Aufbau- u. Ablaufstrukturen
  - Einführungsschulungen für Clients, Supportbeauftragte u. Administratoren.
2. Die Implementierungsleistungen werden am Ort des Vertragspartner-Unternehmens oder mittels remote-Zugriff / Telefon, in Abhängigkeit der personellen Kapazitäten des PACS Service-Teams, erbracht.
3. Der Vertragspartner muss einen Implementierungsbeauftragten/ Administrator benennen, der entsprechend qualifiziert ist. Er ist berechtigt, sämtliche Kommunikation von PACS gegenüber dem Vertragspartner entgegenzunehmen sowie rechtsverbindliche Erklärungen in diesem Rahmen gegenüber PACS abzugeben.
4. Die jeweils notwendigen Voraussetzungen einer Implementierung durch PACS werden dem Vertragspartner vor der Durchführung der Implementierungsarbeiten durch das PACS Service-Team mitgeteilt. Der Vertragspartner hat für die termingerechte Erfüllung der mitgeteilten Erfordernisse Sorge zu tragen.
5. Die von PACS erbrachten Implementierungsleistungen sind als besondere Leistungen anzusehen u. entsprechend gesondert zu vergüten. Der Vertragspartner hat insbes. die durch ihn verursachten Verzögerungen sowie die aufgrund der Verletzung seiner Mitwirkungspflichten zusätzlich entstehende Vergütung zu tragen.
6. Ablieferung:
  - a. Der Vertragspartner hat über die Implementierungsleistung eine Ablieferungsbestätigung abzugeben. Hierzu wird ein Implementierungsabnahmeprotokoll erstellt. Mit Unterzeichnung bestätigt der Vertragspartner, dass die Implementierung frei von Mängeln durchgeführt wurde u. das Lizenzprodukt lauffähig ist. Erfolgt die Unterzeichnung nicht binnen 2 Wochen, gilt die Implementierung als abgenommen. Erfolgt die Implementierung mangelhaft, so hat der Vertragspartner die Mängel unverzüglich (ohne schuldhaftes Zögern) gegenüber PACS unter konkreter Bezeichnung schriftlich anzuzeigen.
  - b. PACS ist zunächst zur Nachbesserung berechtigt u. verpflichtet.
  - c. Der Vertragspartner ist verpflichtet, PACS alle verfügbaren Informationen, sei es in schriftlicher o. elektronischer Form, zu übermitteln, um die Nachbesserung durchführen zu können. Erst wenn die Nachbesserung die Implementierung endgültig fehlschlagen

lässt, hat PACS nach seiner Wahl zunächst das Recht, durch die Implementierung eines neuen Lizenzproduktes den Mangel zu beheben. Erst wenn auch dies fehlschlägt, ist der Vertragspartner zur Ausübung seiner Mängelrechte nach § 9A berechtigt.

- d. Termine stellen nur dann eine Zusicherung dar, wenn sie als solche schriftlich bestätigt wurden.

## § 8 Laufende Serviceleistungen

1. **Ansprechpartner:** Laufende Serviceleistungen für die im Vertrag festgelegten Lizenzprodukte oder Cloud-Dienste werden durch das PACS Service-Team erbracht bzw. das PACS Service-Team ist primärer Ansprechpartner, wenn zur Leistungserbringung Dritte mit hinzugezogen werden müssen (bspw. für PACS Hosting-Leistungen).
2. **Umfang:** Serviceleistungen umfassen die Hilfe bei Fragen betreffend die Bereiche Support, Updates, Hosting-Leistungen im Rahmen der PACS Cloud-Dienste, Reports, Beratung, Schulung u. Anpassungsprogrammierung.
3. Nach Inhalt u. Umfang variierend werden Serviceleistungen für alle o.g. Leistungsbereiche über folgende **Servicewege** erbracht:
  - Hilfe-Dokumentation: integriert in die Software bzw. als Online-Hilfe im Internet.
  - Support per Telefon oder Mail und/ oder Remote-Zugriff (unter Einsatz einer Drittkomponente, wie bspw. TeamViewer)
  - Download-/ Upload-Bereich (Passwort-geschützt): hierüber werden Versions-/ Kunden-spezifische Service-Packs zur Verfügung stellt. Service-Packs richten kleinere Änderungen u./o. Probleme der einzelnen Programmversionen (bug fixing). Kunden können hierüber auch bspw. Datenbank-Backups hochladen. PACS haftet nicht für Übertragungsfehler o. Lesbarkeitsmängeln bei elektro-technischer Übertragung.
4. **Berechnung:** Vertragsgrundlage bildet die jeweilige separate Vereinbarung zu „PACS Serviceleistungen“. Die Abrechnung der Leistungen für unterschiedliche Servicewege u. Leistungsumfang erfolgt im Rahmen eines laufenden Jahresvertrages bzw. bei Einzelbeauftragung gemäß individueller Vereinbarung zu den jeweils gültigen Preisen über Servicepunkte (im Detail siehe „Detailausführungen PACS Service-Leistungen“).
5. Sofern keine abweichenden Vereinbarungen in der separaten Vereinbarung „PACS Serviceleistungen“ getroffen wurden, gelten folgende Regelungen:
  - a. Die **Bereitschaftszeiten** sind arbeitstäglich von 9.00-12.00 Uhr u. von 13.00-18.00 Uhr (Arbeitstage am Sitz von PACS). Die Bearbeitung der Supportanfragen erfolgt während der Bereitschaftszeiten im Rahmen der personellen Kapazitäten.
  - b. Die **Leistungserbringung** erfolgt grundsätzlich in den Geschäftsräumen von PACS, sofern der Leistungsinhalt keine Präsenz beim Vertragspartner vor Ort erfordert. Werden Leistungen vor Ort beim Vertragspartner erbracht werden, werden Reisezeit u. Reisekosten in Rechnung gestellt.
  - c. Die **Leistungsübermittlung** (Informationen und Ergebnisse inkl. Anleitungen für deren Einsatz) erfolgt an den Supportbeauftragten des Vertragspartners per Telefon, Email o. Download – Links (Supportforum Internet). Die Zusendung auf dem Postweg mittels DVD/ CD wird separat berechnet.
  - d. **Prioritätsstatus:** Der Status Priorität 1 ist kritischen, schwerwiegenden Problemen vorbehalten, etwa wenn die Lizenzprodukte nicht lauffähig sind, Transaktionen o. Entwicklungsprozesse beim Vertragspartner dadurch zum Stillstand gebracht werden u. keine Möglichkeit besteht, das Problem provisorisch zu umgehen; Status Priorität 2 ist allen anderen Problemen vorbehalten. Soweit eine Anfrage keinen Prioritätsstatus enthält, wird die Anfrage nach Priorität 2 behandelt.
  - e. **Reaktionszeit:** In Abhängigkeit des mitgeteilten Prioritätsstatus wird ein PACS Service-Team-Mitarbeiter (sofern nicht unmittelbar verfügbar) innerhalb von einer Bereitschaftszeit-Stunde (Priorität 1) u. innerhalb von 4 Bereitschaftszeit-Stunden bei Serviceanfragen der Prioritätsstufe 2 mit dem Vertragspartner in Verbindung setzen, um das Problem zu erörtern. Ist die Bereitschaftszeit an einem Tag beendet, bevor die Reaktion erfolgt ist, läuft die Reaktionszeit ggf. mit Beginn der nächsten Bereitschaftszeit weiter. Die Reaktionszeiten stellen keine Beseitigungsfristen dar.
  - f. **Definition von Anfragen:** Als Anfrage gilt ein einzelner, in sich abgeschlossener Problemfall u. der angemessene Aufwand, der nötig ist, diesen zu lösen. Eine Anfrage kann mehrfache Telefongespräche u. Offline-Arbeiten erfordern, um zu einer Lösung zu gelangen.
6. Der Vertragspartner muss einen Servicebeauftragten / Administrator benennen, der vertiefte Kenntnisse der Lizenzprodukte besitzt u. qualifiziert ist. Er ist berechtigt, sämtliche Kommunikation von PACS gegenüber dem Vertragspartner entgegenzunehmen sowie rechtsverbindliche Erklärungen in diesem Rahmen gegenüber PACS abzugeben.

7. Mitwirkungspflicht Vertragspartner
  - a. Der Vertragspartner ist verpflichtet Fehler, Störungen, Programm- u. Dokumentationsfehler u. sonstige Mängel, die während des Betriebes der Lizenzprodukte entstehen, PACS unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Der Vertragspartner ist weiterhin verpflichtet, PACS sämtliche Nachweise in geeigneter Form zur Verfügung zu stellen, mit denen der Fehler u. der aufgrund eines Fehlers generierte fehlerhafte Output reproduziert werden kann. Hierzu gehören etwa die Anfertigung von Systemprotokollen u. Speicherauszügen, die Bereitstellung der betroffenen Eingabe- u. Ausgabedaten, von Zwischen- u. Testergebnissen u. anderen zur Veranschaulichung der Fehler geeignete Unterlagen.
  - b. Der Vertragspartner muss PACS Zugang zu allen Informationen u. Systemeinstellungen in dem Umfang gewähren, wie dies für PACS erforderlich ist, um die Supportleistungen gemäß diesem Vertrag zeitgerecht zu erbringen.
  - c. Anfragen des Vertragspartners nach Ziff. 5 sollen enthalten:
    - eine klare umfassende Fehlerbeschreibung mit Angabe, wie u. wann das Problem auftrat;
    - Ablaufkette des Fehlerauftritts o. einen Mustercode o. eine Musterdatei o. die Fehlermeldung, die vom System des Vertragspartners angezeigt wird;
    - die bereits unternommenen Schritte zur Problembeseitigung
    - den Prioritätsstatus.
8. Laufende Support- u. Wartungsleistungen umfassen nicht
  - a. die zur Verfügungsstellung von Updates, die wesentliche Leistungsverbesserungen, Änderungen der Software-Architektur o. neue Funktionalitäten begründen, die bislang nicht in der Dokumentation beschrieben waren;
  - b. die Beseitigung von Problemen, die durch Anwendungsfehler, insbes. Benutzung der Lizenzprodukte im Widerspruch zu dem PACS Bedienerhandbuch o. Missbrauch, mutwillige Beschädigung, unsachgemäß durch den Vertragspartner o. Dritte durchgeführte Support-, Wartungs- o. Serviceleistungen verursacht sind;
  - c. die Beseitigung von Problemen, die auf äußere Einwirkungen, wie Stromausfall, Feuchtigkeit, Erschütterungen o. höhere Gewalt zurückzuführen sind.
  - d. den Support für Lizenzprodukte, die vom Vertragspartner o. Dritten ohne vorherige schriftliche Einwilligung von PACS bearbeitet, verändert o. mit anderen Softwareprodukten ganz o. teilweise verbunden worden sind, es sei denn die Verbindung erfolgt im Rahmen der bestimmungsgemäßen Benutzung der Lizenzprogramme o. die Bearbeitung o. Veränderung hat keine negativen Auswirkungen auf die für die Support der Lizenzprodukte erforderlichen Arbeiten, wobei der Vertragspartner die Beweislast dafür trägt;
  - e. auf Hardware bzw. zusammen mit Betriebssoftware o. in einer Netzwerkumgebung installiert sind, die von PACS nicht freigegeben wurde.
  - f. Anpassungsarbeiten der Lizenzprodukte an individuelle Bedürfnisse des Vertragspartners, Programmänderungen u. -ergänzungen
  - g. Einrichtung von Service-Packs (einschließlich der von Drittanbietern gelieferte Software o. Drittanbieter-Software, die mit den Lizenzprodukten vertrieben werden)
  - h. Datenübernahme aus anderen Software-Programmen bzw. die Datenerfassung
  - i. Schulungen
  - j. Organisationsberatung, Projektbetreuung u. Consulting
  - k. Support von Hardware sowie von Drittanbieter-Software
  - l. Überprüfung der regelmäßigen und ordnungsgemäßen Durchführung eines Datenbank-Backups.
9. Werden Leistungen gemäß der separaten Vereinbarung „PACS Serviceleistungen“ o. Einzelbeauftragung erbracht, so richten sich Leistungsumfang u. Leistungsausschluss sowie die Leistungsbedingungen u. -laufzeiten nach der separaten Vereinbarung bzw. nach der jeweils gültigen Fassung „PACS Serviceleistungen“. Dies gilt auch für unter Abs. 6 ausgeschlossene Leistungen.
10. Vertragsende
  - a. Es wird, soweit nichts anderes vereinbart ist, der laufende Jahres-Servicevertrag über die Erbringung von Supportleistungen zunächst auf ein Jahr befristet geschlossen. Er verlängert sich jeweils um ein Jahr, wenn er nicht bis drei Monate vor Ablauf des Vertragsjahres schriftlich gegenüber PACS gekündigt wird. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bei der Vertragsparteien bleibt unberührt.
  - b. Ein wichtiger Kündigungsgrund für PACS liegt insbes. vor, wenn
    - der Vertragspartner eine schwerwiegende Vertragsverletzung begeht o.
    - trotz Mahnung fällige Forderungen von PACS nicht innerhalb von dreißig Tagen nach Erhalt der Mahnung begleicht o.

Rechte aus diesem Vertragsverhältnis ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Kündigungsberechtigten abtritt o.

- in den Beteiligungsverhältnissen des Vertragspartners eine Änderung eintritt, die für den Kündigungsberechtigten nicht billigerweise hinnehmbar ist o.
- über das Vermögen des Vertragspartners das Insolvenzverfahren eingeleitet wird bzw. Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt ist,
- eine Portierung der Lizenzprodukte auf ein von PACS nicht freigegebenes Betriebssystem o. Systemkonfiguration erfolgt.

## § 9 Mängelhaftung, Haftung in sonstigen Fällen

### A. Mängelhaftung

1. Mängelansprüche des Vertragspartners setzen voraus, dass der Vertragspartner seinen Untersuchungs- u. Rügeobliegenheiten gemäß § 377 HGB ordnungsgemäß u. unverzüglich nachgekommen ist.
2. Es gilt für sämtliche Lieferungen u. Leistungen die gesetzliche Regelung über die Mängelhaftung mit folgender Abweichung:
  - a. Die Verjährungsfrist für kauf- und/oder werkvertragliche Mängelansprüche beträgt ein Jahr. Sie beginnt jeweils mit dem gesetzlich festgelegten Zeitpunkt; bei Kaufverträgen u. Implementierungsleistungen ist dies die Ablieferung der Lieferung o. Leistung.
  - b. Im Rahmen der Mängelhaftung wird PACS selbst o. über von ihm beauftragte Dritte zunächst versuchen, den Fehler zu beheben bzw. beheben zu lassen.
  - c. Kann die Nachbesserung binnen angemessener Frist nicht erfolgreich durchgeführt wird, kann der Vertragspartner vom Vertrag zurücktreten o. Minderung (Herabsetzung des Entgeltes) nach den gesetzlichen Vorschriften geltend machen.
  - d. Bei Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen aus Mängelhaftung durch den Vertragspartner haftet PACS nach den gesetzlichen Vorschriften, soweit den Ansprüchen eine Verletzung zugrunde liegt, die auf Vorsatz o. grober Fahrlässigkeit von PACS, einschließlich von Vorsatz o. grober Fahrlässigkeit der Vertreter o. Erfüllungsgehilfen von PACS beruhen. Soweit PACS o. seinen Vertretern o. Erfüllungsgehilfen keine vorsätzliche Vertragsverletzung angelastet wird, ist die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.
  - e. PACS haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen soweit er schuldhaft, also auch bei Vorliegen nur einfacher Fahrlässigkeit, eine wesentliche Vertragspflicht (also eine Pflicht von PACS, ohne die der Vertragspartner diesen Vertrag nicht abgeschlossen hätte, auch Kardinalspflicht genannt) verletzt; in diesem Fall ist die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.
  - f. Die Haftung wegen Unterbrechung, Störung oder sonstiger schadensverursachender Ereignisse bei der Erbringung besonderer Leistungen, die auf Telekommunikationsdienstleistungen oder Serverleistungen von Dritten, für die PACS haftet, beruhen, ist beschränkt auf die Höhe des möglichen Rückgriffs gegen den jeweiligen Drittanbieter. PACS haftet nicht für die Funktionsfähigkeit der Datenleitungen zu den Einrichtungen Dritter, bei Stromausfällen und bei Ausfällen von Servern, die nicht in seinem Einflussbereich stehen.
  - g. Die Haftung für eine ausdrücklich vereinbarte Beschaffenheit der Software oder für Garantien wird durch vorstehende Regelungen nicht beschränkt, soweit diese besondere Vereinbarung den Vertragspartner gerade vor dem eingetretenen Schaden schützen sollte. Nicht beschränkt wird durch vorstehende Regelungen weiter die Haftung von PACS (einschließlich seiner Vertreter u. Erfüllungsgehilfen) für gesetzliche Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz sowie für Ansprüche aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers o. der Gesundheit.
  - h. Soweit vorstehend nichts anderes geregelt, ist eine weitergehende Haftung von PACS im Rahmen der Mängelhaftung ausgeschlossen. Insbes. entfällt die Mängelhaftung, wenn u. soweit die Software durch den Vertragspartner unsachgemäß behandelt wird, o. in einer defekten o. nicht kompatiblen Hard- o. Softwareumgebung benutzt wird. Gleiches gilt, wenn der Vertragspartner unberechtigt Änderungen der Software vornimmt.
3. Im Falle der Mangelbeseitigung, insbes. im Rahmen der Nachlieferung o. Nachbesserung, werden die erforderlichen Aufwendungen für die Arbeiten von PACS o. von ihm beauftragter Dritter sowie für etwaige Transportkosten, die durch den Vertragspartner verauslagt werden, durch PACS getragen bzw. erstattet. Dies gilt nicht, soweit sich diese Aufwendungen dadurch erhöhen, dass die Software an einem anderen Ort, als den im Programmschein genannten Ort der Erstinstallation verbracht wurde o. der Fernwartungszugang durch den Vertragspartner nicht wie in dieser Vereinbarung vorgesehen zur Verfügung gestellt wird.



## B. Haftung für Schadensersatz in sonstigen Fällen

1. Bei Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen durch den Vertragspartner in sonstigen Fällen haftet PACS nach den gesetzlichen Vorschriften, soweit den Ansprüchen eine Verletzung zugrunde liegt, die auf Vorsatz o. grober Fahrlässigkeit von PACS, einschließlich von Vorsatz o. grober Fahrlässigkeit der Vertreter o. Erfüllungsgehilfen von PACS beruhen. Soweit PACS o. seinen Vertretern o. Erfüllungsgehilfen keine vorsätzliche Vertragsverletzung angelastet wird, ist die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.
2. PACS haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen soweit er schuldhaft, also auch bei Vorliegen nur einfacher Fahrlässigkeit, eine wesentliche Vertragspflicht (also eine Pflicht von PACS, ohne die der Vertragspartner diesen Vertrag nicht abgeschlossen hätte, auch Kardinalspflicht genannt) verletzt; in diesem Fall ist die Schadensersatzhaftung auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt.
3. Nicht beschränkt wird durch vorstehende Regelungen die Haftung von PACS (einschließlich seiner Vertreter u. Erfüllungsgehilfen) für gesetzliche Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz sowie für Ansprüche aus der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers o. der Gesundheit.
4. Soweit vorstehend nichts anderes geregelt, ist eine weitergehende Haftung von PACS im Rahmen der Schadensersatzhaftung in sonstigen Fällen ausgeschlossen.

## C. Allgemeine Haftungsregelungen

1. Klarstellend wird darauf hingewiesen, dass vorstehende Haftungsbeschränkungen in keinem Fall die gesetzlichen Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz einschränken. Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers o. der Gesundheit, die auf einer schuldhaften Pflichtverletzung von PACS o. einer vorsätzlichen o. fahrlässigen Pflichtverletzung eines Vertreters o. Erfüllungsgehilfen von PACS beruhen wird durch vorstehende Haftungsbeschränkungen nicht berührt.
2. Der Vertragspartner wird darauf hingewiesen, dass er im Rahmen seiner Sorgfaltspflichten insbes. für regelmäßige Sicherung seiner Daten zu sorgen hat u. im Falle eines vermuteten Softwarefehlers alle zumutbaren zusätzlichen Sicherungsmaßnahmen ergreifen muss.
3. Eine weitergehende Haftung auf Schadensersatz als in vorstehenden Regelungen vorgesehen, ist – ohne Rücksicht auf die Rechtsnatur des geltend gemachten Anspruchs – ausgeschlossen. Dies gilt insbes. im Hinblick auf Schadensersatzansprüche aus Verschulden bei Vertragsabschluss, wegen sonstiger Pflichtverletzungen o. wegen deliktischer Ansprüche auf Ersatz von Sachschäden gemäß § 823 BGB.
4. Soweit die Schadensersatzhaftung gegenüber PACS ausgeschlossen o. eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadensersatzhaftung seiner Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter u. Erfüllungsgehilfen.

## § 10 Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. Lizenzgebühren u. Implementierung
  - a. Der Preis für die zu entrichtenden Lizenzgebühren sowie die zeit- aufwandbezogene Implementierungsleistung ergibt sich aus den vertraglichen Vereinbarungen u. dem Lizenzschein.
  - b. Werden einzelne Implementierungsphasen kostenfrei gewährt, so werden darüber hinausgehende Leistungen gesondert abgerechnet. In den vertraglichen Vereinbarungen ist zu vermerken, wann die Implementierungsphase endet. Das tatsächliche Ende wird dem Vertragspartner schriftlich mitgeteilt.
  - c. Darüber hinaus hat der Vertragspartner PACS die für die Implementierung entstehenden tatsächlich aufgewandten Reiseauslagen zu erstatten.
  - d. Die Zahlungsbedingungen ergeben sich aus den vertraglichen Vereinbarungen
2. Laufende Serviceleistungen
  - a. Die Abrechnung der laufenden Serviceleistungen erfolgt im Rahmen von Servicepunkten gemäß Leistungskatalog. Die Servicepunkte erwirbt der Vertragspartner bei PACS. Die Inanspruchnahme außerhalb der Servicepunkte-Abrechnung erfolgt über eine kostenpflichtige Supporthotline, die dem Vertragspartner von PACS bekannt gegeben wird.
  - b. PACS ist berechtigt, mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten die laufenden Servicegebühren zu erhöhen. Die Ankündigung muss schriftlich erfolgen. Für die Behauptung, die schriftliche Ankündigung sei nicht zugegangen, trägt der Vertragspartner die Beweislast.
  - c. Die Bereitstellung von Servicepacks ist kostenlos.
3. Für Lizenzgebühren und für kalkulierte Serviceleistungen (bspw. für Implementierungsleistungen oder Softwareanpassungen) ist die Vergütung in Höhe von 50 % des Auftragswertes bereits vor Projektstart

fällig. Nach Abschluss der Leistungserbringung bzw. Ablieferung wird die restliche Vergütung fällig. Bei Aufträgen mit längerer Laufzeit u. Gliederung nach Phasen können abweichende Vereinbarungen getroffen werden.

4. Alle Rechnungen sind sofort ohne Abzug zahlbar. Die Aufrechnung gegenüber fälligen Forderungen von PACS ist nur zulässig, wenn die Forderungen des Vertragspartners von PACS anerkannt wurden o. rechtskräftig festgestellt wurden.
5. Die Verrechnung bzw. die Rückzahlung eines Servicepunkteguthabens ist in keinem Fall möglich.
6. Bis zur vollständigen Begleichung der Forderungen gegenüber dem Vertragspartner aus der laufenden Geschäftsbeziehung hat PACS bei weiteren Lieferungen u. Leistungen aus laufenden Verträgen ein Zurückbehaltungsrecht.
7. Erhöht sich künftig der vom Statistischen Bundesamt amtlich festgestellte Index für „Erzeugerpreise von IT Dienstleistungen“ (auf der Basis 2014 = 100) gegenüber dem für den Monat des Vertragsschlusses veröffentlichten Index um mindestens 2%, so ändern sich die vereinbarten laufenden Entgelte automatisch im gleichen prozentualen Verhältnis zum jeweils ersten Tag des Folgemonats, ohne dass es einer gesonderten Vereinbarung zwischen den Parteien bedarf. Alternativ ist PACS berechtigt, entsprechend der Veränderung des vorgenannten Index eine Anpassung der Vertragsentgelte zum Ende eines Vertragsjahres zu verlangen und dabei die gesamte Indexveränderung als prozentuale Erhöhung des ursprünglichen Entgeltes zu verlangen.

## § 11 Geheimhaltung, Datenschutz, Audits

1. Jede Vertragspartei wird Geheime Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich behandeln u. schützen u. nicht ohne die schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Partei Dritten zugänglich machen.
2. PACS beachtet bei der Erhebung, bei der Nutzung und bei der Verarbeitung personenbezogener Daten des Vertragspartners, die anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen zur Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DS-GVO sowie eventuell besonders vereinbarte Datenschutzbestimmungen.
3. PACS ergreift die erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen, um vor dem unbefugten Zugriff auf oder die unbefugte Änderung, Veröffentlichung oder Zerstörung von Daten zu schützen. Dazu gehören interne Prüfungen der Datenerfassungs-, Datenspeicherungs- und Datenverarbeitungspraktiken und Sicherheitsmaßnahmen sowie der physischen Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz vor unbefugtem Zutritt zu den Systemen, auf denen personenbezogene Daten gespeichert werden (im Detail siehe PACS Regelungen und Maßnahmen der Anlage zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DS-GVO).
4. PACS beschränkt den Zugriff auf personenbezogene Daten auf Mitarbeiter von PACS, und Vertragspartner, die diese Daten benötigen, um die Leistungen zu erbringen, zu entwickeln oder zu verbessern. Diese Personen unterliegen den Regelungen des Art. 28 DS-GVO sowie Vertraulichkeitsverpflichtungen und können Disziplinarverfahren unterzogen werden, einschließlich der Kündigung und der strafrechtlichen Verfolgung, wenn sie diesen Verpflichtungen nicht gerecht werden.
5. PACS kann auf eigene Kosten mit einmonatiger Vorankündigung beim Vertragspartner während dessen üblicher Geschäftsstunden u. in für ihn zumutbarer Weise eine jährliche Überprüfung der Benutzung von Lizenzprodukten u. Dokumentationen durchführen, um die Einhaltung der in diesem Vertrag geregelten Benutzungsbedingungen festzustellen, sofern Anhaltspunkte für eine vertragswidrige Benutzung durch den Vertragspartner vorliegen. Der Vertragspartner gewährt mit dieser Maßgabe PACS Zugang zu allen Computeranlagen, auf denen Lizenzprogramme installiert sind o. sein können. PACS verpflichtet sich, alle anlässlich einer derartigen Überprüfung erlangten Informationen über den Geschäftsbetrieb des Vertragspartners streng vertraulich zu behandeln u. nicht an Dritte weiterzugeben, soweit sie nicht einen Verstoß gegen die Bestimmungen dieses Vertrages betreffen.

## § 12 Sonstiges

1. Der Vertrag unterliegt deutschem Recht unter Ausschluss des deutschen Internationalen Privatrechts. Das UN-Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) findet keine Anwendung.
2. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist München.
3. Der Vertragspartner darf Rechte gem. diesem Vertrag nicht ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von PACS an Dritte abtreten.
4. Die Bestimmungen dieses Vertrages können nur schriftlich geändert werden. Dies gilt auch für einen Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.
5. Erweitert sich eine Bestimmung dieses Vertrages ganz o. teilweise als unwirksam o. nicht durchsetzbar, so berührt dies die Wirksamkeit u. Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht.

PACS Software GmbH & Co. KG, München  
Stand: 28.11.2019