

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (IM FOLGENDEN BESGB GENANNT) FÜR SPRACHERKENNUNGS-PRODUKTE DER FIRMA NUANCE.

Diese besonderen Geschäftsbedingungen ergänzen, präzisieren und/oder ersetzen die rechtlichen Rahmenbedingungen für den Verkauf, die Inbetriebnahme und den Betrieb von cloudbasierten Spracherkennungslösungen, basierend auf Technologien der Firmen Nuance. Im Kollisionsfall haben sie Vorrang vor den AGB der CGM.

1. Anbindung Voice-Processing-Systeme mittels ODSI Standardinterface

a. CGM bietet ein Standardinterface (ODSI – Open Digital Speechprocessing Interface) zur Anbindung von Diktat- und Spracherkennungslösungen unterschiedlichster Anbieter an.

- (1) Dieses Interface trennt klar die Zuständigkeiten der Verarbeitung von Daten und die Arbeitsabläufe.
- (2) In einer Arztpraxis wird vom Endanwender eine Partner-Software (zum Beispiel Nuance) für Voice -Processing aufgerufen.
- (3) Durch Spracheingabe durch den Anwender wird innerhalb der Partnersoftware eine Sprachdatei generiert.
- (4) Diese Sprachdatei wird im Verantwortungsbereich der Partnersoftware weiterverarbeitet.

Es wird unterschieden nach der Art der Verarbeitung und dem Ort der Verarbeitung:

- i. Bei der Art der Verarbeitung wird wiederum unterschieden zwischen einer klassischen Diktatverarbeitung, bei der das Diktat einem anderen Arbeitsplatz im lokalen Gesamtsystem von Personal in Text gewandelt, also transkribiert wird, und einer Spracherkennungslösung, bei der die Sprachdatei von einem IT-System aus Audiodaten in Textdaten transkribiert wird.
- ii. Bei dem Ort der Verarbeitung wird unterschieden zwischen On-Premise-Lösungen, die im lokalen Einflussbereich der Arztpraxis betrieben werden, oder aber um Cloud-Lösungen, die von dem Anbieter der Spracherkennungssoftware betrieben werden.

b. Die fertig transkribierte Textdatei (egal ob klassisch oder IT-unterstützt transkribiert, egal ob On Premise oder in der Cloud) wird an dem geplanten Zielort abgelegt und steht für die weitere Verarbeitung (wie ansehen, ausdrucken, oder Nachbearbeitung durch den Benutzer) zur Verfügung.

2. Bedingungen für Produkte von Nuance

a. Allgemein

- (1) Der Kunde erkennt an und versteht, dass es sich bei Spracherkennung, Verarbeitung natürlicher Sprache und Extraktion medizinischer Fakten um statistische Prozesse handelt und dass Ungenauigkeiten solchen Prozessen und den Ergebnissen von Produkten und Dienstleistungen, die solche Prozesse verwenden, inhärent sind und dass die Nuance-Software und die gehosteten Dienste einen oder mehrere solcher Prozesse verwenden.
- (2) Der Kunde erkennt an, dass Ungenauigkeiten unvermeidlich sind, und stimmt zu, dass es in der alleinigen Verantwortung der Kunden und deren Endbenutzern liegt, etwaige Ungenauigkeiten und Fehler zu identifizieren und zu korrigieren, bevor sie die Nuance- Software und die gehosteten Dienste, die im Rahmen dieser Vereinbarung bereitgestellt werden, nutzen und/oder sich auf die Ergebnisse aus der Nutzung verlassen.
- (3) Der Kunde erkennt an, dass CGM, Nuance keine medizinischen Dienstleistungen für Patienten erbringen und keine ärztliche Tätigkeit ausüben. Die Nutzung der Nuance-Software und/oder der gehosteten Dienste entbindet die Kunden oder deren Endbenutzer nicht von ihren jeweiligen beruflichen Verpflichtungen, bei der Erbringung von Gesundheitsdienstleistungen für Patienten ein unabhängiges medizinisches Urteil zu fällen; diese Verpflichtungen liegen ausschließlich beim Kunden und jedem Endbenutzer. Der Kunde stimmt zu, dass jegliches Vertrauen in die Software seine Verantwortung und die seiner Endbenutzer für die Patientenversorgung nicht schmälert.

(4) SOWEIT NACH GELTENDEM RECHT ZULÄSSIG, IST DIE HAFTUNG VON CGM UND NUANCE (UND SEINEN LIZENZGEBERN) FÜR (A) DIREKTE, INDIRECTE, ZUFÄLLIGE, BESONDERE ODER FOLGESCHÄDEN SOWIE (B) GEWINN-, UMSATZ-, DATEN- ODER DATENNUTZUNGSVERLUSTE, GESCHÄFTSUNTERBRECHUNGEN, KOSTEN FÜR DECKUNG ODER VERZÖGERUNG ODER SCHÄDIGUNG DES GESCHÄFTLICHEN ANSEHENS, DIE SICH AUS DER SOFTWARE UND/ODER DEN DIENSTLEISTUNGEN ERGEBEN ODER DAMIT IN ZUSAMMENHANG STEHEN, AUSGESCHLOSSEN.

(5) SOWEIT ES DAS ANWENDBARE RECHT ERLAUBT, GIBT ES KEINE GEWÄHRLEISTUNG – WEDER AUSDRÜCKLICH NOCH KONKLUDENT UND CGM UND NUANCE SCHLIESSEN HIERMIT AUSDRÜCKLICH JEDLICHE KONKLUDENTE GEWÄHRLEISTUNG WEGEN MARKTÜBLICHKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND/ODER DER NICHTVERLETZUNG VON RECHTEN UND TITELN AUS. CGM UND NUANCE GARANTIEREN NICHT, DASS DIE GEHOSTETEN DIENSTE BESTIMMTE GESCHÄFTLICHE ODER FINANZIELLE ERTRÄGE LIEFERN ODER DASS DIE GEHOSTETEN DIENSTE OHNE FEHLER ODER UNTERBRECHUNG AUSGEFÜHRT WERDEN.

(6) Der Kunde stellt CGM, Nuance und ihre verbundenen Unternehmen sowie deren Vertreter und Mitarbeiter von allen Schäden und/oder Ansprüchen frei, die daraus entstehen, dass der Kunde und/oder die Nutzer, denen er Zugang zu den Produkten gewährt, die vereinbarten BesGB sowie die Nutzungsbestimmungen der Nuance und insbesondere die vorbenannten Bestimmungen dieser BesGB nicht und/oder nicht ausreichend eingehalten haben, insbesondere Ansprüche, die daraus entstehen, dass der Kunde und/oder die Nutzer der Produkte den transkribierten Text vor dessen Nutzung nicht nachweislich ausreichend auf Richtigkeit überprüft haben.

(7) Die Vertragsprodukte können open source Software enthalten. Sie sind in der Dokumentation der Nuance-Produkte benannt.

(8) Die Nuance-Produkte können Kopien von Speex Codec in ausführbarer Form enthalten. Die Lizenz ist abrufbar unter <http://www.xiph.org/licenses/bsd/speex/>. © 2002–2003, Jean-Marc Valin/Xiph.Org Foundation.

b. Cloudbasierte Produkte

(1) Der Kunde erhält an den Vertragsprodukten während der Vertragslaufzeit ein nicht-ausschließliches und nicht übertragbares oder unterlizenzierbares Recht zur Nutzung dieser Produkte im vertragsgemäßen Umfang und ausschließlich für den Einsatz in seiner Praxis. Er verpflichtet sich Dritte, denen er bestimmungsgemäß die Produkte zur vertragsgemäßen Nutzung überlässt, über die vertraglichen Regelungen zum Einsatz der Produkte zu informieren und diese auf deren Einhaltung zu verpflichten.

Dem Kunden ist es untersagt die Nuance-Produkte außerhalb des bestimmungsgemäßen Gebrauchs zu verwenden. Insbesondere ist es untersagt diese unterzulizenzieren oder sonst zu vermarkten. Ein Recht zur Änderung oder Dekompilierung besteht nicht. Der Kunde erkennt insbesondere an, dass die in den Produkten enthaltenen Marken der Nuance und/oder Dritten geschützte Marken, Geschäftszeichnungen und/oder Logos sind, die nicht entfernt werden dürfen und nur im Rahmen der vertragsgemäßen Bestimmung der Nuance-Produkte genutzt werden dürfen.

Sämtliche Rechte an den Nuance-Produkten, insbesondere sämtliche Marken- und Urheberrechte verbleiben vollumfänglich bei Nuance.

(2) CGM und Nuance geben für gehostete Dienste keine Garantie. Der Kunde erkennt an, dass die getroffene Vereinbarung fortlaufende, gehostete Dienste vorsieht. Die Gewährleistung beschränkt sich auf die in dem vereinbarten SLA festgelegten Ansprüche.

(3) CGM gewährleistet, dass die Nuance-Software im Wesentlichen in Übereinstimmung mit den in der Nuance-Produktdokumentation genannten Spezifikationen funktioniert. Der Kunde erkennt an, dass die Nuance-Software von solcher Komplexität ist, dass sie inhärente Mängel aufweisen kann. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass CGM und/oder Nuance im Falle erheblicher Abweichungen von der Nuance- Produktdokumentation als ausschließliches Rechtsmittel und in alleiniger Verantwortung von CGM und/oder Nuance wirtschaftlich angemessene

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (IM FOLGENDEN BESGB GENANNT) FÜR SPRACHERKENNUNGS-PRODUKTE DER FIRMA NUANCE.

Anstrengungen unternimmt, um solche erheblichen Abweichungen, die vom Kunden schriftlich gemeldet wurden, zu beseitigen. Die Beseitigung von Abweichungen kann es erforderlich machen, dass der Kunde eine neue Version der Nuance-Software installiert.

(4) CGM und/oder Nuance gewährleisten nicht, dass die Leistung der Nuance-Software fehlerfrei oder ununterbrochen ist oder dass die in der Nuance-Software enthaltenen Funktionen für die Anforderungen des Kunden, seiner Endbenutzer oder Dritter geeignet sind oder diese erfüllen.

(5) Der Kunde akzeptiert und beachtet folgenden Regelungen zur Datenverarbeitung:

- i. CGM ist lediglich RESELLER der Software, aber kein SYSTEMINTEGRATOR.
- ii. CGM weist explizit darauf hin, dass bei dem Abschluss des Vertrages, dem diese Bes.GB zugrunde liegen, die vorhandene Vereinbarung zur Datenverarbeitung (AVV) zwischen dem (End-)Kunden und CGM nicht ausreichend ist und der Kunde zwingend eine zusätzliche Vereinbarung zur Datenverarbeitung (Data Processing Agreement – DPA) direkt mit Nuance abschließen muss.
- iii. Der Kunde muss seine Betroffenen (Patienten und/oder Ärzte) darüber informieren und aufklären, dass seine Daten von Nuance verarbeitet werden.
- iv. CGM ist zur Leistungserbringung aus dem diesen Bes.GB zugrundeliegenden Vertrag erst verpflichtet, sobald der Kunde der CGM bestätigt, dass er mit Nuance einen wirksamen DPA abgeschlossen hat.

(6) CGM ist zur Einstellung oder der Aussetzung der Services berechtigt, wenn (i) CGM und/oder Nuance feststellt, dass Störungen der gehosteten Service-Infrastruktur durch den Kunden oder seine Endbenutzer verursacht werden, (ii) rechtswidrige Aktivitäten auftreten und solche Handlungen nach vernünftigem Ermessen von CGM zu einer Haftung von CGM und/oder Nuance führen können, (iii) CGM und/oder Nuance durch Anordnung oder Entscheidung einer Regierungs-, Regulierungs- oder anderen Behörde oder eines zuständigen Gerichts daran gehindert wird, die gehosteten Dienste bereitzustellen, (iv) der Kunde es versäumt hat, die Bereitstellung der Dienste für einen Endnutzer gemäß den Anordnungen oder der Entscheidung einer Regierungs-, Regulierungs- oder anderen Behörde oder eines zuständigen Gerichts auszusetzen, oder (v) der Kunde bereits fällige Beträge nicht innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach schriftlicher Aufforderung zahlt.

CGM wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um den Kunden unverzüglich über eine solche Einstellung oder Aussetzung zu informieren.

(7) CGM behält sich das Recht vor, die Verträge zu kündigen und den Hosted Service einzustellen, wenn das Produkt Rechte Dritter verletzt und es unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht opportun ist, die betroffenen Komponenten zu ersetzen. In diesem Fall entschädigt CGM den Kunden nur in Höhe der bereits gezahlten, aber noch nicht erbrachten Leistungen, ab dem Monat, in dem die Kündigung eingeht. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

(8) Nach Ablauf der erstmaligen Servicelaufzeit verlängert sich die Servicelaufzeit automatisch um ein Jahr zu den dann aktuellen Preisen von CGM, es sei denn, eine der Parteien erklärt mindestens 120 Tage vor Ablauf der dann aktuellen Servicelaufzeit die Entscheidung, die Servicelaufzeit nicht verlängern zu wollen.

(9) Der Kunde akzeptiert die jeweils aktuellen Nuance Security Policies, die auf folgender Webseite hinterlegt sind:

<https://www.nuance.com/de-de/about-us/trust-center.html>

(10) Es ist dem Kunden untersagt, den Zugriff auf und die Nutzung der gehosteten Dienste oder der Client-Software für den persönlichen Gebrauch eines autorisierten Benutzers oder zugunsten Dritter zu gestatten und/oder anderen Personen als den autorisierten Benutzern zu gestatten, auf die gehosteten Dienste oder die Client-Software oder deren Komponenten zuzugreifen oder diese zu nutzen oder die Integrität oder Leistung der gehosteten Dienste zu beeinträchtigen oder zu stören und/oder die Vertragsprodukte außerhalb der CGM-Anwendungen, in die sie eingebunden sind zu nutzen und/oder nutzen zu lassen.

(11) CGM und Nuance gewährleisten für Dragon Services während jedes Basiszeitraums eine Verfügbarkeit in Höhe von 99,5% („Dragon Service Uptime Commitment“). Von dieser Verfügbarkeit ausgeschlossen sind folgende „Ausgeschlossene Ereignisse“:

i. „Ausgeschlossene Ereignisse“ bezeichnet die Zeit in Minuten, in der ein Dragon-Dienst entweder nicht ausgeführt wird oder nicht verfügbar ist, aufgrund von:

- (a) Ausfallzeiten im Internet-, Kunden- oder Endbenutzernetzwerk, (b) geplanten Wartungsarbeiten, einschließlich Software-/Netzwerk-/Hardware-Upgrades/- Releases, (c) Aktivitäten des Kunden oder des Endbenutzers, die die rechtzeitige Leistungserbringung von CGM verhindern, (d) Ausfall einer von CGM oder Nuance bereitgestellten Modalität, Informationssystem oder Netzwerkkomponente, (e) Versäumnis des Kunden oder des Endbenutzers, einen Dragon-Service in Übereinstimmung mit seinen aktuellen Servicespezifikationen, seiner Dokumentation und seinem Verwendungszweck zu betreiben/warten, (f) Faktoren, die außerhalb der angemessenen Kontrolle von CGM oder Nuance liegen (z. B. Ereignisse höherer Gewalt, Netzwerk-/Geräteausfall außerhalb des Rechenzentrums), (g) Nutzung von Diensten/Hardware/Software, die nicht von CGM oder Nuance bereitgestellt, spezifiziert oder empfohlen werden, (h) Versäumnis des Kunden oder des Endbenutzers, frühere Anweisungen von CGM oder Nuance in Bezug auf die Nutzung eines Dragon-Dienstes zu befolgen, (i) Nutzung von Vorab-, Beta- oder Testversionen eines Dragon-Dienstes oder einer Funktion davon, (j) unbefugter Handlung oder Unterlassung von Maßnahmen des Kunden oder Endbenutzers, die zu fehlerhaften Eingaben oder Versuchen führen, Vorgänge auszuführen, die gegen die im DMSK- Benutzerhandbuch und der zugehörigen Dokumentation enthaltenen Betriebsanweisungen verstoßen, oder (k) Aussetzung/Einstellung des Zugangs des Kunden zu den Dienstleistungen von Dragon Medical durch CGM oder Nuance.

ii. Wenn das Dragon Service Uptime Commitment für einen Dragon Service nicht erfüllt wird, wird CGM nach Prüfung der Anzeige des Vorfalls durch den Kunden eine SLA- Gutschrift auf Grundlage des anwendbaren Prozentsatzes der Servicegebühr, gemäß der folgenden Aufstellung für den betroffenen Zeitraum ausstellen:

Verfügbarkeitsverpflichtung Uptime Commitment	SLA –Gutschrift
99,5 %–100 %	0 %
98,5 % bis weniger als 99,5 %	5 %
Weniger als: 98,5 %	10 %

Der Kunde muss innerhalb von 48 Stunden nach dem Datum des Vorfalls den Vorfall anzeigen und die SLA-Gutschrift beantragen, indem er sich an den technischen Support von CGM wendet. CGM wird alle vernünftigerweise verfügbaren Informationen bewerten und nach Treu und Glauben prüfen, ob eine SLA-Gutschrift erfolgt. Die SLA-Gutschriften sind die einzige und exklusive Entschädigung des Kunden für das Versäumnis von CGM, ein Dragon Service Uptime Commitment einzuhalten. Weitergehende Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen. Der Kunde hat keinen Anspruch auf SLA-Gutschrift, wenn er oder sein Endbenutzer zu dem Leistungsproblem beigetragen hat. SLA-Gutschriften können nicht übertragen oder auf andere Konten, unbezahlte Guthaben oder zukünftige Käufe von Produkten oder Dienstleistungen von CGM angewendet werden.

CGM Arztsysteme Österreich GmbH

Ricoweg 22 | 2351 Wiener Neudorf

T +43 (0) 50 818-100 | F +43 (0) 50 818-199

arztsysteme.at@cgm.com | cgm.com/at

