

Zwischen den Vertragschließenden – im Folgenden wird die CompuGroup Medical Deutschland AG „CGM“ und der Vertragsnehmer „Kunde“ genannt – kommen die Verträge zu den nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zustande.

CGM behält sich vor, diese AGB jederzeit (z.B. bei Veränderung der Gesetzestlage, höchstrichterlichen Rechtsprechung oder 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 und/oder durch Hinweis auf Rechnungen oder durch sonstige Mitteilungen (einschließlich in von CGM bereitgestellten Softwarelösungen). Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von sechs Wochen nach Ankündigung der Änderungen, so gelten die abgeänderten Geschäftsbedingungen als angenommen. In der Ankündigung der Änderung wird gesondert auf die Bedeutung der Sechswochenfrist hingewiesen.

A. Allgemeine Vertragsbedingungen

§ 1 Geltungsbereich Vertragsgegenstand

1. Diese Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Lösungen, die im Zusammenhang mit CGM one Praxis stehen. Diese Geschäftsbedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen im Zusammenhang mit Erweiterungen oder Zusatzprodukten für CGM one Praxis, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart wurden. Sofern in diesem Vertrag von Software die Rede ist, ist CGM one Praxis gemeint. Inhalt und Umfang der von CGM zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses für diese Produkte veröffentlichten gültigen Leistungsbeschreibung sowie diesen AGB.
2. Die in diesem Vertrag genannten Produktlieferungen und Leistungen werden nicht gegenüber Verbrauchern im Sinne von § 13 BGB (jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu Zwecken abschließt, die überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden können) erbracht.
3. Geschäfts- und Einkaufsbedingungen der Kunden wird ausdrücklich widersprochen. Sie verpflichten CGM nur, wenn CGM sich ausdrücklich schriftlich damit einverstanden erklärt hat. Dies gilt auch, wenn CGM seine Leistungen in Kenntnis entgegenstehender Bedingungen vorbehaltlos erbringt.

§ 2 Vertragsgegenstand

1. Der Kunde erhält im Rahmen der Nutzung von CGM one Praxis die technische Möglichkeit und Berechtigung, auf die CGM one Praxis und die entsprechenden Server über das Internet im vertragsgemäßen Umfang zuzugreifen und die Funktionalitäten zu nutzen. Gegenstand des Vertrags ist die entgeltliche und zeitlich auf die Dauer des Vertrags begrenzte Gewährung der Nutzung der CGM one Praxis Anwendung im Unternehmen des Kunden über das Internet sowie die dazu notwendige Bereitstellung von Speicherplatz auf den Servern von CGM. Soweit es sich um Erweiterungen und Ergänzungen zum bisherigen Programmstand handelt, welche CGM als neue oder erweiterte Programmfunktion gesondert gegen Entgelt anbietet, sind diese nur nach gesonderter Beauftragung Vertragsgegenstand, richten sich aber – soweit nicht abweichend angegeben – nach diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen.
2. CGM gewährt dem Kunden die Nutzung der jeweils aktuellen Version von CGM one Praxis für die vertraglich vereinbarte Anzahl berechtigter Nutzer über das Internet. Der Zugriff erfolgt über einen von CGM spezifizierten und unterstützten Browser. Die weiteren Systemanforderungen ergeben sich aus den unter <https://one.cgm.com/downloads> abrufbaren Systemanforderungen.
3. CGM one Praxis ist ein Praxisverwaltungssystem mit allgemeinen Funktionen für ärztliche und psychotherapeutische Praxen, insbesondere zur Patientenverwaltung, Dokumentation und Abrechnung. Der Funktionsumfang von CGM one Praxis sowie die Einsatzbedingungen sind unter <https://one.cgm.com/downloads> abrufbar.
4. Die Benutzerdokumentation ist jederzeit direkt in der Anwendung einsehbar.
5. CGM stellt dem Kunden zur Ablage von Daten und für Zwecke der Nutzung der Software Speicherplatz auf seinen Servern bis zu einem im jeweiligen Angebot genannten Umfang (i.d.R. 100 GB) zur Verfügung. CGM wird für die Abrufbarkeit der Daten im Rahmen der Nutzung der Software sorgen. Der Kunde kann nach Bedarf das Speicherplatzvolumen gemäß gesondertem Angebot erweitern oder reduzieren.
6. Soweit in der Anwendung Medikamentendaten zur Verfügung gestellt werden, gilt folgendes: Diese stellen lediglich Basisinformationen dar. Aus ihnen lassen sich keine Hinweise und keine Empfehlungen hinsichtlich Funktion, Indikation, Therapie, Bioverfügbarkeit, pharmazeutischer Zweckmäßigkeit, therapeutischer Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit herleiten. Der Kunde hat vor jedem Fall der Nutzung der Daten die Vollständigkeit und Richtigkeit aller Angaben über die Medikamente und deren Beschreibung, insbesondere über Zusammensetzung, Mengenangaben und Preise, zu überprüfen. Die Angaben beruhen ausschließlich auf allgemein zugänglichen und direkten Angaben der Hersteller. Der Kunde erkennt an, dass er als Programm- und Dateianwender für seine Verordnungen ausschließlich selbst verantwortlich ist und dass er die therapeutischen Risiken allein abzuwägen hat. Wenn er Verordnungen aus der Programm- und Dateianwendung herleitet, hat er sie eigenständig zu prüfen.
7. Der Kunde nimmt zur Kenntnis das CGM one Praxis als Software-Produkt kein Medizinprodukt im Sinne der Richtlinie 93/42/EWG und der Verordnung (EU) 2017/745 darstellt. CGM one Praxis ist dazu bestimmt, erbrachte Leistungen, Dokumentationen und Informationen zu Behandlungen von Patienten durch fach- und sachkundiges Personal zu erfassen.
8. Dem Kunden ist bekannt, dass CGM im Rahmen der Leistungserbringung auf die Erbringung von Leistungen durch Telekommunikationsunternehmen angewiesen ist und es zu Störungen oder Unterbrechungen der Verfügbarkeit von CGM one Praxis kommen kann, die nicht im Einflussbereich der CGM liegen und ausschließlich den beteiligten Telekommunikationsunternehmen zuzuordnen sind. CGM stellt den Kunden lediglich die Software zur Verfügung und erbringt selbst keine Telekommunikationsdienstleistungen.
9. Ausgenommene Leistungen: Nicht zu den vertraglichen Leistungen im Zusammenhang mit CGM one Praxis nach diesem Vertrag in Bezug auf die eingesetzte Software zählen:
 - Die Migration von Daten aus Fremd- und Drittsystemen.
 - Die Installation von Updates oder Upgrades, die über die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Software hinausgehen.

- Zugriffe auf telefonische Anwenderberatung der CGM außerhalb der üblichen Servicezeiten (werktags 08:00 Uhr – 17:00 Uhr).
- Wartungs- oder Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Kunden oder Dritten in die Software-Programme bzw. in die Einstellungen des Systems, soweit hierdurch die Erbringung der Leistungen von CGM notwendig oder erschwert wird.
- Leistungen, die durch einen Wechsel des Internetzugangs oder der Computersysteme beim Kunden notwendig werden.
- Leistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software-Programme mit anderen Computer-Programmen, die nicht Gegenstand dieses Vertrags sind.
- Die Wartung von Computerhardware sowie sonstige Beratungswünsche.
- Pflegeleistungen für Betriebssysteme, Fremdprogramme, Datenlieferungen.
- Sonderanschlüsse wie z. B. über Schnittstellen angebundene Geräte oder Services, und/oder Individuallösungen für den Kunden, sofern nicht ausdrücklich beauftragt.
- Zur Verfügungsstellung von Datenleitungen oder Hardware-Leistungen welche durch Unterlassen oder fahrlässiges Handeln des Kunden oder Dritte notwendig werden.

§ 3 Vertragsschluss und Leistungsanpassung

1. Der Vertragsschluss erfolgt dadurch, dass CGM dem Kunden per E-Mail ein Angebot über die Nutzung von CGM one Praxis mittels einer elektronischen Signaturplattform (z.B. DocuSign) übersendet. Der Kunde nimmt dieses Angebot durch elektronische Unterzeichnung an und sendet das unterzeichnete Dokument digital zurück. Mit Zugang der elektronisch unterzeichneten Annahmeerklärung bei CGM kommt der Vertrag zustande. Abweichend kann der Vertrag auch in schriftlicher Form geschlossen werden.
2. Vereinbarungen hinsichtlich der Eigenschaften (Funktionen, Leistungsinhalte) stellen keine Beschaffheits- oder Haltbarkeitsgarantie im Sinne des § 443 BGB dar, es sei denn, diese werden ausdrücklich so bezeichnet.
3. CGM kann, ohne hierzu verpflichtet zu sein, CGM one Praxis jederzeit aktualisieren oder weiterentwickeln und insbesondere aufgrund geänderter Rechtslage, technischer Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anpassen. CGM wird dabei die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und den Kunden rechtzeitig über notwendige Updates informieren. Im Falle einer wesentlichen Beeinträchtigung der berechtigten Interessen des Kunden steht diesem ein Sonderkündigungsrecht zu, sofern ihm ein Festhalten unter den veränderten Bedingungen bis zum Ende der Vertragslaufzeit nicht zumutbar ist.
4. Eine Anpassung von CGM one Praxis auf die individuellen Bedürfnisse oder die IT-Umgebung des Kunden schuldet CGM nicht.

§ 4 Laufzeit und Kündigung

1. Soweit im Angebot nicht anders vereinbart, hat der Vertrag eine Mindestlaufzeit von zwölf Monaten und verlängert sich dann um jeweils ein weiteres Kalenderjahr, wenn der Vertrag nicht jeweils drei Monate vor Ende der vereinbarten Laufzeit gekündigt wird.
2. Das Recht zur fristlosen Kündigung der Verträge aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der CGM zur fristlosen Kündigung berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung mehr als zwei Monate im Rückstand ist oder mit Teilbeträgen, deren Gesamtsumme mehr als zwei Monatsentgelte beträgt, in Verzug ist. Ist CGM zur fristlosen Kündigung berechtigt, hat CGM einen sofort fälligen Schadensersatzanspruch gegen den Kunden in Höhe der noch ausstehenden – so weit noch nicht fälligen, unter Abzug sämtlicher ersparter Kosten und Aufwendungen – Vergütung sowie der nachgewiesenen Kosten aus der Beendigung, sofern nicht der Kunde einen niedrigeren oder CGM einen höheren Schaden nachweist.

§ 5 Vergütung, Zahlungsbedingungen, Zahlungsverzug

1. Für die Nutzung der Software wird eine Nutzungsgebühr erhoben, die entweder monatlich oder jährlich entrichtet werden kann. Die Höhe der Nutzungsgebühr richtet sich nach den im jeweiligen Angebot angegebenen Preisen, die dem Nutzer vor Vertragsschluss in geeigneter Form mitgeteilt wurden. Bei jährlicher Zahlung erfolgt eine entsprechende Anpassung der Gebühr im Vergleich zur monatlichen Zahlungsweise, wie im Angebot dargestellt. Die Vergütung versteht sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.
2. Sofern im Angebot keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, ist die jeweilige Nutzungsgebühr grundsätzlich von der Zahl der Behandler, die beim Kunden Zugriff erhalten sollen, abhängig. CGM kann zur Überprüfung die Mitteilung der LANR der jeweiligen Behandler verlangen. Der Kunde hat die Möglichkeit während der Vertragslaufzeit die Zahl der Behandler durch eine Bestellung bei CGM zu erhöhen, die monatliche oder jährliche Nutzungsgebühr erhöht sich entsprechend.
3. Wiederkehrende Vergütungen werden für das vereinbarte Zahlungsintervall (monatlich, quartalsweise oder jährlich) im Voraus abgerechnet und sind sofort fällig. CGM behält sich das Recht vor, im Falle der Vereinbarung einer jährlichen Zahlungsweise aus buchhalterischen oder organisatorischen Gründen den Rechnungsbetrag für den vereinbarten Leistungszeitraum in zwei Teilbeträge aufzuteilen. Die erste Rechnung umfasst in diesem Fall den Leistungszeitraum vom Beginn des Vertragsjahres bis zum Ende des Kalenderjahres und wird unmittelbar zu Beginn des Vertragszeitraums fällig. Die zweite Rechnung umfasst den verbleibenden Zeitraum bis zum Ende des jährlichen Vertragszeitraums und wird am 1. Januar des Folgejahres fällig. Der Gesamtbetrag für den jährlichen Leistungszeitraum bleibt davon unberührt.
4. Der Kunde erteilt CGM ein SEPA-Basismandat/SEPA-Firmenmandat. Der Einzug der SEPA-Lastschrift durch CGM erfolgt für das vereinbarte Zahlungsintervall im Voraus.
5. Ein Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrecht des Kunden besteht nicht, es sei denn, die Gegenansprüche sind rechtskräftig festgestellt oder von CGM anerkannt.
6. Leistungen, die über die im Angebot enthaltenen Funktionen hinausgehen (z. B. zusätzliche Module oder Schulungen), werden gesondert berechnet. Die Preise für solche Zusatzleistungen werden individuell vereinbart. Falls über die Vergütung von CGM-Leistungen im Voraus keine Vereinbarung getroffen wurde, gelten die jeweils aktuellen Vergütungs- und Stundensätze laut Preisliste von CGM. Dies gilt insbesondere für während der Einführung der Software beim Kunden zusätzlich vereinbarte Leistungen sowie solche Leistungen, die zur ordnungsgemäßen Vertragserfüllung zusätzlich notwendig werden.

- Die Rechnungsbeträge sind nach Erhalt der Rechnung innerhalb von 14 Tagen, bei CGM eingehend in Euro ohne Abzug fällig.
- Beanstandungen von Rechnungen sind CGM unverzüglich schriftlich mitzuteilen. Spätestens 30 Tage nach Erhalt der Rechnung gilt eine Rechnung als anerkannt, wenn CGM den Rechnungsempfänger hierauf in der Rechnung hinweist.
- Die Rechnungserstellung erfolgt in elektronischer Form. Der Kunde stimmt bereits jetzt zu, ab dem 01.01.2025 bis zum 31.12.2026 als elektronische Form auch eine Rechnung zu akzeptieren, die nicht in einem strukturierten elektronischen Daten-Format, sondern z.B. nur in PDF-Form erfolgt.
- CGM ist berechtigt bei Zahlungsverzug eine Mahngebühr in angemessener Höhe zu erheben. Diese kann nach Mahnstufe, Dauer, Aufwand oder geschuldetem Betrag variieren.
- Gerät der Kunde mit der Zahlung der geschuldeten Vergütung in Verzug, ist CGM nach vorheriger Mahnung in Textform und unter Setzung einer angemessenen Nachfrist von mindestens 14 Tagen berechtigt, den Zugang zur Software vorübergehend zu sperren. Die Sperrung erfolgt nur, wenn der Nutzer trotz Mahnung und Fristsetzung die ausstehende Zahlung nicht leistet und mindestens ein Betrag von zwei Monatsbeträgen im Rückstand ist. CGM ist nicht für Schäden verantwortlich, die dem Kunden infolge der berechtigten Sperrung der Software entstehen. Die Sperrung befreit den Kunden nicht von der Vergütungspflicht für den gesperrten Zeitraum.

§ 6 Preisanpassung

- CGM behält sich vor, bei Dauerschuldverhältnissen (insbesondere bei Softwarepflegeverträgen, Service- und Schulungsverträgen, SaaS-Verträgen) die Vergütung mit schriftlicher Anzeige und einer Ankündigungsfrist von mindestens drei Monaten bei Veränderung der die Kosten der Leistungen beeinflussenden Faktoren (Umsetzung gesetzlicher oder behördlicher Faktoren, die Leistung betreffender Vorgaben, Personal-, Material- und Arbeitsmittelkosten, Preiserhöhung von Lieferanten) entsprechend der Veränderung dieser Faktoren und ihrem Anteil an der Vergütung anzupassen. Eine Änderung der Vergütung kann durch CGM 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 setzt in diesem Fall die Änderung der Vergütung nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) fest.
- Die geänderte Vergütung wird die, zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen, geltenden Listenpreise für die betroffenen Leistungen der CGM nicht überschreiten. Wird die Vergütung für die betroffene Leistung innerhalb eines Vertragsjahres um insgesamt mehr als zehn Prozent erhöht, ist der Kunde berechtigt den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von mindestens vier Wochen und Ablauf des darauffolgenden Kalendermonats zum angekündigten Zeitpunkt des Inkrafttretens der Vergütungserhöhung zu kündigen.

§ 7 Nutzungsumfang und -rechte

- Eine physische Überlassung der Software an den Kunden ist nicht geschuldet. Der Kunde erhält an der jeweils aktuellen Version von CGM one Praxis, für die vertraglich festgelegte Anzahl an Nutzern, einfache, d. h. nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte Rechte, die Software mittels Zugriffs über einen unterstützten Webbrowser entsprechend den vertraglichen Regelungen zu nutzen.
- Der Kunde darf die Software nur im Rahmen seiner eigenen geschäftlichen Tätigkeit durch eigenes Personal nutzen. Eine weitergehende Nutzung der Software durch den Kunden ist nicht gestattet.
- Der Kunde verpflichtet sich, dass lediglich die berechtigten Nutzer von dem Nutzungsrecht Gebrauch machen. Insbesondere dürfen Zugangsdaten nicht weitergegeben und ein Softwarenutzungsrecht darf nicht durch mehrere Personen verwendet werden (Verbot der Doppelverwendung von Zugangsdaten). Der Kunde ist verpflichtet die Einhaltung der Nutzungsbedingung innerhalb seiner Praxisorganisation sicherzustellen. Im Falle einer Zuwiderhandlung erklärt sich der Kunde gesamtschuldnerisch damit einverstanden, dass die Nutzungsvergütung pro Mehrfachnutzung rückwirkend auf den Zeitpunkt des Vertragsbeginns fällig wird, sofern der Kunde nicht nachweist, dass die Mehrfachnutzung erst später begonnen hat.
- Ab dem Zeitpunkt, an dem die Kündigung des Vertrags in Kraft tritt und das Vertragsverhältnis erloschen ist, hat der Kunde keinerlei Berechtigung, die zur Nutzung überlassene Software weiterhin zu nutzen.
- Der Kunde darf die vertragsgegenständlichen Leistungen nicht zu Erwerbszwecken vermieten.

§ 8 Leistungserbringung durch Dritte

- Die CGM kann ihre Leistungen grundsätzlich von verbundenen Unternehmen oder durch Dritte, insbesondere Subunternehmer, erbringen lassen. Dem Kunden ist bekannt, dass einzelne Leistungen durch verbundene Unternehmen gem. §§ 15 ff. AktG erbracht werden. Für Zwecke der Geheimhaltung sehen die Parteien diese nicht als Dritte an.
- Der Kunde stimmt mit Vertragsschluss einer allgemeinen Genehmigung, gem. Art. 28 Abs. 2 DSGVO, zu. Ist der Subunternehmer auch (Unter-)Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 Abs. 4 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), hat die CGM den Kunden vorher ausreichend von dem beabsichtigten Einsatz zu informieren. Der Kunde hat das Recht, Einspruch gemäß Art. 28 Abs. 2 DSGVO zu erheben. Für diesen Fall behält sich die CGM das Recht zur fristlosen Kündigung der davon betroffenen Leistungen aus wichtigem Grund vor. Einzelheiten hierzu ergeben sich aus dem Auftragsverarbeitungsvertrag (Art. 28 DSGVO).

§ 9 Support

CGM hat für Anfragen des Kunden zu Funktionen der Software einen E-Mail-Support-Service eingerichtet. Anfragen können, über eine zu diesem Zweck mitgeteilte E-Mail-Adresse gestellt werden. Die Anfragen werden grundsätzlich in zeitlicher Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet. Darüber hinaus kann CGM weitere Kommunikationskanäle zur Erbringung der Supportleistungen nach freiem Ermessen anbieten. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass bei der Nutzung dieser Kanäle keine Behandlungsdaten geteilt werden dürfen, außer und nur soweit im Rahmen von für die Fernwartung vorgesehenen und entsprechend gekennzeichneten Kommunikationswegen.

§ 10 Gewährleistung, Wartung und Verfügbarkeit

- Soweit auf die vertraglich vereinbarte Leistung Mietrecht Anwendung findet, gelten hinsichtlich der Gewährung der Nutzung von CGM one Praxis die Gewährleistungsvorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB). Der Kunde hat CGM jegliche Mängel unverzüglich schriftlich anzuzeigen.
- Die Gewährleistung für geringe Mängel, welche die Tauglichkeit zum Gebrauch nur unerheblich einschränken, sowie eine Mietminderung oder ein Schadens- bzw. Aufwendungsersatzanspruch für geringe Mängel ist ausgeschlossen.

- Die verschuldensunabhängige Haftung gem. § 536a Abs. 1 BGB für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorliegen, ist ausgeschlossen.
- CGM wird die Software regelmäßig warten und den Kunden über etwaige hiermit verbundene Einschränkungen rechtzeitig informieren.
- Geplante Wartungsarbeiten werden frühzeitig, in der Regel mindestens 72 Stunden im Voraus angekündigt und finden außerhalb der Servicezeiten statt. Aus zwingenden Gründen kann es in seltenen Fällen vorkommen, dass die Vorankündigungsfrist nicht eingehalten werden kann.
- CGM gewährt nach erfolgreicher Installation und Inbetriebnahme von CGM one Praxis eine Gesamtverfügbarkeit von mindestens 99,3% im Jahresmittel. Servicezeiten sind Mo.-Fr. 9.00-17.00 Uhr an solchen Tagen, die keine Feiertage am Sitz von CGM sind.
- Als Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit des Kunden, sämtliche Hauptfunktionen der Software zu nutzen. Wartezeiten sowie Zeiten der Störung unter Einhaltung der Behebungszeit gelten als Zeiten der Verfügbarkeit der Software. Zeiten unerheblicher Störungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht. Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messinstrumente von CGM maßgeblich. In seltenen Fällen können Notfallwartungen erforderlich sein, um die Sicherheit und Stabilität des Systems zu gewährleisten. Es gelten nachfolgende Reaktionszeiten:

- Bei Meldungen der Priorität 1, d.h. solchen mit Totalausfall der Nutzung des Softwareproduktes, beträgt die Reaktionszeit eine Servicestunde. Bei Meldungen der Priorität 2, d.h. solchen mit erheblicher Störung der Nutzung des Softwareproduktes, beträgt die Reaktionszeit zwei Servicestunden.
 - Bei Meldungen der Priorität 3, d.h. sonstigen Störungen welche die Nutzung des Softwareproduktes nicht nur unwesentlich beeinträchtigen, beträgt die Reaktionszeit acht Servicestunden. Bei sonstigen Meldungen, die nicht unter Priorität 1, 2 oder 3 fallen, beträgt die Reaktionszeit 24 Servicestunden. Der Lauf der Reaktionszeit beginnt mit Erhalt der Störungsmeldung. Außerhalb der Servicezeiten eingehende Störungsmeldungen gelten mit Beginn des nächsten Arbeitstags als erhalten. Die Reaktionszeit läuft nur während der Servicezeiten.
 - Die Wiederherstellungszeit beträgt bei Meldungen der Priorität 1, d.h. solchen mit Totalausfall der Nutzung des Softwareproduktes, zwei Servicestunden. Die Wiederherstellungszeit beträgt bei Meldungen der Priorität 2, d.h. solchen mit erheblicher Störung der Nutzung des Softwareproduktes, 48 Servicestunden. Die Wiederherstellungszeit beträgt bei Meldungen der Priorität 3, d.h. sonstigen Störungen welche die Nutzung des Softwareproduktes nicht nur unwesentlich beeinträchtigen, zehn Werktage. Bei sonstigen Meldungen, die nicht unter Priorität 1, 2 oder 3 fallen, beträgt die Wiederherstellungszeit 30 Werktage. Die Wiederherstellungszeit läuft nur während der Servicezeiten.
 - Im Fall der Nichteinhaltung der Reaktions- und Wiederherstellungszeiten für Meldungen der Priorität 1 und 2 haben die Parteien eine Minderung der monatlich zu zahlenden Vergütung nach folgender Maßgabe festgelegt: Nichteinhaltung der Reaktions- und Wiederherstellungsfristen pro Monat:
 - einmal: 10% Minderung
 - zweimal: 25% Minderung
 - dreimal: 50% Minderung
 der monatlichen Vergütung, solange die Meldung nicht behoben ist.
- CGM informiert den Kunden quartalsweise und in Textform über den Status der den Anwender betreffenden Störungen und bindet diesen, soweit angemessen und erforderlich, in deren Behebung ein. CGM wird den Anwender über die Behebung einer Störung informieren.
 - CGM ist berechtigt, die Leistung auch während der Servicezeiten vorübergehend zu unterbrechen, zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, höherer Gewalt, aufgrund behördlicher oder gesetzlicher Vorgaben, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Dies gilt entsprechend für Einschränkungen von Telekommunikationsanlagen Dritter, die CGM zur Erfüllung ihrer Pflichten benutzt. Dauert eine von CGM zu vertretende Störung oder Unterbrechung länger als 24 Stunden, ist der Kunde zur anteiligen Minderung des auf CGM one Praxis entfallenden Entgelts berechtigt.
 - Der Kunde ist für die Verfügbarkeit seiner Internetverbindung zu CGM one Praxis allein verantwortlich. Wird die Erreichbarkeit von CGM one Praxis durch eine Störung oder Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden verursacht, gilt diese Ausfall- oder Störungszeit als Verfügbarkeit der Software und ist CGM nicht anzulasten.

§ 11 Mitwirkungspflichten des Kunden

- Der Kunde ist verantwortlich für die richtige Konfiguration seines Internetanschlusses und ggf. seiner Firewall. Der Kunde muss für die Bereitstellung einer stabilen Internetverbindung und kompatibler Endgeräte sorgen.
- Der Kunde muss CGM aktuelle und korrekte Informationen zur Praxis bereitstellen, die von der Software genutzt werden. Die Bereitstellung dieser Informationen liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.
- Durch regelmäßige, stichprobenartige Kontrollen hat sich der Kunde von der Ordnungsmäßigkeit der Arbeitsergebnisse von CGM one Praxis zu überzeugen.
- Mängel, Programmfehler, Änderungsnotwendigkeiten und sonstige, die Notwendigkeit von Pflegemaßnahmen anzeigenden Umstände sind vom Kunde unverzüglich in Textform der CGM mitzuteilen. Der Kunde muss seine Fehlermeldungen oder Anfragen nach Kräften detailliert beschreiben, hierzu gehören insbesondere folgende Angaben:
 - Mängelbeschreibungen mit der Angabe des Programmnamens, der Versionsnummer, betroffene Funktion der Software und sofern möglich die nachfolgenden Informationen: Datum und Uhrzeit des Auftretens, Anmeldung), bereits vorgenommene Schritte zur Reproduktion des Fehlers; eventuelle Fehlermeldungen oder unerwartete Systemantworten.
 - Bei fehlerhaften Ergebnissen die Zwischenergebnisse und die nach Meinung des Kunden richtigen Ergebnisse
 - Bei Programmabbruch die Datenkonstellation und erforderliche Unterlagen (z. B. Ausdrucke)
 - Bei Abweichungen von den Leistungsdaten eine Quantifizierung unter Angabe der Einsatzbedingung. Hierfür hat der Kunde auf kompetente Mitarbeiter zurückzugreifen und bei der Fehlermeldung die von der CGM erteilten Hinweise zu befolgen.
- Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass die Software oder andere ver- oder angegebene Programme seine Rechte verletzen, ist der Kunde verpflichtet, dies der CGM unverzüglich mitzuteilen und die diesem Anspruch zugrundeliegenden Unterlagen der CGM zu überlassen. Der Kunde überlässt es der CGM, die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren.

- Der Kunde versichert, dass er mit CGM one Praxis keine Handlungen vornimmt oder fördert, die gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten und/oder Rechte Dritter verstößt. Die Nutzung darf nur zu gesetzlich erlaubten Zwecken und unter Beachtung sämtlicher gesetzlicher Bestimmungen erfolgen. Der Kunde sichert zugleich zu, dass die auf den Servern von CGM abgelegten Inhalte und Daten sowie dessen Nutzung und Bereitstellung durch CGM, nicht gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstoßen. Der Kunde wird CGM von Ansprüchen, die Dritte aufgrund eines Verstoßes gegen diese Ziffer geltend machen, auf erstes Anfordern freistellen.
- Der Kunde trägt die Verantwortung dafür zu überprüfen, dass die beabsichtigte Nutzung von CGM one Praxis in seinem Praxismilieu in rechtlicher Hinsicht zulässig ist. Dies umfasst insbesondere die Einhaltung standes- und berufsrechtlicher Bestimmungen und die Gewährleistung der ärztlichen Schweigepflicht.
- Der Kunde verpflichtet sich, jeden seiner Mitarbeiter, der mit den Software-Programmen zu tun hat, über diesen Vertrag zu unterrichten und diesen Mitarbeitern die Pflichten dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzuerlegen.
- Der Kunde ist verpflichtet, Passwörter sicher zu verwahren und die Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Er hat die CGM unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist. Bei Missbrauch ist die CGM berechtigt, den Zugang zu den Leistungen zu sperren. Der Kunde haftet für Verlust oder einen von ihm zu vertretender Missbrauch.
- Der Kunde ist verpflichtet den physischen Zugriff auf das Gerät und die darauf gespeicherten Daten durch unbefugte Dritte zu beschränken. Dies umfasst insbesondere:
 - Die sichere Verwahrung des Gerätes, um Diebstahl oder unbefugten Zugriff zu verhindern.
 - Die Nutzung von Passwörtern Sperrbildschirmen oder ähnlichen Schutzmechanismen.
 - Die Vermeidung der Nutzung in unsicheren Umgebungen.
- Der Kunde verpflichtet sich, geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zu ergreifen, um die von ihm genutzte Geräte und die darauf gespeicherten Daten vor Schadsoftware (wie Viren, Trojanern, Malware, etc.) zu schützen. Der Kunde sichert in seinem Praxismilieu die Einhaltung der aktuellen KBV-IT-Sicherheitsrichtlinie (abrufbar <https://www.kbv.de/html/it-sicherheit.php>) zu und ergreift entsprechende Schutzmaßnahmen. Diese umfassen insbesondere:
 - Die Installation und regelmäßige Aktualisierung einer anerkannten Antivirenssoftware.
 - Die Durchführung regelmäßiger Sicherheitsprüfungen.
 - Die Installation von Sicherheitsupdates für das Betriebssystem und verwendete Programme.
 - Die Nutzung einer Firewall, sofern technisch möglich.
- Der Kunde verpflichtet sich, im Falle eines Verdachts auf Schadsoftware unverzüglich Maßnahmen zur Schadensbegrenzung einzuleiten, wie etwa die Durchführung eines vollständigen Virenskans oder die Rücksetzung des betroffenen Gerätes.
- Der Kunde haftet für Schäden, die durch die Verletzung der genannten Pflichten entstehen, sofern er die Verletzung zu vertreten hat.
- CGM haftet nicht für Schäden, die durch die Nutzung eines von Schadsoftware betroffenen Gerätes des Kunden entstehen, es sei denn, CGM hat diese Schäden verursacht und nur insoweit die Haftung nicht nach Abschnitt 12 beschränkt ist.

§ 12 Haftung

- Für Schäden aufgrund von Vorsatz, Arglist oder grober Fahrlässigkeit der CGM aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes sowie bei der Nichterfüllung gegebenenfalls übernommener Garantien, haftet die CGM gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.
- Bei leichter Fahrlässigkeit haftet CGM nur für Verletzungen wesentlicher Vertragspflichten (= Kardinalpflichten) begrenzt auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden, wobei der Begriff der wesentlichen Vertragspflichten abstrakt solche Pflichten bezeichnet, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen da Eine darüberhinausgehende Haftung der CGM für leicht fahrlässige Verletzungen besteht nicht.
- Die verschuldensunabhängige Haftung auf Schadensersatz wegen bei Vertragsschluss vorhandenen Mängeln gem. § 536a BGB wird ausgeschlossen.
- Im Falle des Datenverlustes und damit verbundener Folgeschäden haftet CGM nur im Umfang derjenigen Kosten, die bei dem Kunden für die Wiederherstellung der Daten aus der regelmäßigen und gefahrenstprechenden Anfertigung.
- Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der CGM.
- CGM haftet nicht für Datenverluste, soweit diese auf unsachgemäße Bedienung oder eine fehlerhafte Konfiguration zurückzuführen ist und nur so weit CGM hieran kein Verschulden trifft.

§ 13 Höhere Gewalt

- Sofern und insoweit sich die Vertragserfüllung einer Partei aufgrund von nach Vertragsabschluss eintretenden Umständen höherer Gewalt verzögert, beschränkt oder unmöglich wird, liegt hierin keine Pflichtverletzung dieser Partei. Vielmehr ist sie insoweit von ihrer Verpflichtung zu dieser Leistung aus diesem Vertrag für Dauer und Umfang der Störung durch Umstände höherer Gewalt befreit. Vereinbarte Fristen verlängern sich entsprechend der Dauer der Einwirkung der höheren Gewalt unter Hinzurechnung einer angemessenen Anlaufzeit.
- Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Kriege, militärische Konflikte, terroristische Akte, jeweils von außen kommende auch mit vernünftigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht vermeid- oder abwehrrbare Hacker-, Virus- oder sonstige Cyber-Angriffe und Malware, Unruhen, Blockaden, Beschlagnahme, Enteignungen, Embargo, durch die verpflichtete Partei nicht schuldhaft herbeigeführte Streiks, weiterhin gelten als Umstände höherer Gewalt kardinale Rechtsänderungen, Maßnahmen der Regierung, Behördenentscheidungen, Epidemien, Pandemien, Sturm, Überschwemmungen, Brand und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige von der verpflichteten Partei nicht zu vertretende Umstände.
- Jede Partei hat die andere Partei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Entsprechend der vorbenannten Befreiung der jeweiligen Partei von ihren Verpflichtungen durch die höhere Gewalt entfällt die Gegenleistungspflicht der anderen Partei.

§ 14 Vertraulichkeit

- Der Kunde verpflichtet sich zur Geheimhaltung sämtlicher ihm bekannt gewordener Geschäftsgeheimnisse der CGM, wie insbesondere Verfahrenstechniken und Know-how.

- CGM verpflichtet sich, sämtliche in CGM one Praxis gespeicherten Patientendaten vertraulich zu behandeln. Die Patientendaten werden ausschließlich im Rahmen der vertraglich vereinbarten Zwecke verarbeitet und vor unbefugtem Zugriff geschützt.
- Mitarbeiter von CGM können im Rahmen der zu erbringenden Leistungen Zugriff auf die im Cloud-Dienst verarbeiteten, gespeicherten oder übertragenen Daten des Kunden erhalten. CGM wird den Kunden bzw. die Anwender nicht über diesen Zugriff informieren.
- CGM wird die Daten durch nach dem Stand der Technik angemessene technische und organisatorische Maßnahmen zur Gewährleistung der Informationssicherheit schützen. Weitere Informationen zu den von CGM eingesetzten technischen und organisatorischen Maßnahmen, die beispielsweise zu Zwecken der Datensicherung sowie zur Überwachung und Provisionierung des Service umgesetzt werden, enthält der Auftragsverarbeitungsvertrag (Art. 28 DSGVO).

§ 15 Datenspeicherung

Die Speicherung der Daten in CGM one Praxis erfolgt ausschließlich innerhalb der Europäischen Union auf Servern, die den Anforderungen der DSGVO entsprechen. Aktuell werden die Daten in Deutschland und Schweden verarbeitet. Sollten zukünftig weitere EU-Länder in die Datenverarbeitung einbezogen werden, bleibt gewährleistet, dass die Daten ausschließlich auf Servern innerhalb der EU verarbeitet werden. Die Details werden in einer separaten Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung festgehalten.

§ 16 Verarbeitung anonymisierter Benutzungsdaten

- Zu allgemeinen, d.h. nicht-personenbezogenen statistischen Zwecken, sowie zur Integrität, Sicherheit, Verbesserung und Weiterentwicklung von CGM one Praxis, werden von CGM one Praxis anonymisierte Benutzungsdaten erhoben.
- CGM ist berechtigt, anonymisierte Daten des Kunden zur Verbesserung der Software, zur Identifikation betriebsrelevanter Ereignisse und zu nicht-personenbezogenen statistischen Zwecken, insbesondere zur Ermittlung der Funktionsfähigkeit von Funktionen, zur Fehleranalyse, zum Fehlermanagement sowie Messung der Antwortzeiten des Systems (Leistungsmetriken) aus CGM one Praxis zu empfangen. Diese Datenverarbeitung erfolgt in Übereinstimmung mit der jeweils geltenden Datenschutzerklärung von CGM one Praxis.
- Der Kunde hat in den Einstellungen des CGM one Praxis die Möglichkeit, die Erhebung der anonymisierten Benutzungsdaten auszuschalten.
- Sofern der Kunde in CGM one Praxis sein Einverständnis erteilt hat, ist CGM berechtigt, auch nicht anonymisierte Daten des Kunden für die in Absatz 1 und 2 genannten Zwecke zu verarbeiten. Der Kunde kann sein Einverständnis jederzeit widerrufen. Darüber hinaus kann mit Zustimmung des Vertragspartners fallbezogen eine tiefergehende, eventbasierte Telemetrie für spezifische Szenarien wie Supportfälle oder zur Diagnose von technischen Problemen durch CGM abgerufen werden. Diese Telemetriedaten dienen ausschließlich der Analyse und Behebung der gemeldeten technischen Probleme, sofern bei der Einholung des Einverständnisses kein weitergehender Zweck beschrieben wurde.
- Aus dieser Regelung folgt kein Anspruch des Vertragspartners auf die Verarbeitung anonym oder nicht-anonymer Telemetriedaten.

§ 17 Schlussbestimmungen

- Die Vertragsbeziehungen der Vertragspartner unterliegen deutschem Recht.
- Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist – sofern der Kunde Kaufmann ist – Koblenz.
- Der Kunde darf seine Rechte und Pflichten aus dem zu diesen Bedingungen abgeschlossenen Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung der CGM auf einen Dritten übertragen.
- Änderungen, Ergänzungen, Nebenabreden zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen bedürfen der Textform.

§ 18 Datenportabilität und Unterstützung beim Anbieterwechsel

Ab dem 12. September 2025 gelten darüber hinaus die nachfolgenden Regelungen, soweit Art. 25 Data Act (Verordnung (EU) 2023/2854) auf den vorliegenden Dienst anwendbar ist:

- Die Regelungen in diesem § 18 regeln die Rechte und Pflichten des Kunden sowie von CGM im Hinblick auf den Wechsel des Kunden zu einem anderen Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten oder die Übertragung der exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte des Kunden auf eine Informations- und Kommunikationstechnologie (KT)-Infrastruktur in den eigenen Räumlichkeiten des Kunden.
- CGM verpflichtet sich, die für die vertraglich vereinbarten Dienste relevante Ausstiegsstrategie des Kunden zu unterstützen. Dies umfasst die Bereitstellung einschlägiger Informationen, die für den Wechsel oder die Datenmigration erforderlich sind.
- CGM wird dem Kunde während der Vertragslaufzeit auf Anforderung die exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte in einem marktüblichen Austauschformat übertragen. Spätestens nach Beendigung des Vertrags gibt CGM sämtliche unter diesem Vertrag verarbeiteten personenbezogenen Daten nach Aufforderung durch den Kunden innerhalb von 30 Tagen an den Kunden zurück. CGM wird die Daten in einem marktüblichen Austauschformat exportieren. CGM wird den Kunden auf die erforderlichen Mitwirkungshandlungen im Rahmen der Übertragung der Daten hinweisen. Sofern nicht eine abweichende gesetzliche Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht, wird CGM sämtliche auf seinen Servern verbleibenden Daten des Kunden 30 Tage nach Beendigung des Vertragsverhältnisses unwiederherstellbar löschen. CGM wird den Kunden auf die erforderlichen Mitwirkungshandlungen im Rahmen der Übertragung der Daten hinweisen.
- Wünscht der Kunde einen Wechsel gem. Abs. 1 gilt der Vertrag in Bezug auf den ausgewählten Dienst als beendet, sobald der Wechsel zu einem anderen Dienstanbieter erfolgreich abgeschlossen ist oder der Kunde den Wunsch äußert, seine Daten vollständig zu löschen. CGM wird den Kunden in Textform über die Beendigung des Vertrages informieren.
- Die maximale Kündigungsfrist für die Einleitung des Wechselprozesses zu einem anderen Anbieter beträgt zwei Monate ab Eingang der Kündigungserklärung des Kunden bei der CGM. Die CGM wird alle ihr wirtschaftlich zumutbaren und erforderlichen Schritte unternehmen, um den Wechselprozess innerhalb dieses Zeitraums zu ermöglichen.
- Die CGM ist berechtigt, Wechselentgelte für die Durchführung eines Wechsels zu einem anderen Anbieter gemäß Artikel 29 des Data Act zu erheben, sofern diese direkt mit den tatsächlich anfallenden Kosten verbunden, verhältnismäßig, transparent und fair sind. Die Entgelte decken ausschließlich unvermeidbare technische, administrative und personelle Aufwände. Vor Beginn des Wechsels erhält der Kunde eine nachvollziehbare Kostenaufstellung, und die Entgelte werden erst nach vorheriger Zustimmung des Kunden erhoben. Wechselentgelte werden nicht erhoben, soweit gesetzlich ein kostenloser Wechsel vorgeschrieben ist.

§ 19 Besondere Bedingungen für CLICKDOC Services

- Ergänzend zu den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen von CGM OnePraxis bietet CGM dem Kunden bestimmte Zusatzservices („CLICKDOC-Services“) an. Die Inanspruchnahme dieser Zusatzservices kann gesonderte Kosten verursachen und bedarf gegebenenfalls einer separaten Buchung durch den Kunden (z.B. für die Inanspruchnahme des Services Videosprechstunde).
- Für den Vertrag über die CLICKDOC-Services zwischen CGM und dem Kunden gelten ausschließlich die auf der Website von CGM unter www.cgm.com/de-agb abrufbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen für CLICKDOC-Services in ihrer jeweils gültigen Fassung.
- Mit der Buchung oder Nutzung der CLICKDOC-Services erkennt der Kunde die jeweils gültigen AGB für CLICKDOC-Services als verbindlich an.
- Im Falle von Widersprüchen zwischen den vorliegenden AGB von CGM OnePraxis und den AGB für die CLICKDOC-Services gelten für die CLICKDOC-Services ausschließlich deren spezifische Bestimmungen.

B. Besondere Vertragsbedingungen für die Nutzung von CGM one AI (CGM one DokuAssistent)

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BesGB) gelten zusätzlich zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der CGM für CGM one Praxis. Für diese BesGB gelten die Regelungen der AGB, insbesondere aber die Regelungen zur Einbeziehung und Geltung, zur Änderung, Haftung und die sonstigen Bestimmungen entsprechend. Im Falle von Widersprüchen zwischen den AGB und diesen BesGB, gehen diese BesGB den AGB vor.

§1 Vertragsgegenstand

- Der CGM one DokuAssistent ist eine digitale Assistenzlösung für niedergelassene Behandlerinnen und Behandler. Es handelt sich um ein KI-gestütztes Transkriptions- und Dokumentations-Tool und ist darauf ausgelegt, den Zeitaufwand für die Patientendokumentation zu reduzieren, die Dokumentationsqualität zu verbessern und die Compliance mit rechtlichen sowie abrechnungstechnischen Anforderungen zu unterstützen. Das Tool, (nachfolgend „Software“ oder „CGM one DokuAssistent“, genannt) soll der Effizienzsteigerung in der Dokumentation von Patientengesprächen dienen.
- Gegenstand des Vertrags ist die entgeltliche und zeitlich auf die Dauer des Vertrags begrenzte Gewährung der Nutzung des CGM one DokuAssistenten im Unternehmen des Kunden über das Internet sowie die dazu notwendige Bereitstellung von Speicherplatz auf den Servern von CGM bzw. in Rechenzentren von Subunternehmern (z.B. Microsoft Azure). CGM gewährt dem Kunden die Nutzung der jeweils aktuellen Version des CGM one DokuAssistenten für die vereinbarte Anzahl an berechtigten Nutzern über das Internet mittels Zugriffs durch einen Browser.
- CGM wird für die Abrufbarkeit der Daten im Rahmen der Nutzung der Software sorgen. Es wird darauf hingewiesen, dass die gespeicherten Daten nach Ablauf von 30 Tagen automatisch gelöscht werden. Die Aufbewahrung der Daten in der Software erfolgt daher nur vorübergehend. Der Kunde ist eigenverantwortlich dafür zuständig, die gespeicherten Aufzeichnungen vor der automatisierten Löschung eigenständig in seine Systeme zu übertragen.
- Der CGM one DokuAssistent ist ein KI-gestützter Dokumentationsassistent, der darauf abzielt, Gespräche zwischen Arzt und Patient in eine strukturierte elektronische Form zu überführen. Dabei wird die gesprochene Sprache mittels Spracherkennungssoftware in Textform umgewandelt und anschließend zusammengefasst. Der CGM one DokuAssistent ist ausschließlich für Ärztinnen und Ärzte als Hilfsmittel zur Dokumentation von Gesprächen mit allen verbal kommunizierenden Patientengruppen zur Nachbereitung gedacht. Ziel ist es, die Effizienz der Dokumentation und die Nachvollziehbarkeit medizinischer Konsultationen zu verbessern. Der CGM one DokuAssistent unterstützt durch automatisierte Transkription und intelligente Zusammenfassungen mit einem Large Language Modell (LLM), wodurch die Zeit für manuelle Dateneingabe reduziert werden kann. Der CGM one DokuAssistent dient ausschließlich der automatisierten Erstellung von Zusammenfassungen in Textform aus Audioaufnahmen von Arzt-Patienten-Gesprächen.
- Sofern zwischen den Parteien im Einzelfall nichts anderes vereinbart ist, ist der CGM one DokuAssistent auf die Verwendung mit der deutschen Sprache optimiert.
- CGM kann, ohne hierzu verpflichtet zu sein, den CGM one DokuAssistenten jederzeit aktualisieren oder weiterentwickeln und insbesondere aufgrund geänderter Rechtslage, technischer Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anpassen.
- Eine Anpassung des CGM one DokuAssistenten auf die individuellen Bedürfnisse oder die IT-Umgebung des Kunden schuldet CGM nicht.

§2 KI-Risiken, Rechte Dritter und Regulatorische Vorgaben

- CGM weist darauf hin, dass das Produkt CGM one DokuAssistent nur ein Hilfsmittel für den Arzt darstellt und diesen nicht von bestehenden Verpflichtungen, etwa der eigenständigen Ermittlung, Erweiterung oder Ergänzung von notwendigen oder sinnvollen Behandlungen, der Überprüfung der Richtigkeit der verarbeiteten Inhalte (z.B. den gegenüber dem CGM one DokuAssistenten mitgeteilten Patienteninformationen), befreit. Der Kunde versteht und akzeptiert, dass der CGM one DokuAssistent neue Technologien, einschließlich, aber nicht beschränkt hierauf, Künstliche Intelligenz (KI) beinhaltet, deren Anwendung Risiken beinhaltet. Dies bedeutet insbesondere, dass der Kunde eigenverantwortlich entscheiden muss, inwieweit er die Ergebnisse des CGM one DokuAssistenten in die Dokumentation einfließen lässt.
- Der Kunde wird Vorsorge dafür treffen, dass die Belange und Rechtsgüter Dritter durch die Nutzung der Software nicht verletzt werden können und CGM, soweit CGM aufgrund eines Verstoßes gegen die vorstehende Regelung von Dritten in Anspruch genommen wird, von dieser Inanspruchnahme freistellen.
- Der CGM one DokuAssistent ist ausdrücklich nicht dazu bestimmt, als Medizinprodukt zur Diagnose, Therapie, Überwachung oder Verhütung von Krankheiten oder für damit verbundene Zwecke eingesetzt zu werden. Die Nutzung des CGM one DokuAssistenten erfordert eine professionelle ärztliche Beurteilung der vorgeschlagenen Formulierungen. Jegliche Interpretation und Nutzung der erstellten Zusammenfassungen liegt in der Verantwortung des Fachanwenders. Der CGM one DokuAssistent ist weder ein Medizinprodukt noch Zubehör eines Medizinprodukts im Sinne der Verordnung (EU) 2017/745 über Medizinprodukte (MDR) oder anderer einschlägiger regulatorischer oder normativer Vorgaben.
- Der Kunde ist sich bewusst, dass die Nutzung der Software die Einhaltung regulatorischer Vorgaben betreffen kann. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Überprüfung und

Sicherstellung, dass die Nutzung des CGM one DokuAssistenten mit allen anwendbaren gesetzlichen, berufsrechtlichen und sonstigen regulatorischen Anforderungen vereinbar ist.

- CGM übernimmt nicht die Verantwortung für die Vollständigkeit oder Richtigkeit der im System abrufbaren Zusammenfassungen. Der CGM one DokuAssistent transkribiert mündlich vom medizinischen Fachpersonal und dem Patienten sowie ggf. anwesenden Dritten mitgeteilte Informationen. Dabei erfolgt die Transkription von Audioaufnahmen mittels generativer Künstlicher Intelligenz (KI) durch den Einsatz moderner Spracherkennungstechnologien, die auf fortschrittlichen maschinellen Lernmodellen basieren, insbesondere auf neuronalen Netzen wie Recurrent Neural Networks (RNNs) oder Transformer-Architekturen. Der Kunde wird insoweit darüber aufgeklärt, dass diese Technologien Fehleranfälligkeiten aufweisen können, die teilweise im Zusammenhang mit den eingesetzten Algorithmen stehen. Die Qualität der Ergebnisse wird zusätzlich durch verschiedene Faktoren beeinflusst. Besonders die Tonqualität des Mikrofons, Hintergrundgeräusche sowie die Vielzahl der in Deutschland gesprochenen Dialekte und Akzente von Ärzten und Patienten können die Erkennungsrate reduzieren. Weiterhin können ähnlich lautende oder mehrdeutige Begriffe zu Fehlinterpretationen des eingesetzten Systems führen. Schnelle oder unklare Aussprache sowie unterschiedliche Intonationen können die Genauigkeit der Transkription beeinträchtigen. Fachbegriffe oder seltene Eigennamen können falsch erkannt oder gar nicht erkannt werden. Der Kunde wird außerdem darüber aufgeklärt, dass es beim Einsatz dieser Technologien vereinzelt zu sog. KI-Halluzinationen kommen kann. KI-Halluzinationen sind vom CGM one DokuAssistenten erzeugte Inhalte, die nicht auf realen oder tatsächlichen Daten basieren. Diese können auftreten, wenn der CGM one DokuAssistent falsche oder irreführende Informationen generiert, die nicht mit den vorhandenen Daten oder Fakten übereinstimmen. Der Kunde ist sich bewusst und er akzeptiert, dass der CGM one DokuAssistent aufgrund seiner technischen Natur und der zugrundeliegenden Algorithmen gelegentlich fehlerhafte oder ungenaue Inhalte erzeugen kann. CGM arbeitet fortlaufend an der Verbesserung der eingesetzten Modelle und Technologien, um dieses Risiko zu reduzieren. Die Nutzung der vom CGM one DokuAssistenten bereitgestellten Informationen erfolgt jedoch insoweit auf eigenes Risiko des Kunden.

§3 Ausgenommene Leistungen

Nicht zu den von CGM erbrachten oder geschuldeten Leistungen im Zusammenhang mit dem CGM one DokuAssistenten nach diesem Vertrag in Bezug auf die eingesetzte Software zählen:

- Die Integration in ein bestehendes Arztinformationssystem.
- Die Web-Anwendung (CGM one DokuAssistent) ist nicht zur dauerhaften Dokumentation oder Archivierung von Patientenkonsultationen gedacht. Der Kunde ist daher im eigenen Interesse gehalten, die für die Weiterbearbeitung des Patienten relevanten Informationen aus der Webanwendung in seine Dokumentationssysteme (z.B. in das Arztinformationssystem) zu überführen.
- Die Installation von Updates oder Upgrades, die über die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Software hinausgehen.
- Zugriffe auf die telefonische Anwenderberatung außerhalb der üblichen Geschäftszeiten der CGM (werktags 08:00 Uhr – 17:00 Uhr).
- Wartungs- oder Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Kunden oder Dritten in die Software-Programme bzw. in die Einstellungen des Systems, soweit hierdurch die Erbringung der Leistungen von CGM erschwert wird.
- Leistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software-Programme mit anderen Computer-Programmen, die nicht Gegenstand dieses Vertrags sind.
- Die Wartung von Computerhardware sowie sonstige Beratungswünsche.
- Pflegeleistungen für Betriebssysteme, Fremdprogramme, Datenlieferungen.
- Sonderanschlüsse wie z. B. über Schnittstellen angebundene Geräte oder Services. und/oder Individuallösungen für den Kunden, sofern nicht ausdrücklich beauftragt.
- Zur Verfügungsstellung von Datenleitungen oder Hardware.
- Jegliche Beratung zu (datenschutz-)rechtlichen Anforderungen: Die Erfüllung datenschutzrechtlicher Verpflichtungen für die eigene Nutzung des CGM one DokuAssistenten liegt allein beim Kunden. Dies gilt auch für die Gestaltung des Inhalts etwaiger datenschutzrechtlicher Informationen oder Einwilligungserklärungen, falls solche von CGM als "Best Practice"-Vorlagen bereitgestellt werden. Insbesondere übernimmt CGM keine Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit dieser Vorlagen.

§4 Datenverwendung und Auftragsdatenverarbeitung

- Die Parteien schließen in Ergänzung dieser Besonderen Geschäftsbedingungen einen Auftragsverarbeitungsvertrag, der Hinblick auf Fragen der Datenverarbeitung Vorrang vor diesen BesGB hat. CGM erhält das Recht, die durch die vertragsgegenständliche Software verarbeiteten und transkribierten Gespräche und die KI-generierten Zusammenfassungen entsprechend den Bedingungen des Auftragsverarbeitungsvertrages zu den dort geregelten nicht-medizinischen Zwecken zu verwenden. Aus der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung mit CGM als Auftragnehmer folgt, in welchem Umfang die genannten Daten in den Wort-in-Text-Umwandlungen (Transkripte) und den Zusammenfassungen zudem durch CGM verarbeitet werden. Der Kunde räumt CGM eine Lizenz an diesen Daten im entsprechenden Umfang ein.
- Die automatisierte Transkription durch den CGM one DokuAssistenten, einschließlich Transkription in Text sowie die Generierung und Bereitstellung von Textzusammenfassungen des Arzt-Patienten-Gesprächs, erfolgen im Rahmen der vertraglichen Pflichten von CGM gegenüber dem Kunden zur Unterstützung der medizinischen Dokumentation. Die Details werden im Auftragsdatenverarbeitungsvertrag geregelt.
- Die datenschutzrechtliche Verantwortlichkeit für den Einsatz der Software (einschließlich Wahl der geeigneten Rechtsgrundlage für den Einsatz des CGM one DokuAssistenten) sowie die Aufklärung des Patienten über die Datenverarbeitung liegt allein im Verantwortungsbereich des Kunden.

§5 Nutzungsrechte

- Eine physische Überlassung der Software von CGM one DokuAssistent an den Kunden ist nicht geschuldet. Der Kunde erhält an der jeweils aktuellen Version von CGM one DokuAssistent, für die vertraglich festgelegte Anzahl an Nutzern, einfache, d. h. nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte Rechte, die Software mittels Zugriffs über einen unterstützten Webbrowser entsprechend den vertraglichen Regelungen zu nutzen.
- Der Kunde darf die Software nur im Rahmen seiner eigenen geschäftlichen Tätigkeit durch eigenes Personal nutzen. Eine weitergehende Nutzung der Software durch den Kunden ist nicht gestattet.

3. Der Kunde verpflichtet sich, dass lediglich die berechtigten Nutzer von dem Nutzungsrecht Gebrauch machen. Insbesondere dürfen Zugangsdaten nicht weitergegeben und ein Softwarenutzungsrecht darf nicht durch mehrere Personen verwendet werden (Verbot der Doppelverwendung von Zugangsdaten). Der Kunde ist verpflichtet die Einhaltung der Nutzungsbedingung innerhalb seiner Praxisorganisation sicherzustellen. Im Falle einer Zuwiderhandlung erklärt sich der Kunde gesamtschuldnerisch damit einverstanden, dass die Nutzungsvergütung pro Mehrfachnutzung rückwirkend auf den Zeitpunkt des Vertragsbeginns fällig wird, sofern der Kunde nicht nachweist, dass die Mehrfachnutzung erst später begonnen hat.
4. Ab dem Zeitpunkt, an dem die Kündigung des Vertrags in Kraft tritt und das Vertragsverhältnis erloschen ist, hat der Kunde keinerlei Berechtigung, die zur Nutzung überlassene Software weiterhin zu nutzen.
5. Der Kunde darf die vertragsgegenständlichen Leistungen nicht zu Erwerbszwecken vermieten.
6. Der Kunde räumt dem Unternehmen ein einfaches, nicht-ausschließliches, unentgeltliches, zeitlich, örtlich und inhaltlich unbeschränktes Nutzungsrecht an allen Informationen, Erfahrungen, Rückmeldungen und sonstigen Hinweisen (zusammen „Feedback“), die der Nutzer im Zusammenhang mit der Nutzung der Software mittelteil, ein.

§6 Gewährleistung, Haftung

1. Soweit auf die vertraglich vereinbarte Leistung Mietrecht Anwendung findet, gelten hinsichtlich der Gewährung der Nutzung von CGM one DokuAssistent die Gewährleistungsvorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB). Der Kunde hat CGM jegliche Mängel unverzüglich schriftlich anzuzeigen.
2. Die Gewährleistung für geringe Mängel, welche die Tauglichkeit zum Gebrauch nur unerheblich einschränken, sowie eine Mietminderung oder ein Schadens- bzw. Aufwendungsersatzanspruch für gering Mängel ist ausgeschlossen.
3. Die verschuldensunabhängige Haftung gem. § 536a Abs. 1 BGB für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorlagen, ist ausgeschlossen.
4. CGM wird die Software regelmäßig warten und den Kunden über etwaige hiermit verbundene Einschränkungen rechtzeitig informieren. CGM hat das Recht im Rahmen von Wartungsarbeiten die Verfügbarkeit des Dienstes vorübergehend zu unterbrechen. Geplante Wartungsarbeiten werden üblicherweise in der Regel im Voraus angekündigt und finden – sofern möglich – außerhalb der Servicezeiten statt, es sei denn aus zwingenden Gründen kann die Vorankündigungsfrist nicht eingehalten werden.
5. CGM gewährt nach erfolgreicher Installation und Inbetriebnahme des CGM one DokuAssistenten eine Verfügbarkeit von 99,3% im Jahresmittel. Zulässige Zeiten der Unterbrechung nach diesem Vertrag (z.B. Wartungszeiten) gelten nicht als Unverfügbarkeit.
6. Als Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit des Kunden, sämtliche Hauptfunktionen der Software zu nutzen. Wartungszeiten sowie Zeiten der Störung unter Einhaltung der Behebungszeit gelten als Zeiten der Verfügbarkeit der Software. Zeiten unerheblicher Störungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht. Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messinstrumente von CGM maßgeblich. In seltenen Fällen können Notfallwartungen erforderlich sein, um die Sicherheit und Stabilität des Systems zu gewährleisten.
7. CGM informiert den Kunden quartalsweise und in Textform über den Status der den Anwender betreffenden Störungen und bindet diesen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, höherer Gewalt, aufgrund behördlicher oder gesetzlicher Vorgaben, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Dies gilt entsprechend für Einschränkungen von Telekommunikationsanlagen Dritter, die CGM zur Erfüllung ihrer Pflichten benutzt.
9. Der Kunde verpflichtet sich, alle erforderlichen Maßnahmen zu treffen, um das Risiko von Datenverlust zu minimieren, einschließlich regelmäßiger Datensicherung und der Implementierung angemessener Sicherheitsvorkehrungen. Er wird insbesondere seine ärztliche Dokumentation nicht ausschließlich auf die bereitgestellte Software stützen. Allgemeine Sicherheitsvorkehrungen umfassen insbesondere, aber nicht beschränkt darauf: Einsatz von technischen Schutzmaßnahmen wie stets aktueller Virens Scanner, Firewall und andere, Umfassende Schulung und Sensibilisierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, regelmäßiges und zeitnahes Einspielen von Updates, und anderes. Der Kunde sichert in seinem Praxiseumfeld die Einhaltung der aktuellen KBV-IT-Sicherheitsrichtlinie (abrufbar <https://www.kbv.de/html/it-sicherheit.php>) zu und ergreift entsprechende Schutzmaßnahmen.
10. Der Kunde ist für die Verfügbarkeit seiner Internetverbindung zu CGM one DokuAssistenten allein verantwortlich. Wird die Erreichbarkeit von CGM one DokuAssistenten durch eine Störung oder Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden verursacht, gilt diese Ausfall- oder Störungszeit als Verfügbarkeit der Software und ist CGM nicht anzulasten.

11. Im Übrigen gelten die Haftungsbeschränkungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen für CGM One Praxis.

§7 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Der Kunde muss für die Bereitstellung einer stabilen Internetverbindung und kompatibler Endgeräte sorgen.
2. Der Kunde muss CGM aktuelle und korrekte Informationen zur Praxis bereitstellen, die von der Software genutzt werden. Die Bereitstellung dieser Informationen liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.
3. Durch regelmäßige, stichprobenartige Kontrollen hat sich der Kunde von der Ordnungsmäßigkeit der Arbeitsergebnisse des CGM one DokuAssistenten zu überzeugen.
4. Mängel, Programmfehler, Änderungsnotwendigkeiten und sonstige, die Notwendigkeit von Pflegemaßnahmen anzeigenden Umstände, sind vom Kunden unverzüglich in Textform der CGM mitzuteilen. Der Kunde muss seine Fehlermeldungen oder Anfragen nach Kräften detailliert beschreiben, hierzu gehören insbesondere folgende Angaben:
 - Mängelbeschreibungen mit der Angabe des Programmnamens, der Versionsnummer und der betroffenen Funktion des DokuAssistenten (z.B. Spracherkennung, KI-Zusammenfassung) und, sofern möglich, die nachfolgenden Informationen: Datum und Uhrzeit des Auftretens, Anmeldung, bereits vorgenommene Schritte zur Reproduktion des Fehlers; eventuelle Fehlermeldungen oder unerwartete Systemantworten.
 - Bei fehlerhaften Ergebnissen die Zwischenergebnisse und die nach Meinung des Kunden richtigen Ergebnisse
 - Bei Programmabbruch die Datenkonstellation und erforderliche Unterlagen (z. B. Ausdrucke)
 - Bei Abweichungen von den Leistungsdaten eine Quantifizierung unter Angabe der Einsatzbedingung. Hierfür hat der Kunde auf kompetente Mitarbeiter zurückzugreifen und bei der Fehlermeldung die von der CGM erteilten Hinweise zu befolgen.
5. Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass die Software-Programme seine Rechte verletzen, ist der Kunde verpflichtet, dies der CGM unverzüglich mitzuteilen und die diesem Anspruch zugrundeliegenden Unterlagen der CGM zu überlassen. Der Kunde überlässt es der CGM, die geltend gemachten Ansprüche auf eigene Kosten abzuwehren.
6. CGM ist gegenüber Dritten nicht verantwortlich für Inhalte von Konsultation bzw. Transkripten, die der CGM one DokuAssistent im Auftrag des Kunden angefertigt hat.
7. Der Kunde versichert, dass er mit dem CGM one DokuAssistent keine Handlungen vornimmt oder fördert, die gegen gesetzliche Verbote, die guten Sitten und/oder Rechte Dritter verstößt. Die Nutzung darf nur zu gesetzlich erlaubten Zwecken und unter Beachtung sämtlicher gesetzlicher Bestimmungen erfolgen. Der Kunde sichert zugleich zu, dass die auf den Servern von CGM abgelegten Inhalte und Daten sowie dessen Nutzung und Bereitstellung durch CGM, nicht gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstoßen. Der Kunde wird CGM von Ansprüchen, die Dritte aufgrund eines Verstoßes gegen diese Ziffer geltend machen, auf erstes Anfordern freistellen.
8. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür zu überprüfen, dass die beabsichtigte Nutzung des CGM one DokuAssistenten in seinem Praxiseumfeld in rechtlicher Hinsicht zulässig ist. Dies umfasst insbesondere die Einhaltung standes- und berufsrechtlicher Bestimmungen, des Datenschutzrechts und die Gewährleistung der ärztlichen Schweigepflicht.
9. Der Kunde verpflichtet sich, jeden seiner Mitarbeiter, der mit den Software-Programmen zu tun hat, über diesen Vertrag zu unterrichten und diesen Mitarbeitern die Pflichten dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufzuerlegen.
10. Der Kunde verpflichtet sich, sicherzustellen, dass sein Personal sowie sonstige in seinem Auftrag handelnde Personen, die mit der Nutzung von CGM one DokuAssistent befasst sind, über ein ausreichendes Maß an KI-Kompetenz verfügen. Dabei sind insbesondere deren technische Kenntnisse, Erfahrung, Ausbildung und Schulung sowie der spezifische Einsatzkontext von CGM one DokuAssistent zu berücksichtigen. Der Kunde trifft angemessene Maßnahmen, um die kontinuierliche Schulung und Qualifikation dieser Personen sicherzustellen.
11. Im Rahmen der Nutzung ist der Kunde verpflichtet, sichere und hinreichend komplexe Passwörter zu verwenden und diese sicher zu verwahren und die Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten. Er hat die CGM unverzüglich zu informieren, sobald er davon Kenntnis erlangt, dass unbefugten Dritten das Passwort bekannt ist. Bei Missbrauch ist die CGM berechtigt, den Zugang zu den Leistungen zu sperren. Der Kunde haftet für Verlust oder einen von ihm zu vertretender Missbrauch.
12. Der Kunde hat CGM über Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten (Datenpannen), welche den CGM one DokuAssistenten betreffen, unverzüglich in Kenntnis zu setzen und bei der technischen Untersuchung und Mängelbeseitigung in angemessenem Umfang zu unterstützen.