

Allgemeine Geschäftsbedingungen der CompuGroup Medical Deutschland AG für das Produkt CGM Praxis

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 Gesetzeslage, 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 Praxis stehen. Diese Geschäftsbedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen im Zusammenhang mit Erweiterungen oder Zusatzprodukten für CGM Praxis, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart wurden. Sofern in diesem Vertrag von Software die Rede ist, ist CGM 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 Praxis die technische Möglichkeit und Berechtigung, auf die CGM 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 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 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 Praxis ist ein Praxisverwaltungssystem mit allgemeinen Funktionen für ärztliche und psychotherapeutische Praxen, insbesondere zur Patientenverwaltung, Dokumentation und Abrechnung. Der Funktionsumfang von CGM 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 Praxis als Software-Produkt kein Medizinprodukt im Sinne der Richtlinie 93/42/EWG und der Verordnung (EU) 2017/745 darstellt. CGM 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 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 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 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 Beschaffenheits- 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 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 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 einen Monat, wenn der Vertrag nicht jeweils einen Monat 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 betreffende 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 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 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 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 Praxis entfallenden Entgelts berechtigt.
- Der Kunde ist für die Verfügbarkeit seiner Internetverbindung zu CGM Praxis allein verantwortlich. Wird die Erreichbarkeit von CGM 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 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. Ausdruck)
 - Bei Abweichungen von den Leistungsdaten eine Quantifizierung unter Angabe der Einsatzbeziehung. 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.

6. Der Kunde versichert, dass er mit CGM 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.
7. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür zu überprüfen, dass die beabsichtigte Nutzung von CGM Praxis in seinem Praxismfeld in rechtlicher Hinsicht zulässig ist. Dies umfasst insbesondere die Einhaltung standes- und berufsrechtlicher Bestimmungen und die Gewährleistung der ärztlichen Schweigepflicht.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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 Praxismfeld die Einhaltung der aktuellen KVB-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.
12. 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.
13. Der Kunde haftet für Schäden, die durch die Verletzung der genannten Pflichten entstehen, sofern er die Verletzung zu vertreten hat.
14. 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

1. 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.
2. 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.
3. Die verschuldensunabhängige Haftung auf Schadensersatz wegen bei Vertragsschluss vorhandenen Mängeln gem. § 536a BGB wird ausgeschlossen.
4. 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 gefahrensprechenden Anfertigung.
5. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der CGM.
6. 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

1. 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.
2. 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 abwehrbare 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.
3. 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

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

2. CGM verpflichtet sich, sämtliche in CGM Praxis gespeicherten Patientendaten vertraulich zu behandeln. Die Patientendaten werden ausschließlich im Rahmen der vertraglich vereinbarten Zwecke verarbeitet und vor unbefugtem Zugriff geschützt.
3. 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.
4. 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 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

1. Zu allgemeinen, d.h. nicht-personenbezogenen statistischen Zwecken, sowie zur Integrität, Sicherheit, Verbesserung und Weiterentwicklung von CGM Praxis, werden von CGM Praxis anonymisierte Benutzungsdaten erhoben.
2. 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 Praxis zu empfangen. Diese Datenverarbeitung erfolgt in Übereinstimmung mit der jeweils geltenden Datenschutzerklärung von CGM Praxis.
3. Der Kunde hat in den Einstellungen des CGM Praxis die Möglichkeit, die Erhebung der anonymisierten Benutzungsdaten auszuschalten.
4. Sofern der Kunde in CGM 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.
5. Aus dieser Regelung folgt kein Anspruch des Vertragspartners auf die Verarbeitung anonymier oder nicht-anonymer Telemetriedaten.

§ 17 Schlussbestimmungen

1. Die Vertragsbeziehungen der Vertragspartner unterliegen deutschem Recht.
2. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist – sofern der Kunde Kaufmann ist – Koblenz.
3. Der Kunde darf seine Rechte und Pflichten aus dem zu diesen Bedingungen abgeschlossenen Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung der CGM auf einen Dritten übertragen.
4. 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:

1. 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 (IKT)-Infrastruktur in den eigenen Räumlichkeiten des Kunden.
2. 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.
3. CGM wird dem Kunden 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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 Zusatzservices

1. Ergänzend zu den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen von CGM Praxis bietet CGM dem Kunden bestimmte Zusatzservices („Zusatzprodukte“) an. Die Inanspruchnahme dieser Zusatzprodukte kann gegebenenfalls gesonderte Kosten verursachen und bedarf gegebenenfalls einer separaten Buchung durch den Kunden (z.B. für die Inanspruchnahme des Services Videosprechstunde). Die für den Kunden relevanten Zusatzprodukte richten sich nach dem gebuchten CGM Praxis Paket und werden im kommerziellen Angebot aufgeführt
2. Für den Vertrag über die Zusatzprodukte zwischen CGM und dem Kunden gelten ausschließlich die auf der Website von CGM unter www.cgm.com/de-agb abrufbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das jeweilige Zusatzprodukt (z.B. CLICKDOC Services) in ihrer jeweils gültigen Fassung.
3. Mit der Buchung oder Nutzung der Zusatzprodukte erkennt der Kunde die jeweils gültigen AGB für Zusatzprodukte als verbindlich an.
4. Im Falle von Widersprüchen zwischen den vorliegenden AGB von CGM Praxis und den AGB für die Zusatzprodukte gelten für die Zusatzprodukte ausschließlich deren spezifische Bestimmungen.

CompuGroup Medical Deutschland AG / Stand: 08.07.2025