

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Stand 28.05.2026

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Geschäftsbeziehungen der Firma Heidötting & Winter GbR – medo.check® – (nachfolgend VP1). Kunden im Sinne dieser Regelungen sind alle Lizenznehmer der medo.check® Softwarelösungen (nachfolgend VP2). Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGB werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, ihrer Geltung wird ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Spätestens mit Unterschrift eines Lizenzvertrages mit VP1 erkennt VP2 die nachfolgenden AGB an. Soweit VP2 mit der Anwendung dieser AGB nicht einverstanden ist, hat VP2 unverzüglich und ausdrücklich zu widersprechen. Ein bloßer formularmäßiger Widerspruch genügt nicht. Maßgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Fassung.

1. Systemvoraussetzungen und Verfügbarkeit

medo.core® Webanwendung plus Erweiterungsmodule

Für die Nutzung der medo.core® Webanwendung wird lediglich ein aktueller Internetbrowser benötigt. Wir empfehlen und supporten folgende Browser: Safari, Chrome und Edge. Die Registrierung erfolgt über folgende Webseite: <https://www.medocore.online>. Die Zugangsdaten erhält VP2 nach Abschluss des Lizenzvertrages zum vereinbarten Nutzungsstart.

VP1 weist VP2 darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der erbrachten Dienste entstehen können, die außerhalb des Einflussbereichs von VP1 liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen von Dritten, die nicht im Auftrag von VP1 handeln, sowie nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets und höhere Gewalt.

2. medo.coach® App

Die medo.coach® App steht für alle Kunden der medo.core® Lizenznehmer im Apple App Store und Google Play Store kostenlos zur Verfügung. Die Verbindungsherstellung zur eingesetzten Version wird mit einem Aktivierungscredit berechnet; wenn eine medo.coach® Flatrate gebucht wurde, ist die Nutzung über die monatliche Lizenzgebühr abgegolten. Die medo.coach® Einladung wird von VP2 verschickt. Credit-Pakete zur Aktivierung kann VP2 bei VP1 bestellen oder aus der Anwendung eine Bestellung auslösen. Für jede Aktivierung ist somit eine einmalige Gebühr fällig, mit der die App zeitlich unbegrenzt genutzt werden kann.

Eine Gewährleistung für die Lauffähigkeit der App kann nur für den Zeitraum eingeräumt werden, in dem die medo.coach App weiterentwickelt wird und der User ein vom Hersteller unterstütztes Smartphone nutzt. Für Smartphones, die offiziell den Google Play Store nicht unterstützen (wie z. B. aktuell Huawei), kann keine Gewährleistung über eine stabile Lauffähigkeit der App gegeben werden. Wenn das Vertragsverhältnis gekündigt ist, wird keinerlei Gewährleistung über eine etwaige Lauffähigkeit der medo.coach Kunden-App gegeben. Nicht verbrauchte medo.coach App-Aktivierungen werden nicht erstattet.

3. medo.core® checkup – Installationssoftware unter Windows/macOS

Das Modul medo.core® checkup steht aktuell ausschließlich als Installationssoftware (Windows-Anwendung) zur Verfügung und ist über eine Schnittstelle mit der medo.core® Webanwendung verbunden. Für die Funktion der Windows-Software müssen HTTPS-basierte SSL-Verbindungen mit TLS-1.2-Handshake zu Servern von VP1 ermöglicht werden. VP1 stellt auf Anfrage eine Liste der benötigten Endpunkte zur Einrichtung von Firewalls und ähnlichen Systemen zur Verfügung. VP2 stellt sicher, dass die Computeranlage die für die Software notwendigen (Mindest-)Systemvoraussetzungen erfüllt: Microsoft Windows kompatibler PC mit Windows 11 oder Windows 10 (32 bit oder 64 bit), 2 GHz CPU, 16 GB RAM, 4 GB freier Festplattenspeicher, Bildschirmauflösung mindestens 1280 x 720 Bildpunkte (empfohlen: Full HD), True Color (min. 24 Bit/Pixel), Maus oder kompatibles Zeigegerät, Microsoft .NET Laufzeitumgebung Version 3.5 und 4.0, ein freier USB-Port (nur notwendig bei Nutzung mit USB-Schutzmodul – USB 1.0, 1.1 oder 2.0), Browser-Plugin zur PDF-Anzeige (empfohlen Adobe Acrobat Reader Version 10 oder höher), Unterstützung für Microsoft Visual J# Runtime Redistributable Package SE. Die benötigten Microsoft-Komponenten stehen für Windows-Nutzer zum kostenlosen Download via Microsoft-Update bereit.

VP1 behält sich vor, die Systemvoraussetzungen im Rahmen von Updates, sowohl zur Funktionserweiterung als auch zur Fehlerbehebung, anzupassen. VP1 empfiehlt, nur Windows-Versionen einzusetzen, die noch von Microsoft im Rahmen der Produktlebensdauer gepflegt werden. Darüber hinaus stellt VP2 sicher, dass die Konfiguration eventuell eingesetzter Antivirus-

Software einen störungsfreien Betrieb der Software erlaubt. Ein Anspruch auf Updates besteht ausdrücklich nicht.
Systemvoraussetzungen unter macOS (zusätzlich zu den vorgenannten Windows-Voraussetzungen): Bereitstellung von Windows in einer Virtualisierungssoftware oder in einer Partitionierung mittels Bootcamp. Es gelten weiter die Systemvoraussetzungen für Windows.

3.1 Netzwerknutzung

Dieser Abschnitt gilt ausschließlich für Kunden, die unsere Installationssoftware medo.check®, insbesondere medo.core® checkup gebucht haben und dafür einen eigenen Server für die Arbeitsplatzvernetzung einsetzen wollen.

Benötigt und unterstützt werden entweder Microsoft SQL Server 2005 oder neuer oder MySQL in den Versionen 5.6 oder vorzugsweise 5.7. Der SQL Server ist via IPv4-Adresse/Port/Datenbankname/Benutzername/Kennwort von jedem medo.core® checkup Rechner erreichbar. VP2 muss gewährleisten, dass sein Server mit genügend Bandbreite und entsprechenden Maschinenparametern für die gewünschte Anzahl angebundener Arbeitsplätze ausgestattet ist. Die Software verwendet Netzwerk- und Internetprotokolle für die Kommunikation zwischen Programmteilen und anderen Programmen. Grundsätzlich sollte vor dem Einsatz in einer Mehrplatzkonfiguration ein Beratungsgespräch gesucht werden. VP2 stellt eine den Anforderungen entsprechende Server-Hardware zur Verfügung.

3.2 medo.check® Cloud Service

Dieser Abschnitt gilt ausschließlich für Kunden, die unsere Installationssoftware medo.check®, insbesondere medo.core® checkup gebucht haben und für Arbeitsplatzvernetzung unseren medo.check® Cloud Service einsetzen wollen.

VP1 ist Anbieter des Dienstes. VP2 wird ermöglicht, durch diesen Dienst Internetdienstleistungen zu nutzen, insbesondere die Speicherung von persönlichen und kundenbezogenen Daten. VP2 erhält die Möglichkeit, auf die Daten mit kompatiblen Geräten und Computern zuzugreifen. Sobald VP2 den Dienst nutzt, werden alle mit der Software erfassten Daten automatisch an VP1 übermittelt und von VP1 gespeichert. VP2 kann hierauf von verschiedenen Installationen zugreifen. VP2 benötigt einen Online-Zugang, um den Dienst zu nutzen; ein Offline-Arbeiten mit der Software ist dann nicht mehr möglich. Der Online-Zugang wird nicht von VP1 zur Verfügung gestellt; eventuell anfallende zusätzliche Kosten trägt VP2. Bei Nutzung des Zugangs akzeptiert VP2 gleichzeitig die Nutzungsbedingungen für die Software OpenVPN (zu finden unter <http://openvpn.net/>). VP1 stellt VP2 einen VPN-Zugang zur Verfügung, um die Daten sicher und verschlüsselt zu übertragen. Die Nutzung des Cloud Service berechtigt ausschließlich zur Speicherung von Daten, die aus den medo.check® Softwarelösungen generiert werden. Sollen mehrere Computer gleichzeitig auf den Dienst zugreifen, muss zusätzlich das Netzwerkpaket gebucht werden.

Verfügbarkeit, Datensicherung und Haftung des Cloud Service: Die Verfügbarkeit beträgt mindestens 97 % im Jahresmittel. VP1 weist VP2 darauf hin, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen entstehen können, die außerhalb des Einflussbereichs von VP1 liegen. Hierunter fallen insbesondere Handlungen Dritter, die nicht im Auftrag von VP1 handeln, von VP1 nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets sowie höhere Gewalt. Gleichmaßen kann auch die von VP2 genutzte Hard- und Software oder technische Infrastruktur (z. B. der Online-Zugang) Einfluss auf die Leistungen haben. Soweit derartige Umstände Einfluss auf die Verfügbarkeit oder Funktionalität haben, hat dies keine Auswirkung auf die Vertragsgemäßheit der von VP1 erbrachten Leistung. VP1 führt täglich eine Sicherung der Kundendaten durch und erbringt den Dienst mit angemessener Sorgfalt und Fachkenntnis. VP1 haftet nicht, soweit dies gesetzlich zulässig ist, wenn Inhalte, die VP2 über den Dienst speichert, versehentlich beschädigt oder verfälscht werden, verloren gehen oder entfernt werden. VP2 ist für die Erstellung angemessener, alternativer Sicherungskopien der hinterlegten Daten verantwortlich. Zugriff und Nutzung des Dienstes erfolgen auf eigene Gefahr. VP2 ist für die Einhaltung aller anwendbaren Gesetze verantwortlich. Dieser Abschnitt gilt ausschließlich für reine medo.check® Anwender (Bestandskunden der Installationssoftware) und betrifft keine Neukunden der medo.core® Webanwendung.

4. Mitwirken, Übergabe, Funktionsprüfung und Onboarding

Um eine fristgerechte Lieferung zu gewährleisten, muss VP2 den unterzeichneten Lizenzvertrag, das gewünschte Logo zur Einbindung in die medo.check® Softwarelösungen sowie die Kontaktdaten so an VP1 übermitteln, dass diese spätestens 7 Werktage vor dem vereinbarten Starttermin zur Bearbeitung vorliegen. In Sonderfällen können auch kurzfristige Bestellungen umgesetzt werden, allerdings hat VP2 hier keinen Anspruch auf eine fristgerechte Lieferung bzw. Freischaltung. VP2 erhält die medo.core® Softwarelösungen in Form eines Registrierungs-Codes. Die Anmeldung für die medo.core® Webanwendung erfolgt über <https://www.medocore.online/login>. VP1 ist nicht verpflichtet, die Registrierung bzw. Installation durchzuführen, sichert aber im Rahmen dieses Vertrages zu, VP2 bei der Installation zu unterstützen und mitzuwirken, bis die Software betriebsbereit läuft. VP2 führt eine Funktionsprüfung unverzüglich nach Installation auf Mängelfreiheit und Vorliegen der zugesicherten Eigenschaften

durch. Bei Bedarf einigen sich die Parteien über eine erforderliche Nachbesserung und den Zeitpunkt einer weiteren Funktionsprüfung. VP2 überlässt VP1 alle notwendigen Informationen und Unterlagen aus der Funktionsprüfung.

VP1 bietet VP2 für einen erfolgreichen Start folgende Unterstützung an: 1. Kostenloser Zugang zu einer speziellen Service- und Support-Plattform; hier stehen zu sämtlichen Funktionen und Einstellungsmöglichkeiten Erklärvideos und Erläuterungen zur Ansicht. 2. Kostenpflichtige Onboardings; hier werden die Einstellungen und ersten Anwendungsschritte mit einem Mitarbeiter von VP1 online abgestimmt und durchgeführt. Der durchführende Mitarbeiter von VP1 versendet im Vorfeld des Onboardings eine Vorbereitungsmail. Die darin enthaltenen Fragen müssen beantwortet und die Aufgaben vor dem Termin durchgeführt werden; andernfalls kann das Onboarding nicht stattfinden. Im Rahmen des Onboardings unterstützt VP1 bei der initialen Einrichtung der Basisfunktionen für den produktiven Einsatz. Das Onboarding konzentriert sich auf die technische und organisatorische Basiskonfiguration des Systems und stellt sicher, dass die wichtigsten Grundfunktionen bereitstehen. Das Onboarding stellt keine klassische Schulung der Anwender dar.

Inhalte des Onboardings sind: a) Grundlegende Systemeinrichtung: Einrichtung und Anpassung zentraler Systemparameter entsprechend der organisatorischen Struktur des Nutzers. b) Benutzer- und Rechteverwaltung: Anlage von Benutzerkonten sowie Konfiguration von Rollen und Zugriffsrechten gemäß interner Verantwortlichkeiten. c) Konfiguration gebuchter Module: Basiseinstellungen für die Nutzung relevanter Module (z. B. CRM, Terminplanung, Abrechnung). d) Funktionsprüfung & Qualitätssicherung: Gemeinsamer Check der zentralen Funktionen, um sicherzustellen, dass die Konfiguration vollständig und funktionsfähig ist. e) Übergabe & Dokumentation: Zusammenfassung der durchgeführten Konfigurationen und ggf. Empfehlungen für weiterführende Schritte. Das Onboarding ist kein Ersatz für eine Anwenderschulung. Für die Schulung von Mitarbeitern im Umgang mit medo.core® bieten wir separate Trainingsformate an, die individuell abgestimmt werden können. Auch Vor-Ort-Schulungen können auf Anfrage gegen Entgelt vereinbart werden.

Für den Fall, dass für die Trainingssteuerung eigenes Übungs-Videomaterial verwendet werden soll, empfehlen wir beim medo.core® checkup Installationsmodul für den Upload einen kostenpflichtigen Vimeo-Standard-Account. Hinweis: Aktuell steht technisch keine Möglichkeit zur Verfügung, eigenes Videomaterial in den benötigten Formaten ohne zusätzliche Kosten durch Accounts bei Dritt-Unternehmen bereitzustellen bzw. hochzuladen. Bei der neuen Webanwendung medo.core® muss kein Dienst zusätzlich gebucht werden, da wir einen hauseigenen Cloudspeicher zur Verfügung stellen. Standardmäßig stehen 500 MB zur Verfügung, durch ein Upgrade auf den ProMode wird das Speichervolumen auf 10 GB erweitert. Sollte weiterer Bedarf bestehen, können zusätzliche 10-GB-Pakete hinzugebucht werden.

5. Nutzung von Test- und Vorschauprodukten

Dieser Abschnitt regelt die freiwillige Teilnahme an regelmäßigen Angeboten von VP1, Test- und Vorschauprodukte zu nutzen. Mit diesen Test- und Vorschauprodukten verfolgt VP1 das Interesse, Informationen über das Nutzerverhalten zu sammeln und auszuwerten, um Fehler zu finden und die Software-Ergonomie zu optimieren. Der Benutzer besitzt das Recht an seinen erhobenen Daten, gibt aber VP1 ein EU-weites, nicht-exklusives und frei zu lizenzierendes Recht, diese Daten zu verarbeiten, um den Betrieb und die Auswertung der Testprodukte sicherzustellen. Feedback, das vom Benutzer oder von ihm autorisierten Personen bereitgestellt wird, wird automatisch an VP1 lizenziert, um es für die Verbesserung und Weiterentwicklung angemessen zu nutzen. Nutzungsdaten, die in den Test- und Vorschauversionen gesammelt werden, können von VP1 für Geschäftszwecke verwendet werden. Diese Zwecke beziehen sich ausschließlich auf die Weiterentwicklung und Verbesserung der Produkte. VP1 sichert zu, diese Daten nicht für Marketing-Zwecke zu verwenden oder an Dritte weiterzugeben. Für Produkte und Features, die während des Test- und Vorschauzeitraums kostenlos sind, kann danach eine Gebühr für die weitere Nutzung anfallen. Die Vereinbarung und die Produkte können jederzeit von VP1 beendet werden. Die Test- und Vorschauprodukte werden „wie sie sind“ bereitgestellt; VP1 übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Unterbrechungen und haftet nicht für Schäden oder Verluste, die durch das Nutzen der Test- und Vorschauprodukte entstehen.

6. Copyright, Lizenzumfang, Lizenzerweiterung und Rechte Dritter

Die medo.core® Softwarelösungen – inkl. der medo.core® Webanwendung und der medo.coach® App – schützen die §§ 69a ff. UrhG. VP1 überträgt VP2 keine Nutzungs- und Verwertungsrechte, die über die Nutzung des vertraglich vereinbarten Softwarepakets hinausgehen. Die weitere datentechnische Anpassung der Softwarelösungen an die Gebrauchszwecke von VP2 sowie die Weiterentwicklung der Software erfolgt ausschließlich durch VP1. VP2 sichert VP1 zu, das Copyright einzuhalten. Dazu gehört auch das Unterlassen des Disassemblierens von Softwareteilen und der Nutzung außerhalb der vertraglich festgelegten Nutzungsrechte. Dies gilt auch nach Beendigung des Vertrages. Zu Verfügungen über die Softwarelösungen ist VP2 nicht berechtigt. VP2 hält sie von Belastungen jeder Art frei und informiert VP1 schriftlich über etwaige Zugriffe Dritter.

VP2 ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von VP1 nicht berechtigt, die Software Dritten zum Gebrauch zu überlassen. Wenn VP2 die Software zusätzlich an mehr als den vereinbarten Standorten oder Firmierungen nutzen möchte, muss VP2 bezüglich der technischen Freischaltung Rücksprache mit VP1 halten. VP1 sichert die Umsetzung innerhalb von 14 Tagen ab schriftlicher Mitteilung zu. Mit der Gebrauchsüberlassung ist die Lizenzgebühr für weitere Standorte fällig; gleiches gilt für die einmalige Einrichtungs- und Onboarding-Pauschale im Hinblick auf die Einrichtung weiterer Standorte. Werden zu einem späteren Zeitpunkt weitere Angebote hinzugebucht, werden die Modalitäten im Hinblick auf etwaige Erweiterungsmodule oder Angebote zwischen den Vertragspartnern im Rahmen einer Vertragsergänzung festgehalten. Jede unlizenzierte Nutzung oder eine Nutzung über das vertraglich vereinbarte Maß hinaus berechtigt VP1 zum Rücktritt vom Vertrag und zur Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen. Darüber hinaus wird VP1 den Zugang umgehend sperren.

Speziell für die Aufbewahrungspflicht im Gesundheitswesen gibt es eine Archivierungsfunktion. Kunden können in ein Archiv verschoben werden. Dabei bleiben sämtliche Kundendaten erhalten, ohne dass der Kunde einen Datenbankplatz im Rahmen der durch den Lizenzumfang festgelegten Anzahl maximaler Kunden-Einträge belegt. Mit archivierten Kunden können keinerlei Aktionen oder Kommunikation über das System durchgeführt werden. Es gibt eine Reaktivierungsfunktion. Liegen zwischen Archivieren und Reaktivieren mindestens 4 Kalenderwochen, so ist die Reaktivierung kostenlos. Sollte vorher eine Aktivierung notwendig sein, wird für die Aktion ein Aktivierungs-Credit (siehe Abschnitt 2) berechnet. VP1 ist befugt, Auffälligkeiten der Nutzung durch geeignete Maßnahmen zu überprüfen. Eine etwaige vertragswidrige Nutzung der Archivierungsfunktion führt zu einer Umstellung in den nächsthöheren Tarif. Auffälligkeiten sind z. B. hohe Archivierungs- und Reaktivierungszahlen in Relation zur Gesamtkundenanzahl oder das häufige Verschieben derselben Kunden.

VP1 geht für den Bereich der Bundesrepublik Deutschland davon aus, dass der vertragsgemäße Gebrauch der Softwarelösungen keine Schutzrechte Dritter verletzt. Ansonsten wird VP1 entsprechende Verfahren einleiten. Die Parteien benachrichtigen sich gegenseitig unverzüglich, wenn Dritte Schutzrechtsverletzungen geltend machen. VP1 trägt in diesem Fall die gesamten Kosten rechtlicher Auseinandersetzungen und entscheidet über die rechtlichen Abwehrmaßnahmen sowie bei Vergleichsverhandlungen. Beeinträchtigt eine vertragsgemäße Nutzung die Schutzrechte Dritter, hat VP1 unter Berücksichtigung der besonderen Umstände von VP2 die Wahl, ob VP1 die Lizenz erwirbt, die Software ändert oder – eventuell teilweise – austauscht. Räumt VP1 nicht die Rechte Dritter aus, berechtigt dies VP2 zum Rücktritt. VP2 wird von der Verpflichtung zur Zahlung der Lizenzgebühr frei; weitergehende Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen.

7. Zahlung und Verzug

VP2 ermächtigt VP1, Zahlungen von seinem Konto mittels Lastschriftmandat über das Abbuchungsverfahren einzuziehen. VP2 ist nicht berechtigt, nach der erfolgten Einlösung eine Erstattung des belasteten Betrages zu verlangen. Die Mandats-Referenznummer von VP2 ist die Vertragsnummer. Soweit es zu Rückbuchungen kommt, d. h. eine SEPA-Lastschrift nicht eingelöst wird, ist VP1 berechtigt, eine Bearbeitungsgebühr von 10,00 € je Rückbuchung zu verlangen. Sollte VP2 einem SEPA-Einzugsverfahren nicht zustimmen oder die Bank nicht am SEPA-Lastschriftverfahren teilnehmen, ist VP2 verpflichtet, die Forderung wie vertraglich vereinbart per Überweisung oder Dauerauftrag anzuweisen.

Das Entgelt muss zu den jeweils vereinbarten Fälligkeitszeitpunkten dem Konto gutgeschrieben sein. Bei Zahlungsverzug ist VP1 berechtigt, für jede schriftliche Mahnung Mahnkosten von 10,00 € sowie die gesetzlichen Verzugszinsen oder einen anderen Verzugschaden geltend zu machen. Dieser ist höher oder niedriger als die gesetzlichen Verzugszinsen anzusetzen, wenn VP1 einen größeren Schaden oder VP2 eine geringere Belastung nachweist. Solange eine vereinbarte Zahlung seitens VP2 nicht erbracht wurde, ist VP1 von der Verpflichtung zu irgendwelchen Leistungen frei. Aus einer hierdurch verursachten Verzögerung kann VP2 keine Rechte herleiten. Soweit sich die gesetzliche MwSt. von derzeit 19 % ändert, ist VP1 berechtigt, das vereinbarte Entgelt entsprechend anzupassen. Eine Lizenzgebührenerhöhung nimmt VP1 frühestens nach Beendigung einer Laufzeitperiode vor und kündigt sie drei Monate vorher schriftlich an. Die Lizenzgebührenerhöhung beträgt höchstens 10 % je Laufzeitperiode.

Tarifübersicht Lizenzmodelle

Tarif	Kunden	Interessenten	Automatischer Wechsel bei Überschreitung
StartUp	10	40	→ Business50 (nur 1 Benutzer, keine Teamnutzung)
Business50	50	150	→ Business150
Business150	150	400	→ Business300
Business300	300	unbegrenzt	→ Business600

Business600	600	unbegrenzt	→ Business1200
Business1200	1200	unbegrenzt	→ Angebot Unlimited
Unlimited	unbegrenzt	unbegrenzt	–

* Grundsätzlich kann zum Laufzeitende ein Downgrade auf ein kleineres Lizenzmodell erfolgen.

8. Vertragslaufzeit und Vertragsende

Der Vertrag wird fest für die vereinbarte Laufzeit geschlossen. Ein ordentliches Kündigungsrecht ist ausgeschlossen. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Jede Kündigung bedarf der Schriftform. Als wichtiger Grund gilt insbesondere ein Verstoß gegen die Lizenzbestimmungen oder ein erheblicher Zahlungsrückstand seitens VP2. Erheblich ist ein Zahlungsrückstand, wenn VP2 die vertraglich vereinbarten Lizenzgebühren nicht innerhalb von 60 Tagen nach Fälligkeit vollständig gezahlt hat. Im Falle der außerordentlichen Vertragskündigung ist VP2 verpflichtet, als Schadensersatz die noch ausstehenden Lizenzgebühren für die Gesamtlaufzeit innerhalb von 10 Tagen nach Vertragskündigung zu zahlen. Bei Verstoß gegen die Lizenzbestimmungen oder bei Zahlungsrückstand ist VP1 berechtigt, die weitere Nutzung der Software zu unterbinden. Unabhängig hiervon können zum Laufzeitende einzelne Module gekündigt oder ein Downgrade auf ein kleineres Lizenzmodell vorgenommen werden.

9. Fälligkeiten und Fristen

Termine und Fristen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die Fälligkeiten und Fristen verlängern sich angemessen, wenn VP2 eine ihm obliegende Mitwirkungshandlung verzögert oder eine sonstige Behinderung in seinen Einflussbereich fällt. Überschreitet VP1 eine vertragliche oder andere schriftlich vereinbarte Frist, gerät VP1 ohne weitere Mahnung in Verzug. Ansonsten setzt VP2 VP1 schriftlich eine angemessene Frist mit der Erklärung, die Annahme der Leistung nach Fristablauf abzulehnen. Erfolgt die Leistung dann nicht rechtzeitig, ist VP2 berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

10. Support, Wartung und Mitwirkungspflichten

Störungen und Anfragen wird VP1 schnellstmöglich, innerhalb der Reaktionszeit, bearbeiten. Solche können von VP2 innerhalb der Servicezeit (9:00 Uhr bis 17:00 Uhr, Montag bis Freitag, Telefon: +49 (0)2302 889 366 6) telefonisch und per E-Mail bekannt gegeben werden. VP1 erhält von VP2 auf Anfrage alle erforderlichen Daten und Informationen, die zur Problemlösung notwendig sind. Der Support erfolgt nach dem folgenden Service Level:

Fehlerklassen	FK 1 – wesentliche Funktionen stehen nicht zur Verfügung	FK 2 – Einschränkung der Funktionalität, wesentliche Funktionen verfügbar	FK 3 – „Schönheitskorrekturen“
Reaktionszeit	12 h	24 h	2 Tage
Antwortzeit	2 Tage	1 Woche	Nach Vereinbarung

Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne innerhalb der Servicezeit vom Eingang der Kundenanfrage bis zum ersten Kontakt durch VP1. Ziel ist, die Anfrage nach Möglichkeit während des Erstkontaktes zum Abschluss zu bringen. Dieser Kontakt erfolgt telefonisch.

Die Antwortzeit bezeichnet die Zeitspanne zwischen der ersten Reaktion von VP1 auf Eingang der Supportanfrage und der ersten qualifizierten Antwort. Im Regelfall enthält diese Antwort eine oder mehrere Lösungen für die Anfrage, die dann ggf. in weiteren Iterationen mit VP2 geprüft werden. Eine Antwort in diesem Sinne ist nicht unbedingt eine vollständige Lösung, sondern kann auch ein Workaround bzw. eine qualifizierte Aussage zur Nichtlösbarkeit der Anfrage sein.

VP2 trägt die Personal- und Sachkosten von VP1, wenn die technische Störung durch unsachgemäße Bedienung entstanden ist. Des Weiteren behält sich VP1 vor, Wartungsarbeiten und Supportleistungen aufgrund von Fehlfunktionen der eingesetzten Hardware und Betriebssysteme sowie etwaige Probleme durch installierte Drittsoftware und das Einrichten von gewünschten Schnittstellen wie folgt zu berechnen.

Der kostenpflichtige Support wird im Rahmen einer 15-Minuten-Taktung abgerechnet. Hierbei werden die ersten 15 Minuten nicht berechnet. Ab den zweiten 15 Minuten werden 30,00 € zzgl. MwSt. pro angefangener 15 Minuten in Rechnung gestellt. VP1 wird im Vorfeld eine Fehleranalyse und eine grobe Aufwandsabschätzung mitteilen. Sollte VP2 zu einem späteren Zeitpunkt eine kostenpflichtige Service- und Supportleistung in Anspruch nehmen, wie z. B. eine Terminalserver-Installation, einen Datenbankumzug, ein Onboarding, weitere Rechner-Installationen etc., wird im Rahmen eines Vorgesprächs der Aufwand und die Kosten kommuniziert. Zusätzlich gibt es eine Bestätigungsmail über die entstehenden Kosten. Liegt eine Einzugsermächtigung vor, ist VP1 berechtigt, den Rechnungsbetrag per SEPA-Lastschrift einzuziehen. VP2 erhält die Rechnung per Mail übermittelt.

Soweit Updates und neue Versionen der lizenzierten medo.core® Softwarelösungen erscheinen, werden diese bei der medo.core® Webanwendung automatisch eingespielt. Handelt es sich um Updates für das medo.core® checkup Installationsmodul, stellt VP1 VP2 diese kostenlos zur Installation zur Verfügung.

VP2 hat bei dem medo.core® checkup Installationsmodul einen Anspruch auf einen kostenlosen Online-Installationssupport für die Installation auf einem Rechner. Einen kostenlosen Anspruch auf Lizenzerweiterungen hat VP2 nicht.

Optional kann das medo.core® checkup Installationsmodul bei sehr hohen Sicherheitsanforderungen mit einem USB-Softwareschutz-Dongle ausgestattet werden. Sollte der ausgelieferte USB-Softwareschutz-Dongle während der Laufzeit dieser Vereinbarung funktionsunfähig sein, leistet VP1 kostenlos und umgehend Ersatz, sobald der defekte Dongle bei VP1 eingegangen ist. Das gilt nicht, soweit der Defekt durch eine physische Einwirkung auf den Dongle erzeugt wurde. Bei Verlust des Dongle oder dessen Defekt aufgrund physischer Einwirkung erfolgt die Übersendung eines neuen Dongle gegen Zahlung einer Kostenpauschale von 50,00 € zzgl. der gesetzlichen MwSt. Der Verlust eines Dongle ist VP1 unverzüglich zu melden, damit der alte Dongle für den weiteren Gebrauch gesperrt werden kann.

11. Gewährleistung

VP1 gewährleistet, dass die zur Verfügung gestellte Softwarelösung geeignet ist, den Vertragszweck zu erfüllen. Weiterhin gelten die gesetzlichen Bestimmungen. Die Gewährleistungsansprüche entfallen jedoch im Falle von Bedienungsfehlern oder auch, wenn VP2 die Softwarelösung in ihren wesentlichen Bestandteilen selbst oder durch Dritte verändert. In diesen Fällen besteht eine Gewährleistungspflicht nur dann, wenn VP2 nachweist, dass die technische Störung auch ohne die Veränderungen eingetreten wäre.

12. Haftungsbeschränkungen

VP2 beachtet die verlinkte Service- und Support-Plattform mit sämtlichen Funktionserläuterungen. Die zur Verfügung gestellte Softwarelösung dient lediglich der Unterstützung des Benutzers und ersetzt nicht dessen eigene fachlich qualifizierte Einschätzung. Daher liegt die Verantwortlichkeit für das Wohl seiner Kunden bei VP2. VP1 haftet nur für etwaige Schäden, die nachweislich auf softwareimmanenten Fehlern beruhen, bis höchstens zu einem Betrag von insgesamt 250.000,00 Euro, wobei die Haftung bei Personenschäden auf 150.000,00 Euro, bei Sachschäden auf 50.000,00 Euro und bei Vermögensschäden auf 50.000,00 Euro beschränkt wird.

VP1 haftet nicht für Schäden, die auf fehlerhafte Informationen, Unterlagen oder Materialien sowie Bedienungsfehler von Anwendern von VP2 zurückgehen. VP1 haftet nicht für ausgebliebene Leistungsergebnisse des Einsatzes der Software, entgangene Gewinne, ausgebliebene Einsparungen, mittelbare Schäden und Folgeschäden. VP1 haftet nicht für die Wiederbeschaffung von Daten. VP2 hat bei dem medo.core® checkup Installationsmodul geeignete Maßnahmen zur Datensicherung selbst zu treffen, da die Daten lokal auf dem Kundenrechner liegen. Für die medo.core® Webanwendung und – soweit für Bestandskunden genutzt – den medo.check® Cloud Service sichert VP1 zu, die Daten von VP2 auf dem von VP1 verantworteten Server regelmäßig zu sichern. VP1 stellt VP2 diese Daten im Bedarfsfall zur Verfügung. Die Daten werden innerhalb von 24 Stunden einmal gesichert, d. h. im schlechtesten Fall können die Daten der letzten 24 Stunden nicht wiederhergestellt werden. Des Weiteren weisen wir darauf hin, dass lediglich komplette Datenbanken wiederhergestellt werden können und nicht einzeln gelöschte Kundendatensätze. Die Haftungsbeschränkungen gelten nicht für Schäden, die auf Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder dem Fehlen zugesicherter Eigenschaften beruhen.

13. Hinweis zur Europäischen Datenschutzgrundverordnung

VP1 übernimmt keine Haftung für Verstöße gegen die DSGVO, speziell Artikel 24, da VP1 durch etwaige Supportmaßnahmen nur per Fernwartung auf den Rechnern arbeitet und nicht in der Lage ist, technische und organisatorische Maßnahmen vor Ort zu beurteilen, die die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung sicherstellen. Des Weiteren weisen wir darauf hin, dass VP2 laut

DSGVO dazu verpflichtet ist, VP1 einen schriftlichen Auftrag zur Datenverarbeitung (Auftragsverarbeitungsvereinbarung) zu erteilen. Dies gilt sowohl für die Nutzung der medo.core® Webanwendung plus der Erweiterungsmodule, des medo.check® Cloud Service und der medo.core® Online-Buchung als auch im Rahmen des Supports, wenn via Fernwartung unterstützt wird oder VP2 Fehlertickets zur Überprüfung durch VP1 einsendet. Eine auf unsere Belange abgestimmte Auftragsverarbeitungsvereinbarung stellen wir unseren Kunden zur Verfügung. Wir geben an dieser Stelle den ausdrücklichen Hinweis, dass 1. VP2 ohne gültige Auftragsverarbeitungsvereinbarung ordnungswidrig handelt, was zu nicht unerheblichen Bußgeldern führen kann, und 2. VP1 zur eigenen Absicherung nur eingeschränkten und nicht optimalen Support/Service leisten kann.

14. Geheimhaltung und Datenschutz

Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle in diesem Vertragsverhältnis erhaltenen Informationen über den Vertragspartner unbefristet geheim zu halten. Das gilt neben den betrieblichen Organisationsabläufen besonders für alle Informationen, die als vertraulich bezeichnet werden oder als Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse erkennbar sind. Soweit es der Vertragszweck nicht erfordert, machen sie keine Aufzeichnungen und Mitteilungen an Dritte. Die gesetzlichen Bestimmungen des Datenschutzes halten die Vertragsparteien ein. VP2 ist damit einverstanden, dass VP1 seine im Rahmen der Geschäftsbeziehung erhaltenen Daten elektronisch speichert und automatisch verarbeitet. Eingeschaltete Dritte weisen die Vertragspartner auf die vorgenannten Pflichten hin.

15. Sonstige Vereinbarungen

Für den Fall, dass VP1 die Rechtsform zukünftig ändert, stimmt VP2 bereits jetzt zu, dass sämtliche Rechte und Pflichten aus dieser Geschäftsbeziehung auf die noch zu gründende Gesellschaft übergehen und ab diesem Zeitpunkt alle Rechte und Pflichten der medo.check®-Gesellschafter erlöschen. Den Zeitpunkt des Vertragsüberganges wird VP1 VP2 mittels eingeschriebenen Briefes mitteilen. Ändert sich die Rechtsform des Unternehmens von VP2, treten Änderungen im Handelsregister, bei der Gewerbeanmeldung oder in anderen, für das Vertragsverhältnis bedeutsamen Verhältnissen ein, hat VP2 VP1 hiervon unverzüglich zu unterrichten. Bei Veräußerung des Betriebes von VP2 im Gesamten oder in Teilen bedarf es wegen eines etwaigen Vertragsüberganges auf den Rechtsnachfolger einer vorherigen Vereinbarung zwischen den Parteien. Zu einer Abtretung seiner Rechte aus diesem Vertrag bedarf VP2 der schriftlichen Einwilligung von VP1. Ein Anspruch auf Übergang des Vertrages besteht nicht. VP1 ist berechtigt, einzelne vertragliche Pflichten auf Dritte zu übertragen. Eine Aufrechnung gegen die Lizenzentgelte kann VP2 nur mit anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Forderungen erklären.

Der Vertrag enthält alle getroffenen Vereinbarungen. Weitere schriftliche oder mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Die Rechtsunwirksamkeit einer Bestimmung des Vertrages einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen berührt die Rechtswirksamkeit der anderen Vertragsteile nicht. Die Vertragsparteien verpflichten sich, eine unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Regelung zu ersetzen, die ihr im wirtschaftlichen Ergebnis am nächsten kommt und dem Vertragszweck am besten entspricht. Für alle Rechtsbeziehungen zwischen den Parteien gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Gerichtsstand ist der Sitz von VP1.