

Servicevertrag Nr. _____

SERVICELEISTUNGEN – SERVICE UND SUPPORT
Reaktionszeit
Jährliches Beratungsgespräch
Managed Printer (inkl. Bestellservice)
Leihgeräte
Allgemeiner Software-Support
Online-Akademie Flatrate*
Technischer Helpdesk
KV-SafeNet Support
Managed UT M (Firewall)
Remote Service (Fernwartung)
Vor-Ort-Service
IT-Wartungsvertrag

MONITORING
Inventarisierung
Vitalwerte (CPU, RAM, Festplatte)
Patchstatus
Gesundheitsbericht

KOSTEN (für die ersten 5 Arbeitsplätze/Geräte, inkl. 1 Server)	ANZAHL
Je weitere Betriebsstätte (bei Abschluss gültig für ALLE vorhandenen BSNR)	BSNR:
Je weiterer Server/virtueller Maschine (VM) (bei Abschluss gültig für ALLE Server/VM der Praxis)	Server/VM:
Je weiterem Arbeitsplatz/Gerät (bei Abschluss gültig für ALLE Arbeitsplätze der Praxis)	Arbeitsplatz/ Gerät
Aktivierungsgebühr (einmalig)	

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Basic	Standard	Premium
12 Stunden	8 Stunden	4 Stunden
✓	✓	✓
✓	✓	✓
•	✓	✓
•	✓	✓
•	✓	✓
•	✓	✓
•	•	•
•	•	•
•	•	•
•	•	•

Basic	Standard	Premium
✓	✓	✓
✗	✓	✓
✗	✓	✓
✗	✗	✓

0,- €	24,95 €	34,95 €
-	9,95 €	14,95 €
-	4,95 €	9,95 €
-	1,99 €	2,99 €
-	49,95 €	59,95 €

Servicevertrag zwischen Auftraggeber und CGM SYSTEMHAUS GmbH über Dienstleistungen für Praxis-EDV-Anlagen gemäß umseitiger Vertragsbedingungen und den allgemeinen Geschäftsbedingungen. Soweit nicht anders ausgewiesen, verstehen sich alle Preise pro Monat zzgl. MwSt..

- Die Allgemeinen Geschäfts- und Servicebedingungen habe(n) ich(wir) erhalten und akzeptiert.
- Ich (Wir) ermächtige(n) die CGM SYSTEMHAUS GmbH, die fälligen Zahlungen regelmäßig von meinem (unserem) Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein (weisen wir unser) Kreditinstitut an, die von der CGM SYSTEMHAUS GmbH auf mein (unser) Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Hinweis: Ich kann (Wir können) innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem (unserem) Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Ich möchte über Systemmeldungen informiert werden nicht informiert werden

E-Mail-Adresse für Systemmeldungen: _____

Ansprechpartner/Telefonnummer für Supportfall: _____

Praxisname, Ort: _____

Vertragsbeginn: _____

SEPA-Mandat: Kontoinhaber/Rechnungsempfänger _____

IBAN: _____ Zahlweise: quartalsweise jährlich

Datum, Unterschrift Auftraggeber: _____

Datum, Unterschrift CGM SYSTEMHAUS: _____

Praxisstempel



Servicevertrag Nr. _____

Ergänzend zum o. g. Servicevertrag werden nachfolgende Zusatzleistungen vereinbart.
Soweit nicht explizit anders vermerkt, gelten die Vertragsbedingungen und Laufzeiten des Servicevertrags.

SCHUTZ Endgeräte (Preis je Gerät/ Lizenz)		Anzahl
<input type="checkbox"/>	Managed Antivirus, inkl. Software Bei Abschluss gültig für alle Arbeitsplätze Aktivierungsgebühr einmalig je Arbeitsplatz	
<input type="checkbox"/>	Adaptive Defense, inkl. Software Bei Abschluss gültig für alle Arbeitsplätze Aktivierungsgebühr einmalig je Arbeitsplatz	
<input type="checkbox"/>	Patchmanagement	
<input type="checkbox"/>	USV Status Nur sofern Hardware dies technisch unterstützt	

Basic	Standard	Premium
✗	2,25 € mtl. 9,95 € einmalig	2,25 € mtl. 9,95 € einmalig
✗	6,05 € mtl. 9,95 € einmalig	6,05 € mtl. 9,95 € einmalig
✗	2,49 € mtl.	2,49 € mtl.
✗	inklusive	inklusive

CGM BACKUP SOLUTION (Preis je Server/virtueller Maschine [VM])		Anzahl
<input type="checkbox"/>	Managed Backup Solution Server, für den ersten Server für jeden weiteren Server/VM Aktivierungsgebühr einmalig je Server/VM	
<input type="checkbox"/>	Managed Backup Solution Workstation, Aktivierungsgebühr einmalig je Arbeitsplatz	

Ihre Daten in sicheren Händen!		
✗	49,95 mtl. (1 Server) weitere Server je 39,95 € mtl. 99,00 € einmalig je Server	49,95 mtl. (1 Server) weitere Server je 39,95 € mtl. 99,00 € einmalig je Server
✗	9,95 € mtl. 99,00 € einmalig	9,95 € mtl. 99,00 € einmalig

ONLINE SERVICES (Preis je Account)	
<input type="checkbox"/>	DynDNS Account Aktivierungsgebühr einmalig je Arbeitsplatz

Zuverlässige Erreichbarkeit Ihrer Praxis.		
5,00 € mtl. 9,95 € einmalig	5,00 € mtl. 9,95 € einmalig	5,00 € mtl. 9,95 € einmalig

UPGRADE DES BESTEHENDEN SERVICEVERTRAGES (Aufstockung des bestehenden Servicevertrags auf einen höheren Servicelevel- die genannten Preise gelten ab 01.09.2018)					
<input type="checkbox"/>	von BASIS -> auf STANDARD Mehrpreis/Monat:* 24,95 € zzgl. 1,99 € ab 6. Arbeitsplatz zzgl. einmalige Aktivierung 49,95 €	<input type="checkbox"/>	von BASIS -> auf PREMIUM Mehrpreis/Monat:* 34,95 € zzgl. 2,99 € ab 6. Arbeitsplatz zzgl. einmalige Aktivierung 59,95 €	<input type="checkbox"/>	von STANDARD -> auf PREMIUM Mehrpreis/Monat:* 10,00 € zzgl. 1,99 € ab 6. Arbeitsplatz zzgl. einmalige Aktivierung 59,95 €
BSNR Anzahl**			9,95 €		9,95 €
Server/virtuelle Maschine Anzahl***			4,95 €		4,95 €

Servicevertrag zwischen Auftraggeber und CGM SYSTEMHAUS GmbH über Dienstleistungen für Praxis-EDV-Anlagen gemäß umseitiger Vertragsbedingungen und den allgemeinen Geschäftsbedingungen. Soweit nicht anders ausgewiesen verstehen sich alle Preise pro Monat zzgl. MwSt..

- Die Allgemeinen Geschäfts- und Servicebedingungen habe(n) ich(wir) erhalten und akzeptiert.
- Ich (Wir) ermächtige(n) die CGM SYSTEMHAUS GmbH, die fälligen Zahlungen regelmäßig von meinem (unserem) Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein (weisen wir unser) Kreditinstitut an, die von der CGM SYSTEMHAUS GmbH auf mein (unser) Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Hinweis: Ich kann (Wir können) innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem (unserem) Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

SEPA-Mandat: Kontoinhaber/Rechnungsempfänger _____

IBAN: _____ Zahlweise: quartalsweise jährlich

Praxisname, Ort:	Datum, Unterschrift Auftraggeber	Praxisstempel
Vertragsbeginn:	Datum, Unterschrift CGM SYSTEMHAUS	

* Der genannte Mehrpreis bezieht sich jeweils auf die als zweites genannte Vertragsart im Vergleich zum bestehenden (erstgenannten) Vertrag.
** Es entstehen zusätzliche Kosten bei einem Upgrade auf Standard von 9,95 € bzw. auf Premium von 14,95 € je weiterer BSNR.
*** Es entstehen zusätzliche Kosten bei einem Upgrade auf Standard von 4,95 € bzw. auf Premium von 9,95 € je weiterer Server/ virtueller Maschine.



Servicevertrag Nr. _____

Ergänzend zum o. g. Servicevertrag werden nachfolgende Zusatzleistungen vereinbart.
Soweit nicht explizit anders vermerkt, gelten die Vertragsbedingungen und Laufzeiten des Servicevertrags.

SCHUTZ Endgeräte (Preis je Gerät/ Lizenz)		Anzahl
<input type="checkbox"/>	Unmanaged Antivirus Lizenz Bei Abschluss gültig für alle Arbeitsplätze Aktivierungsgebühr einmalig je Arbeitsplatz	

Basic
1,79 € mtl. 9,95 € einmalig

Standard
1,79 € mtl. 9,95 € einmalig

Premium
1,79 € mtl. 9,95 € einmalig

CGM BACKUP SOLUTION (Preis je Server/virtueller Maschine [VM])		Anzahl
<input type="checkbox"/>	Unmanaged Backup Solution Server Bei Abschluss gültig für alle Server/VM Aktivierungsgebühr einmalig je Server/VM	
<input type="checkbox"/>	Unmanaged Backup Solution Workstation, Aktivierungsgebühr einmalig je Arbeitsplatz	

Ihre Daten in sicheren Händen!		
29,95 mtl. 99,00 € einmalig	29,95 mtl. 99,00 € einmalig	29,95 mtl. 99,00 € einmalig
4,95 € mtl. 99,00 € einmalig	4,95 € mtl. 99,00 € einmalig	4,95 € mtl. 99,00 € einmalig

ONLINE SERVICES (Preis je Account)	
<input type="checkbox"/>	DynDNS Account, zzgl. einmalige Aktivierung 9,95 €

Zuverlässige Erreichbarkeit Ihrer Praxis.		
5,00 € mtl. 9,95 € einmalig	5,00 € mtl. 9,95 € einmalig	5,00 € mtl. 9,95 € einmalig

UPGRADE DER BESTEHENDEN SERVICEVERTRAGES (Aufstockung des bestehenden Servicevertrags auf einen höheren Servicelevel- die genannten Preise gelten ab 01.09.2018)

<input type="checkbox"/> von BASIS -> auf STANDARD Mehrpreis/Monat:* 24,95 € zzgl. 1,99 € ab 6. Arbeitsplatz zzgl. einmalige Aktivierung 49,95 €	<input type="checkbox"/> von BASIS -> auf PREMIUM Mehrpreis/Monat:* 34,95 € zzgl. 2,99 € ab 6. Arbeitsplatz zzgl. einmalige Aktivierung 59,95 €	<input type="checkbox"/> von STANDARD -> auf PREMIUM Mehrpreis/Monat:* 10,00 € zzgl. 1,99 € ab 6. Arbeitsplatz zzgl. einmalige Aktivierung 59,95 €
---	--	---

BSNR Anzahl**	9,95 €	14,95 €
Server/virtuelle Maschine Anzahl***	4,95 €	9,95 €

Servicevertrag zwischen Auftraggeber und CGM SYSTEMHAUS GmbH über Dienstleistungen für Praxis-EDV-Anlagen gemäß umseitiger Vertragsbedingungen und den allgemeinen Geschäftsbedingungen. Soweit nicht anders ausgewiesen verstehen sich alle Preise pro Monat zzgl. MwSt..

- Die Allgemeinen Geschäfts- und Servicebedingungen habe(n) ich(wir) erhalten und akzeptiert.
- Ich (Wir) ermächtige(n) die CGM SYSTEMHAUS GmbH, die fälligen Zahlungen regelmäßig von meinem (unserem) Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein (weisen wir unser) Kreditinstitut an, die von der CGM SYSTEMHAUS GmbH auf mein (unser) Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Hinweis: Ich kann (Wir können) innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem (unserem) Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

SEPA-Mandat: Kontoinhaber/Rechnungsempfänger _____

IBAN: _____ Zahlweise: quartalsweise jährlich

Praxisname, Ort:	Datum, Unterschrift Auftraggeber	Praxisstempel
Vertragsbeginn:	Datum, Unterschrift CGM SYSTEMHAUS	

* Der genannte Mehrpreis bezieht sich jeweils auf die als zweites genannte Vertragsart im Vergleich zum bestehenden (erstgenannten) Vertrag.
** Es entstehen zusätzliche Kosten bei einem Upgrade auf Standard von 9,95 € bzw. auf Premium von 14,95 € je weiterer BSNR.
*** Es entstehen zusätzliche Kosten bei einem Upgrade auf Standard von 4,95 € bzw. auf Premium von 9,95 € je weiterer Server/ virtueller Maschine.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER CGM SYSTEMHAUS GMBH

Zwischen den Vertragschließenden – im Folgenden „CGM SH“ und „Kunde“ genannt – kommen die Verträge zu den nachfolgenden Allgemeinen Vertragsbedingungen sowie den für die jeweilige Vertragsart geltenden besonderen Vertragsbedingungen – zusammen Allgemeine Geschäftsbedingungen „AGB“ – zustande.

Die CGM SH behält sich vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit (z. B. bei Veränderungen der Gesetzeslage, höchstrichterlicher Rechtsprechung oder aufgrund 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 cgm.com/systemhaus sowie durch separaten Hinweis auf den Rechnungen oder sonstigen Mitteilungen. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb von sechs Wochen nach Ankündigung der Änderungen, so gelten die abgeänderten Geschäftsbedingungen als angenommen. In der Ankündigung der Änderung wird gesondert auf die Bedeutung der Sechswochenfrist hingewiesen.

Teil A Allgemeine Vertragsbedingungen

1. Geltungsbereich

1.1 Alle Lieferungen und Leistungen der CGM SH erfolgen ausschließlich aufgrund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Diese gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, auch wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart wurden.

1.2 Entgegenstehenden Bedingungen wird hiermit widersprochen.

1.3 Sofern die Überlassung von Fremdsoftware teilgeschuldet ist, gelten zusätzlich die vom Hersteller der jeweiligen Fremdsoftware formulierten Lizenzbedingungen. Dem Kunden wird rechtzeitig vor Vertragsschluss mitgeteilt, wo diese zusätzlichen Bedingungen einsehbar sind.

2. Vertragsschluss, Liefertermin, Rücktritt

2.1 Angebote der CGM SH sind, wenn nichts anderes ausdrücklich vereinbart ist, freibleibend.

2.2 Der Kunde hält sich an seine Bestellung sechs Wochen nach Eingang bei der CGM SH gebunden. Der Vertrag kommt zustande, sobald die CGM SH das Bestellangebot durch schriftliche Auftragsbestätigung angenommen hat. Der Vertragsschluss steht unter dem Vorbehalt der rechtzeitigen Belieferung der CGM SH; dies gilt nur, sofern die nicht rechtzeitige Belieferung nicht von der CGM SH zu vertreten ist.

2.3 Termine der CGM SH sind eingehalten, wenn bis zu ihrem Ablauf die Ware das Auslieferungslager der CGM SH verlassen hat oder die CGM SH dem Kunden ihre Leistungsbereitschaft angezeigt hat.

2.4 Sofern die CGM SH infolge einer von ihr nicht zu vertretenden Nichtbelieferung durch einen Vorlieferanten nicht lieferfähig ist, obwohl die CGM SH alle zumutbaren Anstrengungen unternommen hat, die Zuliefergegenstände zu beschaffen, kann die CGM SH vom Vertrag zurücktreten. Die CGM SH wird den Kunden unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit der Gegenstände informieren und erbrachte Gegenleistungen des Kunden unverzüglich erstatten. Statt zurückzutreten kann die CGM SH dem Kunden mit dessen Zustimmung einen technisch gleichwertigen Gegenstand liefern.

3. Entgelte und Zahlungsbedingungen

3.1 Sämtliche Entgelte ergeben sich aus der Auftragsbestätigung und verstehen sich zusätzlich der jeweils gesetzlich geschuldeten Umsatzsteuer, Verpackungs- und Versandkosten sowie gegebenenfalls anderweitiger länderspezifischer Abgaben bei Auslandslieferung und – sofern vom Kunden gewünscht – etwaiger Kosten einer Transportversicherung.

3.2 Falls über die Entgelte und Verpackungs- sowie Transportkosten im Voraus keine Vereinbarung getroffen wurde, gelten die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Preislisten der CGM SH.

3.3 Nebenkosten und Auslagen, insbesondere für Rüstkosten, Reisen, Übernachtungen, Postgebühren usw. werden zusätzlich nach Aufwand gemäß der jeweils aktuellen Preisliste der CGM SH abgerechnet. Zeitentgelte sind auch für Reisezeiten zu zahlen.

3.4 Sämtliche Entgelte sind nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug fällig. Einmalige Ent-

gelte werden nach Abschluss des Vertrages abgerechnet. Wiederkehrende Entgelte werden jeweils monatlich im Voraus abgerechnet und, soweit nicht anders vereinbart, mittels Lastschrift eingezogen.

3.5 Die CGM SH ist berechtigt, ihre Leistungen ausschließlich auf elektronischem Weg abzurechnen. Die Rechnung wird im PDF-Format an die vom Kunden im Rahmen des Vertragsschlusses bekannte E-Mail-Adresse versendet. Der Kunde verzichtet auf die postalische Zusendung der Rechnung. Änderungen der E-Mail-Adresse sind vom Kunden unverzüglich mitzuteilen. Ebenso hat der Kunde sicherzustellen, dass die angegebene E-Mail-Adresse jederzeit empfangsbereit ist und die Zustellung nicht durch technische Einrichtungen wie Firewalls etc. gestört wird.

4. Preisanpassung bei Dauerschuldverhältnissen

Die CGM SH behält sich vor, bei Dauerschuldverhältnissen (insbesondere Softwarepflege-Verträgen, Wartungsverträgen, Service- und Schulungsverträgen, SaaS-Verträgen, Mietverträgen) 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 die CGM SH mit schriftlicher Anzeige innerhalb der gleichen Frist auch erfolgen, wenn und soweit die vereinbarte Vergütung aus anderen Gründen nicht mehr marktüblich oder angemessen ist. Die CGM SH 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 für die betroffenen Leistungen allgemein geltenden Listenpreise der CGM SH 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.

5. Kostenvoranschläge und Kostenschätzungen

5.1 Verlangt der Kunde einen Kostenvoranschlag, wird die CGM SH eine Aufwandsermittlung durchführen und sodann einen Kostenvoranschlag unterbreiten. Die Kosten dieser Ermittlung sind vom Kunden zu tragen. Diese Kosten werden nach Aufwand berechnet und im Rahmen eines etwaigen Reparatur- bzw. Wartungsauftrages nur verrechnet, wenn dies ausdrücklich vorher vereinbart wurde.

5.2 Wird eine Dienstleistung nach Aufwand abgerechnet und hat die CGM SH einen schriftlichen Kostenvoranschlag des voraussichtlichen Aufwandes abgegeben, ist sie verpflichtet, dem Kunden unverzüglich Mitteilung zu machen und die Arbeiten vorläufig einzustellen, wenn absehbar ist, dass der veranschlagte Aufwand voraussichtlich mehr als 15 % überschritten wird. Der Kunde hat dann das Recht, zu entscheiden, ob er die Arbeiten fortsetzen lässt. Grundlage ist dann ein neuer Kostenvoranschlag, wobei der Kunde unter diesen Umständen auch nach seiner Wahl den Auftrag kündigen kann. Er hat der CGM SH in diesem Fall den erbrachten Aufwand zu vergüten und erhält sämtliche Arbeitsergebnisse, die bis dahin erstellt worden sind.

5.3 Gibt die CGM SH lediglich eine unverbindliche Kostenschätzung ab, ist diese kostenlos. Hierbei handelt es sich lediglich um eine überschlägige Kalkulation. Die CGM SH übernimmt keine Gewähr für die Einhaltung. Die Abrechnung des auf Basis der Kostenschätzung entstandenen Auftrages erfolgt in jedem Fall nach tatsächlichem Aufwand.

6. Vertragsdauer für Dauerschuldverhältnisse

6.1 Soweit nicht anders vereinbart, wird der Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die Parteien sind berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 4 Wochen zum Ende eines Monats zu kündigen, frühestens jedoch zum Ende einer etwaig vereinbarten Mindestlaufzeit.

6.2 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigen Gründen bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund, der die CGM SH zur fristlosen Kündigung der jeweiligen Verträge berechtigt, liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde bei Dauerschuldverhältnissen mit der Zahlung der Vergütung mehr als zwei Monate im Rückstand ist oder Teilbeträge nicht bezahlt, deren Gesamtsumme mehr als zwei Monatsentgelte betragen.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER CGM SYSTEMHAUS GMBH

Ist die CGM SH zur fristlosen Kündigung berechtigt, hat die CGM SH einen sofort fälligen Schadensersatzanspruch gegen den Kunden in Höhe der noch ausstehenden – soweit noch nicht fälligen, unter Abzug sämtlicher ersparter Kosten und Aufwendungen – Vergütung sowie der nachgewiesenen Kosten aus der Beendigung, sofern nicht der Kunde einen niedrigeren oder die CGM SH einen höheren Schaden nachweist.

6.3 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

7. Haftung

7.1 Für Schäden aufgrund von Vorsatz, Arglist oder grober Fahrlässigkeit, aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes sowie bei Übernahme einer Garantie haftet die CGM SH gemäß den gesetzlichen Bestimmungen.

7.2 Bei leicht fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (= Kardinalpflichten) ist die Haftung der CGM SH auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt, wobei der Begriff der wesentlichen Vertragspflichten abstrakt solche Pflichten bezeichnet, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Eine darüber hinausgehende Haftung der CGM SH für leicht fahrlässige Verletzungen besteht nicht.

7.3 Der Kunde ist gem. Ziff. 8.4 zur Sicherung seiner Daten verpflichtet. Im Falle des Datenverlustes und damit verbundener Folgeschäden haftet die CGM SH nur unter den o. g. Voraussetzungen und maximal im Umfang derjenigen Kosten, die bei dem Kunden für die Wiederherstellung der Daten aus den vertragsgemäßen Sicherungskopien des Kunden anfallen.

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

7.5 Schadensersatzansprüche und Ansprüche auf Ersatz vergeblicher Aufwendungen – sofern nicht nach den gesetzlichen Bestimmungen gehaftet wird – verjähren innerhalb eines Jahres nach Übergabe des Liefergegenstandes bzw. Erbringung der Leistung. Die Einschränkungen der gesetzlichen Verjährungsfristen gelten nicht für die Fälle gem. Ziff. 7.1 und 7.2.

7.6 Eine Haftung für Fehler, die aufgrund mangelhafter oder falscher Bedienung der Systeme durch den Kunden entstehen, ist ausgeschlossen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass zur ordnungsgemäßen Bedienung der Systeme die Teilnahme an Schulungsveranstaltungen förderlich ist.

8. Mitwirkungspflicht des Kunden

8.1 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die nicht zum Lieferumfang gehörenden, zur Vertragserfüllung aber erforderlichen Voraussetzungen (z. B. notwendige Systemanforderungen, ordnungsgemäßer Installationsstand, Telefon- und Internetzugang, ausreichend stabile Stromversorgung, eigens gesicherter Stromkreis, ordnungsgemäße Installation sonstiger Anlagen und Einrichtungen, insb. Netzwerkverkabelung, Zugang zu den betroffenen Anschlüssen und EDV-Anlagen) gegeben sind.

8.2 Voraussetzung für die Leistungserbringung durch die CGM SH ist, dass der Kunde der CGM SH bei Vertragsabschluss qualifizierte Mitarbeiter benennt, denen es anschließend gestattet ist, die vertragsgegenständliche Leistung bei der CGM SH anzufordern, insbesondere Service- und Support-Calls vorzunehmen und die befugt sind, die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungen zu treffen. Jede sich in diesem Zusammenhang ergebende personelle Veränderung hat der Kunde unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass bei Personalwechsel die Qualifikation der Mitarbeiter evtl. durch zusätzliche Schulungen durch die CGM SH erhalten bzw. aufgebaut wird.

8.3 Der Kunde hat Fehler und/oder Anfragen nach Kräften qualifiziert zu melden. Zu einer qualifizierten Meldung gehört insbesondere eine genaue Angabe und Beschreibung der Funktionsstörung, des eingesetzten Produkts, Softwaremoduls oder -releases, die Dringlichkeit und die Auswirkung der Funktionsstörung, ggf. auch Informationen über etwaige Veränderungen in der Systemumgebung. Auf Anfrage ist der Kunde verpflichtet, der CGM SH sämtliche erforderlichen Daten und Datensicherungen, Log-Files, Protokolle und sonstige Informationen, die für die Bearbeitung des Falles erforderlich sind, umgehend zur Verfügung zu stellen und bereitgestellte Diagnose-Tools, insbesondere das Managed Service-System, auf Anweisung einzuspielen.

8.4 Soweit zwischen den Parteien nicht anders vereinbart, ist der Kunde für die Sicherung seiner Daten und den Einsatz einer vom Hersteller des eingesetzten Arztinformationssystems freigegebenen Software gegen Computerviren und Malware selbst verantwortlich. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, Sicherungskopien seiner Daten eigenständig in erforderlichem Umfang herzustellen und mindestens einmal täglich und vor jedem Einspielen eines Updates eine Datensicherung anzufertigen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass es vorkommen kann, dass eine Datensicherungssoftware eine gelungene Datensicherung anzeigt, obwohl eine solche nicht erfolgt ist, und man eine sichere Kenntnis, ob eine Datensicherung erfolgreich war, nur durch Rücksicherung der Daten vom Datensicherungsmedium auf ein anderes Medium bekommt. Eine regelmäßige Durchführung dieser Rücksicherung wird dem Kunden daher empfohlen.

8.5 Sofern zur Fehlerbehebung oder zur Erbringung sonstiger vertragsgemäßer Leistungen der Zugriff auf eine Datensicherung oder auf das EDV-System des Kunden im Wege der Fernwartung oder sonstiger Arbeiten erforderlich ist, der die Kenntnisnahme personenbezogener Daten (insbesondere Patientendaten) durch die CGM SH ermöglicht, ist der Kunde verpflichtet, vor Inanspruchnahme dieser Leistungen mit der CGM SH einen Auftragsverarbeitungsvertrag (Art. 28 DS-GVO) abzuschließen. Vor Abschluss eines solchen Vertrages ist die CGM SH nicht verpflichtet, mit der Erbringung der benannten Leistungen zu beginnen.

8.6 Verletzt der Kunde Mitwirkungspflichten und entsteht der CGM SH hierdurch ein zusätzlicher Aufwand, hat der Kunde diesen zusätzlichen Aufwand gemäß der zu dem Zeitpunkt gültigen Preisliste der CGM SH zu begleichen.

8.7 Der Kunde verpflichtet sich, für alle von ihm genutzten Softwareprodukte, die Teil oder Gegenstand der Leistungserbringung der CGM SH sind, auf ordnungsgemäßem Weg und in ausreichendem Umfang eine Lizenz zu erwerben. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung verpflichtet sich der Kunde, eine Vertragsstrafe in Höhe von 5.000,00 € zu zahlen. Die Geldentmachtung eines darüber hinausgehenden Schadens bleibt der CGM SH vorbehalten.

8.8 Der Kunde hat Passwörter und andere Zugangsdaten geheim zu halten und vor dem Zugriff durch Dritte geschützt aufzubewahren. Abhandengekommene Passwörter können durch die CGM SH nicht wiederhergestellt werden.

8.9 Der Kunde hat der CGM SH offensichtliche Mängel innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Erhalt der Leistung, bei verdeckten Mängeln innerhalb von zwei Wochen ab Kenntnis schriftlich oder in Textform anzuzeigen. Mängelhaftungsansprüche sind nach Ablauf dieser Frist ausgeschlossen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung der Mängelanzeige.

8.10 Der Kunde verpflichtet sich, die durch den Hersteller oder die CGM SH zur Verfügung gestellten Programmverbesserungen und Updates unverzüglich einzusetzen.

8.11 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass gelieferte Software nur auf der in den Systemvoraussetzungen des Herstellers ausdrücklich benannten Hard- und Softwareumgebung lauffähig ist und eine darüber hinausgehende Kompatibilität mit Geräten bzw. Programmen oder Vernetzungsmöglichkeiten nicht Vertragsbestandteil sind. Das Gleiche gilt für individuelle kundenspezifische Anpassungen oder sonstige spezielle Einsatzbedingungen.

8.12 Die Ausfuhr 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.

9. Aufrechnung, Zurückbehaltung

Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte des Kunden sind ausgeschlossen, es sei denn, die Gegenforderung des Kunden ist von der CGM SH anerkannt oder rechtskräftig festgestellt.

10. Sonstiges

10.1 Die CGM SH ist berechtigt, Leistungen teilweise oder ganz durch Dritte erbringen zu lassen.

10.2 Die Übertragung von Rechten und Pflichten aus diesem Vertrag durch den Kunden auf Dritte bedarf der schriftlichen Einwilligung der CGM SH. Die CGM SH ist berechtigt, Forderungen aus den Verträgen zu Finanzierungszwecken abzutreten.

10.3 Die CGM SH ist von der Verpflichtung zur Leistung aus diesem Vertrag befreit, wenn und soweit die Nichterfüllung auf das Eintreten von Umständen höherer Gewalt nach Vertragsabschluss zurückzuführen ist. Entsprechend entfällt die Gegenleistungspflicht des Kunden. Als Umstände höherer Gewalt gelten zum Beispiel Kriege, Streiks, Unruhen, Enteignungen, kardinale Rechtsänderungen, Sturm, Epidemien, Überschwemmungen und sonstige Naturkatastrophen sowie sonstige von der CGM SH nicht zu vertretende Umstände. Jede Vertragspartei hat die andere Vertragspartei über den Eintritt eines Falles von höherer Gewalt unverzüglich in Kenntnis zu setzen.

10.4 Ist der Kunde Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus den Verträgen, in die diese AGB einbezogen sind, Koblenz.

Teil B Besondere Vertragsbedingungen

I. Kaufverträge

11. Kauf von Waren und Hardware

Die CGM SH liefert dem Kunden die in der Bestellung näher bezeichneten oder technisch gleichwertige Gegenstände.

12. Kauf von Software

12.1 Im Rahmen des Kaufvertrages über Software räumt die CGM SH dem Auftraggeber an der Software das einfache, nicht ausschließliche, räumlich auf die Bundesrepublik Deutschland beschränkte und nicht übertragbare Recht zur Nutzung in dem in der Bestellung näher bezeichneten Umfang ein, soweit nichts anderes vereinbart ist. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung der Quell-Programme. Die Benutzerdokumentation kann nach Wahl der CGM SH gedruckt oder in elektronischer Form überlassen werden.

12.2 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 regeln die geltenden Leistungsbeschreibungen und die Systemvoraussetzungen des entsprechenden Softwareprodukts.

12.3 Der Kunde erkennt an, dass die CGM SH berechtigt ist, ihre Leistungspflicht durch Überlassung von Software von Drittunternehmen zu erfüllen. Der Kunde verpflichtet sich, die im Rahmen der Vertragsbeziehung der Parteien erforderlichen Verträge mit Dritten zu unterzeichnen.

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER CGM SYSTEMHAUS GMBH

12.4 Erfährt der Kunde von Umständen, die den Schluss nahelegen, dass ein Dritter die Software unbefugt nutzt, hat er die CGM SH hierüber unverzüglich schriftlich zu benachrichtigen.

12.5 Der Kunde verpflichtet sich, jeden seiner Mitarbeiter, die mit der Software zu tun haben, über diesen Vertrag zu unterrichten und diesen Mitarbeitern entsprechende Pflichten, insbesondere gemäß den vorstehenden Absätzen, aufzuerlegen.

12.6 Der Kunde hat für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen eine der unter Teil B I. 12 genannten Bestimmungen eine Vertragsstrafe in Höhe von 5.000,00 € zu zahlen. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadens bleibt vorbehalten.

13. Gewährleistung

13.1 Die Gewährleistung beschränkt sich zunächst nach Wahl der CGM SH auf die Reparatur oder den Ersatz der fehlerhaften Ware oder Teilen davon. Ausgewechselte Waren oder Teile davon gehen in das Eigentum der CGM SH über. Davon ausgenommen sind Speichermedien (Festplatten etc.). Diese verbleiben beim Kunden und sind von diesem fachgerecht und datenschutzkonform zu entsorgen. Ist der Liefergegenstand Software, ist die CGM SH berechtigt, bis zur Lieferung eines entsprechenden Updates eine vorläufige Nachbesserung dadurch zu leisten, dass die CGM SH dem Kunden Möglichkeiten und Verfahren erläutert, den Mangel oder seine Auswirkungen zu umgehen. Dies gilt nicht, wenn die Umgehung für den Kunden unzumutbar ist, insbesondere, wenn hierdurch erhebliche Störungen der Betriebsabläufe des Kunden bewirkt werden. 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 SH 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.

13.2 Die Gewährleistungsfrist beträgt zwölf Monate ab Übergabe bzw., soweit eine solche vereinbart ist, ab Installation.

13.3 Die CGM SH ist nicht verpflichtet, für die Dauer der Nachbesserung einen Leihgegenstand bereitzustellen. Die CGM SH kann jedoch einvernehmlich mit dem Kunden einen Mietvertrag über die Bereitstellung eines Leihgegenstandes für diesen Zeitraum vereinbaren. Die Vergütung für diese vereinbarte Bereitstellung trägt der Kunde.

13.4 Ist ein gerügter Mangel nicht feststellbar oder beruht die beanstandete Störung auf einem Umstand, den die CGM SH nicht zu vertreten hat, so werden die von der CGM SH zur Diagnose und Behebung erbrachten Leistungen nach der Zeit der Leistungserbringung gültigen Preisliste dem Kunden in Rechnung gestellt.

14. Eigentumsvorbehalt

Die CGM SH behält sich bis zur vollständigen Bezahlung aller offenen Forderungen aus der Geschäftsbeziehung das Eigentum an den verkauften Waren vor.

II. Mietverträge über Hardware oder Software

15. Haftung

Die Haftung für anfängliche Mängel gem. § 536a Abs. 1, 1. Alt. BGB ist ausgeschlossen.

16. Kündigung, Rückgabe, Schadensersatz

16.1 Das Kündigungsrecht nach § 580 BGB ist ausgeschlossen, ebenso besteht kein Recht des Kunden zur vorzeitigen Kündigung wegen Betriebsaufgabe. Die CGM SH wird im letztgenannten Fall ihre Zustimmung zur Übertragung der Rechte und Pflichten aus dem geschlossenen Vertrag auf einen Dritten nur aus wichtigem Grund verweigern.

16.2 Der Kunde hat nach Beendigung des Vertrages die Hardware auf seine Kosten und Gefahr unverzüglich an der für ihn zuständigen Niederlassung der CGM SH zurückzugeben. Der Anlieferungszustand darf von dem durch eine vertragsgemäße Nutzung und dem dabei entstehenden normalen Verschleiß nicht negativ abweichen. Auf der Hardware dürfen sich keinerlei personenbezogene Daten mehr befinden. Datenspeicher (Festplatten, Backup-Medien, USB-Sticks etc.) jeglicher Art, sind vom Kunden vor Abgabe bei der CGM SH zu entfernen.

Hinsichtlich der Software verpflichtet sich der Kunde, unverzüglich die Programme im Original und alle etwa gefertigten Kopien und Vervielfältigungen vollständig auf seine Kosten und Gefahr an die für ihn zuständige Niederlassung der CGM SH zurückzugeben oder – nach Wahl der CGM SH – zu löschen. Der Kunde hat die Vollständigkeit der Rückgabe oder Löschung schriftlich zu bestätigen.

16.3 Ist die CGM SH berechtigt, den Mietvertrag aufgrund vertragswidrigen Verhaltens des Kunden fristlos zu kündigen, so hat die CGM SH einen sofort fälligen Schadensersatzanspruch gegen den Kunden. Dieser besteht in Höhe der noch ausstehenden – soweit noch nicht fälligen, unter Abzug sämtlicher ersparter Kosten und Aufwendungen – Mieten sowie der nachgewiesenen Kosten aus der Rückabwicklung, sofern nicht der Kunde einen niedrigeren oder die CGM SH einen höheren Schaden nachweist.

III. Dienstleistungsverträge

17. Einmalige Dienstleistungen

17.1 Die CGM SH erbringt die im Vertrag vereinbarten Leistungen nach Aufwand und gemäß der jeweils aktuell gültigen Preisliste.

17.2 Der Kunde ist verpflichtet, nach Durchführung der Leistung den vorgelegten Tätigkeitsnachweis zu unterschreiben.

18. Serviceverträge

18.1 Die CGM SH erbringt die im Vertrag vereinbarten wiederkehrenden Leistungen auch mit Hilfe automatisierter Verfahren und nur an den im Vertrag genannten Adressen.

18.2 Weiterhin werden die Leistungen der CGM SH ausschließlich für die Standardversionen der jeweiligen Software erbracht, soweit diese unverändert in der von der CGM SH oder dem jeweiligen Hersteller empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung genutzt wird und vom jeweiligen Hersteller neue Programmstände (z. B. als Patches, Updates, Upgrades, Releases), die für den bestimmungsgemäßen Gebrauch der Software erforderlich sind, zur Verfügung gestellt werden und der jeweilige Hersteller Support allgemein für die Software anbietet. Jedoch werden die Leistungen ausschließlich für Server und Entry Workstations erbracht, die nicht älter als 4 Jahre sind, sowie für Standard und Premium Workstations, die nicht älter als 5 Jahre sind.

18.3 Zum Leistungsumfang der CGM SH gehören im Rahmen der Serviceverträge nicht:

- Installation und Konfiguration
- den Kunden zu beraten oder einzuarbeiten oder dafür Material zur Verfügung zu stellen
- die Erstellung von Software
- Eingriffe in den Objekt- und Quellcode von Software

Die vorgenannten Leistungen können jedoch bei der CGM SH auf Basis der jeweils gültigen Preisliste gesondert beauftragt werden.

18.4 Soweit nicht anders vereinbart, ist die Nutzung von automatisierten Sprachdialogsystemen zulässig.

18.5 Im Rahmen von Supportanfragen schuldet die CGM SH nur die Untersuchung der gemeldeten Supportfälle und – soweit möglich – die Erteilung von Hinweisen zur Störungsbeseitigung. Ein Erfolg im Sinne einer Störungsbeseitigung wird nicht geschuldet.

18.6 Soweit Updates zur Verfügung zu stellen sind, erfolgt dies grundsätzlich zum Download.

18.7 Die allgemeinen Geschäftszeiten sind von Montag bis Freitag von 7 bis 19 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen bundesweiten Feiertage.

18.8 Bei kritischen Systemfehlern, z. B. einem drohenden Festplattenausfall, kritischen Vitalwerten usw., werden automatisch Warnmeldungen an die im Servicevertrag genannte E-Mail-Adresse für Systemmeldungen des Kunden versendet. Eine weitere Kontaktaufnahme schuldet CGM SH nicht, der Kunde muss ggf. proaktiv Kontakt zu CGM SH aufnehmen.

18.9 Sofern vertraglich nicht anders vereinbart, bietet die CGM SH folgende Services an:

a) Allgemeine Services

Allgemeiner Software-Support: Telefonischer Zugriff auf den technischen Helpdesk der CGM SH innerhalb ihrer allgemeinen Geschäftszeiten. Im Rahmen der Hotline erfolgt die Erteilung von Auskünften, die sich auf einen bestimmten Anwendungsfall und die Bedienung von Software, zum Beispiel von Microsoft-Produkten sowie von Spracherkennung, beziehen, die über die CGM SH erworben wurde und für die kein Software-Wartungsvertrag oder Software-Pflegevertrag mit der CGM SH oder Dritten besteht. Voraussetzung ist, dass der Anrufer durchschnittliche Kenntnisse in der Bedienung der Software hat. Die Auskunft soll den Anrufer in die Lage versetzen, einzelne Anwendungsfälle durchzuführen. Eine Problemlösung, allgemeine Einweisung und eine Schulung sind nicht geschuldet.

Jährliches Beratungsgespräch: Auf Wunsch informiert ein Praxisberater (kein Techniker) der CGM SH den Kunden einmal pro Kalenderjahr über verschiedene Themen wie z. B. über den Zustand der Hardware, allgemeine Themen der IT-Sicherheit und Digitalisierung sowie allgemeine Themen zu CGM SH.

IT-Wartungsvertrag: Die CGM SH bietet dem Kunden die Möglichkeit, einen separaten IT-Wartungsvertrag abzuschließen.

KV-SafeNet-Support: Telefonischer Zugriff auf den technischen Helpdesk der CGM SH innerhalb ihrer allgemeinen Geschäftszeiten. Im Rahmen der Hotline erfolgt die Erteilung von Auskünften, die sich auf einen bestimmten Anwendungsfall und die Bedienung zum KV-SafeNet-Anschluss beziehen, den die CGM SH vermittelt hat und für den ein Einwahl-Router der CGM SH zur Verfügung steht. Voraussetzung ist, dass der Anrufer durchschnittliche Kenntnisse in der Bedienung der Software hat. Die Auskunft soll den Anrufer in die Lage versetzen, einzelne Anwendungsfälle durchzuführen. Eine Problemlösung, allgemeine Einweisung und eine Schulung sind nicht geschuldet. Die CGM SH stellt dem Kunden bis zu zwei Updates pro Monat zum KV-SafeNet zur Verfügung, soweit der Hersteller die Updates der CGM SH zur Verfügung stellt.

Leihgeräte: Für Hardware, die bei der CGM SH gekauft wurde und die für die Funktionsfähigkeit des Betriebs der IT des Kunden erforderlich ist, stellt die CGM SH – sofern bei ihr verfügbar – nicht zwingend baugleiche, aber den Notbetrieb sicherstellende Leihgeräte zur Verfügung. Für Server werden nur dann Leihgeräte zur Verfügung gestellt, wenn maximal 25 Arbeitsplätze beim Kunden angeschlossen sind. Ein Leihgerät wird jedoch erst geschuldet, wenn dies nach dem pflichtgemäßen Ermessen der CGM SH erforderlich ist. Liefer- und Installationskosten sind vom Kunden nach Aufwand zu tragen. Der Kunde hat alle Datenträger aus den Leihgeräten, auf denen Patientendaten gespeichert wurden, kostenpflichtig zu übernehmen.

Managed Printer: Sofern die beim Kunden vorhandenen Drucker im Standard, ohne dass Anpassungen erforderlich sind, die Erfassung des Füllstandes der Tonerkartuschen und die Weiterleitung dieser Informationen sowie von Fehlermeldungen an die CGM SH ermöglichen, sendet die CGM SH bei Erreichen einer bestimmten vorher allgemein festgelegten Füllmenge dem Kunden gefüllte Tonerkartuschen gegen Zahlung der Vergütung für die Tonerkartuschen sowie der Verpackungs- und Versandkosten zu.

Monitoring: Zur Erfassung bestimmter bei der Hard- und Software vorhandener Informationen beim Kunden setzt die CGM SH in einem Rechenzentrum Monitoring-Standardsoftware zum „Monitoring“ ein. Beim Kunden wird zusätzlich eine Standardsoftware installiert. Für die Installation sind eine Internetverbindung sowie die von der CGM SH

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER CGM SYSTEMHAUS GMBH

freigegebene Fernwartungssoftware zwingende Voraussetzungen, die vom Kunden zu stellen sind. Die beim Kunden installierte Standardsoftware erfasst bestimmte Informationen wie z. B. zum Status, zu Fehlern, Inventar von der in der Software registrierten Hard- und Software, sofern die Hard- und Software im Standard, ohne dass eine Anpassung erforderlich ist, technisch diese Möglichkeit bietet, und leitet diese an die im Servicevertrag genannte vereinbarte E-Mail-Adresse für Systemmeldungen des Kunden weiter. Der Umfang der erfassten Daten hängt von der vom Kunden verwendeten Hard- und Software ab. Soweit vertraglich vereinbart, werden die Nachrichten auch an die CGM SH weitergeleitet und für einen Zeitraum von 3 bis 6 Monaten, je nach Art der Daten, gespeichert und danach gelöscht. Die CGM SH kann, ohne hierzu verpflichtet zu sein, auf Grund der Nachrichten Unterstützungs- und/oder Fehlerbeseitigungsleistungen anbieten. Das Monitoring kann im Einzelnen folgende Informationen erfassen, sofern diese als Standardfunktion von der Hard- und Software abrufbar sind:

Inventarisierung: Die Standardsoftware erfasst je Gerät alle verfügbaren Informationen zur Hard- und Softwareausstattung wie z. B. Betriebssystem, Festplatten, Speicher inkl. Versionsstand.

Vital-Werte: Die Standardsoftware erfasst je Gerät alle verfügbaren Vital-Werte wie z. B. Festplattenkapazität, Speicher- und Prozessorauslastung.

Patch-Status: Die Standardsoftware gleicht den Versionsstand der Sicherheitsupdates von Microsoft-Produkten (z. B. Windows, Internet Explorer) sowie von wichtiger Software anderer Hersteller (z. B. Java, iTunes, Flash, Firefox) ab.

Unterbrechungsfreie Stromversorgung (USV): Die Standardsoftware erfasst bei der USV folgende Daten: Connectivity (Erreichbarkeit im Rahmen des Monitorings), Ladekapazitäten der in der USV enthaltenen Batterien, Batteriestatus (Eingang von Strom aus dem Stromnetz) und, soweit in der USV verfügbar, Standort der USV und Ansprechpartner.

Backup Solution: Warn- und Fehlermeldungen der von der zur Datensicherung genutzten Software werden an die im Servicevertrag genannte vereinbarte E-Mail-Adresse für Systemmeldungen des Kunden weitergeleitet. Ob eine Datensicherung erfolgte und ob eine erfolgte Datensicherung fehlerfrei erfolgte, wird nicht festgestellt und nicht geprüft.

Gesundheitsbericht: Die Standardsoftware erstellt und versendet, soweit technisch möglich, regelmäßig einen ausführlichen Statusbericht aller in der Software registrierten Geräte des Kunden an die im Servicevertrag genannte vereinbarte E-Mail-Adresse für Systemmeldungen des Kunden.

Online-Akademie-Flatrate: Während der Laufzeit des Servicevertrages kann der Kunde unbegrenzt viele Online-Schulungen aus dem Bereich Online-Akademie (begrenzt auf die Schulungen aus dem Flatrateangebot) der CGM SH mit unbegrenzt vielen Teilnehmern besuchen. Voraussetzung ist die Registrierung auf der Homepage der CGM SH.

Technischer Helpdesk: Telefonischer Zugriff auf den technischen Service (L1-Support) der CGM SH während ihrer Geschäftszeiten, soweit sich dieser Zugriff allein auf die Unterstützung bei Hardware- oder Netzwerkproblemen bezieht. In dem ersten Telefonat erfolgt zunächst nur eine Aufnahme des Unterstützungswunsches. Die CGM SH wird innerhalb einer etwaig vereinbarten Reaktionszeit mit der Diagnose eines etwaigen vom Kunden mitgeteilten Fehlers oder einer mitgeteilten Störung beginnen. Voraussetzung für den Beginn der Reaktionszeit ist, dass der CGM SH sämtliche für die Diagnose erforderlichen Informationen durch den Kunden vollständig zur Verfügung gestellt werden. Bei der Diagnose wird sich die CGM SH bemühen, dem Kunden entweder mitzuteilen, wie der Fehler oder die Störung beseitigt werden kann, oder ihm Maßnahmen zur Umgehung oder temporären Überbrückung von Fehlern und Störungen nennen. Eine Beseitigung von Fehlern und Störungen ist nicht geschuldet. Themen, die im Helpdesk aufgrund der Komplexität nicht gelöst werden können, werden an den kostenpflichtigen Remoteservice (L2-Support) weitergeleitet.

Remoteservice: Telefonischer Zugriff auf den Remoteservice der CGM SH innerhalb ihrer allgemeinen Geschäftszeiten. Der Remoteservice stellt den Second-Level des technischen Service der CGM SH dar. Die Leistung wird in der Regel nach einer vorherigen Terminierung durch den technischen Helpdesk (L1-Support) erbracht. Die Servicetechniker im Remoteservice erbringen ihre Leistung per Fernwartung (Remote) in der gleichen Weise wie Techniker im Vor-Ort-Service. Die Leistungen des Remoteservice sind nicht Bestandteil des im Servicevertrag inkludierten technischen Helpdesks. Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand in Form von Arbeitseinheiten (AE) nach der jeweils gültigen Preisliste der CGM SH. Eine Problemlösung, allgemeine Einweisung und eine Schulung sind nicht geschuldet.

Vor-Ort-Service: Die CGM SH bearbeitet die vom Kunden gemeldeten Fehler und Störungen am Standort der Hardware, soweit dies nach pflichtgemäßem Ermessen der CGM SH erforderlich ist. Eine Beseitigung von Fehlern und Störungen ist nicht geschuldet und ist gesondert zu beauftragen und zu vergüten.

b) Unmanaged Services

Unmanaged Antivirus-Lizenz: Zeitlich begrenzte Bereitstellung einer Standardantivirensoftware inkl. der vom jeweiligen Softwarehersteller bereitgestellten Updates. Die Installation der Standardantivirensoftware ist im Leistungsumfang nicht enthalten und ist gesondert zu beauftragen und zu vergüten. Leistungen zur Beseitigung eines Virus und/oder anderer Schadsoftware und/oder zur Beseitigung von Schäden aufgrund eines Virus und/oder anderer Schadsoftware sind nicht Vertragsbestandteil und sind gesondert zu beauftragen und zu vergüten.

Unmanaged Backup Solution: Die Unmanaged Backup Solution ermöglicht es dem Kunden mit einer Standardsoftware, Sicherheitskopien seiner Server und Arbeitsplätze (je nach vertraglich vereinbartem Leistungsumfang) in regelmäßigen Abständen auch während des laufenden Betriebes zu erstellen. Sämtliche Sicherungen auf extern zu lagernden Datenträgern sind verschlüsselt. Das Passwort zum Entschlüsseln stellt die CGM SH dem Kunden zur Verfügung und ist nicht zur Aufbewahrung verpflichtet. Die gesicherten Daten können ohne das Passwort des Kunden nicht wiederhergestellt werden. Die Bereitstellung, Installation, Einrichtung, Rücksicherung sowie Überprüfung der gesicherten Daten und die Datenwiederherstellung nach einem Datenverlust sowie bei Austausch defekter Sicherungshardware sind nicht Vertragsbestandteil und gesondert zu beauftragen und zu vergüten.

DynDNS-Account: Beim Kunden wird eine Standardsoftware installiert, die sich mit dem Internet verbindet. Die Software ist nicht in dem Servicevertrag enthalten. Hierdurch erfolgt eine Aktualisierung der sich ändernden IP-Adresse in den zentralen Adressdaten, wodurch eine permanente Erreichbarkeit der Praxis über eine dafür nötige eindeutige Namensqualifizierung möglich wird, sofern eine Verbindung zum Internet besteht.

c) Managed Services

Adaptive Defense inkl. Software: Zeitlich begrenzte Bereitstellung einer Standardantivirensoftware gegen Ransomware inkl. der vom jeweiligen Softwarehersteller bereitgestellten Updates. Die Standardantivirensoftware beinhaltet einen Cyber-Security-Service des Softwareherstellers. Unbekannte Software aus dem Internet wird blockiert, solange diese nicht durch den Softwarehersteller freigegeben wird. Dem Softwarehersteller als sicher bekannte Downloads und E-Mail-Anhänge werden als unschädlich klassifiziert und zugelassen. Unbekannte Downloads und E-Mail-Anhänge werden vorab vom Softwarehersteller geprüft und erst, wenn er sie als unbedenklich einschätzt, freigegeben. Es kann durch diese Prüfungen zu Verzögerungen in der Zustellung von E-Mails oder bei Downloads kommen, solange eine Prüfung aussteht. Die Installation der Standardantivirensoftware ist im Leistungsumfang der CGM SH nicht enthalten und ist gesondert zu beauftragen und zu vergüten. Leistungen zur Beseitigung eines Virus und/oder anderer Schadsoftware und/oder zur Beseitigung von Schäden aufgrund eines Virus und/oder anderer Schadsoftware sind nicht Vertragsbestandteil und gesondert zu beauftragen und zu vergüten. Enthalten sind die vom Hersteller bereitgestellten Updates. Im Falle einer Warnung durch die Standardantivirensoftware wird diese von der Standardsoftware der CGM SH automatisch per E-Mail an die im Servicevertrag vereinbarte E-Mail-Adresse für Systemmeldungen des Kunden weitergeleitet. Eine darüberhinausgehende Kontaktaufnahme zum Kunden ist von CGM SH nicht geschuldet.

Managed Antivirus inkl. Software: Leistungen wie bei Unmanaged Antivirus. Zusätzlich ist die erstmalige Installation der Software enthalten. Im Falle einer Virus-Warnung durch die Standardantivirensoftware wird diese von der Standardsoftware der CGM SH automatisch an die im Servicevertrag vereinbarte E-Mail-Adresse für Systemmeldungen des Kunden weitergeleitet. Eine darüberhinausgehende Kontaktaufnahme zum Kunden ist von CGM SH nicht geschuldet.

Managed Backup Solution: Leistungen wie bei Unmanaged Backup Solution. Zusätzlich enthalten sind die Bereitstellung, Installation, Einrichtung und Fehlerbehebung.

Patchmanagement: Eine Standardsoftware gleicht den Versionsstand der Sicherheitsupdates von Microsoft-Produkten (z. B. Windows, Internet Explorer) sowie von wichtiger Software anderer Hersteller (z. B. Java, iTunes, Flash, Firefox) ab. Bei Erreichen bestimmter allgemein festgelegter Differenzen werden automatisch von der Standardsoftware die jeweils verfügbaren aktuellen Updates installiert. Leistungen zur Beseitigung von Schäden oder Änderungen aufgrund eines Patches sind nicht Vertragsbestandteil der Leistung der CGM SH und gesondert zu beauftragen und zu vergüten. Zur Gewährleistung einer größtmöglichen Kompatibilität werden die Patches von der CGM SH geprüft und freigegeben. Dies kann zu einer Verzögerung der Bereitstellung von Updates führen.

18.10 Die Höhe der zu zahlenden Vergütung ergibt sich aus der gewählten Servicevertragsstufe und berechnet sich für die vertragsgegenständlichen Leistungen auch nach der Anzahl der tatsächlich vorhandenen Server, Arbeitsplätze, Geräte und Betriebsstätten, unabhängig davon, ob der Kunde die Arbeitsplätze/Geräte tatsächlich nutzt. Erweitert sich die Anzahl der im Servicevertrag aufgeführten variablen Arbeitsplätze/Geräte, erweitern sich im gleichen Umfang die vertraglich geschuldeten Leistungen der CGM SH. Die CGM SH ist berechtigt, die sich für die geänderte Anzahl der Arbeitsplätze/Geräte anfallende Vergütung ab dem der Änderung folgenden Tag zu berechnen. Reduziert der Kunde die Anzahl, verringern sich im gleichen Umfang die vertraglich geschuldeten Leistungen der CGM SH. Die CGM SH wird die Vergütung nach Ablauf der Kündigungsfrist bzw. der Mindestlaufzeit, die mit dem der Änderung folgenden Tag beginnt, entsprechend um die verringerte Anzahl an Arbeitsplätzen/Geräten reduzieren.