

Allgemeine Geschäftsbedingungen der CGM Clinical Deutschland GmbH für sämtliche Lieferungen und Leistungen

Inhaltsverzeichnis:

I.	Allgemeine Bestimmungen	1
II.	Besondere Bestimmungen für die Softwareüberlassung.....	7
III.	Besondere Bestimmungen für die Softwarepflege	8

§ 1 Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Lieferungen und Leistungen der CGM Clinical Deutschland GmbH (im Folgenden „CGM Clinical“ genannt), wenn der Vertragspartner (im Folgenden auch „Kunde“ genannt) Unternehmer im Sinne des § 14 BGB ist.
2. Sämtliche Lieferungen und Leistungen der CGM Clinical erfolgen ausschließlich gemäß den Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen der CGM Clinical Deutschland GmbH.
3. Sofern es sich bei den Lieferungen und Leistungen um CGM Clinical-eigene Produkte handelt, können diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen durch schriftliche produkt- bzw. leistungsspezifische Bedingungen der CGM Clinical (im Folgenden auch „Leistungsbeschreibung“ genannt) ergänzt werden, sofern diese ausdrücklich in den Vertrag mit einbezogen werden. Sofern es sich um Lieferungen und Leistungen von Dritten handelt (im Folgenden auch „Fremdprodukte“ genannt), werden die den Fremdprodukten beiliegenden Lizenz- und/oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen Hersteller in den Vertrag mit einbezogen. Die entsprechenden Bedingungen der Hersteller können entweder auf deren Homepage oder auf Anfrage bei CGM Clinical abgerufen werden.
4. Von den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der CGM Clinical, den produkt- und leistungsspezifischen Bedingungen und den Lizenz- und/oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Hersteller abweichende Allgemeine Geschäfts- und/oder Einkaufsbedingungen des Kunden oder Entsprechendes haben keine Gültigkeit.

§ 2 Zustandekommen des Vertrages

1. Die Bestellung des Kunden hat schriftlich mittels Bestellschein zu erfolgen. Die Bestellung des Kunden ist ein bindendes Angebot. CGM Clinical kann diesem Angebot innerhalb von vier Wochen ab Zugang der Bestellung bei der CGM Clinical schriftlich widersprechen. Erfolgt innerhalb dieser Zeit kein Widerspruch durch die CGM Clinical, gilt das Angebot als angenommen.
2. Die Bestellung des Kunden beruht in der Regel auf einem vorausgehenden Angebotsschreiben der CGM Clinical. Angebotsschreiben der CGM Clinical sind bis zur Annahme der Kundenbestellung durch die CGM Clinical unverbindlich.

§ 3 Liefer- und Leistungsgegenstand

1. Der Liefer- und Leistungsgegenstand ergibt sich aus dem schriftlichen Bestellschein des Kunden. Beruht die Bestellung des Kunden auf einem vorausgehenden Angebotsschreiben der CGM Clinical, ergibt sich hieraus zusammen mit dem Bestellschein das Vertragswerk, welches die verbindlichen Vertragsinhalte bestimmt.
2. Die technischen Daten und Beschreibungen in den jeweiligen Produktinformationen oder Werbematerialien werden nur aufgrund ausdrücklicher schriftlicher Einbeziehung in den Vertrag Vertragsbestandteil und stellen keine Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie dar, es sei denn, die CGM Clinical gibt schriftlich eine ausdrückliche Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie ab. Die in den Beschreibungen enthaltenen Abbildungen, Zeichnungen, Gewichts- und Maßangaben sind nur annähernd maßgebend, wenn sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind. An Zeichnungen und Unterlagen behält sich CGM Clinical das Eigentums- und Urheberrecht vor. Sie dürfen Dritten nicht zugänglich gemacht werden.
3. Die Beschaffenheit der von CGM Clinical zu erbringenden Lieferungen und Leistungen richtet sich ausschließlich nach den schriftlichen Unterlagen, sofern und soweit diese Vertragsbestandteil geworden sind.

§ 4 Leistungserbringung durch Dritte

1. CGM Clinical kann ihre Leistungen grundsätzlich durch Dritte, insbesondere Subunternehmer erbringen lassen. Die Beauftragung von Dritten durch CGM Clinical ist jedoch nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Kunden zulässig. Der Kunde darf seine Zustimmung nicht ohne triftigen Grund verweigern. Eine Zustimmung des Kunden ist nicht erforderlich bei Beauftragung eines mit der CGM Clinical verbundenen Unternehmens im Sinne des § 15 Aktiengesetz (AktG).
2. Die Zustimmung des Kunden für die Leistungserbringung durch Dritte im vorgenannten Sinne gilt mit Vertragsschluss als erteilt, sofern sich dies aus dem Angebotsschreiben der CGM Clinical vor Vertragsschluss ergibt und dem Kunden insoweit eine angemessene Frist zur Abgabe einer ausdrücklichen Erklärung eingeräumt ist und er bei Beginn der Frist auf die Rechtswirkung der unterbliebenen Erklärung besonders hingewiesen worden ist.

§ 5 Rücktritt durch CGM Clinical

Sofern CGM Clinical infolge einer von ihr nicht zu vertretenden Nichtbelieferung durch einen Vorlieferanten nicht lieferfähig ist, obwohl CGM Clinical alle zumutbaren Anstrengungen unternommen hat, die Zuliefergegenstände zu beschaffen, kann CGM Clinical vom Vertrag zurücktreten. CGM Clinical wird den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit der Gegenstände informieren und Gegenleistungen des Vertragspartners unverzüglich erstatten. Nach Wahl der CGM Clinical kann CGM Clinical statt vom Vertrag zurückzutreten alternativ dem Kunden etwas Gleichwertiges liefern, was vom Lieferungs- und/oder Leistungsumfang nicht schlechter sein darf, als das Bestellte.

§ 6 Liefer- und Leistungszeit

1. Liefer- und/oder Leistungstermine oder Lieferfristen sind unverbindlich, soweit CGM Clinical sie nicht ausdrücklich als verbindlich zugesagt hat. Lieferfristen sind eingehalten, wenn der Liefergegenstand innerhalb der Frist zum Versand kommt. Höhere Gewalt oder bei der CGM Clinical oder deren Vorlieferanten eintretende Betriebsstörungen infolge Aufruhr, Streik, Aussperrung, die die CGM Clinical oder deren Vorlieferanten ohne eigenes Verschulden vorübergehend daran hindern, die Liefergegenstände zum vereinbarten Termin oder innerhalb der vereinbarten Frist zu liefern, oder die Leistung zu erbringen, verändern die vereinbarten Termine und Fristen um die Dauer der durch diese Umstände bedingten Liefer- bzw. Leistungsstörungen. Führt eine entsprechende Störung zu einem Leistungsaufschub von mehr als vier Monaten, kann der Kunde vom Vertrag über den betreffenden Liefergegenstand bzw. die betreffende Leistung zurücktreten unter Ausschluss von Schadensersatzansprüchen wegen Pflichtverletzung gemäß § 275 Abs. 4 BGB.
2. Der Kunde kann acht Wochen nach schuldhaftem Überschreiten eines unverbindlichen Liefer- und/oder Leistungstermins oder einer unverbindlichen Lieferfrist CGM Clinical schriftlich auffordern, binnen angemessener Frist zu liefern bzw. zu leisten. Mit dem Zugang der Aufforderung kommt CGM Clinical in Verzug. Ausgenommen hiervon ist der Fall des § 5 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
3. Alle Mahnungen und Fristsetzungen des Kunden bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. Nachfristsetzungen müssen zumindest zehn Werktage betragen.
4. Ist CGM Clinical in Verzug und ist ihr nur Fahrlässigkeit vorzuwerfen, ist der Anspruch des Kunden auf Ersatz des Vermögensschadens, gleich aus welchem Rechtsgrund, bei einfacher Fahrlässigkeit der CGM Clinical auf höchstens 10 % des Preises bzw. der Vergütung des Liefer- bzw. Leistungsteils beschränkt, der wegen des Verzugs nicht oder nicht vertragsgemäß genutzt werden kann. Der Schadensbetrag ist höher, wenn der Kunde einen höheren Schaden nachweist. CGM Clinical wird ihrerseits ausdrücklich gestattet, den Nachweis zu führen, dass dem Kunden ein geringerer Schaden entstanden ist, der dann nur zu ersetzen ist.

§ 7 Gefahrübergang

1. Die Gefahr geht mit Übergabe der Liefergegenstände an den Transporteur auf den Kunden über, und zwar auch dann, wenn Teillieferungen erfolgen oder CGM Clinical noch andere Leistungen, z. B. Versendung und Installation, übernommen hat oder bei Rücksendung nach Mängelbeseitigung.
2. Auf Wunsch des Kunden werden auf seine Kosten die zu versendenden Liefergegenstände durch CGM Clinical gegen Diebstahl, Bruch-, Transport-, Feuer- und Wasserschaden sowie sonstige versicherbare Risiken versichert. Transportschäden sind vom Kunden unmittelbar gegenüber dem Transportunternehmen geltend zu machen.
3. Verzögert sich der Versand infolge vom Kunden zu vertretenden Umständen, so geht die Gefahr vom Tage der Versendungsbereitschaft auf den Kunden über. CGM Clinical ist verpflichtet, auf Wunsch und Kosten des Kunden die Versicherungen abzuschließen, die dieser verlangt.

§ 8 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Alle vorbereitenden Maßnahmen zur Installation eines Computersystems lässt der Kunde auf seine Kosten und Verantwortung durchführen. Insbesondere für die Installation der Software hat der Kunde die jeweiligen ihm mitgeteilten Systemvoraussetzungen der CGM Clinical zu erfüllen. Die jeweiligen maßgeblichen Systemvoraussetzungen kann der Kunde unter www.cgm-clinical.de/systemvoraussetzungen aufrufen, um sich zu informieren. Mehraufwendungen der CGM Clinical durch fehlerhafte oder unzureichende Vorbereitungsmaßnahmen hat der Kunde zu tragen. Sind die Maßnahmen nicht rechtzeitig durchgeführt, hat CGM Clinical dies nicht zu vertreten, vielmehr verlängert sich eine etwaige Frist zur Lieferung bzw. Leistung gemäß einer dann zwischen dem Kunden und CGM Clinical neu zu treffenden Vereinbarung.

2. Der Kunde trifft geeignete, schadensmindernde Maßnahmen für den Fall, dass der Liefergegenstand nicht vertragsgemäß arbeitet oder Leistungen nicht vertragsgemäß ausgeführt werden. Der Kunde hat insbesondere geeignete, schadensmindernde Ausweichverfahren oder Testsysteme bereit zu halten. Darüber hinaus ist der Kunde während der gesamten Vertragslaufzeit für die Datensicherung und die fortlaufende Überprüfung der Ergebnisse selbst verantwortlich. Die Daten müssen jederzeit aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
3. Der Kunde wirkt entgeltfrei im für die Vertragserfüllung erforderlichen Umfang, insbesondere bei der Spezifikation von Leistungen, bei Schulungen, bei der Erstellung von Protokollen und Dokumentationen, bei der Bereitstellung von Daten und bei Tests mit und hat hierfür geeignetes Personal in ausreichender Zahl zur Verfügung zu stellen. Des Weiteren hat der Kunde sämtliche darüber hinausgehenden von CGM Clinical angeforderten Leistungen, die zur vertragsgemäßen Leistungserbringung durch CGM Clinical notwendig sind, fristgerecht zu erbringen.

§ 9 Fernwartung

Der Kunde ermöglicht CGM Clinical Zugang zum Liefergegenstand mittels Datenfernübertragung. Hierzu hat der Kunde eine Fernwartungsverbindung nach den Vorgaben gemäß den jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen der CGM Clinical bereitzustellen. Hiermit verbundene Zusatzkosten für Kommunikationskomponenten (z. B. Soft- und Hardware) sowie die hierbei anfallenden Leitungskosten trägt der Kunde. Die aktuellen Systemvoraussetzungen der CGM Clinical können unter www.cgm-clinical.de/systemvoraussetzungen abgerufen werden.

§ 10 Übergabe und Abnahme

1. Der Kunde ist verpflichtet, die bestellte Ware zu übernehmen und, soweit Werkvertragsrecht Anwendung findet, die Lieferungen und Leistungen abzunehmen. Die Übernahme der bestellten Ware und/oder Abnahme der Lieferungen und Leistungen hat spätestens binnen 12 Monaten ab Vertragschluss zu erfolgen, sofern die Ware vertragsgemäß ist bzw. die Lieferungen und Leistungen im Sinne dieses Vertrages abnahmefähig sind. Sollte der Kunde die Ware bzw. die Lieferungen und Leistungen nicht innerhalb der Frist übernehmen bzw. abnehmen, kommt der Kunde nach Ablauf von 12 Monaten automatisch in Verzug.
2. Sind im Vertrag in sich geschlossene bzw. eigenständige Teilwerke definiert, so ist der Kunde verpflichtet, die von CGM Clinical zur Verfügung gestellten Teilwerke abzunehmen. Das teilabgenommene Werk wird bei einer gegebenenfalls später nachfolgenden Gesamt- oder Schlussabnahme nicht mehr mit einbezogen. Eine einmal erklärte Teilabnahme kann daher zu keinem Zeitpunkt durch eine gegebenenfalls nachfolgende Gesamt- oder Schlussabnahme aufgehoben werden.
3. Gegenstand der Abnahme ist die vertraglich geschuldete Lieferung und/oder Leistung aus dem Vertrag. Voraussetzung für die Abnahme ist, dass die CGM Clinical dem Kunden die Betriebsbereitschaft anzeigt. Zu diesem Zweck erklärt CGM Clinical gegenüber dem Kunden schriftlich die Betriebsbereitschaft, verbunden mit der Aufforderung an den Kunden die Abnahme binnen 3 Wochen zu erklären. Werden CGM Clinical binnen der Abnahmefrist durch den Kunden keine die Abnahme verhindernden reproduzierbaren und mithin nachweisbaren Mängel (= Mängel der Fehlerklasse 1 und 2) schriftlich angezeigt, so gilt die Vertragsleistung und/oder -lieferung als abgenommen. Sollten abnahmeverhindernde, reproduzierbare Mängel vorliegen, so sind diese reproduzierbaren Mängel in einem Abnahmeprotokoll einzeln aufzuführen und CGM Clinical umgehend schriftlich anzuzeigen. Wegen unwesentlicher Mängel kann die Abnahme jedoch nicht verweigert werden.
4. Softwaremängel werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

Fehlerklasse 1 (= betriebsverhindernder Mangel):	liegt vor, wenn die Nutzung des Gesamtsystems unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist. Alle oder mehrere Mitarbeiter des Kunden können überhaupt nicht arbeiten.
Fehlerklasse 2 (= betriebsbehindernder Mangel):	liegt vor, wenn die Nutzung des Gesamtsystems erheblich eingeschränkt ist. Wesentliche Funktionen des Softwareprogramms können nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand genutzt werden.
Fehlerklasse 3 (= leichter Mangel):	liegt vor, wenn die Nutzung des Gesamtsystems mit leichten Einschränkungen möglich ist.

Die Einordnung der Mängel in die verschiedenen Kategorien erfolgt nach billigem Ermessen durch CGM Clinical unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden.

5. Bei Vorliegen von abnahmeverhindernden Mängeln bessert CGM Clinical binnen angemessener Frist nach und erklärt erneut die Betriebsbereitschaft gemäß vorstehender Ziffer 3. Das gesamte Verfahren zur Abnahme findet sodann erneut Anwendung.
6. Kommt der Kunde mit der Abnahme in Verzug, kann CGM Clinical Schadensersatz verlangen. Dieser beträgt 10 % des Preises der Liefergegenstände bzw. der Leistungen mit denen der Kunde in Verzug ist. Der Schadensbetrag ist höher, wenn CGM Clinical a einen höheren Schaden nachweist. Dem Kunden wird seinerseits ausdrücklich gestattet, den Nachweis zu führen, dass CGM Clinical ein geringerer Schaden entstanden ist, der dann nur zu ersetzen ist.

§ 11 Preise, Zahlungsbedingungen

1. Es gelten die Preise gemäß schriftlicher Vereinbarung zwischen dem Kunden und CGM Clinical. Wurde kein Preis bestimmt, gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Preise gemäß Preisliste der CGM Clinical. Sofern nichts anderes vereinbart ist, gelten die Preise ab dem Erfüllungsort. Wurde nichts vereinbart, ist der Erfüllungsort das nächste CGM Clinical Kompetenz-Center, das mit entsprechend qualifizierten Mitarbeitern besetzt ist. Zu den Preisen kommen die Mehrwertsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe zum Zeitpunkt der Leistungserbringung sowie Verpackungs- und Transportkosten und gegebenenfalls anderweitige länderspezifische Abgaben bei Auslandslieferung und – sofern vom Kunden gewünscht – etwaige Kosten einer Transportversicherung hinzu.
2. Die Rechnungen der CGM Clinical sind innerhalb von vierzehn Tagen ab Rechnungseingang beim Kunden ohne Abzug zu zahlen.
3. CGM Clinical behält sich das Recht vor, bei einer Lieferzeit von mehr als vier Monaten die Preise entsprechend den eingetretenen Kostensteigerungen aufgrund von Personalkosten-, Arbeitsmittel- oder Materialpreissteigerungen zu erhöhen. Beträgt die Erhöhung mehr als 5 % des vereinbarten Preises, so hat der Kunde das Recht, von CGM Clinical die einvernehmliche Aufhebung des Vertrages zu verlangen. Dieses Verlangen ist binnen zwei Wochen nach Zugang der Erhöhungsmittelung schriftlich geltend zu machen.
4. Kommt der Kunde mit Zahlungen in Verzug, werden Verzugszinsen in Höhe von 8 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz p.a. gemäß §§ 288, 247 BGB berechnet.
5. Der Kunde darf gegen Preis- bzw. Vergütungsforderungen der CGM Clinical nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur in den Fällen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Ansprüche geltend machen.

§ 12 Leasing

1. Dem Kunden ist grundsätzlich gestattet, die Finanzierung der Lieferungen und Leistungen der CGM Clinical über eine durch den Kunden zu bestimmende Leasinggesellschaft vorzunehmen. CGM Clinical wird in diesem Fall jedoch zur Vermeidung einer Doppelbesteuerung (= doppelte Steuerbelastung aus einem Vorgang im Sinne des Umsatzsteuergesetzes) die vereinbarten Lieferungen und Leistungen an den Kunden erst vornehmen, sobald CGM Clinical eine schriftliche Eintritts- bzw. Übernahmeerklärung der Leasinggesellschaft vorliegt. Sollte aufgrund der fehlenden Eintritts- bzw. Übernahmeerklärung ein zwischen dem Kunden und der CGM Clinical vereinbarter Liefer- und/oder Leistungstermin nicht eingehalten werden können, so kommt die CGM Clinical nicht in Verzug.
2. CGM Clinical ist berechtigt, dem Kunden für den Zeitraum der vorgesehenen Ablieferung des Liefergegenstandes und/oder Erbringung der Leistung bzw. vom vereinbarten Liefer- und/oder Leistungstermin bis zum Zustandekommen der Eintritts- bzw. Übernahmeerklärung zwischen CGM Clinical und der Leasinggesellschaft Zinsen in entsprechender Anwendung von § 11 Ziffer 4 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu berechnen.
3. Der Kunde ist des Weiteren verpflichtet, die Entgegennahme des Leasingobjekts von der CGM Clinical unverzüglich gegenüber der Leasinggesellschaft zu bestätigen.

§ 13 Eigentumsvorbehalt

CGM Clinical behält sich das Eigentum an den gelieferten Gegenständen bis zur Erfüllung sämtlicher ihr gegen den Kunden aus dem Vertragsverhältnis zustehenden Ansprüche vor. Wenn der Wert aller Sicherungsrechte, die CGM Clinical zustehen, die Höhe aller gesicherten Ansprüche um mehr als 20 % übersteigt, ist der Kunde berechtigt, insoweit Freigabe zu verlangen.

§ 14 Nutzungsrechte des Kunden

1. Im Verhältnis zum Kunden stehen CGM Clinical alle Rechte an den Arbeitsergebnissen der CGM Clinical, auch an Beratungsergebnissen, im Verhältnis zum Kunden ausschließlich zu, auch soweit die Arbeitsergebnisse durch Vorgaben oder Mitarbeit des Kunden oder seiner Mitarbeiter entstanden sind. Dies gilt insbesondere für das Urheberrecht, die Rechte an Erfindungen sowie technische Schutzrechte.
2. Der Kunde hat an dem Arbeitsergebnis, das CGM Clinical im Rahmen für die Abwicklung des mit ihm geschlossenen Vertrages erstellt bzw. erstellen lässt, ein einfaches Nutzungsrecht für eigene Zwecke, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes schriftlich vereinbart ist.

§ 15 Mängelhaftung

1. CGM Clinical leistet Gewähr dafür, dass die vertragsgegenständlichen Lieferungen und Leistungen die mit CGM Clinical vereinbarten Funktionen und Leistungsinhalte aufweisen, sowie dafür, dass der Kunde die Lieferungen und Leistungen ohne Verstoß gegen Rechte Dritter nutzen kann. Vereinbarungen hinsichtlich der Eigenschaften (Funktionen, Leistungsinhalte) der Lieferungen und Leistungen stellen keine Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie im Sinne des § 443 BGB dar.

2. Ist der Liefergegenstand bzw. die Leistung mangelhaft, bessert CGM Clinical nach ihrer Wahl nach oder liefert Ersatz, es sei denn, es wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart. Ist der Liefergegenstand Software, ist die Anweisung zur Umgehung des Softwaremangels eine ausreichende Nachbesserung. Im Rahmen der Ersatzlieferung wird der Kunde gegebenenfalls einen neuen Stand der Software übernehmen, es sei denn dies führt zu unzumutbaren Beeinträchtigungen. Bei Rechtsmängeln wird die CGM Clinical nach eigener Wahl dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an den Lieferungen und Leistungen verschaffen oder diese unter Beibehaltung der vereinbarten Sollbeschaffenheit so abändern, dass keine Rechte Dritter mehr verletzt werden. Ersetzte Liefergegenstände oder Teile gehen in das Eigentum der CGM Clinical über.
3. Voraussetzung für die Mängelhaftung ist, dass der Mangel reproduzierbar und feststellbar ist und vom Kunden schriftlich und nachvollziehbar der CGM Clinical zur Anzeige gebracht wird.
4. Die Mängelhaftung ist ausgeschlossen, wenn die Beanstandung darauf beruht,
 - dass die Lieferungen und Leistungen in einer Hard- und Softwareumgebung eingesetzt werden, die die in den Systemvoraussetzungen der CGM Clinical genannten Anforderungen nicht erfüllt;
 - dass der Kunde an dem Liefergegenstand unsachgemäße Reparaturen oder sonstige unsachgemäße Arbeiten durchgeführt hat bzw. hat durchführen lassen;
 - dass der Kunde Datenträger, Betriebsmittel und anderes gerätespezifisches Zubehör verwendet, das nicht den Vorgaben der CGM Clinical oder dem geforderten Qualitätsniveau des Herstellers des Liefergegenstandes entspricht, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel auf diese Maßnahmen nicht zurückzuführen ist.
5. CGM Clinical leistet keine Gewähr für Schäden und Störungen, die insbesondere auf natürliche Abnutzung und Verschleiß, fehlerhafte Installation bzw. Inbetriebnahme durch den Kunden, unsachgemäßen Gebrauch und Bedienungsfehler, fehlerhafte bzw. ungeeignete Stromversorgung, Betrieb mit falscher Stromart oder -spannung, Brand, Blitzschlag, Explosion, Feuchtigkeit und Nichtdurchführung notwendiger bzw. vom Hersteller empfohlener Wartungsmaßnahmen zurückzuführen sind.
6. Das Recht des Kunden, im Falle des zweimaligen Fehlschlagens der Nachbesserung oder Ersatzlieferung nach seiner Wahl die Vergütung zu mindern oder vom Vertrag zurück zu treten, bleibt unberührt. Ein Rücktrittsrecht besteht nicht bei unerheblichen Mängeln. Macht der Kunde Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen geltend, so haftet CGM Clinical nach § 17 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Sind abtrennbare Lieferungen und Leistungen von CGM Clinical betroffen, beschränken sich die oben genannten Rechte, mit Ausnahme des Rücktrittsrechts, auf diese abtrennbaren Leistungs- bzw. Liefergegenstände, ohne dass der Vertrag im Übrigen berührt wird. Dies gilt auch, wenn CGM Clinical berechtigt ist, eine (Teil-)Leistung zu verweigern, weil diese einen Aufwand erfordert, der unter Beachtung des Inhalts des Schuldverhältnisses und der Gebote von Treu und Glauben in einem groben Missverhältnis zu dem Leistungsinteresse des Kunden steht. Dabei ist zu berücksichtigen, ob CGM Clinical das Leistungshindernis zu vertreten hat.
7. Die Mängelhaftungsansprüche aufgrund von Sachmängeln verjähren in einem Jahr von der Ablieferung des Liefergegenstandes an bzw., sofern Werkvertragsrecht Anwendung findet, ein Jahr nach deren Abnahme.
8. Für Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen gelten die Bestimmungen unter § 17 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
9. Ist ein gerügter Mangel nicht feststellbar oder beruht die beanstandete Störung auf einem Umstand, den CGM Clinical nicht zu vertreten hat, trägt der Kunde die Kosten der Untersuchung.

§ 16 Herstellergarantien

Ist CGM Clinical nicht Hersteller eines Liefergegenstandes, wird CGM Clinical auf Anfrage und Wunsch des Kunden beim Hersteller anfragen, ob der Hersteller dem Kunden eine über die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen definierten Gewährleistungsansprüche hinausgehende Garantie bietet, dann den Kunden über das Ergebnis der Anfrage informieren und dem Kunden auf dessen Wunsch die Garantieunterlagen aushändigen, bzw. den Hinweis geben, wo diese Informationen abgerufen werden können. Für die Erfüllung der Garantieleistung des Herstellers steht CGM Clinical nicht ein.

§ 17 Haftung

1. Für Schäden aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit der CGM Clinical oder bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen der CGM Clinical, im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes sowie bei der Nichterfüllung gegebenenfalls übernommener Garantien, haftet CGM Clinical gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Dies gilt auch für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung von CGM Clinical oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen von CGM Clinical beruhen.
2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (= Kardinalpflichten) ist die Haftung auf den vertragstypischen vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.

3. Eine weitergehende Haftung der CGM Clinical besteht nicht. Im Übrigen ist die Haftung der CGM Clinical – sofern nicht nach den gesetzlichen Bestimmungen gehaftet wird – insbesondere wegen Betriebsunterbrechung, entgangenem Gewinn, Verlust von Informationen oder Daten ausgeschlossen. Für die Wiederbeschaffung verlorener Daten haftet CGM Clinical nur, wenn der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
4. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der CGM Clinical.
5. Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen – sofern nicht nach den gesetzlichen Bestimmungen gehaftet wird – verjähren innerhalb eines Jahres nach Übergabe des Liefergegenstandes bzw. innerhalb eines Jahres nach Abnahme, sofern Werkvertragsrecht Anwendung findet.

§ 18 Vertraulichkeit

1. „Vertrauliche Informationen“ sind alle Informationen und Unterlagen des jeweils anderen Vertragspartners, die als vertraulich gekennzeichnet oder aus den Umständen heraus als vertraulich anzusehen sind, insbesondere Informationen über betriebliche Abläufe, Geschäftsbeziehungen und Know-how sowie Vertragsinhalte.
2. Die Vertragspartner vereinbaren, über solche vertrauliche Informationen Stillschweigen zu wahren und sie Dritten weder weiterzuleiten noch auf sonstige Weise zugänglich zu machen sowie geeignete Vorkehrungen zum Schutz der Vertraulichen Informationen zu treffen; mindestens aber diejenigen Vorkehrungen, mit denen sie besonders sensible Informationen über ihr eigenes Unternehmen schützen. Dritte in diesem Zusammenhang sind nicht die mit CGM Clinical verbundenen Unternehmen im Sinne des § 15 AktG.
3. Von dieser Verpflichtung ausgenommen sind solche vertraulichen Informationen,
 - die dem Empfänger bei Abschluss des Vertrages nachweislich bereits bekannt waren oder danach von dritter Seite bekannt werden, ohne dass dadurch eine Vertraulichkeitsvereinbarung, gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen verletzt werden;
 - die bei Abschluss des Vertrages öffentlich bekannt sind oder danach öffentlich bekannt gemacht werden, soweit dies nicht auf einer Verletzung dieses Vertrages beruht;
 - die aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen oder auf Anordnung eines Gerichtes oder einer Behörde offen gelegt werden müssen. Soweit zulässig und möglich, wird der zur Offenlegung verpflichtete Empfänger die andere Partei vorab unterrichten und ihr Gelegenheit geben, gegen die Offenlegung vorzugehen.
4. Die Vertragspartner werden nur solchen Beratern Zugang zu vertraulichen Informationen gewähren, die dem Berufsgeheimnis unterliegen oder denen zuvor den Geheimhaltungsverpflichtungen dieses Vertrags entsprechende Verpflichtungen auferlegt worden sind. Des Weiteren werden die Parteien nur denjenigen Mitarbeitern die vertraulichen Informationen offen legen, die diese für die Durchführung dieses Vertrags kennen müssen, und diese Mitarbeiter auch für die Zeit nach ihrem Ausscheiden in arbeitsrechtlich zulässigem Umfang zur Geheimhaltung verpflichten.
5. Die Vertraulichkeitsverpflichtung besteht noch für einen Zeitraum von drei Jahren nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.

§ 19 Datenschutzerklärung

Im Rahmen der Vertrags- und Geschäftsbeziehung werden bekannt gewordene personenbezogene Daten von CGM Clinical nur gespeichert und verarbeitet, soweit dies zur Durchführung des Vertrages, insbesondere zur Auftragsabwicklung und Kundenbetreuung, notwendig ist.

§ 20 Gerichtsstand, Rechtswahl, Vertragssprache

1. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Koblenz.
2. Die Vertragsbeziehungen der Vertragspartner unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (= UN-Kaufrecht).
3. Die Vertragssprache ist deutsch.

§ 21 Salvatorische Klausel

Wenn der zu diesen Bedingungen abgeschlossene Vertrag eine Lücke enthält oder eine Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam ist oder wird, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam. Beruht die Unwirksamkeit nicht auf einem Verstoß gegen das AGB-Gesetz, gilt anstelle der fehlenden oder unwirksamen Bestimmung eine Bestimmung als vereinbart, die dem von den Vertragspartnern ursprünglich beabsichtigten wirtschaftlichen Zweck der fehlenden oder unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

§ 22 Allgemeine Bestimmungen

Je nach Art der Lieferung oder Leistung wird der Erfüllungsort im Angebotsschreiben der CGM Clinical definiert. Wurde nichts vereinbart, ist der Erfüllungsort das nächste CGM Clinical Kompetenz-Center, das mit entsprechend qualifizierten Mitarbeitern besetzt ist.

1. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung.
2. Der Kunde darf seine Rechte und Pflichten aus dem zu diesen Bedingungen abgeschlossenen Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung der CGM Clinical auf einen Dritten übertragen. Gleiches gilt für die Abtretung seiner Rechte aus diesem Vertrag.
3. Die Ausfuhr der Liefergegenstände und Leistungen kann in- und ausländischen Ausfuhrkontrollbestimmungen – z. B. der Vereinigten Staaten von Amerika oder der Europäischen Union – unterliegen. Der Kunde verpflichtet sich, alle einschlägigen Ausfuhrkontrollbestimmungen zu beachten und diese Verpflichtung einem eventuellen Abnehmer gleichfalls aufzuerlegen.
4. CGM Clinical behält sich vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit (z. B. bei Veränderung der Gesetzeslage oder höchstrichterlichen Rechtsprechung, der Marktgegebenheiten etc.) unter Wahrung einer angemessenen Ankündigungsfrist von mindestens zwei 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-clinical.de/agb sowie durch separaten Hinweis auf den Rechnungen der CGM Clinical. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von zwei Wochen nach Veröffentlichung, so gelten die abgeänderten Geschäftsbedingungen als angenommen. In der Ankündigung der Änderung wird gesondert auf die Bedeutung der Zweiwochenfrist hingewiesen.

Ergänzend für die nachstehenden Lieferungen und Leistungen gelten die folgenden Bedingungen zusätzlich:

II. Besondere Bestimmungen für die Softwareüberlassung

§ 23 Softwareüberlassung

1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Gegenstand des Überlassungsvertrags ist die dauerhafte Überlassung eines nach Wahl der CGM Clinical zu bestimmenden Datenträgers mit einem Vervielfältigungsstück des im Bestellschein genannten Softwareprogramms inklusive der zugehörigen Benutzerdokumentation und die Einräumung der nachstehend beschriebenen Nutzungsrechte. Die Benutzerdokumentation kann nach Wahl der CGM Clinical gedruckt oder elektronisch gespeichert geliefert werden.
- 1.2. Der Leistungs- und Funktionsumfang der Software bestimmt sich aus den Vertragsunterlagen. Die darin enthaltenen Angaben sind als Leistungsbeschreibungen zu verstehen und nicht als Garantien gemäß § 443 BGB. Eine Garantie wird nur gewährt, wenn sie als solche ausdrücklich bezeichnet worden ist.
- 1.3. Die Zweckbestimmung, den Anwenderkreis, die festgelegte Produktlebensdauer sowie Bestimmungen im Sinne der europäischen Richtlinie 93/42/EWG (zuletzt geändert durch 2007/47/EG) für ein Softwareprodukt der CGM Clinical Deutschland GmbH regeln die geltende Leistungsbeschreibung und die Systemvoraussetzungen des entsprechenden Softwareproduktes.
- 1.4. Installations-, Customizing- und/oder Konfigurationsleistungen etc. sind nicht Gegenstand des Überlassungsvertrages und somit nicht Teil der Softwareüberlassungs- bzw. Lizenzgebühren. Diese Leistungen sind stets separat zu beauftragen.

2. Nutzungsrechte

2.1 Standardsoftware:

CGM Clinical räumt dem Kunden das nicht übertragbare, nicht ausschließliche und zeitlich unbegrenzte Recht ein, die Software innerhalb der Bundesrepublik Deutschland, Österreich und der Schweiz in unveränderter Form durch ganzes oder teilweises Laden, Anzeigen, Ablaufen oder Speichern selbst zu nutzen. Die zulässige Nutzung umfasst somit die Installation der Vertragssoftware, das Laden in den Arbeitsspeicher sowie den bestimmungsgemäßen Gebrauch durch den Kunden. Das Nutzungsrecht gilt nur für die im Angebotsschreiben der CGM Clinical bzw. im Bestellschein bestimmte Anzahl der Nutzer, Art und Umfang der Nutzung (im Folgenden „Lizenz“ genannt). Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes mit dem Kunden vereinbart wurde, hat der Kunde in keinem Fall das Recht, die erworbene Software zu vermieten oder in sonstiger Weise unter zu lizenzieren, oder sie Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung z. B. im Wege des Application Service Providing (ASP) oder in Form eines Rechenzentrumsbetriebes zu stellen. Der Kunde ist jedoch berechtigt, das erworbene Vervielfältigungsstück der Software einem Dritten unter Überlassung dieser AGB und der Dokumentation dauerhaft zu überlassen. Der Kunde ist jedoch in diesem Falle verpflichtet, die Nutzung des Programms vollständig zu unterlassen und sämtliche Kopien des Programms von seinen Rechnern zu entfernen sowie sämtliche auf Datenträgern befindliche Kopien zu löschen, soweit sie nicht dem Dritten übergeben werden. Der Kunde wird in diesem Falle dem Dritten Rechte ausschließlich im Umfange des hiesigen Vertrages übertragen. Der Kunde ist verpflichtet, CGM Clinical die vollständige Ausführung der genannten Maßnahmen schriftlich zu bestätigen.

An Änderungen, Erweiterungen und Ergänzungen von Standardsoftware, die CGM Clinical hergestellt oder geliefert hat, hat der Kunde dieselben Befugnisse wie an der Standardsoftware.

Eine weitergehende Nutzung der Software und Benutzerdokumentation, insbesondere eine Modifizierung oder Vervielfältigung ist außer in den nachfolgenden Fällen nicht gestattet: Der Kunde ist berechtigt, eine Sicherungskopie für eigene Zwecke zu erstellen, wenn dies zur Sicherung der künftigen Nutzung erforderlich ist bzw. aus Gründen der gesetzlichen Archivierungspflicht geboten ist. Der Kunde ist des Weiteren berechtigt, die Software zu dekompileieren und zu vervielfältigen, soweit dies notwendig ist, um die Interoperabilität der Software mit anderen Programmen herzustellen. Dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass CGM Clinical dem Kunden die hierzu notwendigen Informationen auf Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat oder CGM Clinical nach Ablauf einer angemessenen Überlegungsfrist nicht bereit ist, die gewünschte Herstellung der Interoperabilität gegen ein angemessenes Entgelt vorzunehmen. Die §§ 69 d und 69 e Urhebergesetz (UrhG) werden ansonsten nicht berührt.

2.2 Individualsoftware:

Vorstehende Ziffer 2.1 gilt gleichermaßen, wenn CGM Clinical für den Kunden z. B. im Rahmen eines Change Request oder einer gesonderten Beauftragung gegen Vergütung eine Individualentwicklung angefertigt hat. D. h. auch in diesen Fällen erhält der Kunde lediglich ein einfaches Nutzungsrecht an der individuell entwickelten Software bzw. dem Softwaremodul im Sinne von Ziffer 2.1. CGM Clinical bleibt insbesondere berechtigt, die Software bzw. das Softwaremodul insbesondere anderweitig zu vermarkten.

- 2.3 Schutzrechts- oder sonstige Rechteinhabervermerke auf den Datenträgern und der Benutzerdokumentation dürfen nicht entfernt oder verändert werden.

- 2.4 Das Eigentum an der gelieferten Benutzerdokumentation nebst Begleitmaterialien verbleibt bei CGM Clinical.
 - 2.5 Dem Kunden wird durch diesen Vertrag nicht das Recht eingeräumt, den Namen bzw. Marken der CGM Clinical zu gebrauchen.
 - 2.6 Werden dem Kunden in den die Software betreffenden Lizenzbedingungen des Urhebers an Fremdprodukten weitergehende Nutzungsrechte eingeräumt oder Nutzungsrechtsbeschränkungen auferlegt als in diesen Bedingungen der CGM Clinical, so gelten die Nutzungsrechtsregelungen des Herstellers für den Kunden vorrangig.
 - 2.7 Nutzt der Kunde die vertragsgegenständliche Software in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (etwa im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (etwa im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen) überschreitet, so wird er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte erwerben. Unterlässt er dies, so kann die CGM Clinical die ihr zustehenden Rechte geltend machen.
3. Sonstiges
- 3.1 Die Software ist ablauffähig auf der in den Systemvoraussetzungen der CGM Clinical ausdrücklich benannten Hard- und Softwareumgebung. Darüber hinausgehender Leistungsumfang, wie z. B. Kompatibilität mit Geräten bzw. Programmen oder Vernetzungsmöglichkeiten, sind ausdrücklich mit der CGM Clinical zu vereinbaren und sonst nicht Vertragsbestandteil. Das Gleiche gilt für individuelle kundenspezifische Anpassungen oder sonstige spezielle Einsatzbedingungen.

III. Besondere Bestimmungen für die Softwarepflege

Sofern der Kunde einen Softwarepflegevertrag mit CGM Clinical geschlossen hat, gelten für die Durchführung von Pflegeleistungen für die vertragsgegenständliche Software durch CGM Clinical ergänzend die nachstehenden Bedingungen:

§ 24 Softwarepflege und Support

1. Definitionen

- 1.1. Fehler:
Ein Fehler liegt vor, wenn das geschulte und parametrisierte Softwareprogramm bzw. Softwaremodul die in ihrer Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, ihren Ablauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, so dass die Nutzung der Software verhindert oder beeinträchtigt wird.
- 1.2. Hotfix / Servicepack:
Hotfixes und Servicepacks sind Fehlerbehebungen zu Softwareprogrammen, welche keine Funktionserweiterungen enthalten.
- 1.3. Feature Pack:
Mit Feature Pack ist eine geringfügige Erweiterung im Funktionsumfang des Softwareprogramms im Rahmen der Fehlerbehebung (im Sinne eines erweiterten Hotfix / Servicepack) oder im Rahmen einer geringfügigen Weiterentwicklung gemeint. Die Benutzerdokumentation wird nicht angepasst. CGM Clinical liefert lediglich eine einfache Beschreibung zur erfolgten Funktionserweiterung.
- 1.4. Update / Release:
Ein Update oder ein Release ist eine weiterentwickelte Fassung eines Softwareprogramms, die größere Änderungen im Leistungs- oder Funktionsumfang enthält (die jedoch nicht den Umfang eines Upgrades – siehe Definition gemäß Ziffer 1.5. – erreichen) sowie im Rahmen der Fehlerbehebung Fehlerkorrekturen und/oder -umgehungen enthalten kann. Anpassungen an gesetzliche Änderungen sind immer Updates, solange der Änderungsaufwand nicht einer Neuprogrammierung gleichkommt oder neue, bisher nicht vorhandene Funktionalitäten erfordert. Im Rahmen eines Updates oder Releases liefert CGM Clinical eine aktualisierte Benutzerdokumentation mit aus.
- 1.5. Upgrade:
Ein Upgrade ist eine weiterentwickelte Fassung im Sinne einer Neuentwicklung eines Softwareprogramms bzw. wesentlicher Teile hiervon (z. B. aufbauend auf einer neuen Plattform oder einem neuen Entwicklungswerkzeug), die wesentliche Änderungen, Leistungs- oder Funktionserweiterungen enthält und die keine Anpassung an gesetzliche Änderungen im Sinne der Definition von „Update / Release“ gemäß Ziffer 1.4, dort zweiter Satz, darstellt.
- 1.6. Standardsoftware:
Mit Standardsoftware ist das Softwareprogramm (Programm, Programmteile, Modul, etc.) gemeint, das für die Bedürfnisse einer Mehrzahl von Kunden am Markt und nicht speziell von CGM Clinical für den Kunden entwickelt wurde.
- 1.7. Reaktionszeit:
Der Zeitraum, innerhalb dessen CGM Clinical mit den Pflegeleistungen zu beginnen hat. Er beginnt mit dem Zugang der Störungsmeldung bei CGM Clinical innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten ab.

2. Leistungsumfang der Softwarepflege

2.1. Fehlerbehebung:

(1) CGM Clinical beseitigt Fehler im Softwareprogramm, hinsichtlich derer Gewährleistungsansprüche des Kunden nicht mehr bestehen, indem sie nach ihrer Wahl dem Kunden Einzelkorrekturen, Einstellungsänderungen oder einen Änderungsstand der Software in angemessener Frist auf einem Datenträger oder durch Fernbetreuung zur Verfügung stellt. Dies kann in Form eines Hotfix/Servicepack, eines Feature Packs oder durch ein Update/Release geschehen.

(2) Zur Fehlerbehebung gehören auch die Fehleranalyse, die Eingrenzung der Fehlerursache und – soweit eine Fehlerbeseitigung mit vertretbarem Aufwand oder aus zeitlichen Gründen nicht möglich ist – eine Fehlerumgehung. Ein nicht vertretbarer Aufwand liegt vor, wenn der Fehler nur durch Neuprogrammierung des Softwareprogramms oder von wesentlichen Teilen der Software beseitigt werden kann.

2.2. Anpassung an bzw. Erweiterung um gesetzliche Änderungen:

(1) Im Rahmen der Softwarepflege werden Änderungen in den für das Softwareprogramm relevanten, bestehenden Gesetzen innerhalb der freigegebenen Länder, d.h. innerhalb der Länder, in denen die Software bestimmungsgemäß eingesetzt wird, in der Regel mit dem nächsten auf das Erlassdatum bzw. dem Inkrafttreten (sofern das Datum des Inkrafttretens nach dem Erlassdatum liegt) der Gesetzesänderung folgenden und durch CGM Clinical regulär angesetzten Update/Release umgesetzt.

(2) Neue und/oder weitere Gesetze innerhalb der freigegebenen Länder, d.h. innerhalb der Länder, in denen die Software bestimmungsgemäß eingesetzt wird, deren Umsetzung bisher nicht Gegenstand des Softwareprogramms waren, werden ausschließlich nach Ermessen der CGM Clinical umgesetzt und dem Kunden im Rahmen des Softwarepflegevertrages nur zur Verfügung gestellt, sofern die Umsetzung im Rahmen des Softwarepflegevertrages für CGM Clinical wirtschaftlich angemessen und zumutbar ist.

2.3. Weiterentwicklungen:

(1) Die Pflege umfasst vorbeugende Maßnahmen zur Verbesserung der Software in ihrem organisatorischen Aufbau und Programmablauf nach Ermessen der CGM Clinical, welches diese unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden ausübt, im Umfang eines Update/Release. Solche verbesserten Programmversionen werden in von CGM Clinical bzw. vom Hersteller festgelegten Zeitabständen entwickelt und dem Kunden nach Wahl der CGM Clinical auf einem Datenträger oder durch Fernbetreuung zur Verfügung gestellt.

(2) Die Lieferung von Upgrades ist nicht vom Softwarepflegevertrag umfasst. Etwas anderes gilt nur, wenn dies ausdrücklich mit CGM Clinical vereinbart wurde. CGM Clinical wird den Kunden jedoch über die Verfügbarkeit von Upgrades zeitnah informieren. Gleiches gilt bei der Verfügbarkeit von neuen Software-Modulen.

2.4. Anpassung an neue Systemumgebung:

Den Parteien ist bekannt, dass der IT-Sektor in allen Bereichen ständigen Entwicklungen unterworfen ist. Die beim Kunden im Rahmen der vertragsgemäßen Softwarepflege notwendig werdenden Betriebssystemänderungen oder -ergänzungen oder Hardwareerweiterungen usw. gehen zu Lasten des Kunden. Das Gleiche gilt, soweit CGM Clinical weitergehende Änderungen am Programm vornehmen muss, um die jeweils aktuelle Version auf dem allgemeingültigen aktuellen Stand zu halten. Etwas dann hiermit verbundene Kosten des Kunden für etwa die Anschaffung aktueller Software, Hardware oder Schulungen gehen zu Lasten des Kunden.

2.5. Allgemeines zum Leistungsumfang

(1) Gepflegt wird nur die jeweils aktuelle Version der Vertragssoftware. Der Kunde wird eine neue Programmversion auf seine Kosten übernehmen, es sei denn, dass die Übernahme mit unzumutbaren Nachteilen für ihn verbunden ist.

(2) Individualentwicklungen und/oder -erweiterungen des Softwareprogramms sowie hieraus erzeugte Auswertungen sind, auch wenn diese durch CGM Clinical erstellt wurden, nicht Gegenstand der Softwarepflege. Dies gilt gleichermaßen für vom Kunden selbst mittels der vertragsgegenständlichen Software erstellte Auswertungen.

(3) Weitergehende und von § 24 Ziffer 2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende zusätzliche Leistungen erbringt CGM Clinical auf ausdrückliche weitere Vereinbarung nur gegen eine zusätzliche Vergütung gemäß der jeweils aktuellen Preisliste der CGM Clinical.

(4) Die Pflegeleistungen dienen der Erhaltung der Funktionsfähigkeit des Softwareprogramms, schließen jedoch keine Garantie einer stets störungs- und unterbrechungsfreien Arbeitsweise der Software ein. Auch ist CGM Clinical bei Störungen in nicht-vertragsgegenständlicher Software Dritter (= Fremdprodukt) nicht zur Mängelbeseitigung verpflichtet, da CGM Clinical auf die Störungsbeseitigung durch den Hersteller keinen Einfluss hat.

(5) Nicht Bestandteil der Softwarepflege-Leistungen ist insbesondere:

- Die Installation
- Die Lieferung bzw. Pflege neuer oder geänderter Beispieldatenbestände bzw. Datenvorlagen, selbst wenn diese Bestandteil des Softwareüberlassungsvertrages oder eines sonstigen Vertrages waren. Gleiches gilt für die Stammdaten und Bewegungsdaten des Kunden;

- Schulungen;
- Die Einstellung von Parametern im Softwareprogramm.

Diese Leistungen können durch den Kunden bei CGM Clinical in Auftrag gegeben werden und werden nach Aufwand gemäß der jeweils aktuellen Preisliste der CGM Clinical an den Kunden berechnet.

3. Leistungsumfang des Service und Support

Im Rahmen eines bestehenden Softwarepflegevertrages kann der Kunde auch den Service und Support der CGM Clinical in Anspruch nehmen. Folgende Leistungen des Service und Support sind hierbei von dem Softwarepflegevertrag umfasst:

- Bereithaltung von Fachpersonal durch CGM Clinical
- Zentrale Störungsannahme mit gezielter Weiterleitung und Rückrufüberwachung
- Unterstützung bei der Störungsanalyse
- Beratung zur Störungsbeseitigung
- Beratung zur Störungsvermeidung
- Information über vorhandene aktualisierte Stände der Software
- Beantwortung von Fragen zur Bedienung des Softwareprogramms, beschränkt auf einen zeitlichen Rahmen von unter 30 Minuten pro Vorgang. Darüber hinausgehende Beantwortungen/Schulungen werden gem. Dienstleistungspreisliste abgerechnet, sofern dies nicht schriftlich anders vereinbart ist.

4. Servicezeiten / Reaktionszeiten

4.1. CGM Clinical erbringt die vertragsgegenständlichen Pflegeleistungen ausschließlich in ihren Geschäftsräumen. Die Arbeiten erfolgen in der Regel in der Zeit von Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr, mit Ausnahme der bundeseinheitlichen Feiertage der Bundesrepublik Deutschland (im Folgenden „Servicezeiten“ genannt).

4.2. Für die Pflegeleistungen gelten Reaktionszeiten in Abhängigkeit der folgenden Prioritäten (= Prio):

- Prio 1: Die Nutzung des Gesamtsystems ist unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt. Alle oder mehrere Mitarbeiter des Kunden können überhaupt nicht arbeiten.
- Prio 2: Die Nutzung des Gesamtsystems ist erheblich eingeschränkt. Wesentliche Funktionen des Softwareprogramms können nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand genutzt werden.
- Prio 3: Die Nutzung des Softwareprogramms ist nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt und mit leichten Einschränkungen möglich.
- Prio 4: Die Anfrage des Kunden betrifft nicht eine vertraglich vereinbarte Funktion des Softwareprogramms, sondern stellt lediglich einen kunden individuellen Wunsch für eine Anpassung, Erweiterung, etc. dar.

Die Einordnung der Kundenmeldungen zu den verschiedenen Prioritäten erfolgt nach billigem Ermessen durch CGM Clinical unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden und hier der Auswirkungen der Meldung auf dessen Geschäftsbetrieb.

4.3. Die CGM Clinical wird innerhalb der folgenden Reaktionszeiten mit der Bearbeitung der Fehlermeldung des Kunden im Sinne des § 24 Ziffer 1.1 im Rahmen des Softwarepflegevertrages beginnen. Die Reaktionszeiten laufen in der Regel nur während der Servicezeiten (Arbeitsstunden):

Bei Prio 1: Innerhalb von 4 Arbeitsstunden nach Eingang der Meldung bei CGM Clinical.

Bei Prio 2: Innerhalb von 8 Arbeitsstunden nach Eingang der Meldung bei CGM Clinical.

Bei Prio 3: Innerhalb von 24 Arbeitsstunden nach Eingang der Meldung bei CGM Clinical.

Bei Prio 4: Nach Prüfung CGM Clinical erfolgt eine Rückmeldung innerhalb von 3 Kalenderwochen. Eine Verpflichtung seitens der CGM Clinical zur Umsetzung einer Kundenmeldung mit Prio 4 besteht nicht.

5. Leistungsbeschränkungen

5.1. CGM Clinical ist im Rahmen des Softwarepflegevertrages zur Beseitigung eines Fehlers nicht verpflichtet, wenn dieser verursacht oder mitverursacht wurde, weil:

- der Kunde oder ein von ihm beauftragter, nicht durch die CGM Clinical autorisierter Dritter, Änderungen oder Erweiterungen an der Software sowie Änderungen des Installationsortes der Software ohne Zustimmung der CGM Clinical vornimmt oder sonstige Eingriffe in die Software durch den Kunden selbst oder durch den Kunden beauftragte, nicht durch CGM Clinical autorisierte Dritte, vorgenommen wurden. Gleiches gilt bei sonstigen nicht von CGM Clinical verursachten Einwirkungen auf die Software, insbesondere im Falle höherer Gewalt;
- die Software unsachgemäß bedient bzw. nicht zu den von CGM Clinical bzw. dem Hersteller von Fremdprodukten vorgegebenen Einsatzbedingungen nutzt;

- die jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen der CGM Clinical nicht eingehalten werden.

CGM Clinical kann diese von dem Softwarepflegevertrag ausgenommenen Leistungen gegen gesonderte Vergütung vornehmen, sofern der Kunde dies schriftlich bei CGM Clinical beauftragt und CGM Clinical diesen Auftrag schriftlich angenommen hat. Die Vergütung richtet sich in diesen Fällen, sofern nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde, nach der jeweils aktuellen Preisliste der CGM Clinical.

5.2. CGM Clinical kann des Weiteren die Pflegeleistungen vorübergehend einstellen, wenn:

- der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen aus Verträgen mit CGM Clinical nicht nachgekommen ist, insbesondere mit der Pflegevergütung zwei Monate im Verzug ist. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus diesem Grund bleibt hiervon unberührt.

CGM Clinical wird die Pflegeleistungen wieder aufnehmen, sobald der Kunde sämtlichen Zahlungsverpflichtungen nachgekommen ist.

6. Fernwartungszugang / Zugang zur Software

- 6.1. Die vertragsgemäße Durchführung der Pflegeleistungen durch CGM Clinical setzt eine bestehende Fernwartungsverbindung nach den Vorgaben der jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen der CGM Clinical voraus. Hiermit verbundene Zusatzkosten für Kommunikations-komponenten (wie z. B. Soft- und Hardware) sowie die hierbei anfallenden Leitungskosten trägt der Kunde.
- 6.2. Darüber hinaus wird der Kunde zur Erbringung der Vertragsleistungen ungehinderten Zugang zu den jeweiligen Systemen, auf denen sich die Software befindet, verschaffen. Um die Pflegeleistungen so effektiv wie möglich zu gestalten, müssen im Bedarfsfall die Systeme (z. B. Clients, Terminalserver, Applikationsserver, Datenbank-Server, etc.) über den Fernwartungszugang auf Protokollebene erreichbar und administrierbar sein.

7. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 7.1. Voraussetzung für die Leistungserbringung durch CGM Clinical ist, dass der Kunde der CGM Clinical bei Vertragsschluss qualifizierte Mitarbeiter benennt, denen es ausschließlich gestattet ist, die vertragsgegenständlichen Pflegeleistungen bei CGM Clinical anzufordern, insbesondere Service & Support-Calls einzustellen, und die befugt sind, die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungen zu treffen. Jede sich in diesem Zusammenhang ergebende personelle Veränderung hat der Kunde CGM Clinical unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass bei Personalwechsel die Qualifikation der Mitarbeiter, evtl. durch zusätzliche Schulungen durch CGM Clinical, erhalten bzw. aufgebaut wird.
- 7.2. Der Kunde muss Fehler und/oder Anfragen nach Kräften qualifiziert melden. Zu einer qualifizierten Meldung gehört insbesondere eine genaue Angabe und Beschreibung der Funktionsstörung sowie auch genaue Angaben zu dem eingesetzten Softwareprodukt, -modul, -release, eine qualitative Fehlerbeschreibung, die Dringlichkeit und die Auswirkungen der Funktionsstörung, ggfs. auch Informationen über etwaige Veränderung in der Systemumgebung. Auf Anforderung von CGM Clinical ist der Kunde zudem verpflichtet, CGM Clinical sämtliche erforderlichen Daten, LOG-files, Protokolle und sonstige Informationen, die der Bearbeitung des Falles dienen, zur Verfügung zu stellen.

8. Nutzungsrechte an gepflegten Programmversionen

Für die Rechte und die Nutzungsrechte an gepflegten Programmversionen gelten § 14 bzw. § 23 Ziffer 2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen entsprechend.

9. Vergütung, Zahlungsbedingungen

- 9.1. Es gelten die Preise gemäß schriftlicher Vereinbarung zwischen dem Kunden und CGM Clinical. Für weitergehende oder nicht vertraglich vereinbarte Leistungen sowie wenn gar kein Preis vereinbart wurde, gelten die Preise gemäß jeweils aktueller Preisliste der CGM Clinical als vereinbart. Die Preise gelten ab dem Erfüllungsort.
- 9.2. Die Softwarepflege-Vergütung wird in monatlichen Beträgen berechnet und ist jeweils für ein Kalenderjahr im Voraus zu leisten. Die Vergütung ist, gegebenenfalls anteilig, erstmals ab dem auf die Installation des jeweiligen Softwareprogramms oder Software-Moduls folgenden Monat und danach jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungseingang beim Kunden ohne Abzug fällig.
- 9.3. CGM Clinical behält sich vor, die Vergütung mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten bei Veränderung der die Kosten der Leistungen beeinflussenden Faktoren (z. B. Personal-, Material- und Arbeitsmittelkosten) entsprechend zu erhöhen. Beträgt die Erhöhung mehr als 5 % der vereinbarten Vergütung innerhalb eines Jahres nach letztem Erhöhungsverlangen, kann der Kunde den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Vergütungserhöhung kündigen.
- 9.4. CGM Clinical behält sich vor, die Vergütung mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten angemessen zu erhöhen, sofern der Kunde die Voraussetzungen aus Ziffer 7 (Mitwirkungspflichten des Kunden) nicht erfüllt und damit Mehraufwände bei CGM Clinical entstehen.
- 9.5. Sollten von CGM Clinical Fremdprodukte geliefert werden, für welche über CGM Clinical ein Softwarepflegevertrag abgeschlossen wurde, kann CGM Clinical entsprechende Preiserhöhungen des Vorlieferanten an den Kunden nach Ankündigung in der vom Vorlieferanten angekündigten Frist berechnen.

- 9.6. Zu der Vergütung kommen die Mehrwertsteuer in der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung jeweiligen gesetzlichen Höhe und ggfs. anderweitige länderspezifische Abgaben bei Auslandsleistungen hinzu.

10. Vertragsbeginn und -dauer, Kündigung

- 10.1. Der Softwarepflegevertrag beginnt jeweils ab dem Monat der auf die Installation des Softwareprogramms oder Softwaremoduls folgt, für das Pflegeleistungen zu erbringen sind. Der Vertrag läuft sodann ab Vertragsbeginn drei Jahre (= Mindestvertragslaufzeit).
- 10.2. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, wenn der Vertrag nicht von einer Vertragspartei mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit oder danach jeweils zum Kalenderjahresende gekündigt wird.
- 10.3. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

(1) Ein wichtiger Kündigungsgrund für CGM Clinical liegt insbesondere vor, wenn:

- sie infolge einer von ihr nicht zu vertretenden Nichtbelieferung von neuen Programmversionen durch einen Vorlieferanten nicht leistungsfähig ist, obwohl CGM Clinical alle zumutbaren Anstrengungen unternommen hat, die neuen Programmversionen zu beschaffen;
- der Kunde an der zu pflegenden Software Eingriffe durchgeführt hat bzw. durch Dritte hat durchführen lassen;
- der Kunde gegen eine Bestimmung über das ihm eingeräumte Nutzungsrecht schuldhaft verstößt;
- vom Kunden veranlasste Änderungen und Erweiterungen der von CGM Clinical zu pflegenden Software zu Leistungsänderungen der CGM Clinical, insbesondere Mehraufwand, führen;
- der Kunde die Übernahme einer neuen Programmversion gemäß § 24 Ziffer 2.5 Abs. (1) Satz 2 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen unbillig ablehnt;
- ein Wettbewerber der CGM Clinical die Mehrheit oder einen beherrschenden Einfluss am Unternehmen des Kunden erlangt;
- der Kunde sich in erheblichem Zahlungsverzug befindet. Ein erheblicher Zahlungsverzug liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit der Vergütung für die Pflegeleistungen oder einem wesentlichen Teil davon zwei Monate in Verzug ist.

(2) Ein wichtiger Kündigungsgrund für beide Vertragspartner liegt insbesondere vor, wenn:

- der andere Vertragspartner andauernd und wiederholt gegen Pflichten aus diesem Vertrag verstößt. Die Kündigung ist aber erst nach erfolgloser schriftlicher Abmahnung und dem erfolglosen Ablauf einer zur Abhilfe schriftlich bestimmten angemessenen Frist zulässig. Eine Fristsetzung oder eine Abmahnung ist entbehrlich, sofern der andere Vertragspartner insbesondere die geforderte Handlung ernsthaft und endgültig verweigert, offenkundig auch innerhalb der gesetzten Frist zur Erbringung der Handlung nicht instande ist, oder besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die sofortige Kündigung rechtfertigen;
- über das Vermögen eines Vertragspartners das Insolvenzverfahren eröffnet wird oder die Eröffnung des Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt wird. Die Vertragspartner haben diesbezüglich umgehend den jeweils anderen Vertragspartner zu informieren.

10.4 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

11. Datenschutz

- 11.1 CGM Clinical verpflichtet sich, die gesetzlichen Bestimmungen gemäß dem Bundesdatenschutzgesetz (= BDSG) einzuhalten; insbesondere personenbezogene Daten nur zu dem Zwecke zu erheben, zu verarbeiten, bekannt zu geben, zugänglich zu machen oder sonst zu nutzen, der mit dem Kunden vereinbart wurde bzw. im Sinne des § 11 Abs. 3 BDSG nur im Rahmen von dessen Weisungen zu erheben, zu verarbeiten oder zu nutzen. Des Weiteren wird CGM Clinical angemessene technische und organisatorische Maßnahmen gemäß § 9 BDSG treffen, um den Schutz der personenbezogenen Daten sicherzustellen.
- 11.2 Der Kunde ist berechtigt, die Einhaltung des Datenschutzes durch CGM Clinical durch seinen Datenschutzbeauftragten zu überprüfen. Hierzu wird CGM Clinical ihm zu ihren üblichen Geschäftszeiten Zugang zu seinen für die Prüfung relevanten Geschäftseinrichtungen, insbesondere den EDV-Einrichtungen gewähren.
- 11.3 Personenbezogene Daten werden, sobald sie nicht mehr benötigt werden, gelöscht bzw. vernichtet.
- 11.4 CGM Clinical wird nur Personal einsetzen, welches auf das Datengeheimnis gemäß § 5 BDSG - auch über das Anstellungsverhältnis hinaus - verpflichtet wurde.
- 11.5 Darüber hinaus wird CGM Clinical Subunternehmer nur dann mit der Verarbeitung personenbezogener Daten betrauen, wenn diese sich zuvor schriftlich in gleicher Weise zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verpflichtet haben.