

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der CGM HSM

Zwischen den Vertragschließenden – im Folgenden wird die CompuGroup Medical Deutschland AG, Geschäftsbereich HSM „CGM HSM“ und der Kunde „Auftraggeber“ genannt – kommen die Verträge zu den nachfolgenden Allgemeinen Vertragsbedingungen sowie den für die jeweilige Vertragsart geltenden Besonderen Vertragsbedingungen zustande.

CGM HSM behält sich vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit (z.B. bei Veränderung der Gesetzeslage oder höchstgerichtlichen Rechtsprechung, der Marktgegebenheiten) unter Wahrung einer angemessenen Ankündigungsfrist von mindestens sechs Wochen zu ändern. Die Ankündigung erfolgt durch Veröffentlichung der geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter Angabe des Zeitpunkts des Inkrafttretens im Internet auf der Webseite [www.cgm.com/de/eh\\_s/service\\_eh\\_s/agb\\_eh\\_s/agb.de.jsp](http://www.cgm.com/de/eh_s/service_eh_s/agb_eh_s/agb.de.jsp) sowie durch separaten Hinweis auf den Rechnungen der CGM HSM. Widerspricht der Vertragsnehmer nicht innerhalb von sechs Wochen nach Veröffentlichung der Änderungen, so gelten die abgeänderten Geschäftsbedingungen als angenommen. In der Ankündigung der Änderung wird gesondert auf die Bedeutung der Sechswochenfrist hingewiesen.

## I. Allgemeine Vertragsbedingungen

### § 1 Geltungsbereich

1. Alle Lieferungen und Leistungen erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Geschäftsbedingungen. Diese gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart wurden.
2. Entgegenstehenden Bedingungen des Auftraggebers wird hiermit widersprochen.

### § 2 Preisanpassung

CGM HSM behält sich vor, bei Dauerschuldverhältnissen (Softwarepflege, Nutzung von ELVI) die Vergütung mit schriftlicher Anzeige und einer Ankündigungsfrist von mindestens sechs Monaten bei Veränderung der die Kosten der Leistungen beeinflussenden Faktoren (Umsetzung gesetzlicher oder behördlicher, die Leistung betreffender Vorgaben, Personal-, Material- und Arbeitsmittelkosten, Preiserhöhungen von Lieferanten) entsprechend der Veränderung dieser Faktoren und ihrem Anteil an der Vergütung anzupassen. Eine Änderung der Vergütung kann durch CGM HSM mit schriftlicher Anzeige innerhalb der gleichen Frist auch erfolgen, wenn und soweit die vereinbarte Vergütung aus anderen Gründen nicht mehr marktüblich oder angemessen ist. CGM HSM setzt in diesem Fall die Änderung der Vergütung nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) fest. Die geänderte Vergütung wird in keinem Fall die zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung die für die betroffenen Leistungen allgemein geltende Listenpreise der CGM HSM überschreiten. Wird die Vergütung für die betroffene Leistung innerhalb eines Vertragsjahres insgesamt um mehr als zehn Prozent erhöht, kann der Auftraggeber den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum angekündigten Zeitpunkt des Inkrafttretens der Vergütungserhöhung kündigen.

### § 3 Haftung

1. Für Schäden aufgrund von Vorsatz, Arglist oder grober Fahrlässigkeit der CGM HSM, im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes sowie bei der Nichterfüllung gegebenenfalls übernommener Garantien, haftet CGM HSM gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Ebenso haftet CGM HSM für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit nach den gesetzlichen Bestimmungen.
2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (= Kardinalpflichten) ist die Haftung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt, wobei der Begriff der wesentlichen Vertragspflichten abstrakt solche Pflichten bezeichnet, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die jeweils andere Partei regelmäßig vertrauen darf.
3. Soweit CGM HSM im Rahmen der geschlossenen Verträge Produkte oder Rechte (insb. Lizenzen) Dritter an den Auftraggeber weitergibt, haftet er für Schäden oder Mängel dieser Produkte oder Rechte nur in dem Rahmen, in dem der Dritte gegenüber CGM HSM haftet. Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.
4. Die verschuldensunabhängige Haftung auf Schadensersatz wegen bei Vertragsschluss vorhandenen Mängeln gem. § 536a BGB wird ausgeschlossen.
5. Der Auftraggeber ist verpflichtet, Sicherungskopien in dem erforderlichen Umfang herzustellen sowie zumindest täglich eine Datensicherung durchzuführen. Im Falle des Datenverlustes und damit verbundener Folgeschäden haftet CGM HSM nur im Umfang derjenigen Kosten, die bei dem Auftraggeber für die Wiederherstellung der Daten aus den Sicherungskopien des Auftraggebers anfallen.
6. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der CGM HSM.
7. Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen verjähren innerhalb eines Jahres nach Übergabe des Liefergegenstandes bzw. nach Abnahme, sofern Werkvertragsrecht Anwendung findet. Die Einschränkungen der gesetzlichen Verjährungsfristen gelten nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes sowie auch nicht für sonstige Schäden, die auf grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz der CGM HSM beruhen.
8. Eine Haftung für Fehler, die aufgrund mangelhafter oder falscher Bedienung der Systeme entstehen, ist ausgeschlossen. Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass zur ordnungsgemäßen Bedienung der Systeme die Teilnahme an Schulungsveranstaltungen förderlich ist.

### § 4 Zurückbehaltung und Aufrechnung

Ein Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrecht des Auftraggebers besteht nicht, es sei denn, die Gegenansprüche sind rechtskräftig festgestellt oder von CGM HSM anerkannt.

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der CGM HSM

### § 5 Servicezeiten

1. Die Servicezeit ist der Zeitraum während dessen ein Service durch den Auftraggeber bei CGM HSM Kundenservice Hotline (Telefon 0 23 78 / 86 90 – 11, Fax 0 23 78 / 86 90 – 10, E-Mail [kundenservice.hsm@cgm.com](mailto:kundenservice.hsm@cgm.com)) abgerufen werden kann und durch CGM HSM bereitgestellt wird.
2. Es gelten folgende Servicezeiten, sofern diese nicht auf einen bundeseinheitlichen Feiertag der Bundesrepublik Deutschland fallen:  
Montag bis Donnerstag von 8:00 Uhr bis 16:45 Uhr und  
Freitag von 8:00 Uhr bis 16:30 Uhr  
Für Heiligabend (24.12.) und Silvester (31.12.), sofern diese auf einen Werktag fallen, von 8:00 Uhr bis 12:00 Uhr.

### § 6 Sonstiges

1. Änderungen des Vertrages sowie Kündigungen bedürfen der Schriftform, es sei denn, die Parteien hätten im Einzelfall etwas anderes vereinbart. Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass – neben Geschäftsführern und Prokuristen – keine Mitarbeiter von CGM HSM zu Änderungen oder Ergänzungen bevollmächtigt sind.
2. Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
3. Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag durch den Auftraggeber bedarf der schriftlichen Zustimmung der CGM HSM. CGM HSM ist berechtigt, Forderungen aus den Verträgen zu Finanzierungszwecken abzutreten.
4. Die Vertragsbeziehungen der Vertragspartner unterliegen deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
5. Gerichtsstand ist, soweit es sich beim Auftraggeber um einen Kaufmann oder eine juristische Person des öffentlichen Rechts handelt, der Sitz von CGM HSM.

## II. Besondere Vertragsbedingungen für die Softwarepflege der CGM HSM

### § 1 Vertragsstruktur

Der Vertrag besteht aus den vorliegenden Geschäftsbedingungen der Bestellung des Auftraggebers und unserer Auftragsbestätigung.

### § 2 Leistungen von CGM HSM

Der Leistungsumfang der Softwarepflege wird nachfolgend definiert:

1. Bereitstellung einer Telefon-Hotline im Rahmen der Servicezeiten von CGM HSM gemäß § 5 für folgende Fälle:
  - a. Beantwortung von Fragen in der Bedienung und im Umgang mit der Software;
  - b. Entgegennahme von Störungsmeldungen einschließlich Problemlösungen, sofern diese aufgrund der Natur des Problems möglich sind;
  - c. Erfassung von nicht unmittelbar lösbaren Problemen in einer zentralen Datenbank von CGM HSM und Bekanntgabe einer

Problemnummer zur Nachverfolgung für den Auftraggeber sowie die interne Weiterleitung des Problems an nachgelagerte Stellen;

- d. Hilfestellung bei Problemen im peripheren Umfeld der Software (Betriebssystem, Datenbank, Netz) im Rahmen der Möglichkeiten von CGM HSM;
  - e. Annahme von Änderungs- / Erweiterungswünschen (Change Request) zur Weiterleitung an das Produktmanagement
2. Beseitigung von Fehlern in der Software erfolgen gemäß § 4. Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung endet für ein altes Release/Patch mit Freigabe eines Neuen. Dies gilt nicht, solange die Übernahme des neuen Release/Patch für den Auftraggeber unzumutbar ist, längstens aber für 6 Monate ab Freigabe durch CGM HSM. CGM HSM überlässt dem Auftraggeber die nach Verbesserungen und Korrekturen jeweils neuesten Software-Releases bzw. Patches (im Objektcode) einschließlich Release-/Patchnotes zur Installation durch den Auftraggeber.
  3. CGM HSM übernimmt die Prüfung von Änderungs- und Erweiterungswünschen des Auftraggebers auf Machbarkeit, Allgemeingültigkeit und ggf. Berücksichtigung im Rahmen der permanenten Weiterentwicklung der Software. Eine Umsetzungspflicht für CGM HSM im Rahmen der Softwarepflege ist nicht gegeben. Bei Nicht-Berücksichtigung in der allgemeinen Release-Planung erstellt CGM HSM ein separates Angebot über die Implementierungsaufwände.
  4. CGM HSM übernimmt die Überarbeitung der Software, falls gesetzliche Änderungen dies erforderlich machen. In der Pauschale für die Pflege der Software nicht enthalten sind Änderungen, die sich nur durch Neuprogrammierung der betroffenen Module realisieren lassen. In diesem Fall wird CGM HSM eine schriftliche Begründung für die Erfordernisse der Neuprogrammierung, eine Programmvorgabe und einen Kostenvoranschlag unter Berücksichtigung aller Kunden, die die Neuprogrammierung beauftragen, erstellen. Danach kann der Auftraggeber einen Auftrag zur Neuerstellung erteilen.
  5. Folgende Leistungen sind nicht Bestandteil des Vertrages und individuell zu vereinbaren:
    - a. Die Pflege erstreckt sich nicht auf die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung oder Bedienung durch den Auftraggeber (wie z. B. der Einsatz fremder Geräte, Nichteinhaltung der Installationsvoraussetzungen, der Einsatz nicht Standard-Spezifikationen entsprechender Betriebsmittel etc.), durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt hervorgerufen worden sind. Ebenso nicht umfasst sind Schäden, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, fehlerhafte Hardware oder sonstige Einwirkungen verursacht worden sind, auf die CGM HSM keinen Einfluss hat.
    - b. Vollständige Einweisungen in Programmfunktionen;
    - c. Wiederherstellung von Daten und deren Aufbereitung in Folge von Bedienungs- und / oder Maschinenfehlern sofern CGM HSM dies nicht zu verantworten hat;
    - d. Aktualisierung von Stammdaten / Katalogen;
    - e. Anpassung von Berichten und Reports;
    - f. Erstellung von individuellen SQL-Abfragen für das Berichtswesen;
    - g. Neuinstallation aufgrund geänderter Umgebung (neue Hardware, Betriebssystem, Datenbank) auf Veranlassung des Auftraggebers;

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der CGM HSM

- h. Installation von Patches / Release;
- i. Fahrtkosten und –zeiten.

## § 3 Leistungen des Auftraggebers

1. Änderungen an der Hardware oder Umgebung (Betriebssystem- und / oder Datenbankversion, Laufzeitumgebung) auf der die Software installiert ist, sind CGM HSM frühzeitig schriftlich mitzuteilen und mit CGM HSM abzustimmen. Eine Freigabe für eine geänderte Umgebung (Betriebssystem, Datenbank, Laufzeitumgebung) erfolgt durch CGM HSM nur, sofern diese mit der aktuellen Version der Software kompatibel ist.
2. Im Rahmen von Vor-Ort-Einsätzen stellt der Auftraggeber CGM HSM sämtliche zur Erfüllung der Aufgaben erforderlichen Bedingungen bzgl. Internet, Telefon und Fax kostenfrei zur Verfügung.
3. Treten bei vertragsgemäßer Nutzung Mängel auf, hat der Auftraggeber diese in nachvollziehbarer, detaillierter Form unter Angabe der für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen über die Hotline von CGM HSM zu melden; auf Wunsch von CGM HSM auch schriftlich.
4. Ferner ist der Auftraggeber verpflichtet, sämtliche auftretende Fehler unverzüglich an CGM HSM zu melden.
5. Der Auftraggeber ist zur Unterstützung bei der Fehleranalyse und Mängelbeseitigung durch Beantwortung von Fragen von CGM HSM und / oder bei Durchführung von Maßnahmen (z. B. nochmaliges Nachstellen des Fehlers, Bereitstellung von Screenshots, Durchführung von Analysescripts, Bereitstellung von Logfiles, Neustart des Systems etc.) verpflichtet.
6. Dem Auftraggeber obliegt:
  - a. die Bereitstellung eines mit dem technischen Betrieb des Systems erfahrenen Administrators mit Betriebssystem- und Datenbank-Know-How im Rahmen der Servicezeiten von CGM HSM;
  - b. die Betriebsführung des Systems;
  - c. das Einrichten von Nutzern und peripheren Geräten;
  - d. die Durchführung einer ordnungsgemäßen Datensicherung einschließlich Überwachung und erforderlichem Datenrecovery;
  - e. die Wartung der Datenbank (u. a. regelmäßiges Aktualisieren der Indizes) sowie Durchführung von Präventionstätigkeiten für das Gesamtsystem mit proaktiver Rückmeldung des Status der Aktivitäten an CGM HSM;
  - f. die Bereitstellung eines zentralen fachlichen Ansprechpartners (fachlicher Betriebsführer);
  - g. bei nicht reproduzierbaren Fehlern auf den Systemen von CGM HSM, Bereitstellung einer Möglichkeit zur Fehleranalyse per Fernwartung für CGM HSM unter Berücksichtigung des Datenschutzes.

## § 4 Vereinbarung zur Beseitigung von Störungen und Mängeln

1. Unter Störungen / Mängel sind Abweichungen von Eigenschaften, die die Software nach Vorgaben von CGM HSM für die jeweils aktuelle, freigegebene Version (Release / Patch) haben soll oder für Ihre gewöhnliche Verwendung haben muss, zu verstehen.

2. CGM HSM behandelt und bewertet diese wie folgt:

### a) Fehlerklasse 1 – Kritischer Fehler

- (1) Der komplette Betrieb der Software ist bei allen Nutzern / Arbeitsplätzen aufgrund des Fehlers ausgeschlossen oder der Fehler führt zu einer dauerhaften Störung der Systemintegrität. Das heißt, die Daten werden aufgrund des Fehlers in der Datenbank, nicht nur in der Ausgabe, fehlerhaft oder gar nicht verwaltet.
- (2) Hierunter fallen Systemausfälle der kompletten Anwendung aller Nutzer sowie Fehler die Daten verfälschen.
- (3) Die Reaktionszeit beträgt maximal eine Stunde. CGM HSM hat die Ursache ggf. mit Hilfe eines Patches zu lösen. Erforderliche Analysearbeiten werden während der Servicezeiten von CGM HSM durchgeführt. Herunterfahren der Server bzw. des Systems sind möglich und müssen von CGM HSM durchgeführt bzw. unterstützt werden. Notwendige Patches werden so schnell wie möglich zur Verfügung gestellt.

### b) Fehlerklasse 2 – Schwerer Fehler

- (1) Die Hauptfunktion ist aufgrund des Fehlers nicht mehr nutzbar. Sie muss aber für die Sicherstellung des Betriebsauftrages des Auftraggebers täglich verfügbar sein. Eine Umgehung des Fehlers ist nicht bzw. nur mit einem unzumutbaren Aufwand möglich und hat Auswirkung auf eine Vielzahl von Nutzern.
- (2) Hierunter fällt zum Beispiel der Ausfall der Kalenderfunktion der kompletten Akte oder die fehlende Möglichkeit zur Anlage eines Probanden.
- (3) Die Reaktionszeit beträgt maximal 8 Stunden. Die Beseitigung des Fehlers erfolgt im Rahmen eines Patches unabhängig von einem Release innerhalb von 5 Servicetagen.

### c) Fehlerklasse 3 – Einfacher Fehler

- (1) Der Fehler ermöglicht weiterhin die Nutzung der Hauptfunktion. Eine wichtige Teilfunktion kann aber aufgrund einer fehlenden oder unzumutbaren Umgehung nicht genutzt werden. Alternativ wird ein Fehler auch in diese Klasse eingestuft, wenn die Hauptfunktion nicht mehr nutzbar ist, die für den Betriebsauftrag des Auftraggebers täglich verfügbar sein muss, aber eine vertretbare Umgehung durch CGM HSM genannt werden kann oder trotz fehlender Umgehung nur ein kleiner Kreis von Anwendern betroffen ist. Weiter ist ein Fehler dieser Klasse zuzuordnen, wenn die Hauptfunktion komplett ausfällt, die für den Betriebsauftrag des Auftraggebers aber nicht täglich verfügbar sein muss, aber eine zumutbare Umgehung nicht zur Verfügung steht.
- (2) Beispiele hierfür sind der Komplettausfall der Funktion „Probanden zusammenführen“ oder die Probandensuche, bei der die Nebenselektionskriterien nicht greifen (z.B. Suche nach Geburtsdatum).
- (3) Hier beträgt die Reaktionszeit maximal 16 Stunden. Der Fehler wird mit dem nächsten Release (mind. einmal pro Kalenderjahr) beseitigt.

### d) Fehlerklasse 4 – unkritischer Fehler

- (1) Die Einstufung in diese Kategorie erfolgt, wenn der Fehler das Arbeiten mit den Hauptfunktionen weiter ermöglicht und eine Umgehung möglich ist. Alternativ erfolgt die Zuordnung auch in dem Fall, wenn die Hauptfunktion komplett ausfällt,

## Allgemeine Geschäftsbedingungen der CGM HSM

aber für den Betriebsauftrag des Auftraggebers nicht täglich verfügbar sein muss und eine Umgehung genannt werden kann.

- (2) Hierunter fallen zum Beispiel Rechtschreibfehler und Statistikküberläufe, die den Nutzer zwingen das Ergebnis über mehrere Schritte zu ermitteln oder Vorinitialisierungen nicht erfolgen.
- (3) Die Reaktionszeit beträgt hier ebenfalls maximal 16 Stunden. Eine Zuordnung zu einem Release erfolgt im Rahmen der Release-Planung. Eine Umsetzung mit dem Folgerelease ist nicht zugesichert.
3. Als Reaktionszeit ist der Zeitraum zu verstehen, innerhalb der CGM HSM mit der Pflegeleistung anfängt. Sie beginnt mit dem Zugang der Störungsmeldung innerhalb der Servicezeiten von CGM HSM und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeit.
4. Eingehende Störungsmeldungen außerhalb der Servicezeit werden auf die nächste Startzeit einer Servicezeit gelegt.
5. Auftraggeber bedingte Leerlaufzeiten (z.B. Nichterreichbarkeit von Ansprechpartnern) verlängern die Reaktions- bzw. Erledigungszeit.
6. Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung erlischt für solche Leistungen, die der Auftraggeber ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, dass der Auftraggeber im Zusammenhang mit der Störungsmeldung nachweist, dass der Eingriff nicht für die Störung ursächlich ist.
7. CGM HSM wird bei unberechtigter Störungsmeldung den Aufwand in Rechnung stellen, wenn CGM HSM nachweist, dass ein Mangel nicht vorgelegen hat.

### § 5 Vertragsdauer und Kündigung

1. Der Vertrag tritt mit Erteilung der Auftragsbestätigung in Kraft und besitzt eine Mindestlaufzeit von 60 Monaten.
2. Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der Mindestlaufzeit jeweils um weitere 12 Monate, sofern er nicht von einer der Vertragsparteien mit einer Kündigungsfrist von 6 Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird.
3. Eine ordentliche Kündigung während der Mindestlaufzeit ist ausgeschlossen und erstmals zum Ende der Mindestlaufzeit möglich.
4. Das Recht zur fristlosen Kündigung der Verträge aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der CGM HSM zur sofortigen Kündigung der jeweiligen Verträge berechtigt, liegt insbesondere, aber nicht ausschließlich, dann vor, wenn der Auftraggeber mit der Zahlung der Entgelte mehr als zwei Monate im Rückstand ist oder Teilbeträge nicht bezahlt werden, deren Gesamtsumme mehr als zwei Monatsentgelte beträgt, oder er gegen wesentliche Bestimmungen aus dem Vertragsverhältnis verstößt.
5. Jede Kündigung bedarf der schriftlichen Form und muss per Einschreiben mit Rückschein, Kurier oder durch Fax erfolgen.

### § 6 Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. Die Vergütung der Pflege erfolgt im Rahmen der Mindestlaufzeit zu einer monatlichen Pauschale, für die in der Auftragsbestätigung ausgewiesenen Lizenzen.
2. Die Berechnung erfolgt erstmalig mit der Erklärung der Betriebsbereitschaft durch CGM HSM für das laufende Kalenderhalbjahr und danach im halbjährlichen Intervall zum 1.1. und 1.7. eines Kalenderjahres im Voraus.
3. Die Pauschale versteht sich zzgl. der gesetzlich geschuldeten Mehrwertsteuer.
4. Die Pflegepauschale ist innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungseingang ohne Abzug fällig.
5. Vom Auftraggeber außerhalb der Servicezeiten von CGM HSM angeforderten Pflegeleistungen sind nicht über die monatliche Pauschale abgegolten und separat zu vereinbaren und zu beauftragen.
6. Fahrtkosten und –zeit sind für Einsätze innerhalb der Pflegeleistungen nicht über die monatliche Pflegepauschale abgegolten. Sie sind separat zu berechnen. Die Kosten richten sich nach der gültigen Preisliste von CGM HSM.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der CGM HSM

## III. Besondere Vertragsbedingungen für die Nutzung von CGM eVi® - Elektronische Videosprechstunde der CGM HSM

### § 1 Leistungsinhalt

1. Der Auftraggeber erhält, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrages beschränkten, Zugang zu der Internet-Videosprechstunden-Plattform CGM eVi®. Der Zugang erfolgt mittels vom Auftraggeber funktionsbereit eingerichteter, den Systemanforderungen von CGM eVi® und dem besonderen Verwendungszweck entsprechender Computeranlage nebst Internetanschluss.
2. Der Auftraggeber hat dafür einzustehen, dass sein Kommunikationspartner, mit dem er CGM eVi® nutzt, ebenfalls die Voraussetzungen zur Nutzung entsprechend § 1 Abs. 1 erfüllt. CGM stellt dem Kommunikationspartner des Kunden keine weiteren Entgelte für die Nutzung von CGM eVi® in Rechnung.

### § 2 Nutzungsrechte

1. Der Auftraggeber erhält das nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, räumlich auf die von uns lizenzierten Gebiete beschränkte, zeitlich auf die Laufzeit des Vertrages, beschränkte, Recht, zur Nutzung von CGM eVi® in verschiedenen Webbrowsern als "Named User".
2. Der Auftraggeber verpflichtet sich, sicherzustellen, dass lediglich die berechtigten Nutzer von dem Nutzungsrecht Gebrauch machen. Insbesondere ist die Nutzung eines „Named User“ Software-Nutzungsrechtes durch mehrere Personen nicht gestattet und der Auftraggeber stellt die Einhaltung der Nutzungsbedingung sicher. Im Falle einer Zuwiderhandlung erklärt sich der Auftraggeber damit einverstanden, dass die Nutzungsvergütung pro Mehrfachnutzung rückwirkend auf den Zeitpunkt des Vertragsbeginns fällig wird, sofern der Auftraggeber nicht nachweist, dass die Mehrfachnutzung erst später begonnen hat.
3. Ab dem Zeitpunkt, an dem die Kündigung eines Vertrages zur Nutzung von CGM eVi® in Kraft tritt und das Vertragsverhältnis erloschen ist, hat der Auftraggeber keinerlei Berechtigung CGM eVi® weiterhin zu nutzen.
4. Der Auftraggeber räumt CGM HSM das unterlizenzierbare, übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrages und räumlich unbeschränkte Recht ein, die von ihm übertragenen Daten nebst den hierin verkörperten Werken, zum Zwecke der Übertragung der Kommunikationsdaten insbesondere der Übertragung an den Kommunikationspartner zu vervielfältigen.

### § 3 Pflichten des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, dass die technischen Voraussetzungen für seinen Zugang zu und seine Nutzung von CGM eVi® gegeben sind. CGM HSM wird dem Auftraggeber auf Anfrage über die technischen Anforderungen an die Hardware und den jeweils einzusetzenden Browser informieren. Mindestvoraussetzung für die Funktionalität von

CGM eVi® ist eine 10mbit/s (Downstream) / 1mbit/s (Upstream)-Internet-Leitung, die der Auftraggeber selbst zur Verfügung stellen muss.

2. Der Auftraggeber sichert zu, dass die von ihm gemachten Angaben im Vertrag über die Nutzung von CGM eVi® richtig und vollständig sind. Er verpflichtet sich, den Geschäftsbereich HSM jeweils unverzüglich über Änderungen der mitgeteilten Kontaktdaten sowie der sonstigen, für die Vertragsdurchführung erforderlichen Daten, schriftlich zu unterrichten. Bei Identitätsmissbrauch ist CGM HSM berechtigt, den Zugang zu CGM eVi® zu sperren. Erfolgt die Registrierung zur Nutzung von CGM eVi® online durch einen Arzt, versichert er damit, dass er im Besitz einer gültigen Approbation und als Arzt in der Bundesrepublik tätig ist.
3. Dem Auftraggeber ist es untersagt, Werbebanner oder Werbe-Pop-Ups in CGM eVi® einzublenden.
4. Der Auftraggeber erkennt an, dass die Darstellung von Objekten im Whiteboard von CGM eVi® nicht zur Befundung bestimmt ist.
5. Der Auftraggeber erkennt an, dass CGM HSM nicht für Schäden haftet, die durch Dateien verursacht werden, die während einer CGM eVi® Videosprechstunde zwischen dem Auftraggeber und seinem Kommunikationspartner ausgetauscht werden.
6. Für Ärzte, die in der Bundesrepublik Deutschland tätig sind und über eine gültige Approbation verfügen, gelten für die Durchführung einer CGM eVi® Videosprechstunde mit Probanden die Bestimmungen über Behandlungsgrundsätze und Verhaltensregeln gemäß der Musterberufsordnung für Ärzte. Die berufsrechtlichen Bestimmungen für Videosprechstunden und Telekonsile sind einzuhalten. Der Auftraggeber hat dabei die Aufsicht über seinen Account der CGM eVi® zu führen.
7. Der Auftraggeber erkennt an, dass CGM HSM bei einem Verstoß gegen eine der unter III. § 3 Nr. 3 und 6 genannten Verpflichtungen berechtigt ist, die Leistungen mit sofortiger Wirkung einzustellen bzw. den Zugang zu dem CGM eVi®-Account des Vertragsnehmers zu sperren. Ein Verstoß gegen die genannten Verpflichtungen berechtigt CGM HSM zur außerordentlichen Kündigung. Der Auftraggeber ist über die Sperrung unter Angabe der Gründe unverzüglich zu benachrichtigen und aufzufordern, den Verstoß abzustellen und die Rechtmäßigkeit nachweisbar darzulegen. Die Sperrung ist aufzuheben, sobald der Verdacht entfällt ist.

### § 4 Rechtswidrige Nutzung der Plattform

Der Auftraggeber versichert, dass er keine Inhalte auf dem vertragsgegenständlichen Account speichert oder während der Nutzung der Plattform keine Äußerungen oder Handlungen vornimmt, deren Bereitstellung, Veröffentlichung und Nutzung gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten oder Rechte Dritter verstößt. Die Nutzung darf nur zu gesetzlich erlaubten Zwecken und unter Beachtung sämtlicher gesetzlicher Bestimmungen erfolgen.



# Allgemeine Geschäftsbedingungen der CGM HSM

## § 5 Vertragsdauer und Kündigung

1. Der Vertrag tritt mit Eingang der Auftragsbestätigung in Kraft und hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten.
2. Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der Mindestlaufzeit jeweils um weitere 12 Monate, sofern er nicht von einer der Vertragsparteien mit einer Kündigungsfrist von 6 Monaten zum Ende des jeweiligen Vertragsjahrs gekündigt wird.
3. Eine ordentliche Kündigung während der Mindestlaufzeit ist ausgeschlossen und erstmals zum Ende der Mindestlaufzeit möglich.
4. Das Recht zur fristlosen Kündigung der Verträge aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der CGM HSM zur sofortigen Kündigung der jeweiligen Verträge berechtigt, liegt insbesondere, aber nicht ausschließlich, dann vor, wenn der Auftraggeber mit der Zahlung der Entgelte mehr als zwei Monate im Rückstand ist oder Teilbeträge nicht bezahlt werden, deren Gesamtsumme mehr als zwei Monatsentgelte beträgt, oder er gegen wesentliche Bestimmungen aus dem Vertragsverhältnis verstößt.
5. Jede Kündigung bedarf der schriftlichen Form und muss per Einschreiben mit Rückschein, Kurier oder durch Fax erfolgen.

## § 6 Vergütung und Zahlungsbedingungen

1. Die Vergütung der Nutzungsgebühr erfolgt monatlich zu den in der Auftragsbestätigung ausgewiesenen Preisen.
2. Die Berechnung erfolgt erstmalig mit der durch CGM HSM abgegebenen Erklärung der Betriebsbereitschaft für die vereinbarte Periode und danach in periodischen Intervallen gemäß der vertraglichen Vereinbarung.
3. Die Pauschale versteht sich zzgl. der gesetzlich geschuldeten Mehrwertsteuer.
4. Die Nutzungsgebühr ist innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungseingang ohne Abzug fällig.
5. Vom Auftraggeber außerhalb der unter I. § 5 Nr. 2 genannten Servicezeiten von CGM HSM angeforderten Unterstützungen sind nicht über die monatliche Pauschale abgegolten und separat zu vereinbaren und zu beauftragen.
6. Fahrtkosten und –zeit für Einsätze sind nicht über die monatliche Nutzungsgebühr abgegolten. Sie sind separat zu berechnen. Die Kosten richten sich nach der gültigen Preisliste von CGM HSM.

## IV. Besondere Vertragsbedingungen für den Softwarekauf und die Erbringung diesbezüglicher sonstiger IT-Dienstleistungen

### § 1 Vertragsgegenstand

1. Vertragsgegenstand ist die Nutzungsüberlassung von Software und/oder die Erbringung von IT-Dienstleistungen. Der Vertrag besteht aus den vorliegenden Geschäftsbedingungen, der Bestellung des Auftraggebers und unserer Auftragsbestätigung.
2. Soweit in der Bestellung eine bestimmte Person als Dienstleistungsverpflichteter genannt ist, sind die Dienstleistungen

durch diese Person zu erbringen. Für den Fall, dass die Erbringung der Dienstleistung durch diese Person unmöglich ist oder wird, kann CGM HSM dem Auftraggeber einen gleich oder besser qualifizierten Dienstleistungsverpflichteten benennen.

3. Der Auftraggeber ist gegenüber den mit der Leistungserbringung befassten Mitarbeitern des Lieferanten nicht weisungsbefugt.
4. Bei Angaben in Prospekten, auf Websites und anderen Werbemitteln handelt es sich lediglich um unverbindliche Beschaffenheitsangaben.

### § 2 Leistungen von CGM HSM

1. Die Software darf nur mit Zustimmung der CGM HSM an einen Dritten übertragen werden, damit CGM HSM absichern kann, dass die Risiken, die die Einsatzvorbereitung des Systems bei einem anderen Anwender beinhaltet, minimiert werden. Die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden. CGM HSM kann die Zustimmung davon abhängig machen, dass CGM HSM mit der Implementierung des Systems bei dem neuen Anwender beauftragt wird; CGM HSM verpflichtet sich, dem neuen Anwender angemessene Bedingungen anzubieten.
2. Die Software kann deutschen und amerikanischen Ausfuhrbestimmungen unterliegen. CGM HSM wird den Auftraggeber auf Wunsch über die einschlägigen Bestimmungen informieren. Der Auftraggeber verpflichtet sich, diese einzuhalten.

### § 3 Softwareschutz

1. Der Auftraggeber erkennt an, dass die Software samt Benutzerdokumentation und weiterer Unterlagen urheberrechtlich geschützt ist und dass sie Betriebsgeheimnis des jeweiligen Herstellers ist. Er trifft Vorsorge, dass diese ohne Zustimmung von CGM HSM Dritten nicht zugänglich wird.
2. Der Auftraggeber darf die Software nur zum Zweck der Datensicherung kopieren. Sofern die Originale einen auf Urheberrechtsschutz hinweisenden Vermerk tragen, ist dieser Vermerk auch auf den Kopien anzubringen.
3. Der Auftraggeber darf die Benutzerdokumentation für den eigenen Gebrauch vervielfältigen.

### § 4 Einsatzvorbereitung

1. Jeder Vertragspartner benennt einen Projektleiter, der Entscheidungen trifft oder unverzüglich herbeiführt. Der Projektleiter des Auftraggebers steht CGM HSM für notwendige Informationen zur Verfügung. CGM HSM ist verpflichtet, den Projektleiter des Auftraggebers einzuschalten, soweit die Durchführung des Auftrages dies erfordert.
2. Der Auftraggeber wird die Installationsvoraussetzungen für die Hardware rechtzeitig vor dem vereinbarten Liefertermin schaffen. Die Installationsvoraussetzungen ergeben sich aus den aktuellen Systemanforderungen CGM ISIS MED.
3. Der Auftraggeber sorgt dafür, dass spätestens zum Zeitpunkt der Installation fachkundiges Bedienungspersonal zur Verfügung steht.

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der CGM HSM

- CGM HSM wird nach Abschluss der Installation bzw. der Inbetriebnahme der Software deren Betriebsbereitschaft demonstrieren und schriftlich erklären. Diese Erklärung gilt als vom Auftraggeber bestätigt, wenn er nicht innerhalb von zwei Wochen nach Zugang mit einer detaillierten Begründung widerspricht. Verschiebt der Auftraggeber nach Anlieferung die Installation bzw. die Inbetriebnahme oder übernimmt er diese vereinbarungsgemäß selbst, so gilt die Betriebsbereitschaft bereits mit Anlieferung als erreicht.

Wenn vereinbart wird, dass die Leistungen in Stufen installiert werden, bildet jede Stufe eine Teillieferung. Für jede Teillieferung wird die Betriebsbereitschaft gesondert nachgewiesen und erklärt.

- Der Auftraggeber wird alle Leistungen von CGM HSM unverzüglich auf Mängelfreiheit untersuchen, bevor er das System produktiv einsetzt.

## § 5 Vergütung, Zahlung

- Sofern nichts Abweichendes vereinbart ist, werden alle Unterstützungsleistungen gesondert vergütet, insbesondere Einsatzvorbereitung, Installation, Einrichten der Software, Datenübernahme, Einweisung, Schulung und Beratung. Dabei richten sich Honorar und Nebenkosten – wie Spesen, Fahrtkosten und evtl. anfallende Übernachtungskosten – nach der jeweils für derartige Leistungen gültigen Preisliste von CGM HSM.
- Erbrachte Leistungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug zu bezahlen.
- Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlich geschuldeten Mehrwertsteuer.

## § 6 Störungen bei der Leistungserbringung, Verzug

Soweit eine Ursache, die CGM HSM nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung gefährdet, kann CGM HSM eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen. Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Ursache, die im Verantwortungsbereich des Auftraggebers liegt, kann CGM HSM auch die Vergütung des Mehraufwandes verlangen.

## § 7 Vereinbarungen zur Mängelbeseitigung

- Treten bei vertragsgemäßer Nutzung Mängel auf, hat der Auftraggeber diese in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen schriftlich anzuzeigen. Er hat CGM HSM im Rahmen des Zumutbaren bei der Mängelbeseitigung zu unterstützen, insbesondere auf Wunsch von CGM HSM einen Datenträger mit dem betreffenden Software-Modul zu übersenden oder, soweit die technischen Möglichkeiten vorhanden sind, einen Telekommunikationszugang bereitzustellen. Voraussetzung für den Anspruch auf Mängelbeseitigung ist, dass der Mangel reproduzierbar ist oder direkt oder durch maschinell erstellte Ausgaben aufgezeigt werden kann.
- CGM HSM wird Mängel nach eigener Wahl durch Nachbesserung oder durch Ersatzlieferung in angemessener Frist beseitigen (Nacherfüllung). CGM HSM wird Mängel, die den Ein-

satz des Systems schwerwiegend beeinträchtigen, unverzüglich beseitigen. Bei Bedarf wird CGM HSM vor der endgültigen Mängelbeseitigung eine Umgehungslösung derart erarbeiten, dass der Mangel sich nicht mehr schwerwiegend auswirkt. CGM HSM braucht andere Mängel erst zu demjenigen Zeitpunkt durch die Lieferung eines neuen Release zu beseitigen, zu dem CGM HSM das im Rahmen sachgerechter Versionspflege einplant. CGM HSM wird bei Bedarf auch für diese Mängel eine Umgehungslösung zur Verfügung stellen, soweit es CGM HSM technisch möglich und vom Aufwand her zumutbar ist.

- Die Pflicht zur Mängelbeseitigung (Nacherfüllung) erlischt für solche Leistungen, die der Auftraggeber ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, dass der Auftraggeber im Zusammenhang mit der Mängelmeldung nachweist, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist.
- CGM HSM wird bei unberechtigter Mängelmeldung ihren Aufwand in Rechnung stellen.

## § 8 Haftung

- Die Beseitigung von Mängeln (Nacherfüllung) richtet sich nach IV. § 7 sowie nach Erklärung der Betriebsbereitschaft nach dem entsprechend vereinbarten Pflegevertrag für die Software.
- Wenn der Auftraggeber berechtigt ist, vom Vertrag zurückzutreten und/oder Schadensersatz statt der Leistung zu verlangen, kann CGM HSM dem Auftraggeber eine angemessene Frist für die Erklärung setzen, ob dieser noch Erfüllung/Nacherfüllung verlangt. Nach erfolglosem Ablauf dieser Erklärungsfrist ist der Anspruch des Auftraggebers auf Erfüllung/Nacherfüllung ausgeschlossen.
- Die Verjährungsfrist wegen Mängeln ("Gewährleistungsfrist") beträgt 24 Monate. Die Erweiterung des Nutzungsrechts an Software führt nicht zu einer neuen Verjährungsfrist.

Stand: 01.04.2022