

## BESONDERE VERTRAGSBEDINGUNGEN

# SUPPORT UND ONLINE-SPEICHERPLATZ

(speziell für Heilmittelpraxen)

für Dienstleistungen der Firma Robert Zerer IT-Dienstleistungen  
Stand: 18.01.2025

Robert Zerer IT-Dienstleistungen, Franz-Wimmer-Str. 16, 94036 Passau  
– im Folgenden Dienstleister genannt –

---

### §1 Vertragsgegenstand, Gültigkeit

1. Diese Bedingungen gelten nur wenn diese Vertragsbedingungen vereinbart sind.
2. Der Dienstleister steht – seinem Vertragspartner – im Folgenden Kunde genannt – beratend per Telefon und Remote in Fragen zur Anwendung der Open-Source-Software 'thera-pi' zur Verfügung und leistet Hilfestellung bei Backups und Updates, sobald diese veröffentlicht sind. Dies ist nachfolgend als 'Support' bezeichnet.
3. Der Dienstleister stellt dem Kunden auf seinem Server Speicherplatz zur Verfügung, um dem Kunden dort die Sicherung seiner Daten zu ermöglichen. Dies ist nachfolgend als 'med-drive.de' bezeichnet.

### §2 Leistungen des Dienstleisters

1. Der Dienstleister stellt dem Kunden für die Laufzeit dieses Vertrages Folgendes zur Verfügung (Umfang je nach vereinbarter Leistung):
  - 100 GigaByte med-drive.de  
Reaktionszeit Support: maximal 2 Tage  
Verfügbarkeit Support: mindestens 10 Minuten je Tag
  - 250 GigaByte med-drive.de  
Reaktionszeit Support: maximal 2 Tage  
Verfügbarkeit Support: mindestens 20 Minuten je Tag
  - 750 GigaByte med-drive.de  
Reaktionszeit Support: maximal 1 Tag  
Verfügbarkeit Support: mindestens 30 Minuten je Tag
  - Backup-Skripte, angepasst für den Einzelfall,
  - Software zur Verschlüsselung und Übertragung der Daten: Seafile SyncClient .

Die Seafile Software ist als OpenSource mit verschiedenen Lizenzen veröffentlicht und steht damit dem Kunden zur Verfügung.
2. Der Dienstleister ist für den störungsfreien Betrieb und die Funktionsfähigkeit des Servers und der übrigen zur Verfügung gestellten Hard- und Software verantwortlich. Bezüglich der Einzelheiten wird Folgendes vereinbart:

Die Erreichbarkeit des Dienstes beträgt mindestens 99% im Jahresmittel. Erforderliche Zeiten für Wartungsarbeiten und Zeiten für Ausfälle, welche nicht im Einflußbereich des Dienstleisters liegen, bleiben unberücksichtigt.

Der Dienstleister führt Wartungsarbeiten im erforderlichen Umfang nach eigenem Ermessen durch. Eventuelle Störungen werden schnellstmöglich beseitigt.

3. Der Dienstleister überprüft regelmäßig – mindestens monatlich und soweit vom Kunden gewünscht – die Backups auf Plausibilität und grundsätzliche Funktionalität.
4. Der Dienstleister gibt dem Kunden zum Einloggen bzw. zur Anmeldung bei dem Dienst ein Passwort. Der Dienstleister weist den Kunden darauf hin, dass der Kunde eine zusätzliche Sicherung durchführen kann, indem er nach der Anmeldung zur Verschlüsselung der Daten sein eigenes Passwort benutzt. Die Anmeldung kann zusätzlich mit Multi-Factor-Authentifizierung geschützt werden.
5. Dem Kunde stehen während der Laufzeit des Vertrages seine Daten jederzeit per Download zur Verfügung.

### §3 Vergütung

1. Der Kunde verpflichtet sich, für sämtliche Leistungen, die Gegenstand dieses Vertrages sind, monatlich (Umfang je nach vereinbarter Leistung):
  - eine pauschale Vergütung in Höhe von 30.- EUR, sowie für Support welcher über Hilfestellung zu Backups und Updates hinausgeht, 75.- EUR je Stunde,
  - eine pauschale Vergütung in Höhe von 50.- EUR, sowie für Support welcher über Hilfestellung zu Backups und Updates hinausgeht, 60.- EUR je Stunde,
  - eine pauschale Vergütung in Höhe von 150.- EUR, sowie für Support welcher über Hilfestellung zu Backups und Updates hinausgeht, 45.- EUR je Stunde,an den Dienstleister zu bezahlen.
2. Die Abrechnung des Stundenverrechnungssatzes erfolgt Minutengenau.
3. Die Leistung ist gem. §19 UstG Umsatzsteuerfrei.
4. Der Dienstleister erstellt am Ende eines jeden Kalendermonats eine Rechnung an den Kunden. Die Rechnung ist innerhalb von 10 Tagen nach Zugang der Rechnung zu zahlen.

### §4 Service

1. Der Dienstleister hat für Fragen des Kunden, die im Zusammenhang mit diesem Vertrag aufkommen, ein Support-Portal eingerichtet.

Diesbezüglich gelten die folgenden Regelungen:  
telefonische Erreichbarkeit Werktags 07:00 bis 20:00 (ggf. Sprachnachricht hinterlassen),  
Oline-Zugang laufend erreichbar.

### §5 Pflichten des Dienstleisters, Haftung

1. Der Dienstleister verpflichtet sich, folgende Versicherungen abzuschließen und bis zur Beendigung des Vertrages aufrecht zu erhalten:
  - Versicherung gegen Haftpflichtansprüche Dritter mit einer Mindestdeckungssumme in

Höhe von 250.000 EUR pro Schadensfall.

2. Der Dienstleister haftet in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Bestimmungen. Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Dienstleister ausschließlich nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder wegen der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatzanspruch für die leicht fahrlässige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird. Für das Verschulden von Erfüllungsgehilfen und Vertretern haftet der Dienstleister in demselben Umfang.

Die Regelung des vorstehenden Absatzes erstreckt sich auf Schadensersatz neben der Leistung, den Schadensersatz statt der Leistung und den Ersatzanspruch wegen vergeblicher Aufwendungen, gleich aus welchem Rechtsgrund, einschließlich der Haftung wegen Mängeln, Verzugs oder Unmöglichkeit.

## **§6 Pflichten des Kunden, Mitwirkung**

1. Der Kunde verpflichtet sich, die zur Verfügung gestellte Software auf ihre Funktionsfähigkeit zu überprüfen und dem Dienstleister etwaige Fehlfunktionen sofort mitzuteilen.
2. Der Kunde verpflichtet sich, die Datensicherung gemäß der vom Dienstleister ausgehändigten Anleitung durchzuführen.
3. Der Kunde ist für das Laden sonstiger Daten auf den Server allein verantwortlich. Er hat dafür zu sorgen, dass er stets kompatible und fehlerfreie Programme verwendet. Die zulässigen, kompatiblen Programme ergeben sich aus §1 dieses Vertrages, den Bedienungsanleitungen für die entsprechenden Softwareprogramme und den empfehlungen des Dienstleisters.
4. Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Warnhinweise und Warnmeldungen des Softwareprogramms zu beachten und zu befolgen. Bei Zweifeln über die ordnungsgemäße Funktion der Software hat der Kunde den Dienstleister sofort zu kontaktieren.
5. Der Kunde wird die Protokolle seiner Datensicherung regelmäßig auf Fehler überprüfen, insbesondere auf Übertragungsfehler.
6. Der Kunde verpflichtet sich, alle Passwörter, Zugangsdaten etc. sicher zu verwahren.
7. Der Kunde verpflichtet sich, dem Dienstleister unverzüglich jegliche Änderung seiner Daten mitzuteilen, insbesondere:

Änderung des Namens der Firma oder des rechtlichen Vertreters des Kunden (z.B. durch Gesamtrechtsnachfolge oder Erbfall),

Änderung der Firmenanschrift,

Änderung der Rechtsform der Firma,

Änderung des Gesellschafterbestandes .

## **§7 Höhere Gewalt**

1. Für den Fall, dass der Kunde oder der Dienstleister die vertraglich geschuldete Leistung trotz aller zumutbaren Anstrengungen aufgrund höherer Gewalt (z.B. Brand, Unwetter, Erdbeben, Streiks, Verkehrsunfälle, Geiselnahmen, Kriege, Unruhen, Naturkatastrophen, Krankheit) oder aufgrund von äußeren Ereignissen, die von den Parteien nicht zu vertreten sind (z.B. der Ausfall anderer Betreiber) nicht erbringen kann, ist die jeweils betroffene Partei für die Dauer der Hinderung von ihren vertraglich geschuldeten Leistungspflichten befreit.

## **§8 Vertragslaufzeit und Kündigung**

1. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und unterliegt einer Mindestlaufzeit von 1 Monat. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit kann der Vertrag von beiden Seiten mit einer Frist von 4 Wochen gekündigt werden.
2. Neben der ordentlichen Kündigung steht beiden Parteien das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund zu.
3. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

## **§9 Schweigepflicht und Datenschutz**

1. Kunde und Dienstleister verpflichten sich, über alle Informationen, die ihnen im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit über den Vertragspartner bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren. Dies gilt für Informationen, die den Kunden oder Dienstleister selbst oder deren Geschäftspartner oder -verbindungen betreffen, es sei denn, dass der jeweilige Vertragspartner den anderen von dieser Schweigepflicht entbunden hat. Sämtliche Daten und Unterlagen sind ordnungsgemäß aufzubewahren und gegebenenfalls ist dafür zu sorgen, dass Dritte nicht Einsicht nehmen können.

Insbesondere wird der Dienstleister die übermittelten Daten ausschließlich zu dem vorstehend genannten Zweck der Datensicherung für den Kunden verwenden. Der Dienstleister erhält keine Rechte an den Informationen. Der Dienstleister wird die datenschutzrechtlichen Bestimmungen einhalten.

2. Der Dienstleister und der Kunde verpflichten sich, alle Mitarbeiter, die Zugang zu den geheimhaltungspflichtigen Informationen haben, auf die Einhaltung der Datengeheimnisse zu verpflichten.

## **§10 Sonstige Vereinbarungen**

Ferner vereinbaren der Auftragnehmer und der Auftraggeber Folgendes: -

## **§11 Schlussbestimmungen**

1. Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Internationalen Privatrechts und des UN-Kaufrechts. Hiervon ausgenommen sind Ansprüche auf dem Gebiet der gewerblichen Schutzrechte und des Urheberrechts.
2. Die etwaige Unwirksamkeit einer Bestimmung dieses Vertrages lässt die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame zu ersetzen, deren Zweck dem der weggefallenen Bestimmung möglichst nahe kommt.
3. Hat der Kunde keinen allgemeinen Gerichtsstand in der Bundesrepublik Deutschland, so ist Gerichtsstand der Sitz des Dienstleisters. Der Dienstleister kann den Kunden auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand verklagen.
4. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Gleiches gilt für die Änderung des Schriftformerfordernisses.

Ort, Datum, Signatur \_\_\_\_\_