

Allgemeine Geschäftsbedingungen der CGM Clinical Europe GmbH

Inhaltsverzeichnis:

I. Allgemeine Bestimmungen	1
II. Besondere Bestimmungen für die Softwareüberlassung.....	9
III. Besondere Bestimmungen für die Softwarepflege	11
IV. Besondere Bestimmungen für sonstige Dienstleistungen.....	16

Zwischen den Vertragschließenden – **im Folgenden wird die CGM Clinical Europe GmbH „CGM Clinical“** und der Vertragspartner „Kunde“ genannt – kommen sämtliche Verträge zu den nachfolgenden Allgemeinen Bestimmungen sowie den für die jeweilige Vertragsart geltenden Besonderen Bestimmungen -zusammen „Allgemeine Geschäftsbedingungen“- zustande. Im Falle von widersprüchlichen Regelungen genießen die Besonderen Bestimmungen Vorrang.

CGM Clinical behält sich vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit (z.B. bei Veränderung der Gesetzeslage oder höchstrichterlichen Rechtsprechung, der Marktgegebenheiten) unter Wahrung einer angemessenen Ankündigungsfrist von mindestens 6 Wochen zu ändern. Die Ankündigung erfolgt durch Veröffentlichung der geänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter Angabe des Zeitpunkts des Inkrafttretens im Internet auf der Webseite www.cgm-clinical.de/agb sowie durch separaten Hinweis auf den Rechnungen. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von sechs Wochen nach Veröffentlichung der Änderungen, so gelten die abgeänderten Geschäftsbedingungen als angenommen. In der Ankündigung der Änderung wird gesondert auf die Bedeutung der Sechswochenfrist hingewiesen.

Teil A Allgemeine Bestimmungen

§ 1 Geltungsbereich

1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Lieferungen und Leistungen der CGM Clinical, wenn der Kunde Unternehmer im Sinne des § 14 BGB ist. Diese gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart wurden.
2. Entgegenstehenden Bedingungen wird hiermit widersprochen.
3. Sofern es sich um Lieferungen und Leistungen von Dritten handelt (im Folgenden „Fremdprodukte“ genannt), werden die den Fremdprodukten beiliegenden Lizenz- und/oder Allgemeinen Geschäftsbedingungen der jeweiligen Hersteller in den Vertrag mit einbezogen. Die entsprechenden Bedingungen der Hersteller können entweder auf deren Homepage oder auf Anfrage bei CGM Clinical abgerufen werden.

§ 2 Zustandekommen des Vertrages

1. Der Kunde hält sich an sein mittels schriftlichen Bestellscheines abgegebenes Angebot sechs Wochen nach Eingang bei CGM Clinical gebunden. Der Vertrag kommt zustande, sobald CGM Clinical das Bestellungsangebot schriftlich mittels Auftragsbestätigung angenommen hat.

2. Angebotsschreiben der CGM Clinical sind unverbindlich.
3. Unbeschadet der vorstehenden Absätze kann der Vertrag auch im Wege einer Individualvereinbarung zustande kommen.

§ 3 Liefer- und Leistungsgegenstand

1. Der Liefer- und Leistungsgegenstand ergibt sich aus der Auftragsbestätigung der CGM Clinical.
2. Vereinbarungen hinsichtlich der Eigenschaften (Funktionen, Leistungsinhalte) der Lieferungen und Leistungen stellen keine Beschaffenheits- oder Haltbarkeitsgarantie im Sinne des § 443 BGB dar, es sei denn, sie werden als Garantie ausdrücklich bezeichnet. Die in den Beschreibungen enthaltenen Abbildungen, Zeichnungen, Gewichts- und Maßangaben sind nur annähernd maßgebend, wenn sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet sind. An Zeichnungen und Unterlagen behält sich CGM Clinical das Eigentums- und Urheberrecht vor.
3. CGM Clinical ist berechtigt, in sich abgeschlossene, selbständig nutzbare Teile der Lieferungen als Teillieferungen zu erbringen.
4. CGM Clinical ist berechtigt, die IT-Lösung (Liefer- und Leistungsgegenstand) so einzurichten, dass die tatsächliche Nutzung der IT-Lösung betreffenden Informationen der jeweiligen Installation automatisch ermittelt und ggf. automatisch an die für uns tätige Auswertungsstelle übermittelt werden. Der Kunde ist verpflichtet, CGM Clinical bei der Einrichtung der automatisierten Ermittlung/Übermittlung von Informationen unentgeltlich zu unterstützen. Bis zur Realisierung der technischen Voraussetzungen für die automatische Ermittlung/Übermittlung hat der Kunde die Informationen durch Übersendung des Originalausdruckes zu übermitteln. CGM Clinical ist berechtigt, während der üblichen Geschäftszeiten vom Kunden für jede Installation die vorgenannten Informationen selbst festzustellen und auszudrucken. Wird bei der Systemvermessung eine Überschreitung der vertraglich zulässigen Nutzerzahl oder Nutzungen festgestellt, ist CGM Clinical berechtigt, dem Kunden dafür eine pauschale Entschädigung in Höhe der Lizenzgebühren, die gemäß aktueller Preisliste für die weitergehende Nutzung anfallen, in Rechnung zu stellen.

§ 4 Leistungserbringung durch eigenes Personal und durch Dritte

1. Die zur Durchführung der Leistungen eingesetzten Mitarbeiter werden von CGM Clinical ausgesucht. Der Kunde hat nur dann einen Anspruch auf die Leistungserbringung durch einen bestimmten Mitarbeiter, wenn dies ausdrücklich vereinbart worden ist. Die Benennung eines Projektleiters oder Ansprechpartners in der Bestellung erfüllt diese Voraussetzungen nicht. Der Kunde hat gegenüber den von CGM Clinical eingesetzten Mitarbeitern kein Weisungsrecht.
2. CGM Clinical kann ihre Leistungen grundsätzlich durch sorgfältig ausgewählte Dritte, insbesondere Subunternehmer erbringen lassen. Mit der CGM Clinical verbundene Unternehmen im Sinne der §§ 15ff Aktiengesetz (AktG) sind keine Dritte.
3. Ist der Subunternehmer auch (Unter-) Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 Abs. 4 EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), hat CGM Clinical den Kunden ausreichend vorher von dem beabsichtigtem Einsatz zu informieren. Der Kunde hat das Recht, Einspruch gemäß Art. 28 Abs. 2 DSGVO zu erheben. Für diesen Fall behält sich CGM Clinical das Recht zur fristlosen Kündigung der davon betroffenen Leistungen aus wichtigem Grund vor.

§ 5 Rücktritt durch CGM Clinical

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

2. Daneben steht CGM Clinical ein Rücktrittsrecht zu, wenn

- der Kunde falsche Angaben über seine Kreditwürdigkeit gemacht hat und sich die Angabe auf eine für die Beurteilung der Kreditwürdigkeit bedeutungsvolle Tatsache bezieht oder
- die Kreditwürdigkeit entfällt und der Kunde trotz Aufforderung zur Zahlung Zug um Zug oder zur Sicherheitsleistung nicht bereit ist.

§ 6 Liefer- und Leistungszeit, Verzug, Nachfristsetzungen

1. Liefer- und/oder Leistungstermine oder Lieferfristen sind unverbindlich, soweit CGM Clinical sie nicht ausdrücklich als verbindlich zugesagt hat. Lieferfristen sind eingehalten, wenn der Liefergegenstand innerhalb der Frist zum Versand kommt. Höhere Gewalt oder bei der CGM Clinical oder deren Vorlieferanten ohne eigenes Verschulden eintretende Betriebsstörungen infolge Aufruhr, Streik, Aussperrung, die die CGM Clinical oder deren Vorlieferanten vorübergehend daran hindern, die Liefergegenstände zum vereinbarten Termin oder innerhalb der vereinbarten Frist zu liefern, oder die Leistung zu erbringen, verändern die vereinbarten Termine und Fristen um die Dauer der durch diese Umstände bedingten Liefer- bzw. Leistungsstörungen. Führt eine entsprechende Störung zu einem Leistungsaufschub von mehr als vier Monaten, kann der Kunde vom Vertrag über den betreffenden Liefergegenstand bzw. die betreffende Leistung zurücktreten unter Ausschluss von Schadensersatzansprüchen wegen Pflichtverletzung gemäß § 275 Abs. 4 BGB.

2. Kann eine Leistung aus im Verantwortungsbereich des Kunden liegenden Gründen nicht oder nicht in der vorgesehenen Art und Weise durchgeführt werden, verlängern sich vereinbarte Fristen um die verloren gegangene Zeit. Hierdurch zusätzlich entstandener Aufwand wird dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

3. Der Kunde kann acht Wochen nach schuldhaftem Überschreiten eines unverbindlichen Liefer- und/oder Leistungstermins CGM Clinical schriftlich auffordern, binnen angemessener Frist zu liefern bzw. zu leisten. Mit dem Zugang der Aufforderung kommt CGM Clinical in Verzug. Ausgenommen hiervon ist der Fall des § 5 dieser AGB.

4. Alle Mahnungen und Fristsetzungen des Kunden bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform. Nachfristsetzungen müssen zumindest zehn Werkzeuge betragen.

§ 7 Gefahrübergang, Mängelrüge

1. Im Rahmen von Kaufverträgen geht die Gefahr des zufälligen Unterganges und der zufälligen Verschlechterung des Kaufgegenstandes mit Übergabe, bei Versandkauf mit Auslieferung an den Spediteur, Frachtführer oder sonst zur Versendung Bestimmten auf den Kunden über. Verzögert sich der Versand infolge vom Kunden zu vertretenden Umständen, so geht die Gefahr vom Tage der Versendungsabfertigung auf den Kunden über. Zu versendende Kaufgegenstände können auf Wunsch und Kosten des Kunden versichert werden. Transportschäden sind vom Kunden unmittelbar gegenüber dem Transportunternehmen geltend zu machen.

2. Der Kunde ist verpflichtet, die Kaufgegenstände einschließlich der Begleitdokumentation unverzüglich nach Erhalt auf Mängel zu untersuchen und etwaige Mängel gegenüber CGM Clinical unverzüglich anzuzeigen. Hierbei ist der Mangel so konkret wie möglich zu beschreiben. Unterlässt der Kunde die Anzeige, gelten die Kaufgegenstände als genehmigt, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Zeigt sich ein solcher Mangel später, muss der Kunde dies unverzüglich nach Entdeckung des Mangels anzeigen; andernfalls gilt der Kaufgegenstand auch in Bezug auf diesen Mangel als genehmigt. Der Kunde genügt seinen Anzeigepflichten durch rechtzeitige Absendung der Anzeige.

§ 8 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Alle vorbereitenden Maßnahmen und notwendigen Systemvoraussetzungen zur Installation einer Software hat der Kunde auf seine Kosten und Verantwortung rechtzeitig durchzuführen. Die jeweiligen maßgeblichen Systemvoraussetzungen kann der Kunde unter www.cgm-clinical.de/systemvoraussetzungen abrufen. Mehraufwendungen der CGM Clinical durch fehlerhafte oder unzureichende Vorbereitungsmaßnahmen hat der Kunde zu tragen.

2. Soweit Dienstleistungen in den Räumen des Kunden durchgeführt werden, stellt der Kunde CGM Clinical kostenfrei ausreichende Arbeitsplätze zur Verfügung und gewährt CGM Clinical Zugang zu den erforderlichen EDV-Systemen.

3. Der Kunde wirkt entgeltfrei im für die Vertragserfüllung erforderlichen Umfang, insbesondere bei der Spezifikation von Leistungen, bei Schulungen, bei der Erstellung von Protokollen und Dokumentationen, bei der Bereitstellung von Daten und bei Tests mit und hat hierfür geeignetes Personal in ausreichender Zahl zur Verfügung zu stellen. Des Weiteren hat der Kunde sämtliche darüberhinausgehenden von CGM Clinical angeforderten Leistungen, die zur vertragsgemäßen Leistungserbringung notwendig sind, fristgerecht zu erbringen.

4. Führt der Kunde die notwendigen Maßnahmen nicht rechtzeitig durch oder schafft er nicht rechtzeitig die notwendigen Voraussetzungen, ohne dass CGM Clinical dies zu vertreten hätte, und entstehen dadurch Verzögerungen und/oder Mehraufwand, kann CGM Clinical eine Änderung der Vergütung und des Zeitplans verlangen.

5. Der Kunde trifft geeignete, schadensmindernde Maßnahmen für den Fall, dass der Liefergegenstand nicht vertragsgemäß arbeitet oder Leistungen nicht vertragsgemäß ausgeführt werden. Der Kunde hat insbesondere geeignete, schadensmindernde Ausweichverfahren oder Testsysteme bereit zu halten. Darüber hinaus ist der Kunde während der gesamten Vertragslaufzeit für die Datensicherung und die fortlaufende Überprüfung der Ergebnisse selbst verantwortlich. Die Daten müssen jederzeit aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

§ 9 Fernwartung

1. Im Rahmen der Softwarepflege und sonstiger Servicedienstleistungen hat der Kunde der CGM Clinical Zugang zum Liefergegenstand mittels Datenfernübertragung zu ermöglichen. Hierzu hat der Kunde eine Fernwartungsverbindung nach den Vorgaben gemäß den jeweils aktuellen Systemvoraussetzungen der CGM Clinical bereitzustellen. Hiermit verbundene Zusatzkosten für Kommunikationskomponenten (z. B. Soft- und Hardware) sowie die hierbei anfallenden Leitungskosten trägt der Kunde.

2. Darüber hinaus wird der Kunde zur Erbringung der Vertragsleistungen ungehinderten Zugang zu den jeweiligen Systemen, auf denen sich die Software befindet, verschaffen. Dazu müssen die Systeme (z. B. Clients, Terminalserver, Applikationsserver, Datenbank-Server, etc.) im Bedarfsfall über den Fernwartungszugang auf Protokollebene erreichbar und administrierbar sein.

3. Sofern zur Fehlerbehebung oder zur Erbringung sonstiger vertragsgemäßer Leistungen des Unternehmens der Zugriff des Unternehmens auf eine Datensicherung des Anwenders oder ein Zugriff des Unternehmens auf das EDV-System des Anwenders im Wege der Fernwartung oder sonstiger Arbeiten, erforderlich sind, die eine Kenntnisnahme personenbezogener Daten (insbesondere Patientendaten) des Anwenders durch das Unternehmen ermöglichen, ist der Anwender verpflichtet vor Inanspruchnahme der Supporttätigkeit mit dem Unternehmen einen den Datenschutz regelnden Auftragsverarbeitungsvertrag (Art. 28 DS-GVO) abzuschließen. Vor Abschluss eines solchen Vertrages ist CGM nicht verpflichtet mit der Ausführung der entsprechenden Arbeiten zu beginnen.

§ 10 Annahme und Abnahme

1. Der Kunde ist verpflichtet, die Lieferungen und Leistungen spätestens binnen 12 Monaten ab Vertragsschluss an- bzw. - soweit Werkvertragsrecht Anwendung findet - abzunehmen, sofern die Lieferungen und Leistungen vertragsgemäß und/oder abnahmefähig sind, sonst kommt der Kunde nach Ablauf der 12 Monate automatisch in Verzug.

2. Sind im Vertrag in sich geschlossene bzw. eigenständige Teilwerke definiert, so ist der Kunde verpflichtet, die von CGM Clinical zur Verfügung gestellten Teilwerke abzunehmen. Das teilabgenommene Werk wird bei einer gegebenenfalls später nachfolgenden Gesamt- oder Schlussabnahme nicht mehr mit einbezogen. Eine einmal erklärte Teilabnahme kann daher zu keinem Zeitpunkt durch eine gegebenenfalls nachfolgende Gesamt- oder Schlussabnahme aufgehoben werden.

3. Voraussetzung für die Abnahme ist, dass die CGM Clinical dem Kunden schriftlich die Betriebsbereitschaft anzeigt. Hiernach hat der Kunde 3 Wochen Zeit, um das Werk abzunehmen. Werden CGM Clinical binnen dieser Abnahmefrist durch den Kunden nicht mindestens ein die Abnahme verhindernder, reproduzierbarer und mithin nachweisbarer Mangel (= Mangel der Fehlerklasse 1 und 2) schriftlich angezeigt, so gilt das Werk als abgenommen.

4. Softwaremängel werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

Fehlerklasse 1 (= betriebsverhindernder Mangel): liegt vor, wenn die Nutzung des Gesamtsystems unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist. Alle oder mehrere Mitarbeiter des Kunden können überhaupt nicht arbeiten.

Fehlerklasse 2 (= betriebsbehindernder Mangel): liegt vor, wenn die Nutzung des Gesamtsystems erheblich eingeschränkt ist. Wesentliche Funktionen des Softwareprogramms können nicht oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand genutzt werden.

Fehlerklasse 3 (= leichter Mangel): liegt vor, wenn die Nutzung des Gesamtsystems mit leichten Einschränkungen möglich ist.

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

5. Bei Vorliegen von abnahmeverhindernden Mängeln bessert CGM Clinical binnen angemessener Frist nach und erklärt erneut die Betriebsbereitschaft gemäß vorstehender Ziffer 3. Das gesamte Verfahren zur Abnahme findet sodann erneut Anwendung.

§ 11 Preise, Preiserhöhungen, Zahlungsbedingungen, Aufrechnung

1. Es gelten die Preise gemäß schriftlicher Vereinbarung zwischen dem Kunden und CGM Clinical. Wurde kein Preis bestimmt, gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Preise gemäß Preisliste der CGM Clinical. Zu den Preisen kommen die Mehrwertsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe zum Zeitpunkt der Leistungserbringung sowie gegebenenfalls Verpackungs- und Transportkosten und anderweitige länderspezifische Abgaben bei Auslandslieferung und – sofern vom Kunden gewünscht – etwaige Kosten einer Transportversicherung hinzu.

2. CGM Clinical behält sich das Recht vor, bei einer Lieferzeit von mehr als vier Monaten die Preise entsprechend den eingetretenen Kostensteigerungen aufgrund von Personalkosten-, Arbeitsmittel- oder Materialpreissteigerungen zu erhöhen. Dem Kunden ist die Erhöhung mitzuteilen. Beträgt die Erhöhung mehr als 5 % des vereinbarten Preises, so hat der Kunde das Recht, von CGM Clinical die einvernehmliche Aufhebung des Vertrages zu verlangen. Dieses Verlangen ist binnen zwei Wochen nach Zugang der Erhöhungsmitteilung schriftlich geltend zu machen.

3. CGM Clinical behält sich das Recht vor, bei Dauerschuldverhältnissen (insbesondere Softwarepflegeverträge) die Vergütung mit schriftlicher Anzeige und einer Ankündigungsfrist von drei Monaten bei Veränderung der die Kosten der Leistungen beeinflussenden Faktoren (Umsetzung gesetzlicher oder behördlicher, 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 Clinical 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 Clinical setzt in diesem Fall die Änderung der Vergütung nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) fest. Die geänderte Vergütung wird in keinem Fall die zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung die für die betroffenen Leistungen allgemein geltende Listenpreise der CGM Clinical überschreiten. Wird die Vergütung für die betroffene Leistung innerhalb eines Vertragsjahres insgesamt um mehr als zehn Prozent erhöht, kann der Kunde den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum

angekündigten Zeitpunkt des Inkrafttretens der Vergütungserhöhung kündigen. .4. Die Rechnungen der CGM Clinical sind innerhalb von vierzehn Tagen ab Rechnungseingang ohne Abzug fällig.

5. Kommt der Kunde mit Zahlungen in Verzug, werden Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe berechnet.

6. Der Kunde darf gegen Preis- bzw. Vergütungsforderungen der CGM Clinical nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen. Der Kunde kann ein Zurückbehaltungsrecht nur in den Fällen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Ansprüche geltend machen.

§ 12 Leasing

1. Dem Kunden ist es grundsätzlich gestattet, die Finanzierung der Lieferungen und Leistungen der CGM Clinical über eine durch den Kunden zu bestimmende Leasinggesellschaft vorzunehmen. CGM Clinical wird in diesem Fall jedoch zur Vermeidung einer Doppelbesteuerung (= doppelte Steuerbelastung aus einem Vorgang im Sinne des Umsatzsteuergesetzes) die vereinbarten Lieferungen und Leistungen an den Kunden erst vornehmen, sobald CGM Clinical eine schriftliche Eintritts- bzw. Übernahmeerklärung der Leasinggesellschaft vorliegt.

2. Sollte aufgrund der fehlenden Eintritts- bzw. Übernahmeerklärung ein zwischen dem Kunden und der CGM Clinical vereinbarter Liefer- und/oder Leistungstermin nicht eingehalten werden können, so kommt die CGM Clinical nicht in Verzug. CGM Clinical ist berechtigt, dem Kunden für den Zeitraum der vorgesehenen Ablieferung des Liefergegenstandes und/oder Erbringung der Leistung bzw. vom vereinbarten Liefer- und/oder Leistungstermin bis zum Eingang der Eintritts- bzw. Übernahmeerklärung Zinsen gem. § 11 Absatz 5 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu berechnen.

3. Der Kunde ist verpflichtet, die Entgegennahme des Leasingobjekts von der CGM Clinical unverzüglich gegenüber der Leasinggesellschaft zu bestätigen.

§ 13 Eigentumsvorbehalt

Im Rahmen von Kaufverträgen behält sich CGM Clinical das Eigentum an den gelieferten Gegenständen bis zur Erfüllung sämtlicher ihr gegen den Kunden aus dem Vertragsverhältnis zustehenden Ansprüche vor. Bis dahin ist das Eigentum der CGM Clinical pfleglich zu behandeln. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist die CGM Clinical nach Mahnung zur Rücknahme berechtigt und der Kunde zur Herausgabe verpflichtet. Die Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes sowie die Pfändung der Liefergegenstände durch CGM Clinical gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag, sofern nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen dem entgegenstehen oder dies ausdrücklich durch CGM Clinical schriftlich erklärt wird. Wenn der Wert aller Sicherungsrechte, die CGM Clinical zustehen, die Höhe aller gesicherten Ansprüche um mehr als 20 % übersteigt, ist der Kunde berechtigt, insoweit Freigabe zu verlangen.

§ 14 Nutzungsrechte des Kunden, Schutzrechte

1. Alle Rechte an den Arbeitsergebnissen der CGM Clinical, auch an Beratungsergebnissen, stehen ausschließlich der CGM Clinical zu, auch soweit die Arbeitsergebnisse durch Vorgaben oder Mitarbeit des Kunden oder seiner Mitarbeiter entstanden sind. Dies gilt insbesondere für das Urheberrecht, die Rechte an Erfindungen sowie technische Schutzrechte.

2. Der Kunde hat an dem Arbeitsergebnis, das CGM Clinical im Rahmen für die Abwicklung des mit ihm geschlossenen Vertrages erstellt bzw. erstellen lässt, ein einfaches Nutzungsrecht für eigene Zwecke.

3. Sämtliche Schutzrechte an den Vertragsprodukten einschließlich Urheberrechte, Nutzungsrechte, Markenrechte, Firmenrechte oder sonstige Kennzeichen und Know-how, soweit vorhanden, stehen allein CGM Clinical zu, soweit nicht durch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen etwas anderes bestimmt ist. Der Kunde verpflichtet sich, die Schutzrechte der CGM Clinical weder selbst anzugreifen, noch durch Dritte angreifen zu lassen oder Dritte beim Angriff in irgendeiner Form zu unterstützen. Verstößt der Kunde gegen diese Bestimmung, so ist CGM Clinical berechtigt, diesen Vertrag fristlos aus wichtigem Grund zu kündigen und daraus resultierende Schäden gegen den Kunden geltend zu machen.

§ 15 Mängelhaftung, Verjährung

1. Bei Vorliegen eines Mangels, bessert CGM Clinical nach ihrer Wahl nach oder liefert Ersatz. Ist der Liefergegenstand Software, ist die Anweisung zur Umgehung des Softwaremangels eine ausreichende Nachbesserung. Im Rahmen der Ersatzlieferung wird der Kunde gegebenenfalls einen neuen Stand der Software übernehmen, es sei denn dies führt zu unzumutbaren Beeinträchtigungen. Bei Rechtsmängeln wird die CGM Clinical nach eigener Wahl dem Kunden eine rechtlich einwandfreie Nutzungsmöglichkeit an den Lieferungen und Leistungen verschaffen oder diese unter Beibehaltung der vereinbarten Sollbeschaffenheit so abändern, dass keine Rechte Dritter mehr verletzt werden. Ersetzte Liefergegenstände oder Teile gehen in das Eigentum der CGM Clinical über.

2. Voraussetzung für die Mängelhaftung ist, dass der Mangel reproduzierbar und feststellbar ist und vom Kunden schriftlich und nachvollziehbar der CGM Clinical zur Anzeige gebracht wird.

3. Die Mängelhaftung ist ausgeschlossen, wenn die Beanstandung darauf beruht,

- dass die Lieferungen und Leistungen in einer Hard- und Softwareumgebung eingesetzt werden, die die in den Systemvoraussetzungen der CGM Clinical genannten Anforderungen nicht erfüllt;
- dass der Kunde an dem Liefergegenstand unsachgemäße Reparaturen oder sonstige unsachgemäße Arbeiten durchgeführt hat bzw. hat durchführen lassen;
- dass der Kunde Datenträger, Betriebsmittel und anderes gerätespezifisches Zubehör verwendet, das nicht den Vorgaben der CGM Clinical oder dem geforderten Qualitätsniveau des Herstellers des Liefergegenstandes entspricht, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Mangel auf diese Maßnahmen nicht zurückzuführen ist.

4. CGM Clinical leistet keine Gewähr für Schäden und Störungen, die insbesondere auf natürliche Abnutzung und Verschleiß, fehlerhafte Installation bzw. Inbetriebnahme durch den Kunden, unsachgemäßen Gebrauch und Bedienungsfehler, fehlerhafte bzw. ungeeignete Stromversorgung, Betrieb mit falscher Stromart oder -spannung, Brand, Blitzschlag, Explosion, Feuchtigkeit und Nichtdurchführung notwendiger bzw. vom Hersteller empfohlener Wartungsmaßnahmen zurückzuführen sind.

5. Das Recht des Kunden, im Falle des zweimaligen Fehlschlagens der Nachbesserung oder Ersatzlieferung nach seiner Wahl die Vergütung zu mindern oder vom Vertrag zurück zu treten, bleibt unberührt. Sind abtrennbare Lieferungen und Leistungen von CGM Clinical betroffen, beschränken sich

die oben genannten Rechte, mit Ausnahme des Rücktrittsrechts, auf diese abtrennbaren Leistungs- bzw. Liefergegenstände, ohne dass der Vertrag im Übrigen berührt wird. Dies gilt auch, wenn CGM Clinical berechtigt ist, eine (Teil-)Leistung zu verweigern, weil diese einen Aufwand erfordert, der unter Beachtung des Inhalts des Schuldverhältnisses und der Gebote von Treu und Glauben in einem groben Missverhältnis zu dem Leistungsinteresse des Kunden steht. Dabei ist zu berücksichtigen, ob CGM Clinical das Leistungshindernis zu vertreten hat.

6. Ist ein gerügter Mangel nicht feststellbar oder beruht die beanstandete Störung auf einem Umstand, den CGM Clinical nicht zu vertreten hat, trägt der Kunde die Kosten der Untersuchung.

§ 16 Herstellergarantien

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

§ 17 Haftung

1. Für Schäden aufgrund von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, Arglist, im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes sowie bei der Nichterfüllung gegebenenfalls übernommener Garantien, haftet CGM Clinical gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Dies gilt auch für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

2. Bei fahrlässiger Verletzung von Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen darf (= Kardinalpflichten), ist die Haftung auf den vertragstypischen vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.

3. Eine weitergehende Haftung der CGM Clinical besteht nicht. Im Übrigen ist die Haftung der CGM Clinical – sofern nicht nach den gesetzlichen Bestimmungen gehaftet wird – insbesondere wegen Betriebsunterbrechung, entgangenem Gewinn, Verlust von Informationen oder Daten ausgeschlossen.

4. Bei Datenverlust haftet CGM Clinical nur für den Schaden, der auch bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger, der Bedeutung der Daten angemessener Datensicherung durch den Kunden angefallen wäre.

5. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der CGM Clinical.

6. Mängelhaftungsansprüche verjähren in 12 Monaten von der Ablieferung des Liefergegenstandes an bzw., sofern Werkvertragsrecht Anwendung findet, 12 Monate nach deren Abnahme. Dies betrifft nicht die Haftung für Schäden gemäß Absatz 1 und 2.

§ 18 Anwendbares Recht, Übertragung auf Dritte

1. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Ausschließlicher Gerichtsstand ist der Sitz der CGM Clinical.

3. Der Kunde darf seine Rechte und Pflichten aus dem zu diesen Bedingungen abgeschlossenen Vertrag nur mit schriftlicher Zustimmung der CGM Clinical auf einen Dritten übertragen. CGM Clinical ist berechtigt, Forderungen aus den Verträgen zu Finanzierungszwecken abzutreten.

4. Die Ausführung der Liefergegenstände und Leistungen kann in- und ausländischen Ausfuhrkontrollbestimmungen – z. B. der Vereinigten Staaten von Amerika oder der Europäischen Union – unterliegen. Der Kunde verpflichtet sich, alle einschlägigen Ausfuhrkontrollbestimmungen zu beachten und diese Verpflichtung einem eventuellen Abnehmer gleichfalls aufzuerlegen.

Teil B - Besondere Bestimmungen

II. Besondere Bestimmungen für die Softwareüberlassung auf Dauer

§ 19 Vertragsgegenstand

1. Gegenstand des Überlassungsvertrags ist die dauerhafte Überlassung (Kauf) des in der Auftragsbestätigung spezifizierten Softwareprogramms auf einem nach Wahl der CGM Clinical zu bestimmenden Datenträgers inklusive der zugehörigen Benutzerdokumentation in elektronischer oder gedruckter Form.

2. Die Zweckbestimmung, den Anwenderkreis, die festgelegte Produktlebensdauer sowie Bestimmungen im Sinne der europäischen Richtlinie 93/42/EWG (zuletzt geändert durch 2007/47/EG) für ein Softwareprodukt der CGM Clinical Deutschland GmbH regeln die geltende Leistungsbeschreibung und die Systemvoraussetzungen des entsprechenden Softwareproduktes.

3. Installations-, Customizing-, Konfigurationsleistungen und/oder Sicherstellung der Kompatibilität mit anderen Geräten bzw. Programmen oder Vernetzungsmöglichkeiten etc. sind nicht Gegenstand des Überlassungsvertrages und somit nicht von den Softwareüberlassungs- bzw. Lizenzgebühren gedeckt. Diese Leistungen sind stets separat gemäß der jeweils aktuellen Preisliste der CGM Clinical zu beauftragen.

§ 20 Nutzungsrechte

1. Standardsoftware:

CGM Clinical räumt dem Kunden das nicht übertragbare, nicht ausschließliche und zeitlich unbegrenzte Recht ein, die Software innerhalb der Bundesrepublik Deutschland, Österreich und der Schweiz in unveränderter Form durch ganzes oder teilweises Laden, Anzeigen, Ablaufen oder Speichern selbst zu nutzen. Die zulässige Nutzung umfasst somit die Installation der Vertragssoftware, das Laden in den Arbeitsspeicher sowie den bestimmungsgemäßen Gebrauch durch den Kunden. Das Nutzungsrecht gilt nur für die in der Auftragsbestätigung benannten Messgrößen (z.B. Betten, Nutzer). Der Kunde hat in keinem Fall das Recht, die erworbene Software Dritten entgeltlich oder unentgeltlich zur Verfügung, z. B. im Wege des Application Service Providing (ASP) oder in Form eines Rechenzentrumsbetriebes, zu stellen. Der Kunde ist jedoch berechtigt, die erworbene Software einem Dritten unter Überlassung dieser AGB und der Dokumentation dauerhaft zu überlassen. In diesem Falle hat der Kunde die

Nutzung des Programms vollständig zu unterlassen und sämtliche Kopien des Programms von seinen Rechnern zu entfernen sowie sämtliche auf Datenträgern befindliche Kopien zu löschen, soweit sie nicht dem Dritten übergeben werden. Der Kunde wird dem Dritten Rechte ausschließlich im Umfange des hiesigen Vertrages übertragen. Der Kunde ist verpflichtet, CGM Clinical die vollständige Ausführung der genannten Maßnahmen schriftlich anzuzeigen und zu bestätigen. Eine weitergehende Nutzung der Software und Benutzerdokumentation, insbesondere eine Modifizierung oder Vervielfältigung ist, außer in den nachfolgenden Fällen, nicht gestattet: Der Kunde ist berechtigt, eine Sicherungskopie für eigene Zwecke zu erstellen, wenn dies zur Sicherung der künftigen Nutzung erforderlich bzw. aus Gründen der gesetzlichen Archivierungspflicht geboten ist. Der Kunde ist des Weiteren berechtigt, die Software zu dekompileieren und zu vervielfältigen, soweit dies notwendig ist, um die Interoperabilität der Software mit anderen Programmen herzustellen. Dies gilt jedoch nur unter der Voraussetzung, dass CGM Clinical dem Kunden die hierzu notwendigen Informationen auf Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat oder CGM Clinical nach Ablauf einer angemessenen Überlegungsfrist nicht bereit ist, die gewünschte Herstellung der Interoperabilität gegen ein angemessenes Entgelt vorzunehmen. Die §§ 69 d und 69 e Urhebergesetz (UrhG) werden ansonsten nicht berührt.

2. Individualsoftware:

Vorstehende Ziffer 1 gilt gleichermaßen, wenn CGM Clinical für den Kunden z. B. im Rahmen eines Change Request oder einer gesonderten Beauftragung gegen Vergütung eine Individualentwicklung angefertigt hat. D. h. auch in diesen Fällen erhält der Kunde lediglich ein einfaches Nutzungsrecht an der individuell entwickelten Software bzw. dem Softwaremodul im Sinne von Ziffer 1. CGM Clinical bleibt insbesondere berechtigt, die Software bzw. das Softwaremodul anderweitig zu vermarkten.

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

4. Dem Kunden wird durch diesen Vertrag nicht das Recht eingeräumt, den Namen bzw. Marken der CGM Clinical zu gebrauchen.

5. Nutzt der Kunde die vertragsgegenständliche Software in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (etwa im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (etwa im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen) überschreitet, so wird er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte erwerben. Es bleibt der CGM Clinical unbenommen, die ihr zustehenden Rechte geltend machen.

§ 21 Ablauffähigkeit

Die Software ist ablauffähig auf der in den Systemvoraussetzungen der CGM Clinical ausdrücklich benannten Hard- und Softwareumgebung. Darüberhinausgehender Leistungsumfang, wie z. B. Kompatibilität mit Geräten bzw. Programmen oder Vernetzungsmöglichkeiten, sind ausdrücklich mit der CGM Clinical zu vereinbaren und sonst nicht Vertragsbestandteil. Das Gleiche gilt für individuelle kundenspezifische Anpassungen oder sonstige spezielle Einsatzbedingungen.

III. Besondere Bestimmungen für die Softwarepflege und Support

§ 22 Softwarepflege und Support

1. Definitionen

1.1. Fehler: Ein Fehler liegt vor, wenn das geschulte und parametrisierte Softwareprogramm bzw. Softwaremodul die in ihrer Leistungsbeschreibung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, ihren Ablauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, so dass die Nutzung der Software verhindert oder beeinträchtigt wird.

1.2. Hotfix / Servicepack: Hotfixes und Servicepacks sind Fehlerbehebungen zu Softwareprogrammen, welche keine Funktionserweiterungen enthalten.

1.3. Feature Pack: Mit Feature Pack ist eine geringfügige Erweiterung im Funktionsumfang des Softwareprogramms im Rahmen der Fehlerbehebung (im Sinne eines erweiterten Hotfix/Servicepack) oder im Rahmen einer geringfügigen Weiterentwicklung gemeint. Die Benutzerdokumentation wird nicht angepasst. CGM Clinical liefert lediglich eine einfache Beschreibung zur erfolgten Funktionserweiterung.

1.4. Update / Release: Ein Update oder ein Release ist eine weiterentwickelte Fassung eines Softwareprogramms, die größere Änderungen im Leistungs- oder Funktionsumfang enthält (die jedoch nicht den Umfang eines Upgrades – siehe Definition gemäß nachfolgender Ziffer 1.5. – erreichen) sowie im Rahmen der Fehlerbehebung Fehlerkorrekturen und/oder -umgehungen enthalten kann. Anpassungen an gesetzliche Änderungen sind immer Updates, solange der Änderungsaufwand nicht einer Neuprogrammierung gleichkommt oder neue, bisher nicht vorhandene Funktionalitäten erfordert. Im Rahmen eines Updates oder Releases liefert CGM Clinical eine aktualisierte Benutzerdokumentation mit aus.

1.5. Upgrade: Ein Upgrade ist eine weiterentwickelte Fassung im Sinne einer Neuentwicklung eines Softwareprogramms bzw. wesentlicher Teile hiervon (z. B. aufbauend auf einer neuen Plattform oder einem neuen Entwicklungswerkzeug), die wesentliche Änderungen, Leistungs- oder Funktionserweiterungen enthält und die keine Anpassung an gesetzliche Änderungen im Sinne der Definition von „Update / Release“ gemäß Ziffer 1.4, dort zweiter Satz, darstellt.

1.6. Standardsoftware: Mit Standardsoftware ist das Softwareprogramm (Programm, Programmteile, Modul, etc.) gemeint, das für die Bedürfnisse einer Mehrzahl von Kunden am Markt und nicht speziell von CGM Clinical für den Kunden entwickelt wurde.

1.7. Reaktionszeit: Der Zeitraum, innerhalb dessen CGM Clinical mit den Pflegeleistungen zu beginnen hat. Er beginnt mit dem Zugang der Störungsmeldung bei CGM Clinical innerhalb der vereinbarten Servicezeiten und läuft ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten.

1.8 Servicezeiten: Diese sind Montag bis Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr, mit Ausnahme der bundeseinheitlichen Feiertage der Bundesrepublik Deutschland.

2. Leistungsumfang der Softwarepflege

2.1. Fehlerbehebung

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

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

2.2. Anpassung an bzw. Erweiterung um gesetzliche Änderungen

(1) Im Rahmen der Softwarepflege werden Änderungen in den für das Softwareprogramm relevanten, bestehenden Gesetzen innerhalb der Länder, in denen die Software bestimmungsgemäß eingesetzt wird, in der Regel mit dem nächsten auf das Erlassdatum bzw. dem Inkrafttreten (sofern das Datum des Inkrafttretens nach dem Erlassdatum liegt) der Gesetzesänderung folgenden und durch CGM Clinical regulär angesetzten Update/Release umgesetzt, sofern es sich um Anpassungen an bereits bestehenden Funktionen oder Modulen handelt. Grundlegende Änderungen und Neuentwicklungen werden nicht erfasst und sind separat gegen Entgelt zu beauftragen.

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

2.3. Weiterentwicklungen:

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

(2) Die Lieferung von Upgrades ist nicht vom Softwarepflegevertrag umfasst. Etwas anderes gilt nur, wenn dies ausdrücklich mit CGM Clinical vereinbart wurde.

2.4. Anpassung an neue Systemumgebung:

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

2.5. Allgemeines zum Leistungsumfang

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

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

(3) Weitergehende und hiervon abweichende zusätzliche Leistungen erbringt CGM Clinical auf ausdrückliche weitere Vereinbarung nur gegen eine zusätzliche Vergütung gemäß der jeweils aktuellen Preisliste der CGM Clinical.

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

(5) CGM Clinical ist berechtigt, das Supportkonzept jederzeit an die technische Entwicklung anzupassen.

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

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

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

3. Leistungsumfang des Service und Support

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

- Bereithaltung von Fachpersonal durch CGM Clinical;
- Zentrale Störungsannahme mit gezielter Weiterleitung und Rückrufüberwachung;
- Unterstützung bei der Störungsanalyse;
- Beratung zur Störungsbeseitigung;

- Beratung zur Störungsvermeidung;
- Information über vorhandene aktualisierte Stände der Software.

Darüberhinausgehende Beantwortungen/Schulungen können durch den Kunden bei CGM Clinical in Auftrag gegeben werden und werden nach Aufwand gemäß der jeweils aktuellen Preisliste der CGM Clinical an den Kunden berechnet.

4. Servicezeiten / Reaktionszeiten

4.1. CGM Clinical erbringt die vertragsgegenständlichen Pflegeleistungen ausschließlich in ihren Geschäftsräumen und während der Servicezeiten.

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

Prio 1: Die Nutzung des Gesamtsystems ist unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt. Alle oder mehrere Mitarbeiter des Kunden können überhaupt nicht arbeiten.

Prio 2: Die Nutzung des Gesamtsystems ist erheblich eingeschränkt. Wesentliche Funktionen des Softwareprogramms können nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand genutzt werden.

Prio 3: Die Nutzung des Softwareprogramms ist nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt und mit leichten Einschränkungen möglich.

Prio 4: Die Anfrage des Kunden betrifft nicht eine vertraglich umfasste Funktion des Softwareprogramms, sondern stellt lediglich einen kundenindividuellen Wunsch für eine Anpassung, Erweiterung, etc. dar.

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

4.3. Die CGM Clinical wird innerhalb der folgenden Reaktionszeiten mit der Bearbeitung der Fehlermeldung des Kunden im Sinne des § 22 Ziffer 1.1 im Rahmen des Softwarepflegevertrages beginnen:

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

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

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

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

5. Leistungsbeschränkungen

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

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

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

5.2. CGM Clinical kann die Pflegeleistungen vorübergehend einstellen, wenn der Kunde seinen Zahlungsverpflichtungen aus Verträgen mit CGM Clinical nicht nachgekommen ist, insbesondere mit der Pflegevergütung zwei Monate im Verzug ist. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus diesem Grund bleibt hiervon unberührt. CGM Clinical wird die Pflegeleistungen wieder aufnehmen, sobald der Kunde sämtlichen Zahlungsverpflichtungen nachgekommen ist.

§ 23 Mitwirkungspflichten des Kunden

1. Voraussetzung für die Leistungserbringung durch CGM Clinical ist, dass der Kunde der CGM Clinical bei Vertragsschluss qualifizierte, geschulte und entscheidungsbefugte Mitarbeiter benennt, denen es ausschließlich gestattet ist, die vertragsgegenständlichen Leistungen bei CGM Clinical anzufordern, insbesondere Service & Support-Calls einzustellen. Personelle Veränderung hat der Kunde CGM Clinical unverzüglich mitzuteilen und die Qualifikation seiner neuen Mitarbeiter durch zusätzliche Schulungen auf seine Kosten sicherzustellen.

2. Der Kunde muss Fehler und/oder Anfragen qualifiziert, d.h. durch genaue Angabe und Beschreibung der Funktionsstörung, dem eingesetzten Softwareprodukt, -modul, -release, eine qualitative Fehlerbeschreibung, die Dringlichkeit und die Auswirkungen der Funktionsstörung, ggfs. auch Informationen über etwaige Veränderung in der Systemumgebung, melden. Auf Anforderung von CGM Clinical ist der Kunde zudem verpflichtet, CGM Clinical sämtliche erforderlichen Daten, LOG-files, Protokolle und sonstige Informationen, die der Bearbeitung des Falles dienen, zur Verfügung zu stellen.

§ 24 Zahlungsbedingungen

Die Softwarepflege-Vergütung wird in monatlichen Beträgen berechnet und ist jeweils für ein Kalenderjahr im Voraus zu leisten. Die Vergütung ist erstmals ab dem auf die Installation des jeweiligen Softwareprogramms oder Software-Moduls folgenden Monat anteilig für das laufende Kalenderjahr und danach jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres sofort nach Rechnungseingang beim Kunden ohne Abzug fällig.

§ 25 Vertragsbeginn und -dauer, Kündigung

1. Der Softwarepflegevertrag beginnt jeweils ab dem Monat der auf die Installation des Softwareprogramms oder Softwaremoduls folgt, - spätestens jedoch mit dem Tag des Beginns des

Routinebetriebs - für das Pflegeleistungen zu erbringen sind. Der Vertrag läuft sodann ab Vertragsbeginn drei Jahre (= Mindestvertragslaufzeit).

2. Nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich der Vertrag jeweils um ein weiteres Jahr, wenn der Vertrag nicht von einer Vertragspartei mit einer Frist von drei Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit oder danach jeweils zum Kalenderjahresende gekündigt wird.

3. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.

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

- CGM Clinical infolge einer von ihr nicht zu vertretenden Nichtbelieferung von neuen Programmversionen durch einen Vorlieferanten nicht leistungsfähig ist, obwohl CGM Clinical alle zumutbaren Anstrengungen unternommen hat, die neuen Programmversionen zu beschaffen;
- der Kunde ohne Zustimmung von CGM Clinical an der zu pflegenden Software Eingriffe durchgeführt hat bzw. durch Dritte hat durchführen lassen;
- der Kunde gegen eine Bestimmung über das ihm eingeräumte Nutzungsrecht schuldhaft verstößt;
- vom Kunden veranlasste Änderungen und Erweiterungen der von CGM Clinical zu pflegenden Software zu Leistungsänderungen der CGM Clinical, insbesondere Mehraufwand, führen;
- der Kunde die Übernahme einer neuen Programmversion gemäß § 22 Ziffer 2.5 Abs. (1) Satz 2 dieser Besonderen Bestimmungen unberechtigt ablehnt;
- ein Wettbewerber der CGM Clinical die Mehrheit oder einen beherrschenden Einfluss am Unternehmen des Kunden erlangt;
- der Kunde sich in erheblichem Zahlungsverzug befindet. Ein erheblicher Zahlungsverzug liegt insbesondere vor, wenn der Kunde mit der Vergütung für die Pflegeleistungen oder einem wesentlichen Teil davon zwei Monate in Verzug ist.

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

- der andere Vertragspartner andauernd und wiederholt gegen Pflichten aus diesem Vertrag verstößt. Die Kündigung ist in diesem Fall erst nach erfolgloser schriftlicher Abmahnung und dem erfolglosen Ablauf einer zur Abhilfe schriftlich bestimmten angemessenen Frist zulässig. Eine Fristsetzung oder eine Abmahnung ist entbehrlich, sofern der andere Vertragspartner insbesondere die geforderte Handlung ernsthaft und endgültig verweigert, offenkundig auch innerhalb der gesetzten Frist zur Erbringung der Handlung nicht imstande ist oder besondere Umstände vorliegen, die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen die sofortige Kündigung rechtfertigen;

4. Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

IV. Besondere Bestimmungen für allgemeinen Dienstleistungen

§ 26 Leistungsumfang

1. Die nachfolgenden Bestimmungen sind Grundlage für Verträge über die Durchführung von Schulungen („Schulungen“) und über die auf Stunden- oder Tagesbasis zu vergütende Beratung, Installation, Anpassung, oder Bedienung einer von CGM Clinical erworbenen oder von CGM Clinical zu erwerbenden Software („Beratung“) (Schulungen und Beratungen zusammen nachfolgend „Dienstleistungen“).
2. Der Umfang der Dienstleistung und deren Vergütung werden in der jeweiligen Auftragsbestätigung festgelegt. CGM Clinical übernimmt für diese Leistungen keine Projekt- und/oder Erfolgsverantwortung. CGM Clinical verpflichtet sich jedoch, die Dienstleistung nach den Grundsätzen der ordnungsgemäßen Berufsausübung zu erbringen.

§ 27 Schulungen

Der Kunde wird die von ihm entsandten Teilnehmer an Schulungen anweisen, bei der Schulung keine mitgebrachten Datenträger zu verwenden, die am Veranstaltungsort geltenden Sicherheitsbestimmungen einzuhalten und den Anweisungen des Schulungsleiters zu folgen. Die technischen Einrichtungen einschließlich der Software dürfen ausschließlich zu Schulungszwecken genutzt werden.

§ 28 Zuschläge für Nacht- und Sonn- und Feiertagsarbeiten, Reisekosten, Stundennachweis

1. Die vereinbarten Stunden- bzw. Tagessätze erhöhen sich um 50 %, wenn die Dienstleistung auf Wunsch des Kunden in der Zeit von 18.00 Uhr bis 8.00 Uhr erbracht werden soll; sie erhöhen sich um 120 %, wenn die Dienstleistung auf Wunsch des Kunden an einem Samstag, Sonn- oder Feiertag erbracht wird. Ebenso sind die Aufwände für notwendige behördliche Genehmigung zu zahlen.
2. Wenn auf Wunsch des Kunden ein vereinbarter Termin für die Durchführung der Dienstleistung verschoben werden muss, wird der Kunde die wegen Nichtstornierbarkeit anfallenden Reisekosten sowie die stornierte Dienstleistung an CGM Clinical erstatten.
3. Der Kunde ist verpflichtet, dem eingesetzten Mitarbeiter die in den Betriebsräumen des Kunden oder die remote geleisteten Stunden/Tage am Ende eines Tages bzw. einer Woche durch seine Unterschrift zu bestätigen.