

Vereinbarung über Remote Service (Fernzugriff)

zwischen

Firma/Praxis/Stempel

- im Folgenden „**Auftraggeber**“ genannt –

und

Pluradent AG & Co KG, Kaiserleistraße 3, 63067 Offenbach

- im Folgenden „**Pluradent**“ genannt –

1. Gegenstand

- 1.1 Pluradent übernimmt für den Auftraggeber für die durch Pluradent gelieferte oder durch Pluradent unterstützte Hardware und Software die Inbetriebsetzung und Inbetriebhaltung per Remote-Service.
- 1.2 Pluradent erbringt die Dienstleistungen, die Gegenstand dieser Vereinbarung sind, ausschließlich im Wege des Fernzugriffs.
- 1.3 Für Tätigkeiten, die nur vor Ort erledigt werden können oder aus sonstigen Gründen nicht Gegenstand einer Fernzugriffs sind, treffen die Parteien eine gesonderte Vereinbarung.
- 1.4 Insbesondere für Tätigkeiten bei denen eine mögliche, beabsichtigte oder unbeabsichtigte Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen dieser Vereinbarung (Auftragsverarbeitung) nicht ausgeschlossen werden kann, gelten die Bestimmungen im „Vertrag zur Auftragsverarbeitung“ der Pluradent AG & Co KG. Der „Vertrag zur Auftragsverarbeitung“ ist gemäß den gesetzlichen Bestimmungen seit 28.05.2018 zusätzlich abzuschließen. Bei Inhalts- oder wirkgleichen Bestimmungen haben die Bestimmungen im „Vertrag zur Auftragsverarbeitung“ Vorrang.

2. Leistungsumfang

Der Fernzugriff umfasst Inbetriebsetzung und Inbetriebhaltung.

- 2.1 Pluradent wird, soweit per Fernzugriff möglich, alle anfallenden Betriebsstörungen an Werktagen in Hessen (Montag bis Freitag) zwischen 8:00 Uhr und 18:00 Uhr beheben.
- 2.2 Pluradent wird die Arbeiten schnellstmöglich, spätestens am nächsten Werktag, nach detaillierter Störungsmeldung oder bei selbst festgestellten Störungen beginnen.
- 2.3 Ist der Fernzugriff aufgrund höherer Gewalt oder aus anderen außergewöhnlichen und unverschuldeten Umständen ganz oder teilweise vorübergehend unmöglich oder erheblich erschwert, so erfolgt die Leistungserbringung nach Beseitigung des Leistungshindernisses.
- 2.4 Der Fernzugriff umfasst nicht:
 - Beseitigung von Störungen, die nur vor Ort behoben werden können,
 - Lieferung, Installation und Austausch von Neu-/Zusatzeinrichtungen und Zubehör,
 - Umstellung und Standortwechsel sowie die deswegen erforderliche Herstellung der technischen Betriebsbereitschaft,
 - Beseitigung von Schäden, die laut AVB Schwachstrom der Schwachstromversicherung unterliegen,
 - Beseitigung von Schäden bei Verschleiß- und Verbrauchskomponenten.

3. Pflichten des Auftraggebers

- 3.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, Pluradent ungehinderten und für den Service angemessenen Zugang zum EDV-System und sonstigen erforderlichen Komponenten nach Vorgaben von Pluradent einzuräumen sowie alle für den Service erforderlichen Informationen und Dokumente zu beschaffen. Die Zugangseinräumung geschieht regelmäßig durch Einwahl- und Anmeldungs-Möglichkeiten via DFÜ, Internet oder andere Fernübertragungsmedien.
- 3.2 Der Auftraggeber ist verpflichtet, Pluradent Standortänderungen, Umbauten oder Änderungen, die nicht durch Pluradent oder einen von ihr beauftragten Partner durchgeführt worden sind, unverzüglich schriftlich mitzuteilen.
- 3.3 Störungen an Geräten und Anlagen sowie Softwareprobleme sind unverzüglich telefonisch oder auf andere geeignete Weise in möglichst detaillierter Form an Pluradent zu melden.

- 3.4 Der Auftraggeber wird unverzüglich nach Installation, Mängelbeseitigungsarbeiten, Wartungsarbeiten oder sonstigen Eingriffen von Pluradent am EDV-System oder sonstigen betroffenen Komponenten eine Überprüfung durchzuführen, ob die Funktionsfähigkeit aller Komponenten, insbesondere der Datensicherung noch gegeben ist, und das Ergebnis schriftlich festhalten.
- 3.5 Der Auftraggeber wird Pluradent auf Anforderung geeignete datenschutzrechtlich konforme Testdateien bereitstellen, wenn es um Arbeiten in datenschutzsensiblen Bereichen geht.
- 3.6 Der Auftraggeber trägt alle im Rahmen der Fernzugriffs anfallenden Kosten, insbesondere Leistungsgebühren, Zugangsgebühren, Telefongebühren, Gerätekosten, Lizenzgebühren gegen Nachweis.

4. Bereitstellungsgebühren

- 4.1 In den ersten zwölf Monaten erfolgt die Bereitstellung kostenfrei, bei ungekündigtem Weiterbestehen im Anschluss beträgt die jährliche Bereitstellungsgebühr Euro **150,00** zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 4.2 Die Bereitstellungsgebühr wird jährlich durch Bankeinzug vom Konto des Auftraggebers IBAN: _____ BIC: _____ Institut: _____ in voraus abgebucht, soweit nichts Anderes vereinbart ist.
- 4.3 Die Bereitstellungsgebühr entfällt innerhalb der Laufzeit eines gültigen Pluradent Plus Vertrages der Kategorie M oder höher.
- 4.4 Individuell anfallende Arbeiten im Rahmen dieser Vereinbarung werden gemäß den im Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Vergütungssätzen für Remote Service von Pluradent berechnet. Maßgeblich für die Berechnung sind die durch Pluradent dokumentierten Beginn- und Endzeitpunkte des Fernzugriffs.

5. Dauer der Vereinbarung

- 5.1 Diese Vereinbarung beginnt bei Unterschrift und Rücksendung, ersatzweise spätestens bei Leistungserbringung. Die Vereinbarung gilt fest für 12 Monate und verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, soweit nicht eine der Parteien mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende der Laufzeit schriftlich kündigt.
- 5.2 Wird die Vereinbarung als inkludierter Bestandteil des Pluradent Plus Vertrages abgeschlossen, richtet sich die Laufzeit nach der Laufzeit des Pluradent Plus Vertrages und endet automatisch mit diesem.
- 5.3 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 5.4 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

6. Haftung

- 6.1 Pluradent haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach den gesetzlichen Vorschriften. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet Pluradent nur, wenn eine wesentliche Pflicht (Kardinalspflicht) verletzt wird oder ein Fall des Verzugs oder der Unmöglichkeit vorliegt. Im Fall einer Haftung aus leichter Fahrlässigkeit wird diese Haftung auf solche Schäden begrenzt, die vorhersehbar bzw. typisch sind. Eine Haftung für das Fehlen der garantierten Beschaffenheit, wegen Arglist, für Personenschäden, Rechtsmängel, nach dem Produkthaftungsgesetz und dem Bundesdatenschutzgesetz bleibt unberührt.

Dieser Haftungsausschluss und die Haftungsbegrenzung gelten ferner nicht für Schäden von Pluradent aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung von Pluradent oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von Pluradent beruhen.

- 6.2 Im Falle einer Inanspruchnahme von Pluradent aus Gewährleistung oder Haftung ist ein Mitverschulden des Auftraggebers angemessen zu berücksichtigen, insbesondere bei unzureichenden Fehlermeldungen oder unzureichender Datensicherung. Unzureichende Datensicherung liegt insbesondere dann vor, wenn der Auftraggeber es versäumt hat, durch angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Sicherungsmaßnahmen gegen Einwirkungen von außen, insbesondere gegen Computerviren und sonstige Phänomene, die einzelne Daten oder einen gesamten Datenbestand gefährden können, Vorkehrungen zu treffen.
- 6.3 Der Auftraggeber wird unverzüglich nach jeder wesentlichen Hard- und Softwareänderung, Installation, Mängelbeseitigungsarbeiten, Wartungsarbeiten oder sonstigen Eingriffen von Pluradent am EDV-System eine Überprüfung durchführen, ob die Funktionsfähigkeit der Datensicherung (Prüfung der gesicherten Daten auf Vollständigkeit und Wiederherstellbarkeit) noch gegeben ist und das Ergebnis schriftlich festhalten. Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass eine zuverlässige, zeitnahe und umfassende Datenroutine die Datensicherung gewährleistet.
- 6.4 Soweit Dritte Pluradent aus der Verletzung datenschutzrechtlicher Bestimmungen in Anspruch nehmen, stellt der Auftraggeber Pluradent von allen hieraus entstehenden Ansprüchen gegenüber Dritten frei. Davon unberührt bleiben Rückgriffsansprüche des Auftraggebers gegen Pluradent.
- 6.5 Liegt aus der Sicht des Auftraggebers in der Leistungssphäre von Pluradent eine Pflichtverletzung vor, so wird er vor gerichtlicher Geltendmachung, Minderung, Kündigung oder Aufrechnung die Pluradent unter schriftlicher Setzung einer angemessenen Frist zur Behebung konkreter Beanstandungen auffordern.
- 6.6 Pluradent haftet nicht für mittelbare Schäden, Gewinnausfall und sonstige Folgeschäden.

7. Datenschutzrechtliche Pflichten des Auftraggebers

- 7.1 Der Auftraggeber stellt sicher, dass die bei ihm vorhandenen Datenverarbeitungsanlagen, Datenbestände sowie deren Organisation und damit verbundene Prozesse den jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz (DS-GVO, BDSG und ähnliches) sowie den jeweils geltenden Datenschutzsondervorschriften genügen. Dies gilt insbesondere hinsichtlich der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Daten und Datenbeständen.
- 7.2 Bei Tätigkeiten der Auftragsverarbeitung, auch im Fernzugriff, wenn ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann, ist der Auftraggeber für die Einhaltung der datenschutzgesetzlichen Vorschriften verantwortlich. Zusätzlich ist der Abschluss des von der Pluradent angebotenen „Vertrag zur Auftragsverarbeitung“ obligatorisch.
- 7.3 Der Auftraggeber wird Pluradent umfassend über solche Umstände informieren und sich mit diesem abstimmen, die für dessen Leistungserbringung notwendig sind.
- 7.4 Der Auftraggeber wird Pluradent alle Weisungen in Textform erteilen.
- 7.5 In die Risikosphäre des Auftraggebers fällt die regelmäßige Datensicherung und deren Aktualisierung sowie die fortlaufende Protokollierung. Der Auftraggeber wird bei Datenverlust sämtliche Möglichkeiten der Datenrekonstruktion nutzen.

8. Datenschutzrechtliche Pflichten von Pluradent

- 8.1 Bei Fernzugriff durch Pluradent stellt Pluradent sicher, dass die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen in der Sphäre von Pluradent eingehalten werden.
- 8.2 Pluradent wird die bei der Leistungserbringung vom Auftraggeber erhaltenen Daten ausschließlich nach den Weisungen des Auftraggebers verarbeiten und in keiner sonstigen Weise nutzen. Personenbezogene Daten, die Pluradent beim Fernzugriff erhalten hat, sind unverzüglich zu löschen, wenn sie für die Durchführung der Arbeiten nicht mehr erforderlich sind.
- 8.3 Pluradent stellt sicher, dass alle von ihr beauftragten Personen eine Verpflichtungserklärung im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz (DSGVO, BDSG und ähnliches) abgegeben haben und zur Verschwiegenheit verpflichtet wurden. Pluradent verpflichtet sich, bei Fernzugriff in sensiblen Bereichen, insbesondere bei Daten, die einem Berufsgeheimnis unterliegen, nur festangestellte Mitarbeiter einzusetzen. Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, sämtliche im Zusammenhang mit dieser Vereinbarung erhaltenen Informationen als vertraulich zu behandeln und unbefristet geheim zu halten.
- 8.4 Im Übrigen gelten die Bestimmungen im separat abzuschließenden „Vertrag zur Auftragsverarbeitung“ der Pluradent.

9. Technische und Organisatorische Sicherheitsmaßnahmen

- 9.1 Der Aufbau der Fernzugriffsverbindung darf nur durch den Auftraggeber erfolgen. Fernzugriffsarbeiten dürfen nur mit seiner Zustimmung begonnen werden.
- 9.2 Die Fernwartungsaktivitäten von Pluradent werden mit Datum, Uhrzeit und Benutzerkennung dokumentiert und für mindestens ein Jahr aufbewahrt. Der Auftraggeber darf die Dokumentation jederzeit kontrollieren.
- 9.3 Der Auftraggeber räumt Pluradent nur die Zugriffsrechte ein, die Pluradent zur Durchführung der Arbeiten tatsächlich benötigt. Der Auftraggeber stellt sicher, dass Prodent Pluradent nur insoweit auf gespeicherte personenbezogene Daten zugreifen kann, als dies zur Durchführung der Arbeiten unerlässlich notwendig ist.
- 9.4 Pluradent darf von den ihr eingeräumten Zugriffsrechten nur in dem für die Durchführung der Arbeiten unerlässlich notwendigen Umfang Gebrauch machen.
- 9.5 Pluradent darf personenbezogene Daten im Wege des File Transfers oder des Downloads für Zwecke der Analyse und Behebung nur dann vom EDV-System des Auftraggebers abziehen und auf ihr eigenes kopieren, wenn Pluradent hierfür zuvor die Erlaubnis des Auftraggebers eingeholt hat.
- 9.6 Der Auftraggeber ist berechtigt, die Arbeiten zu verfolgen und jederzeit abubrechen. Soweit Pluradent daran mitwirken muss, gewährleistet Pluradent, dass dies möglich ist.

10. Mitwirkungspflichten

Erfüllt der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten nicht, nicht vollständig, nicht rechtzeitig oder in sonstiger Weise unkorrekt, so sind die Leistungspflichten von Pluradent bis zum Zeitpunkt der Erbringung dieser Mitwirkungspflichten suspendiert.

11. Abtretung

Der Auftraggeber kann Rechte aus dieser Vereinbarung nur mit schriftlicher Zustimmung von Pluradent abtreten.

12. Schriftform

Änderungen oder Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform, wobei dieses Schriftformerfordernis selbst wiederum nur schriftlich abgedungen werden kann.

13. Vollständigkeit

Diese Vereinbarung ist vollständig und stellt das gesamte Übereinkommen zwischen den Parteien bezüglich des Leistungsgegenstandes dar. Nebenabreden sind nicht getroffen.

14. Rechtswahl

Diese Vereinbarung unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

15. Gerichtsstand

Für den Fall, dass der Auftraggeber Kaufmann ist, vereinbaren die Parteien Offenbach als Gerichtsstand. Ist der Auftraggeber nicht Kaufmann gilt Folgendes: Hat der Auftraggeber keinen Wohnsitz in der Bundesrepublik Deutschland, vereinbaren die Parteien Offenbach als Gerichtsstand. Gleiches gilt, wenn der Auftraggeber seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort ins Ausland verlegt oder seinen Wohnsitz oder der gewöhnliche Aufenthalt zum Zeitpunkt der Klageerhebung unbekannt ist.

16. Salvatorische Klausel

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieser Vereinbarung ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der Vereinbarung nicht berührt.

_____, den ____ . ____ . ____

Stempel und Unterschrift
Auftraggeber