



# Zusatz-AGB für Fernwartung

## Zusatz zu den Allgemeine Geschäftsbedingungen (Fernwartung)

### 1. Allgemeines

1.1 Fernwartungsarbeiten der Firma Boppel MedicalEngineering (BME) beruhen auf den folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB für Fernwartungen).

1.2 Zur Fernwartung wird die Software *TeamViewer* vorausgesetzt. Es gelten zusätzlich die Softwarebestimmungen (EULA) der Firma *TeamViewer*. Die Software kann entweder aus der Auswertesoftware gestartet oder über die Homepage von BME bezogen werden.

### 2. Leistung und Ausführung

2.1 Der Fernwartungsservice wird innerhalb der üblichen Geschäftszeiten von BME angeboten. Die Ausführung des Supports ist Lastabhängig, in der Regel wird aber sofort eine Fernwartung angeboten. Ein Anspruch auf eine Terminausführung besteht nicht.

2.2 Ein Anspruch auf Dienstleistung besteht nicht. BME behält sich vor, den Support ohne Angabe von Gründen abzulehnen oder einen späteren Termin hierfür anzusetzen. Folgende Leistungen sind Bestandteil des Fernwartungsservices:

- Hilfestellung bei der Installation oder beim Update von Anwendungssoftware
- Unterstützung bei Problemen in Anwendungen
- Analyse und Behebung von Fehlersituationen
- Suche nach möglichen technischen Fehlerursachen
- Einbindung von Auswertesoftware in das Praxisnetzwerk
- Unterstützung bei der Konfiguration der GDT-Anbindung

### 3. Gewährleistung/ Haftungsausschluss

3.1 Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie innerhalb von drei Werktagen nach Erhalt der vereinbarte Leistungen dokumentiert erfolgen. Bei gerechtfertigter Mängelrüge werden die Mängel in angemessener Frist behoben.

3.2 Die Sicherung aller Daten (inklusive Betriebssystem und Software) liegt in der Verantwortung des Auftraggebers. BME übernimmt keinerlei Haftung für Datenverluste, die im Rahmen einer Fernwartung

erfolgen. Der Ersatz von Folge- und Vermögensschäden und von Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden ist in jedem Fall ausgeschlossen.

3.3 BME übernimmt keine Haftung dafür, falls die Produkte auf dem Kunden-PC gewerbliche Schutzrechte oder Urheberrechte Dritter verletzen. Der Kunde hat BME von allen gegen den Kunden aus diesem Grund erhobenen Ansprüchen unverzüglich in Kenntnis zu setzen. BME übernimmt keine Haftung für fehlende Kunden-Softwarelizenzen.

### 4. Datenschutz und Geheimhaltung

4.1 Es liegt in der Verantwortung des Kunden, dass auf seinen EDV-Anlagen, die Nutzung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften erfolgt. Die datenschutzrechtliche Zulässigkeit der Fernwartung durch BME liegt in der Verantwortung des Kunden. BME verpflichtet sich zur Wahrung der Vertraulichkeit und zur Beachtung des Datenschutzes gem. DS-GVO.

4.2 BME verpflichtet sich, personenbezogene Daten, die bei der Wartungsmaßnahme gespeichert wurden, unverzüglich zu löschen, sobald diese Daten für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden. Ausgenommen ist die Protokollierung der Wartungsmaßnahme selbst. BME wird alle, durch die Fernwartung bekannt gewordenen betrieblichen Abläufe, sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter des Kunden streng vertraulich behandeln. Es ist BME untersagt, Informationen, die im Zusammenhang mit der Fernwartung beim oder vom Kunden bekannt wurden, für sich selbst oder für Dritte zu verarbeiten und/oder zu nutzen.

### 5. Preise und Zahlungsbedingungen

Sofern keine Sondervereinbarungen oder Serviceverträge abgeschlossen sind können für die Fernwartung zusätzliche Kosten entstehen. Die Fernwartungsmaßnahmen werden dann in Serviceeinheiten (15 Minuten) berechnet. Jede weitere angefangene Viertelstunde wird als zusätzliche Serviceeinheit berechnet. Es gelten die AGB von BME.

Fassung vom 18.05.2018