

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Serviceleistungen

Nachfolgende Bestimmungen gelten für die Leistungen der Service Card, die der Kunde mit Erwerb der Software SegoSoft bezieht.

I. Vertragsgegenstand

1. Erwerb der Serviceleistungen und des Supports

Mit Erlangen der Software SegoSoft schuldet der Anbieter neben der zweitweisen Überlassung der Software auch die Gebrauchserhaltung (Serviceleistung) für diese. Da es sich bei der Software um ein aktives Medizinprodukt der Klasse IIb nach dem Medizinproduktegesetz handelt, sind Funktionalität und Aktualität erforderlich, um ein rechtlich einwandfreies Dokumentationsergebnis sicherzustellen. Die vom Anbieter vorgegebenen Wartungsleistungen, Updates, Upgrades und Fehlerbehebungen sind daher durchzuführen und erfolgen gemäß der nachfolgenden Bestimmungen, sofern nicht im Einzelfall etwas anderes mit dem Kunden schriftlich vereinbart ist.

2. Bestandteile

Der Anbieter erbringt neben der zweitweisen Überlassung der Software insbesondere folgende Leistungen:

- a) Upgrades auf die nächsthöhere Produktversion (Serviceleistung)
- b) Updates innerhalb der laufenden Produktversion (Serviceleistung)
- c) Online- und Helpdesk Support

3. Leistungsumfang

Der Anbieter stellt mit den erforderlichen Wartungsleistungen die ordnungsgemäße Nutzung sicher und erbringt darüber hinaus Supportleistungen (telefonisch und online) für den Kunden. Der Anbieter behält sich bezüglich dieser das Recht vor, die telefonische Beratungszeit eines Supportmitarbeiters zu begrenzen, sowie den Kundensupport bei regelwidrigem, unangemessenem, mißbräuchlichem oder betrügerischem Gebrauch einzuschränken, bzw. einzustellen.

Der Onsite-Support (beim Kunden vor Ort) erfolgt nur dann, wenn er zur bestimmungsgemäßen Nutzung unbedingt erforderlich ist oder auf entsprechenden Wunsch des Kunden. Diesbezüglicher Support wird gesondert vereinbart und ist gesondert zu vergüten.

II. Laufzeit

Die Service- und Supportleistungen sind Bestandteil des Softwaremietvertrages und werden entsprechend während der Vertragslaufzeit erbracht. Eine separate Kündigung oder Verlängerung ist nicht erforderlich.

III. Produktlebenszyklus und Aktualisierungspflicht durch den Kunden

Der Anbieter gewährleistet die Funktionalität (Serviceleistungen) und den Support lediglich für die aktuellen Programmversionen. In regelmäßigen Abständen werden die Verfügbarkeit und der Support von älteren Versionen eingestellt. Eine weitere Nutzung der Software, die sich nicht auf dem aktuellen Stand befindet, ist aus Sicherheitsgründen nicht mehr möglich. Während der Dauer der Vertragslaufzeit hat der Kunde Anspruch auf die jeweils aktuelle Programmversion und verpflichtet sich zeitgleich, diese stets zu installieren.

IV. Reaktionszeit

Der Comcotec Customer Support unternimmt einen wirtschaftlich angemessenen Aufwand, um den Kunden innerhalb von vier Telefonsupport-Stunden nach Eingang der Anfrage zurückzurufen.

Der Telefonsupport ist verfügbar von Montag bis Donnerstag in der Zeit zwischen 9 Uhr und 17 Uhr und Freitag von 10 bis 17 Uhr.

V. Beschränkungen

Der Anbieter erbringt die Supportleistung ausschließlich für auf Rechnern installierte Software, die mit und auf den vom Anbieter empfohlenen Software- bzw. Hardwarespezifikationen laufen.

VI. Datenschutzvereinbarung gemäß DSGVO von Wartung- und Pflege von SegoSoft

Zwischen den Parteien besteht ein Vertragsverhältnis über die Wartung und Pflege von SegoSoft.

Diese Vereinbarung wird als ergänzende Regelung zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), insbesondere des § 11 BDSG („Auftragsdatenverarbeitung“) geschlossen. Den Parteien ist bekannt, dass ab dem 25.05.2018 die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO - EU-Verordnung 2016/679) gilt und sich die Vorgaben der Auftragsdatenverarbeitung dann grundsätzlich nach Art. 28 DSGVO richten.

1. Allgemeines

Der Auftragnehmer führt im Auftrag des Auftraggebers Wartungs- und/oder Pflegearbeiten an SegoSoft beim Auftraggeber durch. In diesem Zusammenhang ist nicht ausgeschlossen, dass der Auftragnehmer Zugriff auf personenbezogene Daten bekommt bzw. Kenntnis erlangt oder personenbezogene Daten verarbeitet, um die Wartung und Pflege von IT-Systemen durchzuführen oder durchführen zu können. Bei Comcotec findet keine Verarbeitung besonderer Kategorien personenbezogener Daten statt, die zu einer Benennungspflicht führt. Es werden keine Patientendaten verarbeitet. Auch wenn die Supporter theoretisch Einblick in medizinische Daten einer Praxis zur Kenntnis nehmen könnten.

2. Dauer und Beendigung des Auftrags

(1) Der Auftragnehmer führt für den Auftraggeber Leistungen (Wartung und/oder Pflege von IT-Systemen) durch. Zwischen den Parteien besteht diesbezüglich ein Vertragsverhältnis (AGBs), das entweder auf vertraglichen Vereinbarungen, allgemeinen Geschäftsbedingungen oder auf gesetzlichen Regelungen (z.B. MPG) basiert. Diese Vereinbarung beginnt mit Abschluss des Service-Cardvertrags durch beide Parteien und gilt für die Dauer der Nutzung der SegoSoft.

(2) Ein außerordentliches Kündigungsrecht

(siehe Vertragslaufzeit AGBs) jeder Partei bleibt unberührt.

3. Gegenstand des Auftrags

Der Auftrag des Auftraggebers an den Auftragnehmer umfasst folgende Arbeiten und/oder Leistungen:

- Fehleranalyse und Fehlerbehebung - in den meisten Fällen per Remote - sowie Konfiguration und Unterstützung auf dem System des Auftraggebers bei akut vorliegenden Problemen

SEGO-Produktfamilie bestehend aus Software und die dazugehörige Hardware:

- Installation und Wartung von Hard- und Software

- Anwendungskonfiguration

- Kontrolle der aufzeichnenden Prozessdaten der aufzuzeichnenden Geräte

- Anschrift des Betreibers nach MPG

- Benutzerdaten einsehen

Benutzername, Vor- und Nachname, E-Mail

- Benutzer- und Rechteverwaltung

- Updates und Upgrades innerhalb der laufenden Produktversion

- Online- und Helpdesks Support

Hierbei ist nicht ausgeschlossen, dass der Auftragnehmer Zugriff auf folgende Daten / Datenarten hat:

- Prozessdaten der aufzuzeichnenden Geräte

- Daten vom Praxis- oder Firmenbetreiber und deren Subunternehmer, z. B. Externer IT-Techniker

- Benutzerdaten (Namen der Mitarbeiter)

Bei SegoAssing plus

Patientendaten

(Namen, Anschrift, PLZ, Ort, Geburtsdatum)

4. Rechte und Pflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat das Recht, jederzeit ergänzende Weisungen über Art, Umfang und Verfahren der Wartung und Pflege von IT-Systemen gegenüber dem Auftragnehmer zu erteilen. Weisungen können

a) schriftlich

b) per Fax

- c) per E-Mail
- d) mündlich

erfolgen.

(2) Regelungen über eine etwaige Vergütung von Mehraufwänden, die durch ergänzende Weisungen des Auftraggebers beim Auftragnehmer entstehen, bleiben unberührt.

(3) Der Auftraggeber informiert den Auftragnehmer unverzüglich, wenn er Fehler oder Unregelmäßigkeiten im Zusammenhang mit der Wartung und Pflege durch den Auftragnehmer feststellt.

5. Allgemeine Pflichten des Auftragnehmers

(1) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, sein Unternehmen und seine Betriebsabläufe so zu gestalten, dass die Daten, auf die er im Zusammenhang mit den Wartungs-/Pflegearbeiten Zugriff erhält, vor der unbefugten Kenntniserlangung Dritter geschützt sind.

(2) Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber unverzüglich darüber informieren, wenn eine vom Auftraggeber erteilte Weisung nach seiner Auffassung gegen gesetzliche Regelungen verstößt. Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Durchführung der betreffenden Weisung solange auszusetzen, bis diese durch den Auftraggeber bestätigt oder geändert wird.

(3) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, dem Auftraggeber jeden Verstoß gegen datenschutzrechtliche Vorschriften oder gegen die getroffenen vertraglichen Vereinbarungen und/oder die erteilten Weisungen des Auftraggebers unverzüglich mitzuteilen, der im Zuge der Verarbeitung von Daten durch ihn oder andere mit der Verarbeitung beschäftigten Personen erfolgt ist.

(4) Für den Fall, dass der Auftragnehmer feststellt oder Tatsachen die Annahme begründen, dass von ihm für den Auftraggeber verarbeitete

besondere Arten bzw. besondere Kategorien personenbezogener Daten i.S.d. § 3 Abs. 9 BDSG bzw. Art. 9 DSGVO oder

personenbezogene Daten, die einem Berufsgeheimnis unterliegen oder personenbezogene Daten, die sich auf strafbare Handlungen

oder Ordnungswidrigkeiten oder den Verdacht strafbarer Handlungen oder Ordnungswidrigkeiten beziehen oder personenbezogene Daten zu Bank- oder Kreditkartenkonten unrechtmäßig übermittelt oder auf sonstige Weise Dritten unrechtmäßig zur Kenntnis gelangt sind, hat der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich und vollständig über Zeitpunkt, Art und Umfang des Vorfalls/der Vorfälle in Schriftform oder Textform (Fax/E-Mail) zu informieren. Die Information muss eine Darlegung der Art der unrechtmäßigen Kenntniserlangung enthalten. Die Information soll zusätzlich eine Darlegung möglicher nachteiliger Folgen der unrechtmäßigen Kenntniserlangung beinhalten. Der Auftragnehmer ist darüber hinaus verpflichtet, unverzüglich mitzuteilen, welche Maßnahmen durch den Auftragnehmer getroffen wurden, um die unrechtmäßige Übermittlung bzw. unbefugte Kenntniserlangung durch Dritte künftig zu verhindern.

Wir weisen darauf hin, dass Comcotec für die Wartung auf keine dieser in (4) aufgeführten Daten Zugriff hat und dies nicht Bestandteil unserer Wartungsaufgaben darstellt. Es liegt in der Verantwortung des Auftraggebers vor Fernwartung dafür zu sorgen, dass Comcotec auf solche Daten keinen Zugriff hat.

6. Kontrollbefugnisse

(1) Der Auftraggeber hat das Recht, die Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften zum Datenschutz und/oder die Einhaltung der zwischen den Parteien getroffenen vertraglichen Regelungen und/oder die Einhaltung der Weisungen des Auftraggebers durch den Auftragnehmer jederzeit im erforderlichen Umfang zu kontrollieren.

(2) Der Auftragnehmer ist dem Auftraggeber gegenüber zur Auskunftserteilung verpflichtet, soweit dies zur Durchführung der Kontrolle i.S.d. Absatzes 1 erforderlich ist.

(3) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, im Falle von Maßnahmen der Aufsichtsbehörde gegenüber dem Auftraggeber i.S.d. § 38 BDSG bzw. ab dem 25.05.2018 nach Art. 58 DSGVO i.V.m. § 40 BDSG (neu), insbesondere im Hinblick auf Auskunfts- und Kontrollpflichten die erforder-

lichen Auskünfte an den Auftraggeber zu erteilen.

7. Fernwartung

(1) Sofern der Auftragnehmer die Wartung und/oder Pflege von SegoSoft im Wege der Fernwartung durchführt, ist der Auftraggeber verpflichtet, den Auftragnehmer zu kontrollieren. Dies muss er während der Fernwartung auf einem Monitor o. ä. Gerät verfolgen.

(2) Für den Fall, dass der Auftraggeber einer Berufsgeheimnispflicht i.S.d. § 203 StGB unterliegt, hat dieser Sorge dafür zu tragen, dass eine unbefugte Offenbarung i.S.d. § 203 StGB durch die Fernwartung nicht möglich ist. Der Auftraggeber muss Comcotec diesbezüglich informieren, dass der ausführende Mitarbeiter des Auftraggebers die Fernwartung nach Anweisung von Comcotec steuert. Damit hat der Auftraggeber die Möglichkeit, die Fernwartungsarbeiten jederzeit zu unterbinden. Diesbezüglicher Support wird gesondert vereinbart und ist gesondert zu vergüten.

8. Unterauftragsverhältnisse

(1) Comcotec wird keine Subunternehmer beauftragen. Diese werden ausschließlich vom Auftraggeber beauftragt.

9. Datengeheimnis

(1) Der Auftragnehmer ist bei der Verarbeitung von Daten für den Auftraggeber zur Wahrung des Datengeheimnisses im Sinne des § 5 BDSG bzw. ab dem 25.05.2018 zur Wahrung der Vertraulichkeit verpflichtet. Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Auftragnehmer etwaige besondere Geheimnisschutzregeln mitzuteilen.

(2) Der Auftragnehmer sichert zu, dass ihm die jeweils geltenden datenschutzrechtlichen Vorschriften in Bezug der SEGO-Produktfamilie bekannt sind und er mit der Anwendung dieser vertraut ist. Der Auftragnehmer sichert ferner zu, dass er die bei der Durchführung der Arbeiten beschäftigten Mitarbeiter mit den für sie maßgeblichen Bestimmungen des Datenschutzes vertraut macht und diese auf das Datengeheimnis i.S.d. § 5 BDSG verpflichtet wurden. Ab dem 25.5.2018 wird der Auftragnehmer stattdessen die in Satz 2 genannten

Personen in einer dem Art. 28 Abs. 3 lit. b) genügenden Weise der Vertraulichkeitspflicht unterliegen.

10. Wahrung von Betroffenenrechten

Der Auftraggeber ist für die Wahrung der Betroffenenrechte allein verantwortlich.

11. Technische und organisatorische Maßnahmen zur Datensicherheit

(1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich gegenüber dem Auftraggeber zur Einhaltung der technischen und organisatorischen Maßnahmen, die zur Einhaltung der anzuwendenden Datenschutzvorschriften erforderlich sind.

12. Beendigung

(1) Die von uns verarbeiteten Daten werden nach Maßgabe der Art. 17 und 18 DSGVO gelöscht oder in ihrer Verarbeitung eingeschränkt. Sofern nicht im Rahmen dieser Datenschutzerklärung ausdrücklich angegeben, werden die bei uns gespeicherten Daten gelöscht, sobald sie für ihre Zweckbestimmung nicht mehr erforderlich sind und der Löschung keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Sofern die Daten nicht gelöscht werden, weil sie für andere und gesetzlich zulässige Zwecke erforderlich sind, wird deren Verarbeitung eingeschränkt. D.h. die Daten werden gesperrt und nicht für andere Zwecke verarbeitet. Das gilt z.B. für Daten, die aus MPG- (Gesetz über Medizinprodukte) oder handels- oder steuerrechtlichen Gründen aufbewahrt werden müssen.

13. Schlussbestimmungen

(1) Sollten einzelne Teile dieses Vertrages unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Regelungen des Vertrages nicht.

Datensicherheitsmaßnahme gemäß Art. 32 DSGVO

Der Auftraggeber hat die Sicherheit gem. Art. 28. Abs. 3 lit. C, 32 DS-GVO insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1, Abs. 2 DS-GVO herzustellen. Insgesamt handelt es sich bei den zu treffenden Maßnahmen der Daten-

sicherheit und zur Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, der Integrität, der Verfügbarkeit sowie der Belastbarkeit der Systeme. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang und die Zwecke der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DS-GVO zu berücksichtigen.

Stand: 18.05.2018