

1 Allgemeines, Geltungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle Verträge und sonstigen Rechtsgeschäfte zwischen der itsc GmbH (nachfolgend itsc genannt) und dem Kunden (nachstehend auch Auftraggeber genannt).
- 1.2 Soweit für einzelne Produkte und Leistungen der itsc Dienstleistungsverträge oder Leistungsbeschreibungen vorliegen, bestimmt sich der Leistungs- und Funktionsumfang nach dem Inhalt dieser Verträge und der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Leistungsbeschreibungen. Beschreibungen in den Verträgen gehen den allgemeinen Leistungsbeschreibungen, diese wiederum gehen den Bestimmungen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor.
- 1.3 Nicht in den Leistungsbeschreibungen enthaltene Zusatzleistungen, die im Rahmen der laufenden Geschäftsbeziehung für den Auftraggeber erbracht werden, berechtigen die itsc zur Abrechnung nach Zeitaufwand mit dem jeweils gültigen Stundensatz

2 Aufgaben der itsc

- 2.1 Die itsc schafft in Abstimmung mit dem Auftraggeber die Voraussetzungen für die vereinbarten Dienstleistungen.
- 2.2 Für die Speicherung, Veränderung, Übermittlung, Sperrung und Löschung von Daten durch die itsc erteilt der Auftraggeber schriftliche Weisung über Art und Umfang der Daten sowie über die hierfür anzuwendenden Verfahrenstechniken. Für die Übermittlung von Daten erteilt der Auftraggeber eine entsprechende Datenfreiabgabeerklärung. Bei Gefahr im Verzug ist die itsc berechtigt, die zur Sicherung des Datenbestandes erforderlichen Maßnahmen nach eigenem Ermessen zu treffen.
- 2.3 Die itsc behält sich zeitweilige Beschränkungen der vertraglichen Leistungen im Hinblick auf sicherheitsrelevante Maßnahmen (insbesondere durch Wartungsarbeiten) oder Kapazitätsgrenzen vor.

3 Mitwirkung des Auftraggebers

- 3.1 Der Auftraggeber ist verpflichtet, zeitnah die Dienstleistungen der itsc auf Ordnungsmäßigkeit zu prüfen.
- 3.2 Der Auftraggeber übernimmt die Aufgaben, die sich aus der Abwicklung der Dienstleistungen ergeben. Er schafft die technischen Voraussetzungen für die Inanspruchnahme der Leistungen der itsc zu seinen Lasten, insbesondere
 - a) bei der Speicherung, Übermittlung, Veränderung, Sperrung und Löschung von Daten die Datenschutzregelungen einhalten sowie den Datenschutz und die Datensicherheit sicherstellen,
 - b) bei der Übermittlung von Daten die Art und den Umfang der zu übermittelnden Daten festlegen,
 - c) bei Störfällen an den technischen Einrichtungen die itsc unverzüglich zu unterrichten, damit er den Wartungsdienst einschalten kann,
 - d) bei sonstigen Störfällen an eigenen technischen Einrichtungen, die Auswirkungen auf die Leistungserbringung der itsc haben, unverzüglich diese beheben und die itsc unterrichten.
- 3.3 Der Auftraggeber haftet der itsc für alle Schäden, die durch die Benutzung von nicht mit der itsc abgestimmter Hard- und Software entstehen.
- 3.4 Der Auftraggeber stellt alle im Rahmen der Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Vorgangsdaten und Dokumentationen zur Verfügung und unterstützt bei Bedarf die Kommunikation zwischen dem Auftragnehmer und Dritten (Partner).
- 3.5 Der Auftraggeber ist verpflichtet, IT-Sicherheit im eigenen Verantwortungsbereich in Anwendung der Grundsätze von „IT-Grundschutz (BSI)“ und „ISO 27001“, welche dem Auftragnehmer obliegen bzw. dieser erfüllt, herzustellen. Sofern der Auftraggeber dies zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses noch nicht erfüllt, so ist er verpflichtet dies unverzüglich abzustellen.
- 3.6 Für Schäden die aus der Nichteinhaltung von Ziffer 3.5 durch den Auftraggeber resultieren, ist eine Haftung des Auftragnehmers ausgeschlossen. Sofern dem Auftragnehmer durch die Nichteinhaltung Schäden entstehen, sind diese durch den Auftraggeber zu ersetzen.

4 Leistungsänderungen

- 4.1 Der konkrete Umfang der Leistungen des itsc wird in Einzelvereinbarungen und/oder Angeboten vereinbart. Die Angebote sind frei-

bleibend; die itsc behält sich bis zur Annahme der Angebote durch den Auftraggeber den Widerruf derselben vor.

- 4.2 Die itsc ist berechtigt, vertraglich vereinbarte Leistungen zu ändern, wenn
 - a) diese Leistungen Produkte anderer Hersteller enthalten und diese Produkte der itsc nicht, nicht mehr oder nur noch in geänderter Form zur Verfügung stehen, ohne dass dies auf Umstände zurückzuführen ist, die die itsc zu vertreten hat,
 - b) neue gesetzliche oder behördliche Anforderungen eine Änderung notwendig machen, die vereinbarten Leistungen nicht mehr dem aktuellen Stand der Technik, den Sicherheitsbestimmungen oder dem Datenschutz entsprechen oder ihre Lauffähigkeit nicht mehr gewährleistet ist,
 - c) oder vereinbarte Leistungen ganz oder teilweise gegen gleich- oder höherwertige Leistungen ausgetauscht werden, die vereinbarte Soll-Beschaffenheit im Wesentlichen unverändert bleibt und die damit verbundene Leistungsänderung zumutbar ist.
- 4.3 Die Leistungsänderungen sind dem Auftraggeber schriftlich mitzuteilen. Bei der Implementierung der Leistungsänderung ist auf berechnete Belange des Auftraggebers Rücksicht zu nehmen.

5 Mängelgewährleistung

- 5.1 Die itsc hat dem Auftraggeber die Leistung frei von Sach- und Rechtsmängeln zu verschaffen.

Sachmängel

- 5.2 Die Leistung ist frei von Sachmängeln, wenn sie die vereinbarte Beschaffenheit/Eigenschaft hat bzw. sich für die vertragliche vorgesehene bzw. übliche Verwendung eignet.
- 5.3 Der Auftraggeber hat keine Mängelansprüche
 - a) bei einer nur unerheblichen Abweichung vom vereinbarten Leistungs- und Funktionsumfang,
 - b) bei unsachgemäßer Nutzung, nicht reproduzierbaren und auch anderweitig durch den Auftraggeber nicht nachweisbaren Fehlern sowie bei Schäden, die durch nachträgliche Veränderung durch den Auftraggeber oder Dritte entstehen oder
 - c) wenn der Auftraggeber bei Programmen und Datenbanken nicht die aktuelle Version einsetzt und der Mangel darauf beruht.
- 5.4 Soweit ein Mangel vorliegt, stehen dem Auftraggeber folgende Mängelansprüche zu:
 - a) Das Recht auf Nacherfüllung. Die itsc entscheidet nach eigenem Ermessen, ob die Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels oder durch Neulieferung bzw. -erstellung erfolgt. Die Interessen des Auftraggebers werden dabei angemessen berücksichtigt.
 - b) Bei zeitlich andauernden Vertragsverhältnissen und Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen das Recht auf Minderung einer laufenden Vergütung sowie nach Fehlschlagen der Nacherfüllung auf Kündigung des Vertrags und/oder Schadensersatz.
 - c) Bei Kauf- oder Werkleistungen nach Fehlschlagen der Nacherfüllung das Recht auf Minderung der Vergütung, auf Rücktritt und/oder Schadensersatz.
- 5.5 Der Auftraggeber hat Mängel in nachvollziehbarer und detaillierter Form unter Angabe aller für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen schriftlich geltend zu machen. Anzugeben sind dabei insbesondere die Arbeitsschritte, die zum Auftreten des Mangels geführt haben, die Auswirkungen sowie das Erscheinungsbild des Mangels. Ansprüche wegen Sachmängeln verjähren bei Kaufgegenständen innerhalb eines Jahres nach Übergabe, bei Werkleistungen innerhalb eines Jahres ab Abnahme.

Rechtsmängel

- 5.6 Die Leistung ist frei von Rechtsmängeln, wenn Dritte in Bezug auf die Leistung keine oder nur die im Vertrag übernommenen Rechte gegen den Auftraggeber geltend machen können.
- 5.7 Macht ein Dritter gegenüber dem Auftraggeber geltend, dass eine Leistung der itsc seine Rechte verletzt, benachrichtigt der Auftraggeber unverzüglich die itsc. Die itsc und ggf. dessen Vorlieferanten sind berechtigt, jedoch nicht verpflichtet, unberechtigt geltend gemachte Ansprüche auf ihre Kosten abzuwehren. Werden durch eine Leistung des itsc Rechte Dritter verletzt, wird die itsc nach eigener Wahl und auf eigene Kosten dem Auftraggeber
 - a) das Recht zur Nutzung der Leistung verschaffen, oder
 - b) die Leistung frei von Rechten Dritter gestalten.
- 5.8 Falls keine andere Abhilfe mit angemessenem Aufwand von der itsc erzielt werden kann, wird die itsc die Leistung unter Erstattung der dafür vom Auftraggeber geleisteten Vergütung (abzüglich eines angemessenen Nutzungsentgelts) zurücknehmen. Die Interessen des Auftraggebers werden dabei angemessen berücksichtigt.
- 5.9 Ansprüche des Auftraggebers wegen Rechtsmängeln verjähren bei Kaufgegenständen innerhalb eines Jahres nach Übergabe, bei Werkleistungen innerhalb eines Jahres ab Abnahme.

6 Haftung/Schadensersatz

- 6.1 Die itsc haftet für von ihr oder von ihren gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden. Bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten sowie bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit tritt diese Haftung auch bei einfacher Fahrlässigkeit ein.
- 6.2 Die itsc haftet nicht für Schäden, die durch Einsatz fehlerhafter und nicht selbst entwickelter Programme entstehen.
- 6.3 Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten beschränkt sich die Haftung der itsc auf den nach Art der Leistung vorhersehbaren, vertragstypischen Durchschnittsschaden. Dies gilt auch bei leicht fahrlässigen Pflichtverletzungen der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen der itsc.
- 6.4 Für Schäden aus Verzögerung der Leistung haftet die itsc nur bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Die sonstigen Rechte des Auftraggebers im Verzugsfall bleiben unberührt.
- 6.5 Die verschuldensunabhängige Haftung für Mängel, die bei Vertragschluss bereits vorhanden sind (§ 536 a Abs. 1, 1. Alt. BGB), wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 6.6 Außer im Fall von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit haftet die itsc nicht für mittelbare Schäden, wie z. B. Mehraufwand, entgangenen Gewinn oder ausgebliebene Einsparungen.
- 6.7 Bei Verlust von Daten haftet die itsc nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Auftraggeber erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit des itsc tritt diese Haftung nur ein, wenn die itsc mit der zum Datenverlust führenden Handlung gleichzeitig eine wesentliche Vertragspflicht verletzt hat. Vorstehender Satz gilt nicht, soweit sich die itsc gegenüber dem Auftraggeber zur Durchführung der Datensicherung ausdrücklich verpflichtet hat.

7 Inkrafttreten, Vertragslaufzeit und Kündigung

- 7.1 Der Zeitpunkt des Inkrafttretens, die Laufzeit und Kündigung wird in den jeweiligen Dienstleistungsverträgen geregelt.
- 7.2 Für den Fall einer vorzeitigen Beendigung des Vertragsverhältnisses ist die gesamte Vergütung für die Zeitdauer bis zum nächstmöglichen ordentlichen Kündigungstermin in voller Höhe mit Vertragsbeendigung an den Auftragnehmer zu entrichten.
- 7.3 Beiden Vertragsparteien steht ein außerordentliches Kündigungsrecht aus wichtigem Grund zu.

8 Auflösung, Schließung und Vereinigung der Auftraggeber

- 8.1 Fusioniert der Auftraggeber während der Laufzeit der Dienstleistungsverträge mit einer anderen Krankenkasse, die ebenfalls Dienstleistungsverträge mit dem Auftragnehmer geschlossen hat, so gelten diese Verträge grundsätzlich fort. § 144 Abs. 4 SGB V gilt entsprechend.
- 8.2 Im Falle kollidierender Vertragsregelungen bei einer Fusion nach Ziffer 8.1 verständigen sich die Vertragspartner auf eine einver-

nehmliche Anpassung der ggf. verschiedenen Dienstleistungsverträge zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Fusion.

- 8.3 Fusioniert der Auftraggeber während der Laufzeit der Dienstleistungsverträge mit einer anderen Krankenkasse, die keine Dienstleistungsverträge mit dem Auftragnehmer geschlossen hat, so gilt § 144 Abs. 4 SGB V entsprechend.
- 8.4 Im Falle der Ziffer 8.3 räumt der Auftragnehmer dem Auftraggeber ein Sonderkündigungsrecht mit einer Frist von drei Monaten ein. Das Sonderkündigungsrecht kann erstmalig zum Wirksamwerden der Fusion ausgeübt werden.
- 8.5 Macht der Auftraggeber vom Sonderkündigungsrecht gemäß Ziffer 8.4 Gebrauch, so ist dieser gegenüber dem Auftragnehmer zur Zahlung eines Ausgleichs für den Verzicht auf die vollständige Erfüllung der Laufzeit verpflichtet. Die Höhe des Ausgleiches wird durch Ermittlung der tatsächlichen Ausfallkosten durch den Auftragnehmer bestimmt. Ziffer 7.2 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers finden keine Anwendung.

9 Termine, Leistungszeiten, Verzug

- 9.1 Vereinbarte Leistungstermine und Fristen sind dann verbindlich, wenn sie von beiden Vertragsparteien schriftlich als verbindlich bezeichnet worden und beiden Parteien durch rechtsgültige Unterschrift bestätigt wurden. In allen anderen Fällen sind genannte Termine oder Fristen als unverbindlich zu behandeln. Wird die Nichteinhaltung eines Termins oder einer Frist durch ein unvorhergesehenes Ereignis bestimmt, welches außerhalb des Einflussbereichs der itsc liegt, so ist der Termin bzw. die Frist entsprechend neu zu berechnen.
- 9.2 Liefer- und Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt und aufgrund von Ereignissen, die die Leistungserbringung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, wie Materialbeschaffungsschwierigkeiten, Betriebsstörungen, Arbeitskämpfe, Behördliche Anordnungen etc. - auch wenn sie bei Lieferanten oder deren Untertierlieferanten eintreten – hat itsc auch bei verbindlich vereinbarten Fristen und Terminen nicht zu vertreten. Sie berechtigen die itsc, die Leistungserbringung um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit später zu erbringen oder wegen des noch nicht erfüllten Teils ganz oder teilweise vom Vertrag zurückzutreten.
- 9.3 Im Übrigen kommt die itsc grundsätzlich erst dann in Verzug, wenn der Auftraggeber schriftlich eine Nachfrist von 2 Monaten gesetzt hat, es sei denn, es ist eine kürzere Frist vereinbart. Im Falle des Verzugs hat der Auftraggeber Anspruch auf eine Verzugsentschädigung in Höhe von 0,5 % des Rechnungswertes, der vom Verzug betroffenen Lieferung und Leistung.

10 Zahlungsbedingungen

- 10.1 Die Abrechnung der Lieferungen und Leistungen erfolgt in EURO zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer. Die itsc ist berechtigt, für Leistungen außerhalb der Unternehmensstandorte Reisekosten und Spesen gesondert in Rechnung zu stellen.
- 10.2 Die Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig. Die itsc ist berechtigt, ausstehende Rechnungsbeträge bei Verzug gemäß §§ 247, 288 BGB zu zinsen.
- 10.3 Die itsc ist berechtigt, innerhalb der Vertragslaufzeit bei nicht einkalkulierten Kostensteigerungen (z.B. Preiserhöhungen der Vorlieferanten, Tarifabschlüssen etc.) Vertragsverhandlungen mit dem Ziel einer situationsadäquaten Preisanpassung zu verlangen.

11 Datenschutz

- 11.1 Die itsc ist zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen gesetzlich verpflichtet. Zwischen den Vertragsparteien wird eine gesonderte Vereinbarung zum Datenschutz abgeschlossen.

12 Schlussbestimmungen

- 12.1 Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform.
- 12.2 Informationspflichten: Die Parteien informieren einander zeitnah über vertragswesentliche Umstände.
- 12.3 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Dienstleistungen der itsc unmittelbar oder sinngemäß.

- 12.4 Die itsc ist berechtigt, die ihr obliegenden Leistungen ganz oder teilweise durch Dritte zu erbringen. Die Verpflichtung die itsc dem Auftraggeber gegenüber bleibt davon unberührt.
- 12.5 Wenn einzelne Bestimmungen unwirksam sein sollten oder werden, wird die Gültigkeit der übrigen nicht berührt.
- 12.6 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis der Parteien ist Hannover. Es findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung.
- 12.7 Wenn sich Streitigkeiten in Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis einschließlich der dazugehörigen Leistungsbeschreibungen oder über seine Gültigkeit ergeben, soll vor Anrufung der ordentlichen Gerichte ein Mediationsverfahren durchgeführt werden. Der ordentliche Rechtsweg soll erst besritten werden, wenn sich die Parteien im Rahmen des Mediationsverfahrens nicht auf eine einvernehmliche Lösung verständigen können.