

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

Zwischen den Vertragschließenden – im Folgenden wird die CompuGroup Medical Deutschland AG „CGM“ und der Vertragsnehmer „Kunde“ genannt – kommen die Verträge zu den nachfolgenden Allgemeinen Vertragsbedingungen 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 Produktlösungen). Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von sechs Wochen nach Ankündigung der Änderungen, so gelten die abgeänderten Geschäftsbedingungen als angenommen. In der Ankündigung der Änderung wird gesondert auf die Bedeutung der Sechswochenfrist hingewiesen.

A. Allgemeine Vertragsbedingungen

§ 1 Geltungsbereich Vertragsgegenstand

1. Diese Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Lösungen, die im Zusammenhang mit CGM One CheckIn („CheckIn“) stehen. Vertragsgegenstand ist die befristete, nicht ausschließliche, nicht übertragbare und entgeltliche Gebrauchsüberlassung des CheckIn-Systems einschließlich der Bereitstellung von Software sowie der notwendigen Hardware (wie iPad, Gehäuse, Kartenleser) für die Dauer dieses Vertrages.
2. Sofern in diesem Vertrag von Produkt die Rede ist, ist CheckIn 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.
3. 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.
4. 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.

§ 1a Nutzung von Subsystemen und Einbeziehung ergänzender AGB

- (1) Der Betrieb und die Nutzung von CGM One CheckIn setzen die technische Einbindung und die Nutzung von Subsystemen der CompuGroup Medical Unternehmensgruppe voraus, namentlich:
 - ein Arztinformationssystem (z.B. Medistar),
 - einen Online-Kalender (z. B. ClickDoc, Medistar Kalender etc.),
 - MyTI für die Kommunikation mit dem Kartenterminal (z.B. Cherry ST-1506) und Konnektor,
 - AmbulApps für die Verwaltung der grafischen Benutzeroberflächen.
- (2) Für die Nutzung dieser Subsysteme (TI-Funktionalitäten, AmbulApps, Arztinformationssystem) gelten primär die jeweils aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen Produkte/Subsysteme, abrufbar unter www.cgm.com/de-agb auf die hier ausdrücklich verwiesen wird.
- (4) Im Falle von Widersprüchen zwischen den vorliegenden AGB und den AGB der Subsysteme gehen im Zweifel die Regelungen dieser Subsystem-AGB vor, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

§ 2 Vertragsgegenstand

1. Der Kunde erhält im Rahmen der Nutzung von CGM One CheckIn ein Hardwaremodul CGM One CheckIn (Selbstbedienungsterminal) und den entsprechenden Zugriff auf die Server über das Internet im vertragsgemäßen Umfang, um die Funktionalitäten zu nutzen. Gegenstand des Vertrags ist die entgeltliche und zeitlich auf die Dauer des Vertrags begrenzte Gewährung der Nutzung der CGM One CheckIn Hardware und der zugehörigen Anwendung im Unternehmen des Kunden über das Internet sowie die dazu notwendige Bereitstellung von Speicherplatz auf den Servern von CGM.
2. CGM gewährt dem Kunden die Nutzung der jeweils aktuellen Version von CGM One CheckIn für die vertraglich vereinbarte Anzahl berechtigter Nutzer über das Internet. Die weiteren Systemanforderungen ergeben sich aus den unter <https://one.cgm.com/downloads> abrufbaren Systemanforderungen.
3. CGM One CheckIn ist ein Selbstbedienungsterminal, das verschiedene bestehende Softwareprodukte der CompuGroup zu einem neuen Prozess bündelt, der durch Patienten an der Praxisanmeldung selbstständig ausgeführt werden kann. Dazu werden den Patienten Benutzeroberflächen an einem Gerät (Tablet-Computer des Typs Apple iPad) angezeigt, das in einem mitgelieferten Gehäuse zusammen mit einem Kartenterminal untergebracht ist. Dieses Gehäuse kann je nach Variante auf einen Tisch oder den Boden gestellt werden und muss mit dem Netzwerk, WLAN und Internet verbunden werden.
4. CGM One CheckIn ermöglicht dem Patienten die eigenständige Durchführung folgender Prozesse: a) Abgleich und Aktualisierung der Versichertenstammdaten gegenüber der Telematikinfrastruktur für Patienten, die bereits im Arztinformationssystem des Kunden gespeichert sind, b) Prüfung und Anzeige bestehender Termine sowie – sofern vom Kunden vorgesehen – die Zuweisung zu einem Wartezimmer, c) Ausfüllen und elektronische Übertragung eines vom Kunden vorgegebenen festen Sets digitaler Formulare an das Arztinformationssystem des Kunden. Der konkrete Funktionsumfang kann abhängig von der Systemkonfiguration und den durch den Kunden zur Verfügung gestellten Modulen variieren.

Der Funktionsumfang von CGM One CheckIn sowie die Einsatzbedingungen sind im Übrigen unter <https://one.cgm.com/downloads> abrufbar.

5. Eine Neuaufnahme von Patienten, die dem Kunden bislang nicht bekannt sind, ist mittels CGM One CheckIn derzeit aus rechtlichen Gründen nicht möglich, da die gesetzlich vorgeschriebene Sichtprüfung der elektronischen Gesundheitskarte (§ 291 Abs. 2 SGB V) durch das Praxispersonal erfolgen muss. Ebenso ist die Nutzung von CGM One CheckIn durch privat versicherte Patienten oder Patienten ohne elektronische Gesundheitskarte derzeit nicht vorgesehen und technisch ausgeschlossen. CGM behält sich vor, diese Funktion zu einem späteren Zeitpunkt bereitzustellen, ein Anspruch besteht hierauf nicht.
6. CGM stellt dem Kunden zur Ablage von Daten und für Zwecke der Nutzung der Produkte 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 Produkte sorgen. Der Kunde kann nach Bedarf das Speicherplatzvolumen gemäß gesondertem Angebot erweitern oder reduzieren.
7. CGM übernimmt die Lieferung, Einrichtung und Konfiguration der Hard- und Software. Die hierfür anfallenden einmaligen Kosten sind dem Angebot zu entnehmen.
8. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass CGM One CheckIn kein Medizinprodukt im Sinne der Richtlinie 93/42/EWG und der Verordnung (EU) 2017/745 darstellt. CGM One CheckIn ist dazu bestimmt, Patienteninformationen über ein Selbstbedienungsterminal zu erfassen und dient damit nur Dokumentations- und Abrechnungszwecken.
9. Dem Kunden ist bekannt, dass CGM im Rahmen der Leistungserbringung auf die Erbringung von Leistungen durch Telekommunikationsunternehmen angewiesen ist und es zu Störungen oder Unterbrechungen der Verfügbarkeit von CGM One CheckIn kommen kann, die nicht im Einflussbereich der CGM liegen und ausschließlich den beteiligten Telekommunikationsunternehmen zuzuordnen sind. CGM stellt den Kunden lediglich die Produkte zur Verfügung und erbringt selbst keine Telekommunikationsdienstleistungen.
10. Ausgenommene Leistungen: Nicht zu den vertraglichen Leistungen im Zusammenhang mit CGM One CheckIn nach diesem Vertrag in Bezug auf die eingesetzten Produkte zählen:
 - Die Migration von Daten aus Fremd- und Drittsystemen.
 - Die Installation von Updates oder Upgrades, die über die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit der Produkte 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 Produkt-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 Produkt-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. Sofern die Parteien keine abweichende Vereinbarung getroffen haben, erfolgt der Vertragsschluss dadurch, dass CGM dem Kunden per E-Mail ein Angebot über die Nutzung von CGM One CheckIn 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. Der Vertrag kommt bei einer abweichenden Vorgehensweise für den Vertragsschluss spätestens mit der Installation des Produkts beim Kunden zu den im Angebot geltenden Bedingungen zustande.
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 One CheckIn jederzeit aktualisieren oder weiterentwickeln und insbesondere aufgrund geänderter Rechtslage, technischer Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anpassen. CGM wird dabei die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und den Kunden rechtzeitig über notwendige Updates informieren. Im Falle einer wesentlichen Beeinträchtigung der berechtigten Interessen des Kunden steht diesem ein Sonderkündigungsrecht zu, sofern ihm ein Festhalten unter den veränderten Bedingungen bis zum Ende der Vertragslaufzeit nicht zumutbar ist.
4. Eine Anpassung von CGM One CheckIn 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

- Für die Nutzung der Produkte 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. Soweit der Kunde weitere Services (z.B. im Bereich) TI in Anspruch nimmt, können entsprechend der Bedingungen für diese Services weitere Kosten entstehen.
- In der monatlichen Nutzungsgebühr für CheckIn sind bereits die Nutzungsgebühren für Ständer, Bedienteil, iPad, Kartenleser und Karte, MyTI und die AmbuApps Technik Komponente enthalten, die während der Vertragslaufzeit von CheckIn für die Nutzung im Rahmen des Selbstbedienungsterminals nicht zusätzlich berechnet werden. Der Umfang bei CheckIn von AmbuApps beschränkt sich auf hierfür von CGM zugelassene Formulare. Sofern der Kunde weitergehende Features oder Formulare nutzen möchte, sind diese zusätzlich vergütungspflichtig oder es wird der Abschluss eines separaten AmbuApps Vertrags benötigt. CGM wird die für CGM CheckIn zugelassenen Formulare technisch markieren.
- 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.
- Der Kunde erteilt CGM ein SEPA-Basismandat/SEPA-Firmenmandat. Der Einzug der SEPA-Lastschrift durch CGM erfolgt für das vereinbarte Zahlungsintervall im Voraus.
- Ein Zurückbehaltungs- oder Aufrechnungsrecht des Kunden besteht nicht, es sei denn, die Gegenansprüche sind rechtskräftig festgestellt oder von CGM anerkannt.
- 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 des Produkts 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 zum Produkt 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 Produkte entstehen. Die Sperrung befreit den Kunden nicht von der Vergütungspflicht für den gesperrten Zeitraum.

§ 6 Preisanpassung

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

§ 7 Nutzungsumfang und -rechte

- Neben der physischen und zeitlich auf die Dauer des Vertrags befristeten Überlassung des Selbstbedienungsterminals an den Kunden, erhält dieser an der jeweils aktuellen Version der AmbuApps Technik Komponente, für die vertraglich festgelegte Anzahl an Nutzern, einfache, d. h. nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte Rechte, das Produkt mittels Zugriffs über das Selbstbedienungsterminal entsprechend den vertraglichen Regelungen zu nutzen. Auf die Beschränkungen des Funktionsumfangs für Ambulapps aus § 5 Ziff 2 wird hingewiesen.
- Der Kunde darf die Produkte nur im Rahmen seiner eigenen geschäftlichen Tätigkeit durch eigenes Personal nutzen. Eine weitergehende Nutzung der Produkte 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 Produktnutzungsrecht 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 Zuwi-

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

§ 10 Gewährleistung, Wartung und Verfügbarkeit

- Soweit auf die vertraglich vereinbarte Leistung Mietrecht Anwendung findet, gelten hinsichtlich der Gewährung der Nutzung von CGM One CheckIn 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 gering Mängel ist ausgeschlossen.
- Die verschuldensunabhängige Haftung gem. § 536a Abs. 1 BGB für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorliegen, ist ausgeschlossen.
- CGM wird die integrierte Software regelmäßig warten und den Kunden über etwaige hiermit verbundene Einschränkungen rechtzeitig informieren.
- Geplante Wartungsarbeiten werden frühzeitig, in der Regel mindestens 72 Stunden im Voraus angekündigt und finden außerhalb der Servicezeiten statt. Aus zwingenden Gründen kann es in seltenen Fällen vorkommen, dass die Vorankündigungsfrist nicht eingehalten werden kann.
- CGM gewährt nach erfolgreicher Installation und Inbetriebnahme von CGM One CheckIn eine Gesamtverfügbarkeit der Software von mindestens 99 % im Jahresmittel. Servicezeiten sind Mo.-Fr. 9.00-17.00 Uhr an solchen Tagen, die keine Feiertage am Sitz von CGM sind. Im Falle von Hardwaredefekten werden diese spätestens binnen 5 Werktagen durch ein Austauschgerät behoben. Nichtverfügbarkeiten die sich auf diese Ausfall- bzw. Austauschzeiten beschränken, gelten insoweit noch als vertragsgemäß.
- Als Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit des Kunden, sämtliche Hauptfunktionen des Produkts zu nutzen. Wartungszeiten sowie Zeiten der Störung unter Einhaltung der Behebungszeit gelten als Zeiten der Verfügbarkeit des Produkts. 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 Produktproduktes, beträgt die Reaktionszeit eine Servicestunde. Bei Meldungen der Priorität 2, d.h. solchen mit erheblicher Störung der Nutzung des Produktproduktes, beträgt die Reaktionszeit zwei Servicestunden.
 - Bei Meldungen der Priorität 3, d.h. sonstigen Störungen welche die Nutzung des Produktprodukts 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 Produktproduktes, zwei Servicestunden. Die Wiederherstellungszeit beträgt bei Meldungen der Priorität 2, d.h. solchen mit erheblicher Störung der Nutzung des Produktproduktes, 48 Servicestunden. Die Wiederherstellungszeit beträgt bei Meldungen der Priorität 3, d.h. sonstigen Störungen welche die Nutzung des Produktprodukts 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% Minderungder monatlichen Vergütung, solange die Meldung nicht behoben ist.
- CGM informiert den Kunden quartalsweise und in Textform über den Status der den Anwender betreffenden Störungen und bindet diesen, soweit angemessen und erforderlich, in deren Behebung ein. CGM wird den Anwender über die Behebung einer Störung informieren.
- CGM ist berechtigt, die Leistung auch während der Servicezeiten vorübergehend zu unterbrechen, zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen

Sicherheit, höherer Gewalt, aufgrund behördlicher oder gesetzlicher Vorgaben, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Dies gilt entsprechend für Einschränkungen von Telekommunikationsanlagen Dritter, die CGM zur Erfüllung ihrer Pflichten benutzt. Dauert eine von CGM zu vertretende Störung oder Unterbrechung länger als 24 Stunden, ist der Kunde zur anteiligen Minderung des auf CGM One CheckIn entfallenden Entgelts berechtigt.

10. Der Kunde ist für die Verfügbarkeit seiner Internetverbindung zu CGM One CheckIn allein verantwortlich. Wird die Erreichbarkeit von CGM One CheckIn durch eine Störung oder Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden verursacht, gilt diese Ausfall- oder Störungszeit als Verfügbarkeit der Produkt und ist CGM nicht anzulasten.

§ 11 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. 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.
2. Der Kunde muss CGM aktuelle und korrekte Informationen zur Praxis bereitstellen, die vom Produkt genutzt werden. Die Bereitstellung dieser Informationen liegt im Verantwortungsbereich des Kunden.
3. Durch regelmäßige, stichprobenartige Kontrollen hat sich der Kunde von der Ordnungsmäßigkeit der Arbeitsergebnisse von CGM One CheckIn zu überzeugen.
4. 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 des Produkts und sofern möglich die nachfolgenden Informationen: Datum und Uhrzeit des Auftretens, Anmeldung), bereits vorgenommene Schritte zur Reproduktion des Fehlers; eventuelle Fehlermeldungen oder unerwartete Systemantworten.
 - Bei fehlerhaften Ergebnissen die Zwischenergebnisse und die nach Meinung des Kunden richtigen Ergebnisse
 - Bei Programmabbruch die Datenkonstellation und erforderliche Unterlagen (z. B. Ausdrucke)
 - Bei Abweichungen von den Leistungsdaten eine Quantifizierung unter Angabe der Einsatzbedingung. Hierfür hat der Kunde auf kompetente Mitarbeiter zurückzugreifen und bei der Fehlermeldung die von der CGM erteilten Hinweise zu befolgen.
5. Macht ein Dritter gegenüber dem Kunden geltend, dass das Produkt oder andere ver- oder angebundene 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 One CheckIn 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 One CheckIn in seinem Praxiseumfeld in rechtlicher Hinsicht zulässig ist.
8. Der Kunde verpflichtet sich, jeden seiner Mitarbeiter, der mit den Produkt-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.

§ 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 One CheckIn 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).

§ 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.

CompuGroup Medical Deutschland AG / Stand: 11.08.2025