

# Allgemeine Bedingungen zur Servicevereinbarung der Richard Wolf GmbH

## 1. Begriffsbestimmungen, Gegenstand und Umfang des Services

- 1.1. Die Richard Wolf GmbH, Pforzheimer Straße 32, 75438 Knittlingen, wird in diesen Allgemeinen Bedingungen zur Servicevereinbarung nachfolgend als Auftragnehmer und der Kunde nachfolgend als Auftraggeber bezeichnet.
- 1.2. Der Umfang und der Inhalt der Serviceleistungen werden in der jeweiligen Servicevereinbarung, ggf. der dazugehörigen Leistungsbeschreibung und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Richard Wolf GmbH bestimmt, die jeweils Bestandteil der Servicevereinbarung sind.
- 1.3. Gegenstand des Services sind die vom Auftraggeber überlassenen Medizinprodukte des Auftragnehmers, bestehend aus Hard- und/oder Software. Die genaue Bezeichnung der Produkte und Systeme, für die Serviceleistungen vom Auftragnehmer erbracht werden, ergeben sich aus der Auflistung Produkte (Anlage 1) der Servicevereinbarung (nachfolgend Serviceprodukte).
- 1.4. Die Geschäftszeiten des Auftragnehmers sind von montags bis donnerstags zwischen 07:00 Uhr und 17:00 Uhr und freitags zwischen 07:00 Uhr und 16:00 Uhr (Ausnahme gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg).
- 1.5. Die Kundenbetreuung ist wie folgt erreichbar:
  - per Telefon unter 07043 35-4389
  - per Telefax unter 07043 35-4388
  - per E-Mail unter kundenservice@richard-wolf.com
- 1.6. Entgegenstehenden oder abweichenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers wird hiermit ausdrücklich widersprochen. Sie werden nur Inhalt der Vereinbarung, wenn Richard Wolf ihnen im Einzelfall ausdrücklich und schriftlich zustimmt.

## 2. Technischer Support

- 2.1. Für alle technischen Fragen, insbesondere zu Bedienung und Einsatzmöglichkeiten der Medizinprodukte sowie Hard- und Software (Helpdesk) stehen dem Auftraggeber Spezialisten über den Technischen Support zur Verfügung.
- 2.2. Der Technische Support ist wie folgt erreichbar:
  - per Telefon unter 07043 35-1331
  - per Telefax unter 07043 35-4467
  - per E-Mail unter techsupport@richard-wolf.com

## 3. Softwareupdates

Der Auftraggeber erhält nach Freigabe durch den Auftragnehmer neue Programmversionen der Serviceprodukte, bei denen es sich um Software handelt, sowie für Software, welche der Auftraggeber im Zusammenhang mit anderen Serviceprodukten (elektromedizinische Geräte und Systeme) erworben hat. Der Auftraggeber erhält ebenso die dazugehörige Programmdokumentation.

## 4. Softwareupgrades

Der Auftraggeber erhält nach Freigabe durch den Auftragnehmer neue Programmversionen, welche Erweiterungen des Funktionsumfangs bereitstellen (Upgrades). Die Lizenzen zur Nutzung solcher Upgrades kann der Auftraggeber gemäß der jeweils gültigen Preisliste des Auftragnehmers zusätzlich erwerben.

## 5. Wartung

- 5.1. Gegenstand der Wartung sind alle Arbeiten, die zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit und Sicherheit notwendig sind. Der Austausch von Verschleißteilen ist nicht Bestandteil der Wartung und wird gesondert in Rechnung gestellt.

- 5.2. Die konkreten Wartungsleistungen gliedern sich nach folgenden Produktgruppen:

### 5.2.1. Hardware der elektromedizinischen Geräte und Systeme:

- Prüfung des Medizinproduktebuches
- Austausch der vom Auftragnehmer vorgegebenen Verschleißteile
- Reinigung des Geräteinneren
- Überprüfung der Leistungsspezifikation mittels Funktionsprüfung
- vorgeschriebene jährliche Sicherheitsprüfung gemäß EN 62353 und § 11 der MP BetriebV
- Implementierung aller vom Auftragnehmer vorgegebenen Soft- und Hardwaremodifikationen zur Verbesserung der System-Performance
- Übergabe eines unterschriebenen Wartungsprotokolls

### 5.2.2. Wartung (Siebsichtung) von Endoskopen und Instrumenten:

- Funktionsprüfung der Endoskope mit Lichtmessung; Bildprüfung; Dokumentation und Übergabe eines unterschriebenen Wartungsprotokolls
- Funktionsprüfung von Instrumenten

- 5.3. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die Serviceprodukte, bei denen es sich um Medizinprodukte i.S.d. Medizinproduktegesetzes handelt, einmal jährlich auf ihre Funktions- und Einsatzfähigkeit zu überprüfen. Dabei soll der jährliche Wartungstermin in regelmäßigen Abständen erfolgen.

## 6. Remote-Service

- 6.1. Im Rahmen des Remote-Services werden nach Meldung Störungen beseitigt, die bei der vertragsgemäßen Nutzung des Serviceprodukts durch den Auftraggeber auftreten und nicht sofort durch den Technischen Support behoben werden können.
- 6.2. Der Auftragnehmer wird sich im Rahmen des Remote-Services zu den in Ziffer 1.4. genannten Zeiten im Wege von direkter Datenkommunikation zwischen dem System beim Auftraggeber und Auftragnehmer über Remote-Helpdesk aufschalten um die Verfügbarkeit des Systems per Fernzugriff wiederherzustellen.
- 6.3. Maßnahmen außerhalb unserer Geschäftszeiten erfolgen nur aufgrund gesonderter Vereinbarung im Einzelfall und gegen gesonderte Vergütung zu den jeweils gültigen Stundensätzen des Auftragnehmers.
- 6.4. Die Störungsmeldung muss über die Hotline des technischen Supports erfolgen. Zu Zwecken der Störungsbeseitigung werden Störungen in folgende Prioritäten eingeteilt:
  - **Priorität P1: Betriebsverhinderung**  
Eine Betriebsverhinderung liegt vor, wenn die Nutzung des Systems aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder der Überschreitung von Antwortzeiten nicht nur vorübergehend unmöglich ist oder so schwerwiegend eingeschränkt wird, dass wesentliche Funktionen nicht mehr ausgeführt werden können.
  - **Priorität P2: Betriebsbehinderung**  
Eine Betriebsbehinderung liegt vor, wenn die Nutzung des Systems aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder der Überschreitung von Antwortzeiten zwar nicht unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird, gleichwohl aber eine nicht nur unerhebliche Beeinträchtigung wesentlicher Funktionen vorliegt.
  - **Priorität P3: Sonstige Störung**  
Eine sonstige Störung liegt vor, wenn die Nutzung des Systems nicht erheblich beeinträchtigt wird, insbesondere wenn keine Beeinträchtigung wesentlicher Funktionen vorliegt.

## Allgemeine Bedingungen zur Servicevereinbarung der Richard Wolf GmbH

- 6.5. Der Auftragnehmer bietet im Rahmen des Remote-Services innerhalb der Geschäftszeiten gemäß Ziffer 1.4. bestimmte Reaktionszeiten an:
- **Priorität P1**  
Reaktionszeit: 2 Arbeitsstunden bei Call-Eingang per Telefon  
Reaktionszeit: 4 Arbeitsstunden bei Call-Eingang per E-Mail oder Fax
  - **Priorität P2**  
Reaktionszeit: 4 Arbeitsstunden bei Call-Eingang per Telefon  
Reaktionszeit: 6 Arbeitsstunden bei Call-Eingang per E-Mail oder Fax
  - **Priorität P3**  
Reaktionszeit: 8 Arbeitsstunden bei Call-Eingang per Telefon, E-Mail oder Fax
- 6.6. Vor der Durchführung von Remote-Serviceleistungen muss der Auftraggeber oder ein von ihm benannter Systemverantwortlicher das jeweilige Serviceprodukt durch manuelle Umschaltung in den für die Fernwartung erforderlichen "Remote-Repair-Modus" versetzen. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass das Versorgungssystem während der gesamten Dauer der Fernwartung bis zu deren vollständigen Beendigung nicht zur Behandlung von Patienten oder in sonstiger Weise genutzt wird und keine Patientendaten zugänglich sind.
- 6.7. Die Durchführung von Remote-Serviceleistungen erfolgt ausschließlich nach Absprache mit dem Auftraggeber. Sie beginnt mit einer Authentifizierung des Mitarbeiters des Auftragnehmers, der den Fernzugriff initiiert (nachfolgend "Remote-Service-Techniker"). Die Authentifizierung des Remote-Service-Technikers des Auftragnehmers muss durch den Auftraggeber bestätigt werden.
- 6.8. Die Fernwartungsarbeiten werden vom Auftragnehmer elektronisch protokolliert. Die Wartungsprotokolle werden für die Dauer eines Jahres gespeichert und anschließend gelöscht.
- 7. Vor-Ort-Service**
- 7.1. Soweit aufgrund der jeweiligen Störungsdiagnose oder -ursache ein Vor-Ort-Service an den Serviceprodukten des Auftraggebers notwendig wird, wird der Auftragnehmer diesen zu den Geschäftszeiten gemäß Ziffer 1.4. durchführen.
- 7.2. Maßnahmen außerhalb dieser Zeiten erfolgen nur aufgrund individueller Vereinbarung, gegen gesonderte Vergütung nach den jeweiligen Stundensätzen des Auftragnehmers.
- 8. Instandsetzung**
- 8.1. Die Instandsetzung beinhaltet alle Maßnahmen, die zur Beseitigung von Störungen oder Schäden an den Serviceprodukten des Auftraggebers notwendig sind. Diese erfolgen zu den Geschäftszeiten gemäß Ziffer 1.4..
- 8.2. Der Auftragnehmer behält sich vor, Instandsetzung im Rahmen des Reparatur-Austauschs, Individualreparatur und Reparatur-Ersatz durchzuführen. Ausgetauschte Systemgruppen oder Bauteile gehen in das Eigentum von Richard Wolf über. Eine Rücksendung der defekten Bauteile ist möglich, wenn dies auf dem Kostenvoranschlag entsprechend gekennzeichnet wurde.
- 9. Zusätzliche Leistungen:**
- 9.1. **Ersatzgeräte (Leihgeräte)**  
Für elektromedizinische Geräte und Systeme, flexible Endoskope, sowie für starre Endoskope, die nicht ausgetauscht werden können, stellt der Auftragnehmer auf Wunsch des Auftraggebers im Rahmen der Verfügbarkeit Leihgeräte für die Dauer der Instandsetzung des kundeneigenen Produkts zur Verfügung. Für diese Zusatzleistungen gelten im Übrigen die Bedingungen der Leihgerätevereinbarung des Auftragnehmers und sind Bestandteil der Servicevereinbarung.
- 9.2. **Kostenloser Transport**  
Der Hin- und Rücktransport der Serviceprodukte erfolgt – soweit nichts Abweichendes geregelt ist – auf Kosten des Auftragnehmers. Ausgenommen sind Expresskosten.
- 10. Nicht enthaltene Leistungen**
- 10.1. Eine Verpflichtung zur Erbringung von Serviceleistungen nach dieser Servicevereinbarung besteht nicht
- außerhalb unserer Geschäftszeiten
  - im Falle unsachgemäßen Gebrauchs
- 10.2. Unsachgemäßer Gebrauch liegt vor
- bei Verletzung der Lizenzbedingungen
  - bei Softwareänderungen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Auftragnehmers
  - bei Installations- oder Anwendungsfehler seitens des Auftraggebers, oder auch bei Virenbefall
  - bei äußeren Einwirkungen, welche der Auftragnehmer nicht zu vertreten hat
  - bei nicht vom Auftragnehmer gelieferter Hardware, des Betriebssystems oder anderer Computerprogramme
- 10.3. Supportunterstützung bei den unter Ziffer 10.2. genannten Fällen werden auf der Grundlage der jeweiligen Stundensätze des Auftragnehmers gesondert vergütet.
- 10.4. Änderungen des Installationsorts sind unverzüglich durch den Auftraggeber, dem Auftragnehmer anzuzeigen. Daraus resultierende zusätzliche Aufwendungen des Auftragnehmers werden gesondert in Rechnung gestellt.
- 11. Kostenvorschläge**  
Für Leistungen außerhalb der Servicevereinbarung erstellt der Auftragnehmer einen kostenfreien Kostenvoranschlag. Eine Serviceleistung erfolgt in diesen Fällen nur gegen gesonderte Beauftragung und Abrechnung.
- 12. Ausschluss von Verbrauchsmaterial**  
Verbrauchsmaterialien sind nicht Bestandteil dieser Servicevereinbarung.
- 13. Nutzungsrechte**
- 13.1. Das Eigentum an der Software verbleibt beim Auftragnehmer. Der Auftraggeber darf lediglich die Software entsprechend der Bestimmungen des Softwarelizenzvertrages nutzen.
- 13.2. Die Bestimmungen des Softwarelizenzvertrages gelten vollumfänglich für die aufgrund dieser Servicevereinbarung gelieferten Software.
- 14. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers**
- 14.1. Im Rahmen der Störungsmeldung an den Auftragnehmer stellt der Auftraggeber alle verfügbaren Störungsberichte, Systemprotokolle, Logfiles, Zwischen- und Testergebnisse sowie alle anderen zur Analyse und Bearbeitung der Störung erforderlichen, einschließlich Versions- und Seriennummer zur Verfügung.
- 14.2. Der Auftraggeber ermöglicht dem Auftragnehmer und dessen Mitarbeitern zur Erbringung der Serviceleistungen, insbesondere im Rahmen des Vor-Ort-Services (Ziffer 7.) und Wartung (Ziffer 5.), ungehinderten Zugang zu dem jeweiligen System sowie zu der damit in Verbindung stehenden Hard- und Software.

## Allgemeine Bedingungen zur Servicevereinbarung der Richard Wolf GmbH

- 14.3. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass eine regelmäßige Datensicherung nach Maßgabe der Vorgaben in der anwendbaren Programmdokumentation des Auftragnehmers durchgeführt wird. Mangels solcher Vorgaben ist die Datensicherung nach den allgemein anerkannten Grundsätzen der sicheren Datenverarbeitung vorzunehmen.
- 15. Vergütung**
- 15.1. Die im Rahmen der Servicevereinbarung anfallenden Serviceentgelte werden je nach Vereinbarung für ein Kalenderjahr anteilig monatlich, vierteljährlich bzw. halbjährlich jeweils zu Beginn einer Abrechnungsperiode in Rechnung gestellt.
- 15.2. Alle angegebenen Preise gelten zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Rechnungsbeträge sind sofort nach Rechnungserhalt ohne Abzug zu zahlen.
- 15.3. Von der Servicevereinbarung abweichende Serviceleistungen werden zu den jeweils gültigen Preislisten vergütet.
- 15.4. Ist der Auftraggeber mit einer Zahlung in Verzug, so ist der Auftragnehmer bis zur vollständigen Erfüllung der Zahlungsverpflichtungen berechtigt, die Serviceleistungen zurückzuhalten.
- 15.5. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Servicegebühren mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Beginn eines Vertragsjahres zum Ausgleich von Kostensteigerungen anzupassen.
- 16. Über- und Unterschreitung des Rahmens der Servicevereinbarung beim Full-Service**
- 16.1. Hat der Auftraggeber mit dem Auftragnehmer eine Full-Service-Vereinbarung geschlossen, erfolgt am Ende jedes Vertragsjahres eine Ermittlung, der Über- bzw. Unterschreitung der Servicevereinbarung. Die Berechnungsgrundlage ergibt sich aus den anteiligen Abschlagszahlungen.
- 16.2. Eine Überschreitung des Rahmens der Servicevereinbarung durch die vom Auftraggeber in Anspruch genommenen Serviceleistungen von bis zu 10 % wird vom Auftragnehmer getragen. Bei einer Überschreitung von über 10 % werden die Kosten dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.
- 16.3. Unterschreitet der Auftraggeber mit den in Anspruch genommenen Serviceleistungen den Rahmen der Servicevereinbarung, so erteilt der Auftragnehmer dem Auftraggeber eine Gutschrift über 50 % der Differenz zwischen dem Servicevereinbarungsbudget und der tatsächlich angefallenen Aufwände. Die gesondert erstellte Gutschrift wird auf die zu zahlende Vergütung des Folgejahres angerechnet.
- 16.4. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber quartalsweise über die jeweils erbrachten Serviceleistungen.
- 17. Laufzeit, Kündigung**
- 17.1. Soweit sich aus der Servicevereinbarung nichts anderes ergibt, wird eine Mindestlaufzeit von 3 Jahren geschlossen. Die Servicevereinbarung kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit gekündigt werden. Wird die Servicevereinbarung nicht fristgerecht zum Ende der Mindestlaufzeit gekündigt, verlängert sie sich um weitere 12 Monate.
- 17.2. Das Recht beider Parteien auf Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Diese ist der anderen Partei schriftlich unter vollständiger Angabe der Gründe zu erklären. Ein wichtiger Grund für eine Kündigung durch den Auftragnehmer liegt insbesondere dann vor, wenn der Auftraggeber die vereinbarte Vergütung in Höhe von drei Monatsbeträgen trotz Mahnung und Fristsetzung nicht bezahlt. Ein wichtiger Grund für eine Kündigung durch den Auftraggeber liegt ferner vor, wenn ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Auftraggebers eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird.
- 17.3. Beträgt die Erhöhung mehr als 5 % gegenüber der jeweils zuletzt gezahlten Servicegebühr, ist der Auftraggeber berechtigt, die Servicevereinbarung zum Ende des laufenden Vertragsjahres mit einer Frist von einem Monat schriftlich zu kündigen. Kündigt der Auftraggeber nicht, wird die Preisanpassung zum Beginn des neuen Vertragsjahres wirksam. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber bei notwendiger Anpassung schriftlich informieren.
- 17.4. Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 18. Sach- und Rechtsmängel**
- 18.1. Sachmängel, die während der Laufzeit der Vereinbarung vom Auftraggeber an den Auftragnehmer gemeldet werden, beseitigt der Auftragnehmer im Rahmen der Instandsetzung (Ziffer 8.). Außerhalb der Laufzeit bestehen keine Nacherfüllungsansprüche für Sachmängel.
- 18.2. Im Falle einer vom Auftragnehmer zu vertretenden Verletzung von Rechten Dritter kann der Auftragnehmer nach eigener Wahl entweder auf eigene Kosten ein für die vereinbarte Nutzung ausreichendes Nutzungsrecht erwerben, sodass keine Rechte Dritter mehr verletzt werden. Für die Geltendmachung von Schadensersatz- oder Aufwendungsansprüchen gilt Ziffer 19..
- 18.3. Mängelansprüche verjähren innerhalb der Gewährleistungszeit von 12 Monaten.
- 19. Haftung**
- 19.1. Der Auftragnehmer haftet nur bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit sowie der fahrlässigen Verletzung der Vereinbarung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung überhaupt erst ermöglicht. Im Falle der einfach fahrlässigen Verletzung der Vereinbarung ist die Haftung des Auftragnehmers je Schadensfall begrenzt auf den vorhersehbaren Schaden, maximal jedoch auf denjenigen Betrag, der nach dieser Vereinbarung pro Vertragsjahr als Servicepauschale zu bezahlen ist.
- 19.2. Für den Verlust von Daten oder Programmen haftet der Auftragnehmer insoweit nicht, als der Schaden darauf beruht, dass der Auftraggeber es unterlassen hat, regelmäßige Datensicherungen durchzuführen um sicherzustellen, dass verlorengegangene Daten mit vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.
- 19.3. Soweit der Auftragnehmer dem Auftraggeber im Rahmen dieser Vereinbarung Hard- oder Software auf Zeit überlässt, ist eine verschuldensunabhängige Haftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ausgeschlossen.
- 19.4. Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers.
- 20. Geheimhaltung**
- 20.1. Die Parteien verpflichten sich, über alle ihnen im Rahmen der Vorbereitung, Durchführung und Erfüllung dieser Vereinbarung zur Kenntnis gelangten vertraulichen Vorgänge, insbesondere Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse des anderen Vertragspartners Stillschweigen zu bewahren und diese weder weiterzugeben noch auf sonstige Art zu verwerfen. Dies gilt gegenüber jeglichen unbefugten Dritten, d. h. auch gegenüber unbefugten Mitarbeitern, sowohl eigenen wie denen des Vertragspartners, sofern die Weitergabe von Informationen nicht zur ordnungsgemäßen Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen des Auftragnehmers erforderlich ist. In Zweifelsfällen ist die betroffene Vertragspartei verpflichtet, den Vertragspartner vor einer solchen Weitergabe um Zustimmung zu bitten.

## Allgemeine Bedingungen zur Servicevereinbarung der Richard Wolf GmbH

20.2. Diese Geheimhaltungsverpflichtung bleibt auch nach Beendigung dieses Vertrags bestehen.

### 21. Schlussbestimmungen

- 21.1. Der Auftragnehmer ist berechtigt, Teile der Serviceleistungen durch oder mit Hilfe von Dritten zu erbringen.
- 21.2. Je nach Schadensursache und Häufigkeit behält sich der Auftragnehmer vor, den Auftraggeber zur Teilnahme an Schulungen bzw. Schadenspräventionstrainings zu verpflichten. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.
- 21.3. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Auftraggebers finden für diese Vereinbarung keine Anwendung. Dies gilt auch dann, wenn solchen Bedingungen nicht ausdrücklich widersprochen wird.
- 21.4. Der Auftraggeber kann gegenüber den Vergütungsansprüchen des Auftragnehmers nach der Servicevereinbarung nur mit rechtskräftig festgestellten oder vom Auftragnehmer anerkannten Forderungen aufrechnen. Die Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten an der geschuldeten Vergütung ist nur auf der Grundlage von rechtskräftig anerkannten Forderungen zulässig, welche Bestandteil der Servicevereinbarung sind.
- 21.5. Jegliche Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieser Schriftformklausel.
- 21.6. Sollten einzelne Regelungen dieser Allgemeinen Bedingungen zur Servicevereinbarung unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der verbleibenden Bestimmungen. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Regelung eine wirksame Bestimmung zu vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung am nächsten kommt.
- 21.7. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz des Auftragnehmers. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Knittlingen, Januar 2023