SAATMANN+
Qualitätssicherung im Gesundheitswesen

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Saatmann GmbH

A) Geltungsbereich

Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für alle vonuns mit einem Kunden geschlossenen Verträge, einschließlich künftiger Verträge im Rahmen laufender Geschäftsbeziehungen. Sollen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ausnahmsweise nicht in einen Vertrag einbezogen werden, ist dies schriftlich festzuhalten.

Sofern der Kunde ebenfalls Allgemeine Geschäftsbedingungen verwendet, kommt der Vertrag auch ohne ausdrückliche Einigung über den Einbezug der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustande. Soweit die verschiedenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen inhaltlich übereinstimmen, gelten diese als vereinbart. An die Stelle sich widersprechender Einzelregelungen treten die Regelungen des dispositiven Rechts. Gleichesgilt für den Fall, dass die Geschäftsbedingungen des Kunden Regelungen enthalten, die im Rahmen dieser Geschäftsbedingungen nicht enthalten sind. Enthalten vorliegende Geschäftsbedingungen Regelungen, die in den Geschäftsbedingungen des Kunden nicht enthalten sind, so gelten die vorliegenden Geschäftsbedingungen. Von dieser Regelung über den Einbezug der Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen des Kunden gelten nicht.

B) Allgemeine Regelungen

I. Bestellung, Rücktrittsrecht

1. Unsere Angebote verstehen sich grundsätzlich als Aufforderungen zur Bestellung und sind damit freibleibend und unverbindlich. Ein Vertrag kommt erst mit unserer schriftlichen Auftragsbestätigung zustande. Ausgenommen hiervon sind Dienstleistungen die im Rahmen einer Beauftragung per standardisiertem Bestellschein getätigt werden. Hier kommt der Vertrag durch Erfüllung oder schriftliche Bestätigung unseres Supportes zustande.

2. An Dokumentationen, Abbildungen, Zeichnungen, Leistungsverzeichnissen, Konzepten, Planungen und sonstigen Unterlagen behalten wir uns Eigentums- und Urheberrechte vor. Sie dürfen Dritten ohne unsere vorherige und ausdrückliche schriftliche Zustimmung nicht zugänglich gemacht werden.

3. Ist unsere Lieferung davon abhängig, dass wir selbst durch einen Vorlieferanten beliefert werden, so sind wir, ohne dass hieraus Schadensersatzansprüche entstehen, zum Rücktritt berechtigt, wenn unsere Belieferung durch den Vorlieferanten unterbleibt, es sei denn, die Selbstbelieferung unterbleibt aus einem Umstand, den wir nach diesen Bedingungen zu vertreten haben. Wir verpflichten uns, dem Kunden das Unterbleiben der Belieferung durch den Vorlieferanten unverzüglich mitzuteilen und bereits erbrachte Gegenleistungen des Kunden unverzüglich zurückzuerstatten.

4. Wir sind zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn der Kunde über die seine Kreditwürdigkeit bedingenden Tatsachen unrichtige Angaben gemacht oder seine Zahlungen eingestellt hat oder wenn über sein Vermögen ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren beantragt wurde, es sei denn, der Käufer leistet unverzüglich Vorkasse.

II. Änderungsvorbehalt

Soweit keine abweichende vertragliche Vereinbarung getroffen wurde, sind wir berechtigt, in begründeten Einzelfällen (insbesondere in Fällen von Änderungen an Fremdsoftware) in Abweichung von der Bestellung des Kunden, einem Bestellmuster oder einer Spezifikation geänderte und angepasste Vertragsprodukte zu liefern, soweit deren Funktionstauglichkeit zu dem vertraglich vorausgesetzten Zweck dadurch nicht beeinträchtigt wird und dem Kunden zumutbar ist.

III. Preis- und Zahlungsbedingungen

1. Unsere Preise gelten, sofern sich aus der Auftragsbestätigung nichts anderes ergibt, ab unserem Firmensitz in Worms. Alle Preise und Vergütungen verstehen sich in Euro zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer und etwaiger anderer gesetzlicher Abgaben im Lieferland sowie zuzüglich Verpackung, Transportkosten, Transportversicherungen, Kosten für Fahrten, Wegezeiten und Übernachtungen.

2. Sofern sich aus spezielleren Regelungen oder unserer Auftragsbestätigung nichts anders ergibt, sind Zahlungen 14 Tage nach Rechnungsstellung ohne jeden Abzug fällig.

3. Aufrechnungsrechte stehen dem Kunden nur zu, wenn seine Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder von uns anerkannt sind. Wegen bestrittener Gegenansprüche steht dem Kunden auch kein Zurückbehaltungsrecht zu.

4. Wir behalten uns das Recht vor, unsere Preise entsprechend zu erhöhen, wenn nach Abschluss des Vertrages Kostenerhöhungen, insbesondere aufgrund von Tarifabschlüssen, Materialpreissteigerung oder durch neue oder ergänzende Qualitätssicherungsverfahren des Gesetzgebers bzw. seiner beauftragten Organe, eintreten. Diese werden wir den Kundenauf Verlangen nachweisen.

5. Schecks werden nur erfüllungshalber entgegengenommen. Wechsel werden vorbehaltlich gesonderter Vereinbarung als Zahlungsmittel nicht akzeptiert. Soweit Wechsel und Schecks akzeptiert werden, erfolgt dies für uns kosten- und spesenfrei.

IV. Lieferfristen, Teillieferungen, Stornierung

1. Liefertermine sind nur verbindlich, soweit sie von uns ausdrücklich schriftlich zugesagt werden. Zugesagte Liefertermine gelten als eingehalten, wenn das Vertragsprodukt zum vereinbarten Liefertermin übergeben wird.

2. Vereinbarte Liefertermine verstehen sich vorbehaltlich unvorhergesehener Umstände und Hindernisse, unabhängig davon, ob diese bei uns oder bei unserem Zulieferer eintreten (insbesondere Arbeitskämpfe jeder Art, Sabotage, Rohstoffmangel, unverschuldete verspätete Materialanlieferung oder verspätete Spezifikationsbereitstellung des Gesetzgebers bzw. seiner beauftragten Organe). Derartige Ereignisse verlängern den Liefertermin entsprechend, und zwar auch dann, wenn sie während eines bereits eingetretenen Verzuges auftreten.

3. Wird auf Wunsch des Kunden eine Verschiebung von Lieferterminen vereinbart, so sind wir berechtigt, Vorkasse zu verlangen.

08/2023

Saatmann GmbH
Prinz-Carl-Anlage 8
67547 Worms
www.saatmann.de

Geschäftsführer:
Raimund Schlotmann, Dr. Matthias Sanden
Amtsgericht Mainz, HRB 40 569
USt.-IdNr. DE 275 837 673

Sparkasse Worms-Alzey-Ried
BLZ: 553 500 10 Konto: 635 401
IBAN: DE26 5535 0010 0000
BIC: MALADE51WOR

V. Erfüllungsort, Gefahrenübergang und Entgegennahme

1. Erfüllungsort ist Worms.

2. Die Gefahr geht spätestens mit der Absendung der Lieferung auf den Käufer über. Dies gilt auch für Teillieferungen und bei Lieferungen frei Empfangsort sowie beim Transport mit unseren Fahrzeugen. Verzögert sich der Versand infolge von Umständen, die wir nicht zu vertreten haben, so geht die Gefahr mit Meldung der Versandbereitschaft auf den Käufer über. In diesen Fällen sind wir berechtigt, die Ware bei uns oder bei einem Dritten auf Rechnung des Käufers einzulagern.

3. Angelieferte Ware ist, auch wenn sie Mängel aufweist, vom Käufer unbeschadet seiner Gewährleistungsrechte entgegenzunehmen.

4. Der Käufer hat die Ware unmittelbar nach Erhalt auf Vollständigkeit und Beschädigung zu überprüfen. Unterbleibt eine schriftliche Rüge innerhalb einer Frist von 10 Tagen bei Erhalt der Lieferung, gilt die Abnahme als erfolgt.

VI. Gewährleistung

Für Mängel haften wir nur nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen:

1. Die in Ziff. II. zugestandenen Änderungsvorbehalte berechtigen den Käufer nicht zu irgendwelchen Gewährleistungs- oder Ersatzansprüchen.

2. Für fremde Erzeugnisse beschränkt sich unsere Haftung auf die Abtretung der Gewährleistungsansprüche, die uns gegen den Lieferanten des Fremderzeugnisses zustehen. Diese Gewährleistungsansprüche entsprechen mindestens den Gewährleistungsansprüchen dieses Vertrages.

3. Vertragsgegenstand ist ausschließlich das verkaufte Produkt mit den Eigenschaften und Merkmalen sowie dem Verwendungszweck gemäß der einschlägigen Produktbeschreibung. Andere oder weitergehende Eigenschaften und/oder Merkmale oder ein darüber hinausgehender Verwendungszweck gelten nur dann als vereinbart, wenn sie von uns ausdrücklich schriftlich bestätigt werden.

Aus Sachmängeln, die den Wert und die Tauglichkeit der Ware zu dem uns erkennbaren Gebrauch nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen, kann der Kunde keine weiteren Rechte herleiten.

4. Weist die Ware bei Gefahrenübergang einen Sachmangel auf, so sind wir zur Nacherfüllung berechtigt und verpflichtet. Die Nacherfüllung erfolgt nach unserer Wahl durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung. Zur Erfüllung dieser Gewährleistungsverpflichtung hat der Käufer uns eine angemessene Frist zu gewähren.

Im Falle der Mängelbeseitigung übernehmen wir die jeweils unmittelbar für die Nachbesserung anfallenden Kosten für Lieferung sowie Aus- und Einbau.

5. Sofern die Nacherfüllung fehlschlägt, in einer vom Kunden gesetzten angemessenen Frist nicht erfolgt, oder verweigert wird, ist der Kunde nach seiner Wahl berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, eine dem Mangelunwert entsprechende Herabsetzung des Kaufpreises (Minderung) oder - in den Grenzen der folgenden Ziff. VII - Schadensersatz statt der Leistung zu verlangen.

6. Für Gegenstände, die im Rahmen einer Nachbesserung als Ersatz geliefert werden, gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen entsprechend.

7. Die Gewährleistung entfällt, wenn das Vertragsprodukt durch den Kunden oder Dritte unsachgemäß installiert bzw. benutzt oder selbständig gewartet, repariert, verändert oder Umgebungsbedingungen ausgesetzt wird, die nicht den Installationsanforderungen entsprechen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass diese Umstände nicht ursächlich für den gerügten Mangel sind. Die Gewährleistung entfällt ferner, wenn ohne unsere schriftliche Zustimmung technische Originalzeichen geändert oder beseitigt werden.

VII. Allgemeine Haftung

1. Wir haften uneingeschränkt nach den gesetzlichen Bestimmungen, wenn

a) der Schaden auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz beruht; oder

b) eine Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz vorgesehen ist; oder

c) ein Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für dieBeschaffenheit der Sache übernommen wurde; oder

d) es sich um einen Personenschaden (Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit) handelt.

2. Für die schuldhafte Verletzung vertragswesentlicher Pflichten haften wir im Übrigen nur für den vertragstypischen Schaden und bis zur Höhe von 2.500.000,00 Euro für Sachschäden, 250.000,00 Euro für EDV-Vermögensschäden und 50.000,00 Euro für reine Vermögensschäden. Vertragswesentliche Pflichten sind dabei solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages erst ermöglichen oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet.

3. Für den Verlust von Daten haften wir nur in dem Umfang, der auch dann unvermeidbar ist, wenn der Kunde seiner Datensicherungspflicht gem. Ziff. VIII. ordnungsgemäß nachkommen oder nachgekommen wäre.

4. Unsere Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei einem Personenschaden (Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit) bleibt stets unberührt.

5. Weitergehende vertragliche oder deliktische Ansprüche sind ausgeschlossen.

6. Soweit unsere Haftung ausgeschlossen oder beschränkt wird gilt dies auch für die persönliche Haftung unserer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

7. Ansprüche des Kunden, die auf einer Pflichtverletzung beruhen, verjähren vorbehaltlich der §§ 479, 438 Abs. 1 Nr. 2 BGB einheitlich in einem Jahr ab Lieferung oder Bereitstellung der Vertragsgegenstände. Das gilt unabhängig davon, ob die Pflichtverletzung in einem Sachmangel oder in der Verletzung einer sonstigen Vertragspflicht besteht.

8. Die Saatmann GmbH übernimmt keinerlei Haftung für Fehler und Irrtümer, die bei der Dokumentation, Spezifikation oder Umsetzung von QS Verfahren oder von QS-Rechenalgorithmen entstanden sind (z. B. bei QS-Monitor).

9. Ebenfalls ist eine Haftung für Schäden oder Folgeschäden, die durch Fehlbedienung oder Fehlinterpretation der Softwarelösungen erfolgen, grundsätzlich ausgeschlossen. Die Saatmann GmbH sichert in diesem Zusammenhang eine bestmögliche Unterstützung bei Fragestellungen des Auftraggebers zu. Hierbei verpflichtet sich die Saatmann GmbH insbesondere zur

Saatmann GmbH
Prinz-Carl-Anlage 8
67547 Worms
www.saatmann.de

Geschäftsführer:
Raimund Schlotmann, Dr. Matthias Sanden
Amtsgericht Mainz, HRB 40 569
USt.-IdNr. DE 275 837 673

Sparkasse Worms-Alzey-Ried
BLZ: 553 500 10 Konto: 635 401
IBAN: DE26 5535 0010 0000
BIC: MALADE51WOR

Offenlegung einzelner Rechenregeln und Qualitätsindikatoren für die Unterstützung der hausinternen Analyse (bei QS-Monitor).

10. Grundsätzlich wird darauf hingewiesen, dass die Softwarelösungen bestmöglich aktualisiert werden. Die aktuellen Programmversionen sind jederzeit im Downloadbereich verfügbar. Angesichts der rückwirkenden Veröffentlichung der Qualitätsindikatoren basiert bei dem Produkt QS-Monitor eine Analyse des aktuellen Verfahrensjahres in der Regel auf der Auswertungslogik von Vorjahresindikatoren. Systembedingt kann es bei QS-Monitor also vorkommen, dass sich der Auffälligkeitsstatus auch rückwirkend ändert.

Das Recht auf Rücktritt und Minderung nach Ablauf eines Jahres ab Lieferung oder Bereitstellung der Vertragsgegenstände ist ausgeschlossen. Für die Geltendmachung von Personenschäden, Schäden, die unter das Produkthaftungsgesetz fallen, Schäden, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder auf der Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht beruhen, bleibt es bei der gesetzlichen Verjährung.

VIII. Datensicherungspflicht

Der Kunde hat als wesentliche Vertragspflicht Daten und Programme in anwendungsadäquaten Intervallen, zumindest aber einmal täglich, in maschinenlesbarer Form zu sichern und damit zu gewährleisten, dass diese mit vertretbarem Aufwand wieder hergestellt werden können.

IX. Eigentumsvorbehalt

1. Wir behalten uns das Eigentum an der Sache bis zum Eingang aller Zahlungen aus der Geschäftsverbindung mit dem Kunden vor. In einer mit einer schriftlichen Rücktrittserklärung verbundenen Rücknahme der Kaufsache sowie in einer Pfändung der Kaufsache durch uns liegt stets ein Rücktritt vom Vertrag vor. Wir sind nach Rücknahme der Kaufsache zu deren Verwertung befugt; der Verwertungserlös ist auf die Verbindlichkeiten des Kunden abzüglich angemessener Verwertungskosten anzurechnen.

2. Bei Pfändungen oder sonstigen Eingriffen Dritter hat uns der Kunde unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen, damit wir Klage gemäß § 771 ZPO erheben können. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, uns die gerichtlichen und außergerichtlichen Kosten einer Klage gemäß § 771 ZPO zu erstatten, haftet der Kunde für den uns entstandenen Ausfall.

3. Der Kunde ist berechtigt, die Kaufsache im ordentlichen Geschäftsgang weiter zu verkaufen; er tritt uns bereits jetzt alle Forderungen in Höhe des Rechnungsendbetrages (einschließlich Umsatzsteuer) ab, die ihm aus der Weiterveräußerung gegen seine Abnehmer oder Dritte erwachsen, und zwar unabhängig davon, ob die Kaufsache ohne oder nach Verarbeitung weiterverkauft worden ist. Zur Einbeziehung dieser Forderung bleibt der Kunde auch nach der Abtretung ermächtigt. Unsere Befugnis, die Forderung selbst einzuziehen, bleibt hiervon unberührt. Wir verpflichten uns jedoch, die Forderung nicht einzuziehen, so lange der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen aus den vereinnahmten Erlösen nachkommt, nicht in Zahlungsverzug ist und insbesondere kein Antrag auf Eröffnung eines Insolvenz- oder Vergleichsverfahrens gestellt ist oder Zahlungseinstellung vorliegt. In den vorgenannten Fällen können wir verlangen, dass der Kunde uns die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt gibt, alle zum Einzug erforderlichen Angaben macht, die dazugehörigen Unterlagen aushändigt und den Schuldnern (Dritten) die Abtretung offen legt.

4. Für den Fall, dass zwischen dem Kunden und dessen Abnehmer ein Kontokorrentverhältnis nach § 355 HGB besteht, gilt Ziff. 1. entsprechend, wobei aber ergänzend vereinbart wird, dass sich die Vorausabtretung auch auf den anerkannten Sal- do sowie im Falle der Insolvenz des Abnehmers auf den dann vorhandenen kausalen Saldo bezieht.

5. Eine Verarbeitung oder Umbildung der Kaufsache durch den Kunden wird stets für uns vorgenommen.

6. Wird die Kaufsache mit anderen, uns nicht gehörenden Gegenständen untrennbar vermischt, so erwerben wir das Miteigentum an der neuen Sache im Verhältnis des Wertes der Kaufsache zu den anderen vermischten Gegenständen zum Zeitpunkt der Vermischung. Erfolgt die Vermischung in der Weise, dass die Sache des Kunden als Hauptsache anzusehen ist, so gilt als vereinbart, dass der Kunde uns anteilig Miteigentum überträgt. Der Kunde verwahrt das so entstandene Alleineigentum oder Miteigentum für uns.

7. Wir verpflichten uns, die uns zustehenden Sicherheiten auf Verlangen des Kunden insoweit freizugeben, als der Wert unserer Sicherheiten die zu sichernden Forderungen um mehr als 10 % übersteigt; die Auswahl der freizugebenden Sicherheiten obliegt uns.

X. Schadensersatzansprüche des Verkäufers

1. Verlangen wir Schadensersatz statt der Leistung und ist die Kaufsache von uns noch nicht ausgeliefert oder wird sie von uns unter Ausübung unserer gesetzlichen Rechte zurückgenommen, so stehen uns, auch ohne besonderen Nachweis, pauschal 25 % des Kaufpreises als Schadensersatz zu. Die Geltendmachung eines höheren Schadens bleibt uns vorbehalten.

2. Nehmen wir den Kaufgegenstand im Rahmen des vereinbarten Eigentumsvorbehalts im Zusammenhang mit unserem Anspruch auf Schadensersatz statt der Leistung zurück, so stehen uns zusätzlich zu dem in vorstehender Ziff. 1 vereinbarten Schadensersatz als Entschädigung für den Aufwand zur Rücknahme und Verwertung eine Pauschale von 10 % des Zeitwertes der zurückgenommenen Ware zu.

3. Dem Kunden bleibt der Nachweis vorbehalten, dass uns keine oder geringe Einbußen als die in vorstehenden Ziff. 1 und 2 angegebenen Pauschalen entstanden sind.

XI. Abnahmefiktion

Erbringen wir ausnahmsweise Werkleistungen gilt die Abnahme als erteilt, wenn uns vier Wochen nach Erbringung der Werkleistung kein Mangel angezeigt wird.

Saatmann GmbH
Prinz-Carl-Anlage 8
67547 Worms
www.saatmann.de

Geschäftsführer:
Raimund Schlotmann, Dr. Matthias Sanden
Amtsgericht Mainz, HRB 40 569
USt.-IdNr. DE 275 837 673

Sparkasse Worms-Alzey-Ried
BLZ: 553 500 10 Konto: 635 401
IBAN: DE26 5535 0010 0000
BIC: MALADE51WOR

C) Spezielle Trainings- (Schulungs- und Projekt-)bedingungen

1. Der Auftraggeber benennt insbesondere für die Dauer der ggf. gebuchten Projektdurchführung einen Ansprechpartner und teilt diesen zeitnah nach Auftragserteilung mit. Der Projektleiter des Auftraggebers ist für die Koordinierung der sich aus dem Projektplan ergebenden Aufgaben seitens des Auftraggebers verantwortlich.

2. Kostenpflichtige Trainings oder Webinare werden von uns nur nach Maßgabe der folgenden Vorschriften abgehalten:

a) Die Anmeldung zu kostenpflichtigen Trainings oder Webinaren muss schriftlich erfolgen und uns mindestens 10 Tage vor Beginn der Schulung zugegangen sein.

b) Der Kunde hat ein vertragliches Rücktrittsrecht. Der Rücktritt hat schriftlich zu erfolgen. Sofern uns mindestens 30 Tage vor Beginn des Trainings eine schriftliche Rücktrittserklärung zugeht, fällt keine Stornogebühr an. Geht uns die Rücktrittserklärung zwischen 14 und 29 Tagen vor Beginn des Trainings zu, fallen 50% des vertraglich vereinbarten Preises an. Geht uns die Rücktrittserklärung zwischen 3 und 13 Tagen vor Beginn des Trainings zu, fallen 80% des vertraglich vereinbarten Preises an. Geht uns die Rücktrittserklärung weniger als 3 Tage vor Beginn des Trainings zu, fallen 100% des vertraglich vereinbarten Preises an.

D) Spezielle Software- und Verfahrenspflege-Bedingungen/ Bedingungen Pflege kundenspezifische Entwicklungen

I. Vertragsgegenstand

Software- und Verfahrenspflege-Vereinbarungen werden auf der Basis von Auftragsbestätigungen geschlossen. In den Auftragsbestätigungen sind insbesondere der Kunde, die zu erbringenden Leistungen und die Programme, für welche diese Leistungen zu erbringen sind, aufgeführt. Soweit vereinbart, kann zusätzliche Leistung neben der allgemeinen Software- oder Verfahrenspflege auch die Pflege für kundenspezifische Entwicklungen sein. Die Auftragsbestätigung gilt als vertragliche Voraussetzung für die Erbringung der Leistung.

Wir übernehmen die nachfolgend näher spezifizierten Pflegeleistungen für die in den Auftragsbestätigungen aufgeführten Programme sowie die nachfolgenden Betreuungsleistungen.

Die entsprechenden Leistungen werden auf der Grundlage dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen erbracht. Diese gelten, soweit in der Software-Pflege Vereinbarung bzw. in der Auftragsbestätigung nichts Abweichendes geregelt ist.

II. Software- und Verfahrenspflege-Leistungen (Saatmann & GeDoWin Produkte)

Die Leistungen werden wie folgt definiert:

1. Support-Service

Telefonische Beratung des Kunden in Fragen der Programmbedienung bei:

- Fehlbedienungen,
- der Installation und Konfiguration,
- der Fehlersuche und das Angebot von Abhilfemöglichkeiten und Empfehlungen zur Fehlerumgehung.

Unser Support-Service wird während der Annahmezeiten unserer Supportabteilung an Werktagen von Montag bis Freitag von 9.00 bis 16.00 Uhr erbracht.

2. Upgrade-Service (Programmänderungen/-verbesserungen)

Wir liefern dem Kunden von uns standardmäßig entwickelte neue Programmstände mit Verfahrensänderungen, Funktions- oder Verfahrenserweiterungen oder Fehlerkorrekturen und die dazugehörige Dokumentation. Eventuell dadurch erforderlich werdende Änderungen oder Anpassungen von Hardware, Betriebssystem oder Systemsoftware (z.B. Datenbanken) sind nicht Gegenstand des Vertrages.

Wir liefern die Programme und Dokumentationen, die in der Auftragsbestätigung ausgewiesen sind. Die erforderlichen Sachmittel (Datenträger etc.), Dienstleistungen sowie Spesen und Reisekosten inkl. Reisezeit werden von uns gesondert in Rechnung gestellt. Im Falle einer Beschädigung der Programme stellen wir Duplikate zur Verfügung. Die Wiederherstellung kundenspezifischer Daten ist nicht Gegenstand des vorliegenden Vertragsverhältnisses.

Soweit wir die genannten Leistungen im Rahmen unserer Gewährleistungspflichten erbringen, sind sie nicht Bestandteil der Software- und Verfahrenspflegevereinbarung.

Kündigt der Kunde die Software- und Verfahrenspflege, so muss er Upgrades, die vor Vertragsablauf freigegeben werden, vor dem Zeitpunkt des Vertragsablaufs abrufen und abnehmen.

III. Software- und Verfahrens-Pflege-Leistungen (Kundenspezifische Entwicklungen)

Im Falle eines gesondert abzuschließenden Software-Pflege-Vertrages für kundenspezifische Entwicklungen werden die Leistungen wie folgt definiert:

1. Support-Service wie D) II.1.

2. Upgrade-Service (Programmänderungen/-verbesserungen)

Wir liefern dem Kunden für die von uns entwickelten kundenspezifischen Entwicklungen Fehlerkorrekturen sowie die dazugehörige individuelle Dokumentation.

IV. Service Request

1. Ein Service-Request ist eine einzelne Supportanfrage und die damit verbundenen Aktionen, die zu einer Lösung führen. Ein Service-Request kann mehrere Telefonanrufe und Nachforschungen erfordern, bis die Lösung gefunden ist. Bevor wir Support leisten, muss sich der Kunde mit dem Supportspezialisten über die Einstufung des Problems einigen und die Parameter für eine akzeptable Lösung festlegen. Ein Produktfehler in den Saatmann-Programmen gilt nicht als gebührenpflichtiger Service-Request. Dienstleistungen, die über den Inhalt der Supportleistungen hinaus gehen, werden bei Bedarf gesondert angeboten.

2. Eine Fehlermeldung liegt vor, wenn der Kunde ein reproduzierbares Problem meldet, das sich als erhebliche negative Abweichung in der Funktionstauglichkeit vom lizenzvertraglich vereinbarten Standard erweist. Wir werden umgehend die Fehlersuche aufnehmen und dem Kunden eine Abhilfemöglichkeit anbieten.

V. Leistungen des Kunden

1. Internetzugang und Erreichbarkeit

Internetanschluss und E-Mail-Adresse, unter der der Kunde regelmäßig erreichbar ist. Im Falle von Fernwartung muss der entsprechende Zugang bereitgestellt werden.

Saatmann GmbH
Prinz-Carl-Anlage 8
67547 Worms
www.saatmann.de

Geschäftsführer:
Raimund Schlotmann, Dr. Matthias Sanden
Amtsgericht Mainz, HRB 40 569
USt.-IdNr. DE 275 837 673

Sparkasse Worms-Alzey-Ried
BLZ: 553 500 10 Konto: 635 401
IBAN: DE26 5535 0010 0000
BIC: MALADE51WOR

2. Datensicherung gemäß B) VIII.
3. Qualifiziertes Personal

   Der Kunden hat ausreichend qualifiziertes und geschultes Personal für das bei ihm installierte System und die darauf eingesetzte Software.

4. Ansprechpartner

   Der Kunde ist verpflichtet, uns gegenüber Mitarbeiter namentlich zu benennen, um klarzustellen, wer als Verantwortlicher berechtigt ist, Service-Requests abzurufen.

5. Einsatz neuer Releases

   Der Kunde wird den jeweils neuesten Stand der System- und Anwendungssoftware, der ihm von uns angeboten wird, einsetzen.

6. Fehlermeldungen

   Der Kunde stellt die zur Rekonstruktion der Mängel erforderlichen Unterlagen sowie Programme und Dateien auf Datenträgern oder per E-Mail zur Verfügung.

7. Vergütung

   Die Höhe der Vergütung für die vorgenannten Pflegeleistungen ergibt sich aus der zugehörigen Software-Pflege-Vereinbarung bzw. aus der Auftragsbestätigung.

   Diese Pauschale ist erstmals mit der Lieferung der Software zu zahlen. Dies gilt auch, wenn auf Wunsch des Kunden nur eine Teillieferung erfolgt. Die Pauschale wird zu diesem Zeitpunkt für das erste angefangene Kalenderjahr und für jedes weitere volle Kalenderjahr jeweils zum 01. Januar im Voraus und inkl. Preissteigerungen fällig und in Rechnung gestellt. Der entsprechende Betrag ist spätestens 14 Kalendertage nach Rechnungsdatum zu begleichen.

   Ein Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrecht des Kunden besteht nur bei solchen Gegenforderungen, die rechtskräftig festgestellt oder nicht bestritten sind.

   Unsere Tätigkeit in Zusammenhang mit der Erfüllung von gesetzlichen Gewährleistungsansprüchen ist nicht Teil der Softwarepflege und wird von uns ohne zusätzliche Vergütung erbracht. Bestellt der Kunde Leistungen, die über die Pflege und Betreuung hinausgehen, wird insbesondere ein Tätigwerden vor Ort erforderlich bzw. verlangt, werden wir solche Leistungen zu den jeweils bei uns angewandten Vergütungssätzen erbringen.

VI. Gewährleistung

Wir übernehmen keine Gewähr eines Erfolges einer Fehlerbearbeitung oder eines Service-Requests. Unbeschadet dessen bieten wir nach Möglichkeit eine Umgehung an.

Im Falle der Lieferung neuer Programmstände ist die Gewährleistung darauf beschränkt, dass die gegenüber dem vorherigen Programmstand vorgenommenen Änderungen nicht mit wesentlichen Mängeln behaftet sind.

VII. Leistungsausschluss

Wir sind nicht zur Erbringung von Leistungen aus diesem Vertrag verpflichtet, wenn der Kunde gegen unsere Lizenzbestimmungen verstößt oder die Vergütung nicht entrichtet wurde.

VIII. Vertragsdauer

Die mit uns geschlossenen Software- und Verfahrenspflege-Vereinbarungen laufen auf unbestimmte Zeit. Sie können erstmalig zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit gekündigt werden. Erfolgt die Kündigung einzelner Software-Pflege-Vereinbarungen, bzw. einzelner Komponenten durch den Kunden, kann es dazu kommen, dass der Kunde - etwa infolge eines Upgrades der weiterhin von uns zu pflegenden Komponenten - die nicht von uns gepflegten Komponenten oder auch andere noch von uns gepflegte Komponenten nicht mehr einsetzen kann. Durch eine in der Form des Absatz 1 erfolgte Kündigung einzelner Teile bringt der Kunde die Billigung dieses Umstands zum Ausdruck.

Der detaillierte Supportumfanges für die Saatmann Produkte ist beschrieben in den jeweils aktuellen Servicebedingungen der Saatmann GmbH. Diese sind auf der Homepage der Saatmann GmbH abrufbar.

E) Allgemeine Schlussbestimmungen

I. Abtretbarkeit von Ansprüchen, Aufrechnung und Zurückbehaltungsrechte

Der Kunde ist nicht berechtigt, seine Ansprüche gegen uns abzutreten. Der Kunde hat ein Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht nur wegen rechtskräftig festgestellter oder unbestrittener Gegenforderungen.

Alle vertragsgegenständlichen Vereinbarungen, die zwischen uns und unserem Kunden getroffen werden, sind im Vertrag schriftlich niederzulegen. E-Mail genügt nicht zur Wahrung der Schriftform, es sei denn, die Erklärungen werden als eingescannte, unterschriebene Dokumente via Anhang per E-Mail versandt. Mündliche Erklärungen und Vereinbarungen, wozu insbesondere auch die Erteilung von Rat, Angaben über die Beschaffenheit des Vertragsgegenstandes und Zusage einer verschärften Haftung gehören, sind nur verbindlich, wenn sie von uns schriftlich bestätigt werden.

II. Aktualisierung der AGB

Soweit wir die vorliegenden AGB ändern, gelten die aktualisierten AGB als angenommen, wenn der Kunde nach Erhalt der Information darüber den Änderungen nicht innerhalb der nächsten zwei Monate per Post oder per E-Mail widerspricht.

III. Rechtswahl

Der Vertrag unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN Kaufrechts.

IV. Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung der Vertragsverhältnisse mit dem Vertragspartner entstehen, ist Worms.

V. Salvatorische Klausel

Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein oder werden, oder sollten diese AGB eine Lücke enthalten, so bleibt die Wirksamkeit der Bestimmungen dieser AGB im Übrigen hiervon unberührt. Die Parteien werden sich bemühen, die unwirksame oder nichtige Bestimmung durch eine Regelung zu ersetzen, die rechtlich zulässig ist und der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommt. Im Falle einer Lücke werden sich die Parteien bemühen, eine Regelung zu finden, die nach Sinn und Zweck dieses Vertrags vereinbart worden wäre, wenn die Parteien die Angelegenheit von vornherein bedacht hätte

Saatmann GmbH
Prinz-Carl-Anlage 8
67547 Worms
www.saatmann.de

Geschäftsführer:
Raimund Schlotmann, Dr. Matthias Sanden
Amtsgericht Mainz, HRB 40 569
USt.-IdNr. DE 275 837 673

Sparkasse Worms-Alzey-Ried
BLZ: 553 500 10 Konto: 635 401
IBAN: DE26 5535 0010 0000
BIC: MALADE51WOR

Anlage 2: Lizenzbedingungen der Saatmann GmbH

I. Softwarelizenz

1. Wir (die Saatmann GmbH) räumen dem Kunden an unseren Softwareprodukten und deren Dokumentation ein dauerhaftes, nicht ausschließliches Nutzungsrecht ein. Das von uns eingeräumte Nutzungsrecht (Lizenz) bezieht sich nur auf die im Lizenzvertrag bzw. in der Auftragsbestätigung/den Bestellschein ausdrücklich genannte Software in der dort beschriebenen Version (lizenzierte Software).

2. Der Umfang der Lizenz ist grundsätzlich in der Produktbeschreibung beschrieben bzw. sofern nicht etwas Abweichendes bestimmt ist, gilt:

2.1 Die Lizenzierung erfolgt je Standort und abhängig von der Bettenzahl bzw. Geburtenanzahl des jeweiligen Standortes.

2.2 Der Auftraggeber sichert zu, die korrekte Anzahl der Standorte und Bettenzahlen je Standort bzw. Geburtenzahlen je Standort mitzuteilen.

2.3 Bei dem Produkt QS-Monitor werden zwei vorausgehende Verfahrensjahre für die komfortable Trendanalyse oder Ihre Vorbereitung auf den strukturierten Dialog ohne Berechnung automatisch freigeschaltet. Eine Trendanalyse für die Landemodule wird beginnend mit dem Jahr der ersten Umsetzung zur Verfügung stehen. Bei einer Beauftragung von QS-Monitor vor der Datenabgabe muss somit das noch laufende Verfahrensjahr mitlizenziert werden. Sollte der Kunde dies nicht wünschen so wird eine Auslieferung der Software erst nach dem Termin der Jahresdatenabgabe erfolgen.

2.4 Ein Testsystem dient lediglich dem Zwecke, Module und Releasestände zu testen, bzw. interne Schulungen durchzuführen. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ein Testsystem nicht für den Produktivbetrieb genutzt werden darf.

Lizenzen und Verträge zur Software- und Verfahrenspflege werden unabhängig vom Kauf- oder Installationszeitpunkt jeweils für das ganze Verfahrensjahr erworben und in Rechnung gestellt.

3. Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht bezieht sich ausschließlich auf die Anwendung der lizenzierten Software. Auch nach Durchführung gesetzlich zulässiger Adaptionen bleibt die Software diesen Bedingungen unterworfen. Da die Software geschütztes Know-how und Geschäftsgeheimnisse enthält, darf der Kunde keine Verfahren anwenden, um aus den Programmen den Quellcode oder Teile davon wieder herzustellen oder Kenntnisse über Konzeption oder Erstellung der Software zu erlangen.

Wir werden dem Kunden, soweit dies zur Herstellung der Interoperabilität mit anderer Software notwendig ist, die hierfür erforderlichen Informationen ausschließlich zu diesem Zweck zugänglich machen. Der Kunde wird sämtliche Informationen über die Software, die verwendeten Methoden und das Verfahren vertraulich behandeln.

4. Die Lizenz ist grundsätzlich nur in dem im Lizenzvertrag bzw. der Auftragsbestätigung oder dem Bestellschein genannten Umfang als Gesamtpaket mit dem Hinweis auf diese Lizenzbestimmungen und nur mit unserer vorherigen Zustimmung übertragbar.

5. Ohne unsere vorherige Zustimmung darf der Kunde weder Unterlizenzen erteilen noch die Software an Dritte weitergeben, auch nicht so, dass die eigene Anlage Dritten zur Verfügung gestellt oder fremde Daten für Dritte verarbeitet bzw. gespeichert werden.

6. Wenn der Kunde gegen seine vertraglichen Verpflichtungen in einer besonders schwerwiegenden Weise verstößt oder trotz Aufforderung eine Vertragspflichtverletzung nicht beendet oder gegen gesetzliche Bestimmungen zu unseren Lasten verstößt, sind wir berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

7. In allen Fällen der Beendigung seiner Nutzungsberechtigung (z.B. durch Rücktritt oder Nachlieferung) hat der Kunde die Lizenz zurückzugeben und sämtliche Kopien ihm überlassener Versionen der Software zu zerstören und uns dies schriftlich zu bestätigen.

II. Lizenzbedingungen des QS-Forum e-Campus

1. Inhalte des Angebotes und Urheberrechte

1.1 Sämtliche Inhalte des QS-Forum e-Campus, insbesondere Grafiken, Bilder, Benutzeroberfläche, Audiobeiträge, Videobeiträge, redaktionelle Inhalte sowie die gesamte Software des E-Campus (vollständig oder teilweise) sind Eigentum, der Saatmann GmbH und/oder ihren Lizenzgeberinnen und -gebern und/oder zu deren Gunsten rechtlich geschützt (nachfolgend auch insgesamt „Werke“ oder jeweils einzeln „Werkteile“ genannt). Eine Vervielfältigung, Weitergabe oder Zugänglichmachung von Werken und/oder Werkteilen an Dritte außerhalb des von Auftraggeber benannten und kostenpflichtig lizenzierten Nutzerkreises und/oder eine Verwendung außerhalb des E-Campus ist ausdrücklich nur mit schriftlicher Zustimmung der Fa. Saatmann zulässig.

1.2 Die über den QS-Forum e-Campus angebotenen Dienste und Inhalte sind grundsätzlich im Sinne eines reinen Online-Angebotes zu verstehen und nicht zum Download zugelassen. Werden ausnahmsweise Inhalte und Dienste zum Download angeboten (beispielsweise Zertifikate oder Kurspläne) so werden diese Ausdrücklich als zum Download bestimmt gekennzeichnet und dürfen ausschließlich durch den vom Lizenznehmer kostenpflichtig lizenzierten, namentlich benannten und registrierten Nutzer verwendet werden.

1.3 Der Betrieb des QS-Forum e-Campus und die über den QS-Forum e-Campus angebotenen Dienste und Bildungsinhalte liegen ausschließlich im Ermessen der Fa. Saatmann. Die Fa. Saatmann behält es sich ausdrücklich vor, jederzeit nach eigenem Ermessen und ohne Angabe von Gründen Teile des E-Campus oder das gesamte Angebot des E-Campus ohne gesonderte Ankündigung inhaltlich zu verändern, zu ergänzen, zu löschen oder die Inhalte und/oder Dienste zeitweise oder endgültig einzustellen, sofern hierdurch nicht die Interessen des Lizenznehmers unzumutbar benachteiligt werden.

2. Umfang des Nutzungsrechtes

2.1 Die registrierungspflichtige Lernwelt „QS-Forum e-Campus“ dient ausschließlich der persönlichen Nutzung und Durchführung der hierüber angebotenen E-Learning-Module im Rahmen der Aus- und Fortbildung der eigenen Mitarbeiter des Auftraggebers. Die Saatmann GmbH räumen dem Kunden an den Inhalten der e-Learning Module ein zeitlich befristetes, nicht ausschließliches Nutzungsrecht ein.

Das eingeräumte Nutzungsrecht (Lizenz) bezieht sich ausschließlich auf die Nutzung zur beruflichen Aus- und Weiterbildung der konkret benannten und kostenpflichtig registrierten Nutzer, welche vom Auftraggeber bei Auftragserteilung festgelegt werden.

2.2 Die Saatmann GmbH stellt mit dem e-Campus eine Internetplattform zur Verfügung, auf der Bildungsinhalte in Form von E-Learning-Modulen (mit Text-, Audio- und Videobestandteilen) angeboten und abgerufen werden können (nachfolgend insgesamt „Dienste“ genannt).

Saatmann GmbH
Prinz-Carl-Anlage 8
67547 Worms
www.saatmann.de

Geschäftsführer:
Raimund Schlotmann, Dr. Matthias Sanden
Amtsgericht Mainz, HRB 40 569
USt.-IdNr. DE 275 837 673

Sparkasse Worms-Alzey-Ried
BLZ: 553 500 10 Konto: 635 401
IBAN: DE26 5535 0010 0000
BIC: MALADE51WOR

2.3 Sollte für einzelne Inhalte ein Recht zum Download eingeräumt werden, so impliziert dies keine Übertragung oder weitergehende Einräumung von Nutzungsrechten/Urheberrechten an den zum Download bereitgestellten Inhalten, mit Ausnahme des Rechts zur Nutzung dieser Inhalte durch und für den vom Lizenznehmer kostenpflichtig lizenzierten und benannten und Nutzer, so lange dessen Nutzungsrecht nicht gem. Ziffer 4 erloschen ist.

3. Vertragspflichten des Auftraggebers zur Sicherstellung einer korrekten Nutzung

3.1 Direkte Vertragspflichten

Jeder kostenpflichtig vom Auftraggeber lizenzierte Nutzer des QS-Forum e-Campus erhält einen persönlichen Zugang, der eine personenbezogene Registrierung durch den Nutzer auf Seite www.e-campus.saatmann.de erfordert. Der Lizenznehmer ist verpflichtet sicherzustellen, dass die von ihm benannten Nutzer bei der Registrierung wahrheitsgemäße Angaben machen.

Der Lizenznehmer und der von ihm benannte Nutzer haben keinen rechtlichen Anspruch auf die Registrierung und Freischaltung des konkreten Nutzeraccounts. Die Entscheidung, ob ein konkreter Nutzer registriert und freigeschaltet wird, liegt im Ermessen der Saatmann GmbH. Insbesondere ist die Fa. Saatmann berechtigt, Personen von der Nutzung der registrierungspflichtigen Lernwelt auszuschließen und eine Registrierung zu verweigern.

Die vom Lizenznehmer benannten Nutzer sind nicht berechtigt, ihren bzw. seinen Nutzer-Account Dritten zur Nutzung zu überlassen. Der Lizenznehmer hat sicherzustellen, dass die von ihm benannten Nutzer, ihre Zugangsdaten geheim halten und vor dem Zugriff unberechtigter Dritter zu schützen. Jeder registrierte Nutzeraccount ist grundsätzlich auf die Nutzung durch eine Nutzerin bzw. einen Nutzer begrenzt.

3.2 Kommentierung und Änderung

Soweit ein vom Lizenznehmer benannter Nutzer Inhalte im Rahmen des QS-Forum e-Campus veröffentlicht hat der Lizenznehmer sicherzustellen, dass er und/oder der von ihm benannte Nutzer Inhaber aller hierfür erforderlichen Rechte ist. Für diesen Fall und/oder im Falle von öffentlichen Äußerungen des benannten Nutzers die er im Rahmen einer Kommentierungs-, Forums- oder Chatfunktion des QS Forum e-Campus tätigt hat der Lizenznehmer die Pflicht die Einhaltung folgender Verhaltensregeln zu gewährleisten:

Veröffentliche Beiträge dürfen keine Inhalte oder Äußerungen enthalten

- deren Veröffentlichung einen Straftatbestand oder eine Ordnungswidrigkeit erfüllt,
- die beleidigende, belästigende, zur Täuschung geeignete, unwahre, rassistische, diskriminierende, jugendgefährdende, gewaltverherrlichende oder zu Gewalt aufrufende, verfassungswidrige und/oder pornographische Inhalte haben,
- die gegen Urheber-, Marken- oder Wettbewerbsrechte Dritter und/oder der Saatmann GmbH verstoßen,
- die Werbung jedweder Art mit Ausnahme für Produkte des Lizenzgebers enthalten (ausreichend sind auch Grafiken oder Links mit oder ohne begleitenden Text in einer Signatur oder innerhalb von Beiträgen, die in der registrierungspflichtigen Lernwelt verbreitet werden),
- die gegenüber anderen Nutzern oder Tutoren des QS-Forum e-Campus respektlos sind.

Darüber hinaus hat der Lizenznehmer sicherzustellen, jedwede Daten zu denen die durch ihn benannten Nutzer auf welche Weise auch immer Zugang erlangen weder durch die Nutzer unbefugt verändert, gelöscht, unterdrückt, unbrauchbar gemacht oder anders als ihrem bestimmungsgemäßen Gebrauch entsprechend verwendet werden.

4. Beendigung des Nutzungsrechtes

4.1 Das von der Saatmann GmbH eingeräumte Nutzungsrecht für die benannten Nutzer des Lizenznehmers endet automatisch mit Ablauf des zugrunde liegenden Lizenzvertrages je nach Ausgestaltung durch Kündigung oder Ablauf der zeitlichen Befristung.

4.2 Das Nutzungsrecht für den konkreten vom Lizenznehmer benannten Nutzer kann überdies dadurch erlöschen, dass der Lizenznehmer einen anderen Nutzer benennt und das Nutzungsrecht auf diesen übertragen wird. Eine solche Übertragung bzw. der Austausch der benannten Nutzer bedarf der schriftlichen Zustimmung durch die Saatmann GmbH.

4.3 Dem konkreten, vom Lizenznehmer benannten Nutzer steht es frei, ihr bzw. sein Nutzerkonto jederzeit selbst und mit sofortiger Wirkung über die persönlichen Einstellungen zu löschen. Mit der Löschung des Nutzerkontos durch den Nutzer endet das Nutzungsrecht automatisch mit sofortiger Wirkung. Mit der Löschung des Nutzerkontos werden die ggf. erworbene Zertifikate/Teilnahmebescheinigungen unwiederbringlich gelöscht.

4.4 Das Nutzungsrecht erlischt ebenfalls sofort, für alle Nutzer eines Lizenznehmers sofern ein von ihm benannter Nutzer gegen die Bestimmungen von Ziffer 3 b) verstößt. In diesem Falle hat die Saatmann GmbH bei Kenntniserlangung das Recht die Zugänge der benannten Nutzer eines Lizenznehmers unverzüglich zu löschen und die Nutzer von einer weiteren Nutzung des QS Forum e-Campus auszuschließen.

4.5 Im Falle der Beendigung des Nutzungsrechts bzw. Löschung des Nutzerkontos werden personenbezogene Daten anonymisiert, d. h. derart verändert, dass die der Nutzer anhand der anonymisierten Daten nicht mehr identifiziert werden kann. Darüber hinaus ist die Saatmann GmbH nach Beendigung des Nutzungsrechts berechtigt aber nicht verpflichtet, von den vom Lizenznehmer benannten Nutzern erstellte Inhalte des QS-Forum e-Campus vorübergehend oder dauerhaft zu entfernen oder zu löschen.

III. Überprüfungsrecht

1. Der Kunde wird es uns auf unser Verlangen ermöglichen, denordnungsgemäßen Einsatz der Vertragssoftware zu überprüfen, insbesondere daraufhin, ob der Kunde das Programm gemäß den vorgenannten Software-Lizenzbestimmungen im Rahmender von ihm erworbenen Lizenzen nutzt. Hierzu wird der Kunde uns Auskunft erteilen, Einsicht in relevante Dokumente und Unterlagen gewähren und Kopien davon anfertigen bzw. anfertigen oder speichern lassen sowie eine Überprüfung der eingesetzten Hardware- und Softwareumgebung ermöglichen.

Dazu gehört es insbesondere auch, dass der Kunde uns während einer Vor-Ort Prüfung erlaubt, anhand eines eigenen, beim Kunden einzuspielenden SQL-Skripts eine dafür geeignete Datenbank und entsprechende Tabellen aus den Nutzungsdaten beim Kunden zu erzeugen und diese bei uns abzuspeichern, um eine Grobauswertung vor Ort und eine abschließende Auswertung bei uns über die Einhaltung der Software-Lizenzbestimmungen zu erhalten oder auch der online Zugriff zur Abfrage der Nutzungsdaten durch Saatmann.

2. Die betreffenden Daten beim Kunden werden dabei nicht verändert. Auch Inhalte von Geschäftsdaten des Kunden werden dabei nicht erfasst. Wir dürfen die Prüfung wahlweise per Remote-Zugriff oder vor Ort in den Räumen des Kunden zu dessen regelmäßigen Geschäftszeiten durchführen oder durch zur Verschwiegenheit verpflichtete Dritte durchführen lassen. Wir werden darauf achten, dass der Geschäftsbetrieb des Kunden durch unsere Tätigkeit vor Ort so wenig wie möglich gestört wird.

IV. Vertragsstrafe

1. Verstößt der Kunde schuldhaft gegen die für ihn geltenden Software-Lizenzbestimmungen unter I. wird für jeden Fall der Zuwiderhandlung eine Vertragsstrafe fällig.

Saatmann GmbH
Prinz-Carl-Anlage 8
67547 Worms
www.saatmann.de

Geschäftsführer:
Raimund Schlotmann, Dr. Matthias Sanden
Amtsgericht Mainz, HRB 40 569
USt.-IdNr. DE 275 837 673

Sparkasse Worms-Alzey-Ried
BLZ: 553 500 10 Konto: 635 401
IBAN: DE26 5535 0010 0000
BIC: MALADE51WOR

Die Vertragsstrafe beträgt für jeden Fall der Zuwiderhandlung je EUR 5.000,-. Im Falle eines Dauerverstoßes wird die Vertragsstrafe für jeden angefangenen Monat verwirkt, insgesamt beschränkt jedoch auf 20% der Netto-Auftragssumme des betreffenden Moduls/Produktes.

2. Die Zahlung der Vertragsstrafe entbindet den Kunden nicht von der Erfüllung des Vertrags. Außerdem bleibt die Geltendmachung weitergehender Schadensersatzansprüche unberührt. Mit Zahlung der Vertragsstrafe erwirbt der Kunde nicht das Recht, seine Verletzung der Software-Lizenzbestimmungen fortzusetzen. Insbesondere erwirbt er durch die Zahlung der Vertragsstrafe keine weitergehenden Nutzungsrechte.

V. Fremdsoftware

Bezüglich Softwareprodukten von Drittfirmen, die als solche in unserer Preis- und Produktliste ausgewiesen sind, treten wir nur als Vermittler auf. Ein Softwarelizenzvertrag kommt gemäß gesondert abzuschließender Vereinbarung ausschließlich zwischen der Drittfirma und dem Kunden zustande.

Die auf den Web-Seiten oder innerhalb von Produkten der Fa. Saatmann angebrachten Links verweisen möglicherweise auf Veröffentlichungen, die nicht im Verantwortungsbereich der Fa. Saatmann liegen. Für Verweisziele („Links“), die außerhalb des Verantwortungsbereichs der Fa. Saatmann liegen, haftet diese nur dann, wenn sie von den Inhalten Kenntnis hat und es ihr technisch möglich und zumutbar wäre, die Nutzung im Falle rechtswidriger Inhalte zu verhindern.

VI. Haftung und Gewährleistung für Softwareprodukte

1. Saatmann Softwareprodukte

1.1. Wir gewährleisten, dass lizenzierte Softwareprodukte die Funktionen und Leistungsmerkmale erfüllen, die in der jeweils einschlägigen, im Zeitpunkt der Lizenzerteilung gültigen Beschreibung enthalten sind. Andere oder weitergehende Eigenschaften und/oder Merkmale oder ein darüberhinausgehender Verwendungszweck gelten nur dann als vereinbart, wenn sie von uns ausdrücklich schriftlich bestätigt werden.

1.2. Für den Fall, dass bestimmte Funktionen oder Leistungsmerkmale unserer Software-Produktbeschreibung nicht erfüllt werden, erfolgt Nacherfüllung nach unserer Wahl durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung.

1.3. Kein Gewährleistungsanspruch besteht für nicht von uns gelieferte bzw. nicht im Einklang mit Abschnitt I. erstellte Softwarekopien.Im Übrigen entfällt die Gewährleistung, wenn die Software unberechtigt verändert, unsachgemäß benutzt oder repariert wird sowiebei Entfernung der technischen Original-Kennzeichen.

1.4. Für fremde Software beschränkt sich unsere Haftung auf die Abtretung der Gewährleistungsansprüche, die uns gegen die Hersteller dieser Erzeugnisse zustehen.

2. QS-Forum e-Campus

2.1. Die Inhalte des QS-Forum e-Campus wurden mit größter Sorgfalt erstellt. Eine Haftung von uns gegenüber dem Nutzer dieser Inhalte - egal aus welchem Rechtsgrund - wird hiermit vollumfänglich ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten beruhen. Ansprüche aus Produkthaftungsgesetz, bei Personenschäden (Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit) oder bei arglistigem Verschweigen eines Mangels bleiben vom Ausschluss der Haftung ebenfalls unberührt.

2.2. Die Saatmann GmbH übernimmt aufgrund der Vielzahl von Lehrmitteln, Quellen und Inhalten vor dem Hintergrund einer sich stetig verändernden Gesetzeslage keine Gewähr Richtigkeit, Vollständigkeit, Verlässlichkeit, Qualität, Aktualität und Verwertbarkeit der bereit gestellten Inhalte im E-Campus

2.3. Alle Seiten und externen Inhalte, auf die im Onlineangebot des QS-Forum e-Campus der Saatmann GmbH mit Links verwiesen wird, wurden bei erstmaliger Verwendung des Links auf ihre Inhalte überprüft. Eine ständige Überprüfung der Seiten, auf die Links gesetzt wurden, auf einen rechtswidrigen Inhalt ist aufgrund deren Veränderbarkeit der Fa. Saatmann rechtlich nicht zumutbar. Eine Haftung für Inhalte von Verweiszielen des QS-Forum e-Campus wird daher explizit ausgeschlossen.

VII. Beauftragung zur Herstellung der Interoperabilität / Verletzung gewerblicher Schutzrechte Dritter

1. Soweit zur Herstellung der Interoperabilität mit anderen Programmen, für welche der Kunde gemäß §§ 69 d, 69 e Abs. 1 Nr.1 UrhG nutzungsberechtigt ist, Handlungen im Sinne von § 69 e Abs. 1 UrhG zulässig sind, ermächtigt uns der Kunde, diese Handlungen in dem durch § 69 e UrhG gesetzten Rahmen in seinem Namen durchzuführen.

2. Wir werden den Kunden auf unsere Kosten gegen alle Ansprüche verteidigen, die aus einer angeblichen Verletzung deutscher Schutzrechte durch gemäß diesen Bedingungen gelieferte oder lizenzierte Produkte oder Dokumentationen gegen den Kunden hergeleitet werden, und dem Kunden alle rechtskräftig auferlegten Kosten und Schadensersatzbeträge ersetzen, sofern der Kunde uns unverzüglich von solchen Ansprüchen schriftlich benachrichtigt, uns alle notwendigen Informationen erteilt und sonstige angemessene Unterstützung gewährt, und uns die alleinige Entscheidung darüber vorbehalten bleibt, ob die Ansprüche abgewehrt oder verglichen wird.

3. Im Falle der Verletzung eines gewerblichen Schutzrechtes werden wir nach unserer Wahl entweder

a. dem Kunden das Recht verschaffen, das Produkt weiter zu benutzen, es austauschen oder so verändern, dass eine Schutzrechtsverletzung unter Beibehaltung des ursprünglichen Leistungs- und Nutzungsumfanges nicht mehr vorliegt, oder

b. das Produkt unter Rückerstattung des bezahlten Kaufpreises bzw. der Lizenzgebühr, abzüglich einer angemessenen Benutzungsgebühr für die Zeit, in der sich das betreffende Produkt beim Kunden befand, zurücknehmen.

4. Wir haften nicht für die Verletzung von gewerblichen Schutzrechten, wenn diese auf der Verwendung eines unserer Produkte in Verbindung mit nicht von uns gelieferten Produkten oder auf einer von uns nicht autorisierten Änderung eines unserer Produkte beruht. Wir haften ferner nicht für die Schutzrechtsverletzungen, die aus einer für das betreffende Produkt nicht vorhergesehenen Verwendung resultieren.

5. Über die in den vorstehenden Unterabschnitten genannten Ansprüche hinaus stehen dem Kunden im Falle der Geltendmachung von Verletzungen gewerblicher Schutzrechte durch Dritte keine weiteren Ansprüche zu.

VIII. Zusätzliche Dienstleistungen

Die Softwarepflege, Schulungen und technische Unterstützung schulden wir nur dann, wenn hierüber ein entsprechender schriftlicher Vertrag zustande gekommen ist.

IX. Außenwirtschaftsbestimmungen

Die Software ist zum allgemeinen Gebrauch durch den Kunden und zum Betrieb innerhalb der Bundesrepublik Deutschland bestimmt. Vor einer Weitergabe oder Ausfuhr - sofern diese vertraglich zugelassen ist - wird der Kunde die erforderlichen Ausfuhrgenehmigungen in eigener Verantwortung einholen.

Wir sind berechtigt, die Erfüllung der Verpflichtungen aus diesem Vertrag zu verweigern, sobald sich herausstellt, dass die weitere Erfüllung des Vertrages deutsche oder US-amerikanische Exportvorschriften verletzten würde.

Saatmann GmbH
Prinz-Carl-Anlage 8
67547 Worms
www.saatmann.de

Geschäftsführer:
Raimund Schlotmann, Dr. Matthias Sanden
Amtsgericht Mainz, HRB 40 569
USt.-IdNr. DE 275 837 673

Sparkasse Worms-Alzey-Ried
BLZ: 553 500 10 Konto: 635 401
IBAN: DE26 5535 0010 0000
BIC: MALADE51WOR

X. Schnittstellenlizenz

1. Der Lizenzvertrag mit uns über Schnittstellen kommt nach Maßgabe der Bedingungen dieses Abschnitts durch die Annahme eines diese Lizenzbestimmungen beinhaltenden Saatmann- oder Saatmann Partner Angebotes oder durch schriftliche gesonderte Bestätigung zu Stande. Die für den Vertragsschluss zur Verfügung stehende Sprache ist deutsch.

2. Wir stellen dem Kunden Schnittstellen so zur Verfügung, wie sie sind. Die Einzelbeschreibungen ergeben sich aus der zugehörigen Schnittstellen-Dokumentation. Schnittstellen der Saatmann Produkte verstehen sich dabei als Teil der Saatmann Produkte und dienen zur Kommunikation mit den Saatmann Produkten aus Saatmann produktfremden Applikationen/Systemen oder umgekehrt aus Saatmann Produkten mit Saatmann produktfremden Applikationen/Systemen. Die Schnittstellen erlauben es dem Kunden auf Grundlage einer standardisierten Technik, seine Anwendung so zu gestalten, dassdiese durch Anbindung der jeweiligen Schnittstelle Zugriff auf die in den Saatmann Produkten gespeicherten Daten und zur Verfügunggestellten Funktionen gewährt.

3. Wir räumen dem berechtigten Kunden hiermit ein einfaches, nicht ausschließliches, zeitlich unbeschränktes Nutzungsrecht (Schnittstellen Kunden-Lizenz) an der jeweiligen Schnittstelle und dessen Dokumentation ein. Die Aufrechterhaltung einmal publizierter Funktionen ist nicht geschuldet. Saatmann ist frei, gewährte Funktionen nach vorheriger Ankündigung wieder abzuschalten.

4. Inhaltlich und örtlich ist das Nutzungsrecht der Schnittstellebeschränkt auf die Anbindung von Anwendungen die innerhalb deseigenen Unternehmens des Kunden verwendet werden. Hierbei darf der Umfang dieser Funktions- und Datenzugriffe den in der Schnittstellendokumentation beschriebenen und damit freigegebenen Umfang nicht überschreiten.

5. Voraussetzung für eine berechtigte Nutzung der Schnittstellen ist dabei grundsätzlich, dass der Kunde die korrekte Lizenzierung der Saatmann Produkt Installation sicherstellt. Dazu gehört insbesondere, dass jeder über die Schnittstellen (z.B. API) zugreifende User im Unternehmen des Kunden über eine gültige Lizenzierung in den Saatmann Produkten verfügen muss, die ihn für den jeweiligen Zugriff auf Funktionen und Daten berechtigt. Dies betrifft direkte und indirekte User im Unternehmen des Kunden. Ein direkter User ist ein personifizierter und identifizierter User in den Produkten von Saatmann. Ein indirekter User ist ein personifizierter User, der Zugriff auf Daten oder Funktionen der Saatmann Produkte erhält, dessen Identifikation über eine Fremdsoftware ohne Personenkennung erfolgt. Zudem muss der Kunde in Ausübung seiner gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit handeln.

6. Die Verantwortung zur Sicherstellung des ordnungsgemäßenZugriffs über die dokumentierten und freigegebenen Schnittstellen liegt beim Kunden.

7. Beauftragt der Kunde ein fremdes Unternehmen mit der kundenspezifischen Entwicklung von Anwendungen, die die Schnittstellen (z.B. API) nutzen, bleibt die Verantwortung zur Überwachung der Einhaltung dieser Lizenzbestimmungen dennoch beim Kunden. Das entwickelnde Unternehmen erwirbt dabei keine Rechte für die Nutzung der Schnittstellen bei anderen Kunden mit Saatmann Produkten.

8. Erwirbt der Kunden ein von einem fremden Unternehmen entwickelte Anwendung, dass die Schnittstellen nutzt als Standardprodukt, bleibt die Verantwortung zur Überwachung der Einhaltung dieser Lizenzbestimmungen ebenfalls dennoch beim Kunden.

9. Die Schnittstellen dürfen nicht dafür verwendet werden, Anwendungen zu erstellen, die dazu dienen

- die Lizenzierung der Saatmann Produkte zu umgehen, z. B. indem ein Benutzername für mehrere User der Saatmann Produkte verwendet wird;

- Massendaten aus den Saatmann Produkten zu exportieren, um sie in Wettbewerbersysteme von Saatmann Produkten zu übertragen.

- rechtswidrig personenbezogene und sonstige Daten von Saatmannoder sonstigen Dritten zu erheben, zu verarbeiten oder zu nutzen;

- kriminelle oder unerlaubte Handlungen zu begehen, wie z. B. Verbreitung von rassistischen, religiös fanatischen, hasspropagierenden, gewalttätigen und pornographischen Daten, Betrug, Belästigung, aber auch das Verschicken von Viren oder anderen rechtswidrigen Daten über oder auf das EDV-System von Saatmann oder Dritten;

- in sonstiger Weise manipulativ oder rechtswidrig zu wirken.

10. Eine Vermarktung der mit Hilfe der Schnittstellen entwickelten Anwendungen - auch kostenlos - an Dritte, insbesondere an andere Kunden mit Saatmann Produkten, ist nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch Saatmann erlaubt.

XI. Gewährleistung/Haftung für Schnittstellen

Die Schnittstellen wurden mit größter Sorgfalt erstellt. Eine Haftung von uns gegenüber dem Kunden für Schnittstellen - egal aus welchem Rechtsgrund - wird hiermit vollumfänglich ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten beruhen. Ansprüche aus Produkthaftungsgesetz, bei Personenschäden (Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit) oder bei arglistigem Verschweigen eines Mangels bleiben vom Ausschluss der Haftung ebenfalls unberührt.

XII. Softwarepflege/Überprüfungspflicht

1. Die Schnittstellen unterliegen einer ständigen Weiterentwicklung.

2. Ein Anspruch des Kunden auf eine Softwarepflege oder Anpassung an andere Systemumgebungen oder individuelle Netzwerkumgebungen besteht jedoch nicht.

3. Vorhandene mit Hilfe der Schnittstellen erstellte Applikationen müssen vom Kunden bei jedem Release der Schnittstellen auf eigene Kosten auf Lauffähigkeit überprüft und eventuell angepasst werden.

XIII. Support/Service-Request

Der Kunde hat keinen Anspruch auf Support. Ein solcher erfolgt nur nach separater und kostenpflichtiger Service-Anfrage an uns oder im Rahmen eines Softwarepflegevertrages. Hinsichtlich publizierter Funktionsaufrufe gilt auch dies nur, soweit diese nicht bereits nach Ankündigung abgeschaltet wurden.

XIV. Schlussbestimmungen

Abtretbarkeit von Ansprüchen, Aufrechnung und Zurückbehaltungsrechte. Der Kunde ist nicht berechtigt, seine Ansprüche gegen uns abzutreten. Der Kunde hat ein Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrecht nur wegen rechtskräftig festgestellter oder unbestrittener Gegenforderungen.

Saatmann GmbH
Prinz-Carl-Anlage 8
67547 Worms
www.saatmann.de

Geschäftsführer:
Raimund Schlotmann, Dr. Matthias Sanden
Amtsgericht Mainz, HRB 40 569
USt.-IdNr. DE 275 837 673

Sparkasse Worms-Alzey-Ried
BLZ: 553 500 10 Konto: 635 401
IBAN: DE26 5535 0010 0000
BIC: MALADE51WOR

XV. Schriftform

Alle Vereinbarungen, die zwischen uns und unserem Kunden getroffen werden, sind im Vertrag schriftlich niederzulegen. E-Mail genügt nicht zur Wahrung der Schriftform. Mündliche Erklärungen und Vereinbarungen, wozu insbesondere auch die Erteilung von Rat, Angaben über die Beschaffenheit des Vertragsgegenstandes und Zusage einer verschärften Haftung gehören, sind nur verbindlich, wenn sie von uns schriftlich bestätigt werden.

XVI. Aktualisierung der Lizenzbedingungen

1. Soweit wir die vorliegenden Lizenzbedingungen ändern, gelten die aktualisierten Lizenzbedingungen als angenommen, wenn der Kunde nach Erhalt der Information darüber den Änderungen nicht innerhalb der nächsten zwei Monate per Post oder per E-Mail widerspricht

2. Soweit ein eventueller Widerspruch des Lizenznehmers die Lizenzbedingung des QS-Forum e-Campus betrifft, so wird die Teilnahme der von ihm benannten Nutzer am QS-Forum e-Campus vor Inkrafttreten der Änderung der Lizenzbedingungen beendet und deren Nutzer-Accounts gelöscht.

XVII. Rechtswahl

Der Vertrag unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN Kaufrechts.

XVIII. Gerichtsstand

Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung der Vertragsverhältnisse mit dem Vertragspartner entstehen, ist Worms.

XIX. Salvatorische Klausel

Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieser Lizenzbedingungen ganz oder teilweise unwirksam oder nichtig sein oder werden, oder sollten diese Lizenzbedingungen eine Lücke enthalten, so bleibt die Wirksamkeit der Bestimmungen dieser Lizenzbedingungen im Übrigen hiervon unberührt. Die Parteien werden sich bemühen, die unwirksame oder nichtige Bestimmung durch eine Regelung zu ersetzen, die rechtlich zulässig ist und der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommt. Im Falle einer Lücke werden sich die Parteien bemühen, eine Regelung zu finden, die nach Sinn und Zweck dieses Vertrags vereinbart worden wäre, wenn die Parteien die Angelegenheit von vornherein bedacht hätten.

08/2023

Saatmann GmbH
Prinz-Carl-Anlage 8
67547 Worms
www.saatmann.de

Geschäftsführer:
Raimund Schlotmann, Dr. Matthias Sanden
Amtsgericht Mainz, HRB 40 569
USt.-IdNr. DE 275 837 673

Sparkasse Worms-Alzey-Ried
BLZ: 553 500 10 Konto: 635 401
IBAN: DE26 5535 0010 0000
BIC: MALADE51WOR

Servicebedingungen der Saatmann GmbH

Saatmann Produkte sichern komplexe Verfahren der Qualitätssicherung. Unser Ziel ist es, nicht nur Produkte zu liefern, sondern unsere Kunden aktiv bei der Qualitätssicherung und der Umsetzung von komplexen Regeln zu unterstützen.

Aus diesem Grund beinhalten unsere Software- und Verfahrenspflege-Leistungen nicht nur die Lieferung von Upgrades sondern auch einen umfangreichen Support.

Unser Support-Service wird während der Annahmezeiten unserer Supportabteilung an Werktagen von Montag bis Freitag von 9.00 bis 16.00 Uhr erbracht.

Saatmann Kunden mit aktivem Software- und Verfahrenspflegevertrag erhalten

- Unterstützung bei einzelnen Anwenderfragen zu Funktionen oder Funktionsweisen innerhalb der erworbenen Softwareprodukte. Voraussetzung für eine qualifizierte inhaltliche Unterstützung der Anwender ist die vorherige Teilnahme an einer Produktschulung und die Installation der aktuellen Saatmann Softwareversion auf dem Kundensystem.
- Einen kostenfreien Zugang zum Download von Updates und Servicepacks. Die Änderungen je Version werden entweder im Kundenbereich der Homepage oder in einem zum Download zur Verfügung stehenden Dokument beschrieben. Kunden werden per E-Mail an einen von ihm definierten Empfängerkreis benachrichtigt, sobald ein für ihn relevantes Update oder Servicepack zum Download zur Verfügung steht.
- Regelmäßig aktualisierte Produkt-Dokumentation.
- Unterstützung bei Installationen, Updates, Änderungen an Dokumentenvorlagen, Beratungs- und Schulungsleistungen, Fehlerbehebung aufgrund nicht erfüllter Systemvoraussetzungen oder Migrationen der erworbenen Software können vom Auftraggeber als zusätzliche kostenpflichtige Dienstleistungen beauftragt werden.

Unterstützung per Fernwartung

- Der Saatmann Support erbringt Fernwartungsunterstützung bei Software-Bedienungsfragen oder Fehlersuche.

- Voraussetzung für Serviceleistungen durch den SAATMANN-Support ist ein Fernzugriff auf das zu analysierende System und ein abgeschlossener Vertrag zur Auftragsdatenvereinbarung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer.
- Wird qualifizierte Supportunterstützung gewünscht, so ist dem Auftragnehmer der meist installationsfreie temporäre Zugang per TeamViewer zu gewähren, der von Saatmann kostenfrei zum Download angeboten wird. Andere Fernwartungszugriffe können ggf. in Absprache mit dem Auftragnehmer kostenpflichtig eingerichtet werden.
- Der Fernwartungszugriff vereinfacht den Support in der Regel erheblich zu Gunsten beider Parteien. Bei temporärer Nichtverfügbarkeit kann die Serviceleistung auf Wunsch des Auftraggebers bis zur Wiederherstellung des Zuganges aufgeschoben werden.
- Der Auftraggeber benennt einen qualifizierten Administrator, der dem Saatmann Support bei der Durchführung einer Supportanalyse sowie evtl. nachfolgenden kundenspezifischen Anpassungen unterstützt. Hierzu werden insbesondere die für den Support erforderlichen Berechtigungen bereitgestellt.
- Ihr SAATMANN-Produkt enthält standardmäßig einen Support-Zugriff mit Administratorrechten, welchen der SAATMANN Support für die Aufschaltung auf Ihrem System benutzt. Der Benutzeraccount wird mit einem sicheren Passwort ausgeliefert, welches einmal im Jahr im Rahmen des Jahreswechsels geändert wird. Sie haben jederzeit die Möglichkeit diesen Benutzer zu deaktivieren. Bitte beachten Sie, dass der SAATMANN Support Sie nicht auf Ihrem System unterstützen kann, solange der SAATMANN Support-Benutzer deaktiviert ist.

Fehlerklassen

- Anfragen, die nicht die unmittelbare Nutzbarkeit der Software einschränken, werden nicht als Mangel eingestuft. Der Auftragnehmer bemüht sich um eine kurzfristige Reaktion auf solche Anfragen, sichert aber keine festen Reaktionszeiten zu.
- Ein betriebsverhindernder Mangel liegt vor, wenn die Nutzung der Software unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist. Die Saatmann GmbH sichert eine Reaktionszeit von einem Werktag zu.*
- Ein betriebsbehindernder Mangel liegt vor, wenn die Nutzung der Software erheblich eingeschränkt ist. Der Auftragnehmer sichert eine Reaktionszeit von zwei Werktagen zu.*
- Ein leichter Mangel liegt vor, wenn die Nutzung der Software mit leichten Einschränkungen möglich ist. Der Auftragnehmer sichert eine Reaktionszeit von drei Werktagen zu.*

* Werktage: Montag-Freitag, außer gesetzliche Feiertage in Rheinland-Pfalz und ohne 24./31.12..

Reaktionszeiten

- Die Reaktionszeit ist die Zeit, die für folgende Schritte benötigt wird: Öffnen eines Tickets, Eingangsbestätigung inkl. Nennung der Ticket-ID, Nennung eines Ticket-Bearbeiters, Analysebeginn.
- Die Reaktionszeit begründet explizit keinen Anspruch darauf, dass das Problem innerhalb dieser Zeit gelöst wird.
- Im Rahmen der Mitteilung einer Lösung erfolgt eine telefonische oder schriftliche Rückmeldung zusätzlich zu einer ggf. erforderlichen Fehlerbeseitigung.

Definitionen

- Fehler: Eine erhebliche Abweichung der IST- von der SOLL-Beschaffenheit, d. h. Nichterfüllung der Kundenspezifikation oder der Spezifikation des Gesetzgebers. Zur Fehlerbehebung auf Basis einer Kundenspezifikation muss diese schriftlich vorliegen und vom Kunden unterschrieben worden sein. Die Fehlerbehebung setzt voraus, dass der Fehler dargestellt und reproduziert werden kann.
- Hotfix: Eine konkrete Fehlerbehebung für einen Kunden (in der Regel eine Datei, die ausgetauscht wird), die eine stark verkürzte Qualitätskontrolle des Auftragnehmers durchlaufen hat, nicht öffentlich verfügbar und vom Kunden selbständig zu testen ist.
- Servicepack: Eine Sammlung mehrerer Fehlerkorrekturen und/oder freiwillig erbrachter technischer oder inhaltlicher Modifikationen und Verbesserungen sowie funktionaler Erweiterungen mit einer Änderung der Versionsnummer nach der fünften Stelle (Beispiel: xxxx.x **SPx**). Servicepacks sind ungeplant und nicht in der Jahresreleaseplanung enthalten.
- Update: Bezeichnet den Wechsel einer Version und enthält in der Jahresreleaseplanung enthaltene freiwillig erbrachte technische oder inhaltliche Modifikationen und Verbesserungen sowie funktionale Erweiterungen sowie ggf. eine Sammlung mehrerer Fehlerkorrekturen. Die Versionsnummer ändert sich an fünfter Stelle (Beispiel: xxxx.**x**).
- Pflichtupdate: Ist ein Update, das von allen Kunden verpflichtend einzuspielen ist, um das korrekte Arbeiten mit der erworbenen Software sicherzustellen. Pflichtupdates werden von SAATMANN als solche gekennzeichnet.
- Version / Release: Ist ein eindeutig definierter Programmstand, der von SAATMANN für alle Kunden freigegeben worden ist. Hierunter fallen Updates und Servicepacks.

- Workaround: Ist ein alternativer Lösungsansatz, durch den eine Fehlerauswirkung umgangen oder gemindert wird. Der Fehler kann hierbei sowohl in der erworbenen Software als auch in den Eingangsdaten des Kunden liegen.
- Migration: Wechsel des unterstützten Datenbanksystems oder Wechsel von einer bisher eingesetzten Komponente auf eine neue Komponente. Wird in der Regel als kostenpflichtige Dienstleistung durch den Auftragnehmer durchgeführt.

Sonstige Hinweise

- Durch neue Softwareversionen oder Servicepacks können ergänzende Softwarekomponenten notwendig werden, um alle Verbesserungen und funktionalen Erweiterungen der erworbenen Softwarelösung(en) nutzen zu können. Die Implementierung kann dabei verbunden sein mit Dienstleistungen seitens SAATMANN, die dann vom Auftraggeber kostenpflichtig zu beauftragen sind.
- Durch neue Softwareversionen, Servicepacks oder ergänzende Softwarekomponenten können Anpassungen der bestehenden Hardware, des Betriebssystems und/oder von Office-Paketen notwendig werden, deren Kosten vom Auftraggeber zu tragen sind. Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang die mindestens jährlich aktualisierten Systemvoraussetzungen.
- Es können zusätzliche Supportpakete abgeschlossen werden. Sprechen Sie im Bedarfsfall gerne unsere Support- oder Vertriebsmitarbeiter an.

Systemanforderungen

Version: 1.08 | ab Versionen 2023.1 | Datum: 02.02.2023

Inhaltsverzeichnis

1 Software 2
1.1 Betriebssyteme 2
1.2 Weitere Software 2
1.3 NET Framework 3
1.4 Protokolle 3
1.5 Zertifikate 3
1.6 Virtualisierung 3
2 Hardware 4
3 Datenbanksystem 5
4 Installationsvarianten 6
4.1 Einzelplatz 6
4.2 Mehrplatz (Client/Server) 6
5 Betrieb des Integrationsservers 7
5.1 Berechtigungen 7
5.2 Statusanzeige 8
6 Virenscanner 8
7 Anzeige 8
8 Unterstützung von Fremdprodukten 8
9 Gültigkeit dieses Dokuments 8

1 Software

1.1 Betriebssysteme

Die unterstützten Betriebssysteme entnehmen Sie bitte der nachfolgenden Tabelle.

Kategorie	Produkt	Version	Kommentar
Betriebssystem Client	Windows	8.1 10 11	32-Bit und 64-Bit
Betriebssystem Server	Windows Server	2016 2019 2022	64-Bit

1.2 Weitere Software

Die Softwareanforderungen hinsichtlich zusätzlich benötigter Software für bestimmte Programmfunktionalitäten entnehmen Sie bitte der nachfolgenden Tabelle.

Kategorie	Produkt	Version	Kommentar
Dokumentenerstellung	MS Word	2013 2016 2019 2021	32-Bit und 64-Bit Notwendig für Sollstatistik, G-BA Referenzbericht
Statistik	MS Excel	2013 2016 2019 2021	32-Bit und 64-Bit Zur Erstellung von Patientenliste und Statistik, Druck von Übersichten
Export	JRE (Java Runtime Environment)	11 Alternativ OpenJDK Jeweils aktuellster Patchlevel empfohlen	32-Bit Nur an Clients erforderlich, an denen exportiert werden soll
Individuelle Abfragen, Integrationsserver-Module	.NET Framework	ab Version 4.7	

1.3 NET Framework

Bitte beachten Sie, dass die Erweiterung des Saatmann Integrationsserver mit Hilfe von Produktdiensten die Installation spezifischer Versionen des .NET-Framework erfordern kann. Die .NET Runtime wird ab Version 4.7 unterstützt.

1.4 Protokolle

Für die Client/Server-Kommunikation werden die Protokolle HTTP und HTTPS unterstützt. Das HTTPS Protokoll ermöglicht eine verschlüsselte Übertragung und wird empfohlen. Für eine Anbindung an ein Active Directory ist es Voraussetzung.

Verschlüsselte Kommunikation zum SQL Server
Die verschlüsselte Übertragung von Daten zum SQL Server wird empfohlen. Für die Verschlüsselung ist die Installation und Konfiguration eines WebServer Zertifikats für den SQL Server erforderlich.

1.5 Zertifikate

Für den Einsatz von HTTPS muss ein WebServer Zertifikat für den Integrationsserver hinterlegt sein. Das Zertifikat einer Vertrauensstelle muss im X.509 Format (Privacy Enhanced Mail) vorliegen. Das Zertifikat besteht aus dem Server-Zertifikat (".crt" Datei) und der privaten Schlüsseldatei (".key" Datei). Zusätzlich muss das CA-Zertifikat für die ausgebende Stelle im Format ".crt" vorliegen.

1.6 Virtualisierung

Auch der Einsatz in virtualisierten Windowsumgebungen von Anbietern wie VMWare (Workstation/Server/ESXi), CITRIX (XenServer) oder Microsoft (HYPER-V) ist möglich.

Der Support zur Administration von virtuellen Systemen kann von der Firma Saatmann nicht übernommen werden.

Bitte beachten Sie hierbei, dass es durch erhöhte Festplattenzugriffe durch das jeweilige Datenbanksystem zu einer Beeinträchtigung der Geschwindigkeit anderer virtueller Systeme auf dem gleichen Host, oder anderer Software auf dem gleichen virtuellen System, kommen kann.

2 Hardware

Die Hardwareanforderungen entnehmen Sie bitte der nachfolgenden Tabelle.

Produkt	System	Prozessor	Arbeitsspeicher	Speicherplatz (HD)
		Mehr Kerne wirken sich positiv aus	*Bitte vorhandene Auslastung beachten*	
Geburt	Anwendungsserver	2 x 2 GHz	3,2 GB	350 MB (+100MB je VJ)
	Datenbankserver	2 x 2 GHz	3,2 GB	2 GB (+2GB je VJ/Mandant)
	Schnittstellen-server	2 x 2 GHz	3,2 GB	500 MB (+2GB je VJ/Mandant wg. Logbuch)
QS-Monitor	Anwendungsserver	2 x 2 GHz	> 8 GB	> 3 GB
	Datenbankserver	2 x 2 GHz	> 4 GB	> 10 GB (+1,5GB je VJ/Mandant)
	Anwendungs-+DB-Server	4 Kerne	> 8 GB	> 10 GB (+1,5GB je VJ/Mandant)
QS	Anwendungsrechner	2 GHz	4 GB	> 3 GB (+1,5GB je VJ/Mandant)
	Datenbankserver	2 GHz	4 GB	1,5 GB je VJ/Mandant
Qualitätsbericht	Anwendungsrechner	2 GHz	2 GB	500 MB
	Fileserver bei Netzwerkinstallation		> 2 GB	1 GB je VJ
	Datenbankserver	2 x 2 GHz	> 4 GB	1 GB je VJ/Mandant

QS-Filter Pro	Anwendungs-rechner	2 GHz	> 2 GB	500 MB
	Datenbank-server	2 GHz	4 GB	1,5 GB je VJ/Mandant
Leitstand Qualität (Inkl. QSFFx-Manager, StrOPS-Manager und weitere Module)	Anwendungs-server	2 x 2 GHz	> 8 GB	> 3 GB
	Datenbank-server	2 x 2 GHz	> 4 GB	> 10 GB (+1,5GB je VJ/Mandant)
	Anwendungs-+DB-Server	4 Kerne	> 8 GB	> 10 GB (+1,5GB je VJ/Mandant)

Arbeitsspeicher kalkulieren

Bitte beachten Sie, dass durch individuelle Konfiguration und dem Einsatz mehrerer Produkte der Arbeitsspeicherverbrauch deutlich steigen kann.

3 Datenbanksystem

Microsoft SQL Server in folgenden Versionen: 2014, 2016, 2017, 2019 und 2022 werden unterstützt. Alle Lizenzkosten bezüglich des Microsoft SQL Servers hat das Haus selbst zu tragen. Über die anfallenden Kosten informieren Sie sich bitte bei Microsoft. Der Einsatz einer kostenlosen Express Edition wird aufgrund der Hardwarelimitierungen nicht empfohlen.

Beachten Sie bitte die Hardwarelimitierungen der MS-SQL Server Express Editionen, insbesondere die Beschränkung der Datenbankgröße.

Die Anforderungen bzgl. der Datenbankgröße entnehmen Sie bitte nachfolgender Tabelle.

Datenbank	Kapazität	Kommentar
Microsoft SQL Server	~ 1,5 GB pro Produkt, Mandant und Verfahrensjahr	Die Angabe der Kapazität bezieht sich auf die maximal entstehende Datenbankgröße eines mittelgroßen Hauses für genau einen Mandanten und genau ein Verfahrensjahr.
Systemdatenbank Integrationsserver	~ 1 GB	Die Größe der Systemdatenbank variiert in Abhängigkeit der Anzahl Objekte des Benutzerdienstes, Konfiguration von Mandanten, Klinikstrukturen und genutzten Schnittstellen.

Speicherplatz kalkulieren

Wir empfehlen bei einer Erstinstallation mit einer Speicherkapazität von mindestens 5 Verfahrensjahren pro Mandanten zu rechnen. Somit sollte der Puffer groß genug sein, um die nächsten fünf oder mehr Jahre mit dem errechneten Speicherplatz auszukommen.

Als Überschlagsrechnung für den benötigten Speicherplatz kann folgende Formel genutzt werden:
Benötigter Speicherplatz = Mandantenzahl * Verfahrensjahre * 1,5GB

Die Systemanforderungen des MS-SQL Server erhalten Sie vom Hersteller.

Wir empfehlen eine eigene Instanz für Lösungen der Saatmann Software-Familie. Die Administration des MS-SQL-Servers kann von der Firma Saatmann nicht übernommen werden.

Es wird empfohlen, das Wiederherstellungsmodell der Datenbank auf „Einfach" zu setzen, um ein Anwachsen des Transaktionsprotokolls zu verhindern.

Protokolle

Für den Client-/Server Einsatz wird entweder ein TCP/IP Protokoll oder alternativ ein Named Pipe Protokoll benötigt.

4 Installationsvarianten

Die Installation der Software kann wahlweise als Einzel- oder Mehrplatzversion (Client/Server) erfolgen. Bei einer Integration in andere Systeme kann es hier Ausnahmen geben, im Zweifel ist eine Klärung im Einzelfall notwendig.

4.1 Einzelplatz

Bei einer Einzelplatzversion wird sowohl der die Anwendung als auch der Datenbankserver komplett auf dem betreffenden Client installiert.

4.2 Mehrplatz (Client/Server)

Bei der Mehrplatzversion unterscheiden wir zwischen einer klassischen Client-/Server und einer nicht-klassischen Client-/Server Installation.

Klassische Client-/Server Installation

Die Anwendung wird sowohl auf dem Client als auch auf dem Server (optional) installiert. Die Daten samt dem Datenbanksystem liegen zentral auf dem Server.

Hoher administrativer Aufwand
Wir empfehlen aufgrund des entstehenden administrativen Aufwands in Hinsicht auf bevorstehende Updates (jeder Client muss manuell upgedatet werden) die Nicht-klassische Variante.

Nicht-klassische Client-/Server Installation:

Anwendung, Daten und Datenbanksystem werden ausschließlich auf dem zur Verfügung gestellten Server installiert.

Die Anwendung kann dem Anwender (Client) dann entweder durch eine Verknüpfung auf das freigegebene Anwendungsverzeichnis oder separat über ein Netzlaufwerk zur Verfügung gestellt werden.

Trennung von Anwendung und Daten
Anwendung (Anwendungsverzeichnis) und Daten (Datenverzeichnis) können hier problemlos voneinander getrennt werden, wobei der Datenbankserver immer auf der Maschine installiert sein sollte, auf der auch physikalisch die Daten (Datenverzeichnis) liegen.

5 Betrieb des Integrationsservers

5.1 Berechtigungen

Das Konto, dass für die Ausführung des Saatmann Integrationsserver genutzt wird, erfordert bestimmte Berechtigungen.

Für die Aktualisierung des Integrationsserver sowie dessen Komponenten ist ein Schreibzugriff auf das Installationsverzeichnis notwendig. Ein Schreibzugriff ist außerdem für das Logbuch-Verzeichnis notwendig, falls es nicht unterhalb des Installationsverzeichnisses konfiguriert ist.

Beim Betrieb des Integrationsserver als Windows-Dienst muss dem Konto zusätzlich die Berechtigung zum Starten und Beenden von Diensten zugewiesen sein.

Bei Windows-Authentifizierung muss das Konto für die Anmeldung am Microsoft SQL Server konfiguriert sein, um einen Zugriff auf die Datenbanken zu ermöglichen.

5.2 Statusanzeige

Der Zugriff auf die Statusanzeige des Saatmann Integrationsserver benötigt einen aktuellen Browser mit aktivierter Javascript-Unterstützung. Unterstützte Browser sind Chrome, Firefox, Edge und IE11 (mit Einschränkungen).

6 Virenscanner

Während des Imports eines § 21-Datensatzes kann es je nach verwendetem Produkt und Sicherheitseinstellungen zu Problemen kommen. Bitte konfigurieren Sie den Virenscanner entsprechend.

7 Anzeige

Die empfohlene Mindestauflösung ist 1280 x 1024. Höhere Auflösungen sowie 16:9-Formate mit einer Mindesthöhe von 1024 Pixeln eignen sich ebenfalls.

8 Unterstützung von Fremdprodukten

Alle in Verbindung mit unseren Software-Lösungen eingesetzten Fremdprodukte werden von uns nur so lange unterstützt, wie sie vom Hersteller selbst unterstützt werden.

9 Gültigkeit dieses Dokuments

Dieses Dokument ist gültig vom 17.10.2022-31.12.2023.

Dieses Dokument wurde zusammengestellt von:

Saatmann GmbH
Prinz-Carl-Anlage 8
67547 Worms

Tel: 06241 - 506 558 - 0
Fax: 06241 - 506 558 - 45

Web: www.saatmann.de
E-Mail: info@saatmann.de

Anwendungssupport
Tel: 06241 - 506 558 - 94
E-Mail: support@saatmann.de

Technischer Support
Tel: 06241 - 506 558 - 93
E-Mail: support@saatmann.de

Vertrieb
Tel: 06241 - 506 558 - 92
E-Mail: vertrieb@saatmann.de

Ihr Feedback ist uns wichtig!
Bei Fragen oder Anregungen zur Dokumentation oder zur Software freuen wir uns über Ihre Hinweise. Nur so können wir Ihre Wünsche in unsere Dokumente und die Entwicklung unserer Software einfließen lassen, damit unsere Lösungen für Sie noch besser werden.

Haftungsausschluss:

Bitte beachten Sie, dass wir trotz großer Sorgfalt bei der Erstellung keine Gewährleistung oder Haftung für die Richtig- und Vollständigkeit der Informationen in diesem Dokument übernehmen können. Dieser Haftungsausschluss gilt nicht für Vorsatz.

Copyright:

Dieses Dokument ist nur für Kunden unserer Software bestimmt. Es darf nur in diesem Zusammenhang genutzt werden. Eine Vervielfältigung ist in diesem Zusammenhang gestattet, wobei die Quelle immer klar erkenntlich sein muss.

Eine Vervielfältigung zu jeglichem anderen Zweck, auch auszugsweise, sowie eine Weitergabe an Dritte ohne explizite Genehmigung durch uns, ist ausdrücklich untersagt.