

Besondere Geschäftsbedingungen der CompuGroup Medical Deutschland AG, Division Connectivity, Business Unit Telematikinfrastruktur für CGM PROTECT Produkte; Stand: Oktober 2021

Gegenstand und Umfang

Die CompuGroup Medical Deutschland AG, Division Connectivity, Business Unit Telematikinfrastruktur (im Folgenden CGM genannt) bietet dem Auftraggeber verschiedene IT-Security-Produkte, inkl. Hardware gemäß der Leistungsbeschreibung an. Ziel ist es, den Auftraggeber bestmöglich bei der Umsetzung der Anforderungen der IT-Sicherheitsrichtlinie gemäß §75b SGB V zu unterstützen. Zu diesem Zweck werden verschiedene Produkte für den Endpoint-Schutz (Schutz von PC-Arbeitsplätzen und Servern) und die Netzwerksicherheit (Schutz des gesamten Netzwerkes durch die Absicherung des Online-Zugangs) angeboten.

Der Umfang der insgesamt vertraglich vereinbarten Leistungen ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen und ggfs. weiteren Leistungsbeschreibungen der vom Auftraggeber bestellten Leistungen, sowie aus diesen Besonderen Geschäftsbedingungen der CGM für die CGM PROTECT Produkte. Diese können in ihrer jeweils gültigen Fassung unter www.cgm.com/ti-download eingesehen und heruntergeladen werden.

1. Allgemeine Regelungen

Die CGM ist berechtigt ihre Leistungen auch durch Dritte, insbesondere ihre Dienstleister vor Ort (DVO) erbringen zu lassen.

Dies schließt die Möglichkeit ein die für die erforderlichen Änderungen und Anpassungen der CGM PROTECT Produkte von CGM erforderliche eingesetzte Managementkonsole von einem Cloud-Anbieter (wie beispielsweise Amazon / AWS) DSGVO konform hosten zu lassen. Hierzu stellt CGM sicher, dass diese Cloud-Anbieter ausschließlich Zugriff auf mit einem hochsicheren Verschlüsselungsverfahren wie AES oder höher verschlüsselten Daten des Auftraggebers haben.

Die CGM ist berechtigt, soweit dies nicht zu unangemessenen Beeinträchtigungen des Auftraggebers führt, die Leistungen in einzelnen Leistungsschritten (Teilleistungen) zu erbringen und abzurechnen. Sie ist ebenfalls berechtigt, Leistungen sowie Nachbesserungsarbeiten im Remote-Weg (Fernzugriff) zu erbringen bzw. erbringen zu lassen.

2. Allgemeines zu Sicherheitsprodukten

2.1 Grenzen von Sicherheitsprodukten

Die Beauftragung und korrekte Implementierung von CGM PROTECT Produkten garantiert und gewährt keinen 100-prozentigen Schutz vor Schäden durch Schadsoftware, Hacker und sonstigen Angriffsszenarien.

CGM hat sämtliche Bestandteile sorgfältig geprüft und auch die konkreten CGM Templates (Standard—Konfigurationen), gemäß Leistungsbeschreibung getestet und qualitätsgesichert. Dennoch besteht jederzeit die Möglichkeit, dass die eingesetzten Sicherheitslösungen, z. B. durch technologischen Fortschritt oder auch fehlerhafte Herstellerupdates, unterwandert werden können.

2.2 Einschränkungen durch Sicherheitsprodukte

Nach erfolgreicher Inbetriebnahme des beauftragten CGM PROTECT Produktes kann es aufgrund der vertragsgemäßen Funktionalitäten zu Einschränkungen der bisherigen Systemfunktionalitäten kommen, z. B. beim Aufruf von bestimmten Websites, Starten von Programmen oder Herunterladen von Dateien. Diese durch die vertragsgemäßen Funktionalitäten des entsprechenden CGM PROTECT Produktes verursachten „Einschränkungen“ stellen keine Fehlfunktion oder Fehlkonfiguration des CGM PROTECT Produktes bzw. der darin enthaltenen Hard- und Software dar, sondern sind Wirkung des vereinbarten Schutzes des Auftraggebers gemäß Beauftragung. Soweit aus der Sicht des Auftraggebers eine „falsche“ Klassifizierung von Inhalten erfolgt oder unsichere Inhalte, auf welche der Auftraggeber aber zugreifen möchte, auch blockiert werden, kann, soweit vom Auftraggeber gewünscht, die Aufhebung dieser Einschränkungen über den zuständigen Ansprechpartner

beauftragt werden, sofern die Aufhebung nach Prüfung des Auftraggebers nicht Auflagen und Anforderungen der IT-Sicherheitsrichtlinie gemäß §75b SGB V widerspricht.

2.3 Verfügbarkeit der Sicherheitsprodukte

Die Konfiguration der Sicherheitsprodukte erfolgt stets remote über eine Cloud-Konfigurations-Konsole des Produktherstellers. Die genutzten Sicherheitsprodukte sind im Moment einer seltenen, temporären Nicht-Verfügbarkeit der Cloud-Konfigurations-Konsole, ggf. ausgelöst durch eine unterbrochene Internetverbindung in den jeweils zuletzt vorhandenen lokalen Konfigurationen weiterhin betriebsbereit und erfüllen weiterhin ihre Schutzfunktionen. Aktualisierungen der Konfiguration, die zum Zeitpunkt einer Nicht-Verfügbarkeit der Cloud-Konfigurations-Konsole vorgenommen werden, erfolgen nachträglich automatisch, sobald der zentrale Dienst der Cloud-Konfigurations-Konsole wieder online verfügbar ist.

Die durchschnittliche Verfügbarkeit der Cloud-Konfigurations-Konsole der von CGM bereitgestellten CGM PROTECT Produkte liegt bei 99,99 % im Kalenderjahr, sofern für einzelne Komponenten in der Leistungsbeschreibung nicht anders festgelegt. Wartungsarbeiten der CGM können zu einer geplanten, die vorbenannte Durchschnittsverfügbarkeit nicht unterschreitenden Unterbrechung der Dienste führen und werden dem Auftraggeber in der Regel rechtzeitig durch Mitteilung eines Wartungsfensters per E-Mail bekannt gegeben. In dringenden Fällen kann eine außerplanmäßige Wartung, z. B. zur Gefahrenabwehr, erforderlich sein, ohne den Auftraggeber vorzeitig hierüber zu informieren.

2.4 Zugangsdaten und Passwörter

Um die Leistungsbestandteile der CGM PROTECT Produkte vor Manipulation zu schützen, stellt CGM dem Auftraggeber keinerlei Passwörter und Zugangsdaten bereit. Nur so kann sichergestellt werden, dass diese nicht genutzt werden, um bewusst oder unbewusst, das Sicherheitsniveau zu verändern. Sämtliche Änderungen an und von Einstellungen werden von CGM oder einem von CGM geschulten und zertifizierten Dienstleister vor Ort (DVO) oder sonstigen Dritten ausschließlich im Auftrag des Auftraggebers durchgeführt und die durchgeführten Anpassungen dokumentiert. Erfolgt die Betreuung des Auftraggebers durch einen geschulten und zertifizierten DVO oder sonstige Dritte, so stellt CGM diesem alle benötigten Zugangsdaten und Passwörter zur vertragsgegenständlichen Erfüllung der entsprechenden Aufträge des Auftraggebers bereit.

3. Regelungen zum Leistungsumfang

3.1 Einschränkungen des Funktionsumfangs

Der Funktionsumfang der von CGM für die Leistungserbringung der CGM PROTECT Produkte genutzten Komponenten ergibt sich aus deren vereinbarten Leistungsbeschreibungen. Der Auftraggeber hat keinen Anspruch auf die Nutzung der über die Leistungsbeschreibungen hinausgehenden etwaigen optionalen Zusatzfunktionalitäten der Komponenten.

3.2 Überprüfung und Anpassung des Leistungsumfangs

CGM behält sich vor, den Leistungsumfang zu ändern, wenn diese Änderung (i) wegen gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben erforderlich wird, (wozu insbesondere geänderte Anforderungen hinsichtlich der jährlich zu überprüfenden IT-Sicherheitsrichtlinie für die vertragsärztliche und vertragszahnärztliche Versorgung gemäß §75b SGB V zählt), (ii) erforderlich ist, weil und insoweit die Leistungen Produkte anderer Hersteller enthalten und diese Produkte CGM nicht, nicht mehr oder nur noch in geänderter Form zur Verfügung stehen, ohne dass dies auf Umstände zurückzuführen ist, die CGM zu vertreten hat, (iii) einer einheitlich erfolgenden Anpassung an den technischen Fortschritt dient, soweit sich daraus keine Einschränkungen für die vom Auftraggeber genutzten Dienste ergeben oder für den Auftraggeber ohne zusätzliche Kosten ein alternativer Dienst zur Verfügung steht, der eine vergleichbare Leistung beinhaltet, (iv) CGM ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Änderung der Leistung hat. CGM wird dem Auftraggeber derartige Änderungen in der Regel sechs Wochen vorher schriftlich ankündigen. Bei allen Änderungen wird CGM die Interessen des Auftraggebers an der Leistung auch im Hinblick auf die jeweilige Gegenleistung angemessen berücksichtigen. Erfolgen Änderungen nach (ii) - (iv) zu Ungunsten des Auftraggebers, kann der Auftraggeber das Vertragsverhältnis innerhalb von vier Wochen nach Zugang der

Änderungsmitteilung für den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen und gelten sonst als wirksam vereinbart. In der Änderungsmitteilung weist CGM den Auftraggeber auf sein Kündigungsrecht hin.

3.3 Substitution von Leistungen

CGM behält sich vor CGM PROTECT Produkte jederzeit gegen Alternativprodukte und / oder Eigenentwicklungen auszutauschen, sofern mit diesen die vereinbarte Leistung gem. jeweils vereinbarter Leistungsbeschreibung ebenfalls erbracht wird. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn regulatorische Eingriffe z. B. in die Ausgestaltung der IT-Sicherheitsrichtlinie stattfinden. CGM ist berechtigt vom Auftraggeber bestellte Produkte gegen gleich- oder höherwertigere Produkte zu substituieren.

3.4 Erbringung kostenloser Leistungen

Eine derzeitige oder zukünftige, kostenlose Erbringung von zusätzlichen Leistungen durch CGM oder von CGM zertifizierten DVO oder sonstigen Dritten gegenüber dem Auftraggeber begründet keinen weitergehenden Erfüllungsanspruch. CGM kann derartige vergütungsfrei zur Verfügung gestellte Leistungen künftig auch gegen Entgelt anbieten. In einem solchen Fall wird CGM den Auftraggeber unverzüglich informieren.

3.5 Bereitstellung von Hardware

Die im Rahmen des CGM PROTECT Firewall Produktes gemäß der Leistungsbeschreibung bereitgestellte Hardware geht mit Übergabe in das Eigentum des Auftraggebers über. Die Hardware ist vom Auftraggeber im Rahmen der Vertragslaufzeit ausschließlich im vertragsgemäßen Umfang zu nutzen und einzusetzen und darf, um die Gefahr von Sicherheitsbeeinträchtigungen zu vermeiden, in diesem Zeitraum nicht zu anderen, insbesondere nicht zu vertragswidrigen Zwecken eingesetzt werden. Die nach Ablauf der Vertragslaufzeit im Eigentum des Auftraggebers verbleibende Hardware kann aufgrund der mit Vertragslaufzeit endenden Lizenzierung der Firewall-Software nicht vollumfänglich im bisherigen Umfang genutzt werden.

3.6 Installationsleistungen

3.6.1 Allgemeine Informationen

Die Installation findet nach Vereinbarung Montag bis Freitag zwischen 8 und 18 Uhr statt. Außerhalb dieses Zeitfensters wird ein Aufschlag gem. Preisliste berechnet. Der Installationstermin muss dabei, seitens des Auftraggebers, so gewählt / abgestimmt werden, dass der ausführende Techniker seine Tätigkeiten unterbrechungsfrei durchführen kann. Eine Garantie für die Umsetzung von Terminwünschen kann nicht zugesprochen werden, allerdings ist CGM stets bemüht, auf die Wünsche des Auftraggebers einzugehen. Die Installation oder zumindest Teile davon können von CGM mittels Fernzugriff durchgeführt werden. Der Auftraggeber hat kein Anrecht auf einen einseitig bestimmten Termin oder eine ausschließliche Installation vor Ort. Unabhängig davon, ob die Installation aus der Ferne oder Vor-Ort durchgeführt wird, benötigt der Techniker ungehinderten Zugang zu jedem Arbeitsplatz-PC um benötigte Software und Zertifikate aufzuspielen. Notwendige Administrator Passwörter für die vorhandene Auftraggeber Hardware sind vom Auftraggeber auf Anfrage unmittelbar bei Installation bereitzustellen. Am Tag der Installation fehlende Zugänge, die zu Verzögerungen bzw. zu einem Abbruch der Installation führen, gehen zu finanziellen Lasten des Auftraggebers. Im Vorfeld der Installation kann telefonisch und ggfs. per Fernzugriff eine technische Vorqualifikation mit dem Auftraggeber durchgeführt werden. Diese dient dem Zweck, den Betriebsablauf am Tag der eigentlichen Installation möglichst wenig zu stören, indem, mittels der durch den Auftraggeber bekanntgegebenen Informationen entsprechende Vorbereitungen getroffen werden. Es werden und dürfen keine Passwörter hierbei ausgetauscht werden. Sofern CGM im Rahmen des Leistungsumfangs Hardware anbietet, wird diese dem Auftraggeber über einen Versanddienstleister zugestellt.

3.6.2 Installationsbestandteile

Bestandteile der Installation sind, sofern notwendig, die An- & Abfahrt innerhalb Deutschlands, die ggf. technische Vorqualifizierung (telefonisch bzw. remote), sowie Einbindung, Inbetriebnahme und Konfiguration ggfs. der bei durch CGM erworbenen Hardware in das vorhandene Netzwerk des Auftraggebers. Soweit dieses Netzwerk durch Dritte gewartet wird, so sind diese Dritten über den Installationstermin in Kenntnis zu setzen und ggf. auf Kosten des Auftraggebers in Auskunftsbereitschaft zu halten. Des Weiteren werden CGM PROTECT

Endpoint-Produkte, gemäß Punkt 2 der zugehörigen Leistungsbeschreibung, auf maximal der Anzahl der bestellten Lizenzen, auf vorhandene PC-Arbeitsplätzen installiert. Sollten über den jeweils konkreten Auftrag hinausgehende Dienstleistungen z. B. für individuelle Anpassungen auf Wunsch des Auftraggebers, Besonderheiten der IT-Infrastruktur der Institution oder Beseitigungen von räumlichen Einschränkungen notwendig werden, so sind diese vor der nachgelagerten Ausführung zwischen Auftraggeber und dem DVO oder sonstigen Dritten vor Ort separat zu vereinbaren und zu beauftragen. -

3.7 Mitwirkungspflichten bei der Leistungsbereitstellung

Der Auftraggeber schafft zum Zeitpunkt der vereinbarten Installation alle nach den Leistungsbeschreibungen und dieser BesGB von ihm zu erbringenden notwendigen Voraussetzungen.

Kann der Auftraggeber bis zu dem abgestimmten und terminierten Liefer- und Leistungszeitpunkt diese notwendigen Voraussetzungen nicht herstellen oder herstellen lassen, ohne dass CGM dies zu vertreten hat, und scheidet deshalb die Inbetriebnahme des bestellten CGM PROTECT Produkts, kommt der Auftraggeber in Annahmeverzug mit der Folge, dass CGM berechtigt ist, die vereinbarten Produktlieferungen und Dienstleistungen und einmaligen sowie fortlaufenden Gebühren im Rahmen der Vertragslaufzeit abzurechnen, selbst wenn der Auftraggeber die CGM PROTECT Produkte und Dienstleistungen nicht nutzen kann.

Dem Auftraggeber ist nicht gestattet, CGM PROTECT Produkte ganz oder in Teilen sowie ihm erbrachte Dienste ohne ausdrückliche Zustimmung von CGM Dritten anzubieten oder zur Alleinbenutzung oder gewerblich zur Nutzung zu überlassen. Der Auftraggeber hat sämtliche Rechnungsentgelte zu zahlen, die aufgrund der vertragswidrigen Inanspruchnahme der vertraglichen Leistung entstanden sind, auch wenn diese von Dritten verursacht wurden. Der Auftraggeber haftet für Rechtsverletzungen Dritter, denen er vertragswidrig Zugriff auf Leistungen der CGM gewährt.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die CGM PROTECT Komponenten bei der Installation, der Inbetriebnahme und im Betrieb laufend auf Mängel zu untersuchen. Er hat auftretende Mängel, gleich ob sachlicher oder rechtlicher Natur, unverzüglich bei CGM anzuzeigen. In der Anzeige ist der Fehler möglichst genau und umfassend zu beschreiben.

Jegliche Abtretung von Ansprüchen des Auftraggebers gegen CGM an Dritte ist ausgeschlossen und dieser gegenüber unwirksam. Dies gilt nicht für die Abtretung von Geldforderungen.

3.7.1 Mitwirkungspflichten im Rahmen der Installation

Dem Auftraggeber obliegen in den nachfolgend definierten Installationsphasen die dargestellten Pflichten. Sofern es durch vom Auftraggeber zu vertretenden Gründen zum Abbruch der Installation kommt, stellt CGM dies gemäß der jeweils gültigen Preisliste sowie auch die vereinbarten monatliche Gebühren in Rechnung. Die Abbruchpauschale kann ebenfalls von CGM in Rechnung gestellt werden, wenn der Auftraggeber aus Gründen, die er zu vertreten hat, Termine nicht wahrnehmen kann und diese nicht mindestens zwei Werktage vor dem avisierten Installationstermin wirksam absagt.

Vor der Installation

Der Auftraggeber ist verpflichtet sämtliche zur Leistungserbringung erforderlichen, insbesondere die hierzu ggf. von CGM oder dessen DVO oder sonstigen Dritten erfragten Angaben im Rahmen der technischen Vorprüfung vollständig und korrekt zu machen und dem technischen Mitarbeiter, sofern notwendig, einen Fernzugriff auf die Systeme zu gewähren. Zudem hat er die Systemvoraussetzungen und Beistellungen gemäß dieser BesGB und der Leistungsbeschreibung der CGM PROTECT Produkte spätestens zum Zeitpunkt der Installation zu schaffen.

Während der Installation

Während der Installation hat der Auftraggeber dafür Sorge zu tragen, dass der Techniker seiner Aufgabe zeitlich und räumlich ungehindert nachkommen kann. Das umfasst vor allem die notwendigen technischen und physischen Zugriffe auf jeden einzelnen Arbeitsplatzcomputer und Server im Praxisnetzwerk. Dies gilt unabhängig davon, ob die Installation oder Bestandteile der Installation vor Ort oder aus der Ferne durchgeführt wird.

Nach der Installation

Im Anschluss an die Installation erhält der Auftraggeber ein Installationsabnahmeprotokoll zur Prüfung und Unterzeichnung. Mit seiner Unterschrift auf diesem Protokoll bestätigt der Auftraggeber die ordnungsgemäße Installation. Zur Feststellung einer ordnungsgemäßen Installation kann der Auftraggeber, zumindest stichprobenartig, die wichtigsten Funktionen seiner Praxis-IT testen. Wird eine vom Auftraggeber nicht gewünschte Einschränkung im Sinne des § 2.2 dieser BesGB erst zu einem späteren Zeitpunkt festgestellt, so hat der Auftraggeber außerhalb eines im Vertrag enthaltenen Kontingents des Remote-Service keinen Anspruch auf kostenfreie Bearbeitung oder Bearbeitung vor Ort. Soweit in der Bestellung ein einmaliger und im zeitlichen Umfang definierter - sowie in einem zeitlich befristeten Zeitraum abrufbarer Remote Service nach der Installation beinhaltet ist, kann der Kunde diesen in eigenständiger Absprache/Terminierung mit dem von der CGM mit der Durchführung der Installation beauftragen DVO bzw. sonstigen Dritten vereinbaren.

Die Nichterreichbarkeit mancher Internetseiten nach Installation der CGM PROTECT Produkte stellt keinen Mangel dar, da es sich dabei um Einschränkungen gemäß Punkt 2.2 handelt.

3.8 Vergütung

3.8.1 Fälligkeit

Bei Vereinbarung monatlicher Raten werden diese monatlich und im Vorhinein in Rechnung gestellt und zur Zahlung fällig.

3.8.2 Aufrechnung/Zurückbehaltung

Die Aufrechnung des Auftragsgebers mit etwaigen Gegenansprüchen ist ausgeschlossen, es sei denn der jeweilige Gegenanspruch des Auftraggebers sei von CGM anerkannt oder rechtskräftig festgestellt. Dieser Ausschluss gilt nicht, soweit die gegeneinanderstehenden Ansprüche im synallagmatischen Austauschverhältnis stehen oder deren Surrogate sind. Der gleiche Ausschluss gilt auch für Zurückbehaltungsrechte.

3.8.3 Abrechnung von Teilinstallationen

CGM behält sich vor auch Teilinstallationen per Fernzugriff oder vor Ort vorzunehmen und abzurechnen. Teilinstallationen werden zu 50 % der einmaligen und der fortlaufenden Gebühr abgerechnet. Die Teilabrechnung erfolgt nach funktionsfähiger Bereitstellung gemäß Teilabnahme im Installationsprotokoll. Der verbleibende Anteil der einmaligen und fortlaufenden Gebühren wird nach Abnahme der Gesamtinstallation gem. Installationsprotokoll berechnet, d. h. gesamt 100 % der einmaligen und fortlaufenden Gebühren.

3.8.4 Zahlungsweise

Der Auftraggeber wird CGM mit der Bestellung ein widerrufliches SEPA Mandat erteilen.

Eine Zahlung durch Überweisung nach Rechnungsstellung bedarf gesonderter Vereinbarung. CGM kann dafür wegen des erhöhten Verwaltungsaufwandes ein angemessenes Bearbeitungsentgelt berechnen, das derzeit fünf (5) Euro beträgt

3.8.5 Rechnungsversand

Der Auftraggeber wird CGM mit der Bestellung verpflichtend eine E-Mail-Adresse zum Empfang von durch CGM versendeten Rechnungen sowie sonstigen, produktrelevanten Informationen benennen. Jegliche Änderung der genannten Adresse ist CGM unverzüglich und wirksam zu melden.

4. Haftungsausschluss

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

4.2 Außerhalb hiervon ist bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (= Kardinalpflichten) die Haftung auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden begrenzt, wobei der Begriff der wesentlichen Vertragspflichten abstrakt solche Pflichten bezeichnet, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die jeweils andere Partei regelmäßig vertrauen darf. Eine weitergehende Haftung besteht nicht.

4.3 CGM haftet nicht für die Schäden, die dadurch verursacht sind, dass der Auftraggeber nur einen Teil seiner PC-Arbeitsplätze und sonstigen Netzwerkgeräten durch CGM PROTECT Produkte oder Lizenzen hat absichern lassen und die ungeschützten Geräte zu einer Kompromittierung des Gesamtsystems oder einzelner Systembestandteile bzw. Arbeitsplätze geführt haben. Gleiches gilt für Schäden, die entstehen, die durch vertragswidrige Eingriffe des Auftraggebers, seiner Mitarbeiter oder Eingriffe sonstiger Dritte in die Vertragsleistungen vorgenommen worden sind. Auch für Schäden die durch die Nutzung privater, unzureichend gesicherter Endgeräte im Praxisnetzwerk entstehen wird keine Haftung übernommen.

5. Widerruf

Da der Auftraggeber Unternehmer i.S.d. § 14 BGB ist, steht ihm ein Verbraucherwiderrufsrecht nicht zu.

6. Nachbesserung

6.1 Die CGM gewährleistet, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen zum Zeitpunkt der Übergabe die vereinbarten Funktionen und Inhalte aufweisen und dass der Auftraggeber die Leistung ohne Verstoß gegen Rechte Dritter nutzen kann. Vereinbarungen hinsichtlich Funktionen, Leistungsinhalte oder sonstigen Eigenschaften der Leistung stellen keine Garantie i.S.d. § 443 BGB dar. Im Falle des Vorliegens eines Leistungsmangels wird CGM nach eigener Wahl nachbessern oder Ersatz liefern, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wurde. Soweit der Mangel Software betrifft, ist eine auch fernmündlich erteilbare Anweisung oder Hilfestellung zur Umgehung des Mangels eine ausreichende Nachbesserung, soweit dies für den Auftraggeber nicht zu unangemessenen Ergebnissen führt. Bei einer etwaigen Ersatzlieferung ist der Auftraggeber verpflichtet gegebenenfalls einen neuen Stand der Leistung zu übernehmen, soweit dies nicht zu unzumutbaren Beeinträchtigungen führt.

6.2 Voraussetzung für die benannte Nachbesserung ist, dass der Auftraggeber den Mangel in reproduzierbarer Form und nach Aufforderung schriftlich der CGM zur Anzeige gebracht hat. Der Auftraggeber ist erst nach fehlgeschlagener Nachbesserung oder Ersatzlieferung berechtigt die Vergütung zu mindern oder vom Vertrag zurückzutreten. Die Nachbesserung gilt als fehlgeschlagen, soweit nach ausreichender Fristsetzung die zweimalige Nachbesserung nicht zur Beseitigung des Mangels geführt hat.

6.3 Ein Mangel liegt immer dann vor, wenn die vereinbarten Leistungen als Ganzes ausfallen, oder einzelne Leistungsmerkmale trotz korrekter Konfiguration / Installation nicht funktionieren. Beeinträchtigungen, die im Zusammenhang mit der Konfiguration auftreten, wie z. B. die Nicht-Erreichbarkeit einer bestimmten Homepage / Applikation, oder neue vom Auftraggeber nachträglich in sein Praxisnetzwerk integrierte und noch nicht von CGM aufgrund eines Auftrags des Auftraggebers freigeschaltete Hardware oder Software im Netz des Auftraggebers, die nicht richtig mit dem Internet kommunizieren kann, gelten nicht als Mangel (siehe auch Punkt 2.2).

6.4 CGM wird den gemeldeten Mangel durch ihren Support unverzüglich untersuchen und bestimmen, ob der Fehler remote oder durch einen Vororteinsatz behoben werden kann. Ist das nicht der Fall, erfolgt die Fehlerbehebung ausschließlich durch Austausch der CGM PROTECT Komponente. Dabei hat der Auftraggeber allerdings kein Recht auf ein Neugerät bzw. das gleiche Modell. Das Austauschgerät ist durch den Auftraggeber mit Zuhilfenahme einer Anleitung, abzurufen unter www.cgm.com/ti-support und ggfs. des Telefonsupports selbstständig in Betrieb zu nehmen. Sollte die Integration des Austauschgerätes den üblichen Standardumfang überschreiten und einen Vororteinsatz bedingen, trägt CGM die über den Standardumfang hinausgehenden Kosten für die Installation des Austauschgerätes. Die defekte Hardware sendet der Auftraggeber gemäß beigefügtem Rücksendeschein zurück

6.5 Für die Nachbesserung, sowie den ggfs. notwendigen Tausch von, durch CGM übergebenen Hardware, entstehen dem Auftraggeber keine Kosten, es sei denn, im Verlauf der Nachbesserung wird festgestellt, dass die Leistungsbeeinträchtigung vom Auftraggeber zu vertreten ist, oder dass gar kein Mangel vorliegt. In diesen Fällen ist CGM dazu berechtigt, den Aufwand gemäß der jeweils gültigen Preisliste in Rechnung zu stellen.

6.6 Die Gewährleistung entfällt, wenn und insoweit der Kunde ohne Zustimmung von CGM die CGM PROTECT Komponenten ändert oder durch Dritte ändern lässt und die Mängelbeseitigung hierdurch unmöglich oder unzumutbar erschwert wird. Das gilt entsprechend, wenn insoweit der Mangel auf unsachgemäßem Gebrauch bzw. Beschädigung oder normalem Verschleiß im Verantwortungsbereich des Kunden beruht.

6.7 Nachbesserungsansprüche – mit Ausnahme von Schadensersatz – verjähren in einem Jahr, gerechnet von der Ablieferung bzw. vertragsgemäßer Bereitstellung der Vertragsleistung bzw., soweit gegeben, nach Abnahme.

7. Vertragslaufzeit

Die Vertragslaufzeit der in Verbindung mit den CGM PROTECT Produkten gewährten Services und CGM PROTECT-Lizenzen, beträgt 36 Monate, ab dem Tag des durch CGM bzw. durch den mit der Installation beauftragten DVO oder sonstigen Dritten mitgeteilten Installationstermins, und endet 36 Monate nach diesem genannten Datum (Mindestvertragslaufzeit). Diese verlängert sich jeweils automatisch um weitere 12 Monate, soweit sie nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit, erstmal zum Ablauf der Mindestlaufzeit, schriftlich gekündigt und durch CGM bestätigt worden ist. Die Konditionen ab dem 1. Monat nach der initialen Mindestlaufzeit ergibt sich aus dem im beauftragten Angebot (Bestellschein) genannten Bedingungen. Die maximale Vertragslaufzeit beträgt 60 Monate.

8. Preisanpassungen

CGM behält sich vor, bei Dauerschuldverhältnissen die Vergütung mit schriftlicher Anzeige und einer Ankündigungsfrist von mindestens zwei Monaten bei Veränderung der die Kosten der Leistungen beeinflussenden Faktoren (Umsetzung gesetzlicher oder behördlicher, die Leistung betreffender Vorgaben, Personal-, Material- und Arbeitsmittelkosten, Preiserhöhungen 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 in keinem Fall die zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung die für die betroffenen Leistungen allgemein geltende Listenpreise der CGM überschreiten. Wird die Vergütung für die betroffene Leistung innerhalb eines Vertragsjahres insgesamt um mehr als zehn Prozent erhöht, kann der Anwender den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum angekündigten Zeitpunkt des Inkrafttretens der Vergütungserhöhung kündigen.

9. Eigentumsvorbehalt

Insoweit von CGM Ratenzahlung angeboten und vom Auftraggeber bestellt wird, verbleibt das Eigentum für gelieferte Hardware bis zum vollständigen Ausgleich des Entgeltes bei CGM.

10. Bedingungsänderungen

CGM behält sich vor, diese Bes.GB jederzeit unter Wahrung einer angemessenen Ankündigungsfrist von mindestens 6 Wochen zu ändern. Deren Ankündigung erfolgt durch Veröffentlichung der geänderten AGB unter Angabe des Zeitpunkts des Inkrafttretens im Internet auf der Webseite www.cgm.com/ti-download. Zusätzlich erfolgt ein separater Hinweis per E-Mail, auf die vom Auftraggeber für den Rechnungsempfang hinterlegte E-Mail-Adresse.

Widerspricht der Auftraggeber nicht innerhalb von sechs Wochen nach Erhalt des Hinweises der Änderungen, so gelten die abgeänderten Bedingungen als angenommen. In der Ankündigung der Änderung wird gesondert auf die Bedeutung der Sechswochenfrist hingewiesen.

11. Sonstiges

Soweit beide Vertragsparteien Kaufleute sind, gilt für sämtliche Streitigkeiten aus diesem Vertrag ausschließlich Koblenz als Gerichtsstand.

Sollte eine der Bestimmungen des Vertrages oder der hiesigen Besonderen Geschäftsbedingungen unwirksam sein, wird hierdurch der Bestand der übrigen Bestimmungen nicht betroffen. Anstelle der unwirksamen oder unwirksam gewordenen Bestimmung soll diejenige treten, die der unwirksamen oder unwirksam gewordenen Bestimmung wirtschaftlich am nächsten kommt.

Abänderungen oder Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform.

Vertragsbedingungen des Auftraggebers werden ausgeschlossen.