

1. Geltungsbereich

- 1.1. Die vorliegenden Allgemeinen Wartungsbedingungen („AWB“) gelten für Rechtsgeschäfte, die zwischen der CGM Arztsysteme Österreich GmbH („CGM“) und dem Kunden hinsichtlich der Wartung von CGM-Software oder Hardware abgeschlossen werden. CGM erklärt Wartungsverträge nur auf Basis der vorliegenden AWB abschließen zu wollen.
- 1.2. Neben diesen AWB gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) der CGM, soweit diese nicht mit diesen AWB in Widerspruch stehen.
- 1.3. Die AWB gelten insbesondere auch für sämtliche künftigen Erweiterungen und Abänderungen der Leistungen und Wartungsleistungen, auch dann, wenn im Rahmen der bestehenden Geschäftsbeziehungen auf die AWB nicht besonders Bezug genommen wird.
- 1.4. Die AWB gelten, soweit nicht separate schriftliche Vereinbarungen zwischen CGM und dem Kunden etwas Abweichendes vorsehen.
- 1.5. Geschäftsbedingungen des Kunden sind unwirksam und wird ausdrücklich widersprochen.
- 1.6. Maßgeblich ist die jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltende Fassung der AWB. Änderungen und Ergänzungen zu diesen AWB gibt CGM dem Kunden per E-Mail oder per Bildschirmdialog in der CGM-Software bekannt. Sofern der Kunde nicht binnen einem Monat ab Verständigung Widerspruch erhebt, gelten die Änderungen als genehmigt. Die jeweils aktuelle Fassung der AWB ist auf der Website von CGM unter www.cgm.com/ais-at-vertrag abruf- und downloadbar und kann jederzeit bei CGM angefordert werden.

2. Vertragsabschluss

- 2.1. Die Angebote von CGM sind grundsätzlich freibleibend.
- 2.2. Der Vertragsschluss über Wartungsleistungen für die im Angebot oder im Online Shop dargestellte CGM-Software und Hardware findet entweder durch schriftliche Annahme des Angebotes durch den Kunden, durch Übersendung einer Auftragsbestätigung (per Email) durch CGM oder durch Lieferung der Leistungen statt.
- 2.3. Alle Vereinbarungen, ausgenommen jene die über den Online Shop der CGM geschlossen werden, müssen durch den Kunden firmenmäßig unterfertigt sein.

3. Vertragsgegenstand

- 3.1. Vertragsgegenstand sind die im Angebot oder im Online Shop und in den AWB abschließend beschriebenen Wartungsleistungen.
- 3.2. CGM behält sich vor nach Maßgabe dieser AWB den Leistungsumfang anzupassen.

4. Entgelte, Rechnungslegung und Zahlungskonditionen

- 4.1. Die Vergütung für die Wartungsleistungen erfolgt wiederkehrend und ist, sofern nichts anderes vereinbart wurde, jährlich im Voraus fällig. Die Höhe der Wartungsgebühr ergibt sich aufgrund des Umfangs der jeweiligen CGM-Software (Modulzusammenstellung) und der Hardware. Wird der Leistungsumfang um weitere CGM-Softwaremodule erweitert, ein zusätzlicher Arzt (Sublizenznehmer) bzw. eine zusätzliche Kassenstelle aktiviert, oder die Hardware (z.B. Anzahl der Nutzer) erweitert, erhöht sich die Wartungsgebühr entsprechend.
- 4.2. Hinsichtlich Rechnungslegung, Zahlungskonditionen und Zahlungsverzug gelten die AGB von CGM.
- 4.3. Zudem ist bei Zahlungsverzug mit einer Zahlung - zu der der Kunde gegenüber CGM aus welchem Grund auch immer verpflichtet ist - von mehr als sieben Tagen, CGM für die Dauer des Verzuges von der Leistungspflicht befreit. Dies bedeutet, dass CGM eine Wartungssperre über den säumigen Kunden verhängen kann. Bleibt der Kunde mit fälligen Zahlungen trotz Mahnung und Setzung einer angemessenen Nachfrist in Verzug, kann CGM den Wartungsvertrag ohne Einhaltung einer Frist oder eines Termins beenden.
- 4.4. Gegen Ansprüche von CGM kann der Kunde nur mit gerichtlich festgestellten oder von CGM ausdrücklich und schriftlich anerkannten Gegenforderungen aufrechnen.

4.5. Die Wartungsgebühren sind wertgesichert und können einmal jährlich einer Anpassung entsprechend dem Verbraucherpreisindex VPI 2005 (bzw. dessen amtlicher Nachfolger) unterzogen werden, wobei die auf den Vertragsabschluss folgende für September veröffentlichte Indexzahl Basis für die Berechnung ist. Diese Ausgangsbasis gilt auch für Zusatzaufträge und Erweiterungen. Darüberhinausgehende Preissteigerungen, etwa bei Erweiterungen von Leistungen oder aus regulatorischen oder technischen Gründen, bleiben vorbehalten.

4.6. Eine allfällige Erhöhung der Wartungsgebühren wird durch Rechnungslegung oder per Bildschirmdialog über die CGM-Software bekannt gegeben und gilt ab Beginn eines Monats, in dem die Anpassung der Wartungsgebühr wirksam wird oder für den CGM die Anpassung der Wartungsgebühren angekündigt hat. Bei einer Wertanpassung, die über den VPI hinausgeht, hat der Kunde die Möglichkeit, binnen einem Monat ab Erhalt der Rechnung schriftlich oder per E-Mail zu widersprechen. Erfolgt kein solcher Widerspruch, gilt die Anpassung der Wartungsgebühren als genehmigt. Bei Widerspruch gegen eine solche Preisanpassung hat CGM das Recht, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten zum Monatsletzten aufzukündigen.

5. Vertragsänderungen

- 5.1. CGM behält sich ausdrücklich das Recht vor, Änderungen dieser AWB und zumutbare Anpassungen des Wartungsumfanges vorzunehmen.
- 5.2. CGM wird den Kunden über Änderungen des Leistungsumfanges, etwa bei Updates schriftlich, per E-Mail oder per Bildschirmdialog in der CGM-Software informieren. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde diesen nicht binnen einem Monat ab Zugang der Verständigung schriftlich widerspricht. CGM wird den Kunden darauf hinweisen, dass die Änderungen mangels rechtzeitigen Widerspruchs als genehmigt gelten. Bei Widerspruch gegen eine solche Vertragsänderung hat CGM das Recht, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten zum Monatsletzten aufzukündigen. Der Kunde bestätigt, dass Vertragserklärungen ausschließlich von Befugten abgegeben werden und Erklärungen an uns im Bildschirmdialog im Namen des Lizenznehmers abgegeben werden.

6. Wartungsleistungen

- 6.1. Die CGM-Software unterliegt einer laufenden Weiterentwicklung im Sinne einer Verbesserung vorhandener und Entwicklung zusätzlicher Funktionen aufgrund von Anregungen und Wünschen der Praxis, neuer Systemsoftware und Entwicklungsmöglichkeiten. Die Umsetzung von derartigen Neuerungen wird realisiert, wenn dies nach Ansicht von CGM für eine breite Anwenderanzahl vorteilhaft ist und liegt ausschließlich im Ermessen von CGM.
- 6.2. Alle Leistungen von CGM erfolgen im Rahmen der Bestimmungen der DSGVO und des DSGVO.
- 6.3. Der Umfang der Wartungsleistungen umfasst:
 - a) die CGM-Software in betriebsbereitem Zustand halten oder wieder in diesen versetzen, solange keine unerlaubten Eingriffe seitens des Kunden oder Dritte erfolgt ist, oder eines der CGM-Softwaremodule nicht widmungsgemäß verwendet wurde. Bei Vorliegen eines dieser Fälle ist CGM von ihren Wartungsverpflichtungen frei.
 - b) die Lieferung verfügbarer Updates für die CGM-Software, die geringfügigen Verbesserungen des Leistungsumfanges sowie Behebung eventueller Programmprobleme, die weder bei Probelauf noch beim Praxiseinsatz innerhalb der Gewährleistung auftraten, dienen, sowie deren Dokumentation. Neue Funktionen der Software sowie Anpassungen an gesetzliche Änderungen, die zu einer neuen Softwarelogik, einer neuen Software oder Softwaremodulen führen, fallen nicht in den Umfang der Wartungsleistungen. Die Lieferung von Updates gilt jedoch nur für Module, die der Kunde von CGM erworben hat und von dieser installiert worden sind.

- c) Informationen über neue CGM-Softwaremodule bzw. neue Versionen.
- d) die laufende Information über bestehende, neu gemeldete und korrigierte Fehler in der CGM-Software.
- e) die Aufrechterhaltung einer Telefonhotline von Montag bis Donnerstag 07:30-16:00 Uhr und Freitag 7:30-14:30 Uhr („CGM Hotlinezeiten“). Während dieser Zeiten wird dem Kunden kostenlose telefonische Hilfestellung bei fallweise auftretenden Bedienungsproblemen und bei einfacheren Problemen betreffend der CGM-Software und Hardware gewährt, damit der Kunde kleinere Störungen selbst beseitigen kann. Die Hilfestellung ersetzt nicht die Schulung der Mitarbeiter des Kunden und die selbstständige Konsultation der Dokumentation. CGM ist berechtigt, bei wiederholter Inanspruchnahme von Hilfestellungen bei gleichartigen Problemen eine weitere Hilfestellung von zusätzlichen, kostenpflichtigen Schulungsmaßnahmen abhängig zu machen.
- f) die Einrichtung eines telefonischen Bereitschaftsdienstes (Rückrufservice) für Notfälle außerhalb der regulären Hotlinezeiten (24 Stunden-Verfügbarkeit an 7 Tage/Woche).
- g) die Unterstützung bei der Rekonstruktion von Daten nach softwarebedingten Abstürzen. Bei durch Anwendungsfehler verursachten Abstürzen sind diese Leistungen jedoch kostenpflichtig.
- h) Für den Fall, dass CGM Daten für den Kunden verwendet, ist CGM verpflichtet nach Beendigung der Dienstleistung alle Verarbeitungsergebnisse und Unterlagen, die Daten enthalten, dem Kunden zu übergeben oder in dessen Auftrag für ihn weiter aufzubewahren oder zu vernichten. Eine Verpflichtung zur Herausgabe des Sourcecode der CGM-Software besteht nicht.

6.4. Die Wartungsleistungen erfolgen generell telefonisch oder – soweit notwendig und technisch möglich – per Fernwartung während der CGM-Hotlinezeiten. Erfolgt auf Wunsch des Kunden eine Leistungserbringung außerhalb dieser Zeit, werden diese Kosten gesondert und mit einem Zuschlag von 50 % auf den jeweils geltenden Stundensatz in Rechnung gestellt. Eine Vor-Ort-Wartung erfolgt nur bei Auftreten schwerwiegender softwaretechnischer Probleme, die telefonisch oder über Fernwartung nicht bereinigt werden können. Im Zuge der Vor-Ort-Wartung wird ein Protokoll erstellt, welches vom Kunden zu unterfertigen ist.

6.5. Ein zu behandelnder Fehler liegt nur dann vor, wenn die vertragsgegenständliche CGM-Software von einer vertraglich zugesicherten Leistungsbeschreibung oder einer Dokumentation in der jeweils gültigen Fassung abweicht und dieser Fehler vom Kunden reproduzierbar ist.

7. Einschränkungen der Wartungsleistung

7.1. Folgende Leistungen sind insbesondere nicht vom Umfang der Wartung umfasst und werden, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, gesondert in Rechnung gestellt gemäß den jeweils gültigen Tarifen (unter www.cgm.com/ais-at-vertrag abruf- und downloadbar und können jederzeit bei CGM angefordert werden):

- a) Leistungen, die durch Änderungen, Bedienungs- oder Einstellungsfehler, welche vom Kunden oder von Dritten oder aufgrund von Computerviren an der CGM-Software verursacht wurden, notwendig sind.
- b) Individuelle auf besonderen Kundenwunsch erfolgende Änderungen an der CGM-Software (wie beispielsweise optische Änderungen von Bildschirmmasken), oder auch andere technische Änderungen oder Anpassungen auf Kundenwunsch hin oder aufgrund eines Betriebssystemwechsels oder durch Änderungen von nichtvertragsgegenständlichen wechselseitig programmabhängigen Software, Schnittstellen oder Hardware beim Kunden.
- c) Hard- und Softwareinstallationsleistungen sowie Schulungseinätze.
- d) Störungsbehebungen, die durch die Hardware, das Netzwerk oder das Betriebssystem verursacht wurden.

- e) Technische Änderungen oder Anpassungen, die aufgrund Betriebssystemwechsel oder Sonderanpassungen bzw. speziellen Kundenwunsches durchgeführt werden sowie Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.
- f) Datenimport/-export aus anderen bzw. in andere Softwareapplikationen und Migration in andere Dateiformate, die auf Kundenwunsch durchgeführt werden.
- g) Vom Kunden auf ausdrücklichen Wunsch vor Ort durchgeführte Arbeiten, die über Telefon oder Fernwartung möglich gewesen wären.
- h) Medikamenten-, SIS- (Spezialitäten-Informationen-System) und Reisetipps-Updates des Apothekerverlags. Diese werden über gesonderte Bestellung des Kunden bereitgestellt und gesondert verrechnet.

8. Fernwartung

8.1. Sofern nicht die Wartungsleistungen durch telefonische Hilfestellung von CGM erbracht werden können, steht es CGM frei, diese durch Fernwartung durchzuführen. Diese kann wahlweise entweder über einen Remote-Zugang oder wenn die Wartungsleistungen auch durch eine Vor-Ort-Wartung nicht durchgeführt werden können, durch Herstellung einer Kopie des CGM-Softwaremoduls einschließlich der Datensätze durch einen befugten CGM-Mitarbeiter durchgeführt werden.

8.2. Der Kunde wird CGM bei der Herstellung des Remote-Zuganges durch Herstellen einer Verbindung unterstützen. Der Kunde hat in diesem Fall dafür zu sorgen, dass dies nur durch befugte, der Geheimhaltung unterliegende Mitarbeiter erfolgt.

8.3. Der Kunde willigt hiermit ein, dass CGM ausschließlich zur Durchführung von Wartungsleistungen eine Kopie des CGM-Softwaremoduls einschließlich der Datensätze herstellt. CGM wird umgehend nach Durchführung der Wartungsleistungen die Kopie löschen.

9. Kundenobliegenheiten

Die Leistungen von CGM setzen eine entsprechende und termingerechte Unterstützung durch den Kunden und seines Personals voraus. Kommt der Kunde seinen Verpflichtungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig nach, hat er den daraus entstehenden Mehraufwand zu tragen. Gleiches gilt, wenn der Kunde von ihm gelieferte Informationen oder Angaben nachträglich ändert oder diese geändert werden müssen. Diese Obliegenheiten sind insbesondere:

9.1. Fehler und Störungen an der gelieferten CGM-Software und an Folgeversionen sowie an der gelieferten Hardware sind durch den Kunden unverzüglich nach Erkennbarkeit dieser durch genaue Beschreibung des technischen Problems zu melden. In der Fehlermeldung ist anzugeben, wann der Fehler erstmals auftrat, was nicht funktioniert, allenfalls die vermutete Ursache und die Auswirkung des Fehlers auf den Betrieb. Der Kunde hat eine genaue und möglichst vollständige Dokumentation der durchgeführten Arbeitsschritte und Fehlermeldungen des Systems (z.B. Druckausgabe, Screenshots,...) zu übermitteln.

9.2. Der Kunde ist verpflichtet, die unter Punkt 12 der AGB angeführten Maßnahmen sowie die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit einzuhalten.

9.3. Soweit nichts anderes vereinbart wird, hat der Kunde die ihm in digitaler Form zur Verfügung gestellten Updates selbst und umgehend nach Erhalt zu installieren und in Betrieb zu nehmen. Er wird immer die neueste von CGM zur Verfügung gestellte Version der CGM-Software einsetzen. Fehler, die durch Nichteinspielen oder verspätete Einspielung der Updates entstehen, hat der Kunde alleine zu verantworten.

9.4. Der Kunde hat die unter www.cgm.com/ais-at-vertrag angegebenen Installations- und Betriebsvoraussetzungen (z.B. Infrastruktur, Hardware, Systemsoftware, Speicherplatz) für die zu wartende CGM-Software zu schaffen und aufrecht zu erhalten.

Allgemeine Wartungsbedingungen

CGM Arztsysteme Österreich GmbH

Ausgabe 02/2020



9.5. Der Kunde unterstützt CGM im erforderlichen Umfang durch Bereitstellung von Mitarbeitern, Arbeitsräumen, Hard- und Software, Daten und Telekommunikationseinrichtungen (für die Fernwartung)

9.6. Weitere Kundenobliegenheiten sind den AGB der CGM zu entnehmen.

10. Dauer und Gültigkeit des Wartungsvertrages

10.1. Die Wartungsverpflichtung beginnt nach Lieferung und Installation (Dokumentation gemäß Lieferschein) der CGM-Software oder Hardware.

10.2. Der Wartungsvertrag wird auf die Dauer von 24 (vierundzwanzig) Monaten ab Lieferung bzw. Installation abgeschlossen. Die Vertragslaufzeit verlängert sich anschließend um jeweils weitere 12 (zwölf) Monate automatisch, sofern der Vertrag nicht spätestens 3 (drei) Monate vor Ablauf dieser Periode von einem der beiden Vertragspartner schriftlich gekündigt wird. Bei Softwaremiete richtet sich die Dauer des Wartungsvertrags ausschließlich nach der vertraglichen Nutzungsdauer der Software.

10.3. CGM behält sich die vorzeitige Beendigung des Wartungsvertrages aus wichtigem Grund ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist oder eines -termins vor, wenn der Kunde mit fälligen Zahlungen trotz Mahnung und Setzung einer Nachfrist in Verzug bleibt oder sonst gegen wesentliche Bestimmungen des Vertrags verstößt, über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder ein Antrag auf Eröffnung eines solchen mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wird.

11. Salvatorische Klausel, anwendbares Recht, Gerichtsstand

11.1. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AWB unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird hierdurch der übrige Inhalt dieser Wartungsbedingungen und des Vertrages nicht berührt.

11.2. Mündliche Nebenabreden sind stets unverbindlich.

11.3. Auf die Rechtsbeziehung zwischen CGM und dem Kunden ist österreichisches Recht mit Ausnahme seiner Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts anzuwenden. Dies gilt auch für die Fragen des Zustandekommens dieses Vertrages und jener, die sich aus der Auflösung des Vertrages ergeben.

11.4. Für alle Streitigkeiten zwischen den Vertragspartnern wird Wien Innere Stadt als Gerichtsstand vereinbart.

11.5. Erfüllungsort für alle Leistungen ist Wiener Neudorf.