

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

MedicalDesktop AG, Leberngasse 19, 4600 Olten, Schweiz

Version vom 01.07.2020

1 Allgemeine Regelungen

1.1 Anwendungsbereich und Geltung

- a) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln Abschluss, Inhalt und Abwicklung von Verträgen zwischen den Kundinnen und Kunden (im folgenden «Kunden» genannt) und der MedicalDesktop AG (nachfolgend «MDAG» genannt), für die Beschaffung, Installation, Wartung und Pflege von Software der Medical Desktop™ Familie sowie die Erbringung von sonstigen Informatik-Dienstleistungen der MDAG.
- b) Die AGB sind integrierender Bestandteil sämtlicher Angebote und Verträge zwischen dem Kunden und der MDAG. Nebenabreden, Änderungen oder Ergänzungen der AGB erlangen einzig mit schriftlicher Bestätigung der Wirksamkeit.
- c) Änderungen dieser AGB durch die MDAG sind jederzeit möglich; die neue Fassung der AGB gilt für alle nach ihrem Inkrafttreten abgeschlossenen Verträge.

1.2 Vertragsstruktur und Vertragsabschluss

- a) Der Vertrag zwischen der MDAG und ihren Kunden besteht aus einem oder mehreren Vertragsdokumenten und diesen AGB. Das Vertragsdokument kann ein vom Kunden angenommenes Angebot oder ein schriftlicher Vertrag im eigentlichen Sinne sein.
- b) Folgende Vertragsdokumente kommen hauptsächlich zur Anwendung:
 - I. Lizenzvertrag (für Software der Medical Desktop™ Familie)
 - II. MedicalDesktop™ Software Wartungs-, Support und Pflege-Vertrag (für Software der Medical Desktop™ Familie)
 - III. MedicalDesktop Cloud Services Vertrag
 - IV. MedicalDesktop Software / Hardware Mietvertrag
 - V. Individueller IT Wartungs- und Supportvertrag (zur Wartung, Pflege und Support von kompletten IT Umgebungen sowie einzelnen Drittprodukten wie beispielsweise Hard- und Software, Labor- und Diagnosegeräten)
 - VI. Individueller Software Entwicklungsauftrag (für individuelle Erweiterungen an Medical Desktop™ Softwareprodukten)
 - VII. Individueller IT Beratungs- oder Dienstleistungsauftrag
 - VIII. die vorliegenden AGB
- c) Das Angebot der MDAG einschliesslich offerierter Demonstrationen erfolgt unentgeltlich.
- d) Soweit in der Offerte nichts Abweichendes festgelegt wird, bleibt die MDAG während 30 Tagen ab Ausstellungsdatum der Offerte an diese gebunden.

- e) Der Vertragsabschluss erfolgt durch Unterzeichnung eines separaten Vertrages oder die schriftliche Annahme der Offerte.
- f) Der Vertrag zwischen der MDAG und dem Kunden kann auch durch die Annahme des Angebots durch schlüssiges Handeln erfolgen, das heisst, indem der Kunde die Leistungen von MDAG entgegennimmt oder nutzt.
- g) Sind mit späteren Bestellungen-/Vertragsänderungen Zusatzkosten für die MDAG verbunden, trägt diese der Kunde gemäss den gültigen Ansätzen der MDAG.
- h) Wird ein Auftrag vorzeitig durch den Kunden abgebrochen, werden unabhängig vom erreichten Ergebnis, die effektiv geleisteten Stunden in Rechnung gestellt.

1.3 Mitwirkungspflicht des Kunden

- a) Der Kunde stellt sicher, dass alle erforderlichen Mitwirkungspflichten rechtzeitig und im erforderlichen Umfang und für die MDAG unentgeltlich erbracht werden. Ausserdem gibt der Kunde der MDAG rechtzeitig alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Informationen und Vorgaben bekannt.
- b) Die MDAG ist berechtigt, von ihr geschuldete Leistungen von Dritten erbringen zu lassen. Ebenso ist sie zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt.

1.4 Zahlungsbedingungen

- a) Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben Produkte Eigentum von der MDAG und dürfen weder verpfändet noch zur Sicherheit übereignet werden.
- b) Sämtliche Preise in allen Offerten und Verträgen zwischen dem Kunden und der MDAG verstehen sich netto, zuzüglich MWSt ohne Skontoabzug in Schweizer Währung.
- c) Die Vergütung deckt alle effektiv erbrachten Leistungen zu den gemäss Offerte vereinbarten Stundensätzen bzw. Aufwandspauschalen ab. Ausgewiesene Spesen und Nebenkosten der MDAG werden zusätzlich verrechnet.
- d) Steuern und Abgaben, die auf Abschluss oder Erfüllung dieses Vertrages erhoben werden, bzw. deren Erhöhung, gehen zu Lasten des Kunden.
- e) Die MDAG ist berechtigt, nach eigenem Ermessen Vorauszahlung oder anderweitige Sicherheitsleistungen zu verlangen.
- f) Rechnungen der MDAG für Dienstleistungen/Lieferungen aus sämtlichen Vertragsbeziehungen sind innert 30 Tagen nach Rechnungsstellung netto ohne Skontoabzug zu bezahlen.
- g) Nichteinhaltung des Zahlungstermins löst ohne ausdrückliche Mahnung Zahlungsverzug aus und der MDAG hat Anspruch auf 8% Verzugszins sowie Ersatz aller Mahn-, Inkasso-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie des weiteren Schadens.
- h) Bei Immaterialgüterrechten Dritter, insbesondere bei Softwarelizenzen von Drittherstellern, anerkennt der Kunde die Nutzungs- und Lizenzbedingungen dieser Dritten; die MDAG lässt dem Kunden die Nutzungs- und Lizenzbedingungen auf Anfrage zukommen.

2 Beschaffung von Hard- und Software

2.1 Lieferung

- a) Die Angabe von Lieferzeiten und -terminen erfolgt für die MDAG grundsätzlich freibleibend. Eine Lieferfrist beginnt frühestens mit der Auftragsbestätigung der MDAG, nie jedoch vor Klärung aller technischen Einzelheiten. Wird kein spezieller Liefertermin ausdrücklich fest vereinbart, liefert die MDAG in der Regel in Absprache mit dem Kunden.
- b) Betriebsstörungen, insbesondere Nichtbelieferung bzw. verzögerte Belieferung durch Vertragspartner der MDAG und Ereignisse höherer Gewalt berechtigen die MDAG unter Ausschluss von Schadenersatzansprüchen des Kunden zur Verlängerung der Lieferfristen und/oder Aufhebung der Lieferverpflichtung.
- c) Der Versand von Produkten durch die MDAG erfolgt auf Kosten und Gefahr des Kunden. Beschädigungen müssen beim Warenempfang dem Transporteur gemeldet werden.
- d) Beanstandungen betreffend Ausführung und Menge der Lieferung sind innert 5 Tagen nach Warenempfang schriftlich bei der MDAG geltend zu machen, da andernfalls die Lieferung als genehmigt gilt.

2.2 Rügepflicht

- a) Der Kunde ist verpflichtet, allfällige während der Garantiezeit auftretende Mängel an von der MDAG gelieferten Drittprodukten umgehend spätestens jedoch nach 5 Tagen mitzuteilen. Für Schäden aus verspäteter Mängelrüge entfällt jegliche Haftung von der MDAG.

2.3 Garantie

- a) Die Garantiezeit für die von der der MDAG gelieferten Drittprodukte (Hard- und Software) richtet sich ausschliesslich nach der vom Hersteller, Lieferanten bzw. Lizenzgeber definierten Garantiezeit. Dies gilt für den Leistungsumfang, die Garantiedauer, die Voraussetzungen der Geltendmachung der Garantie und alle anderen Rechte des Kunden.
- b) Gegenüber der MDAG bestehen die Gewährleistungsrechte für Drittprodukte ausschliesslich darin, dass MDAG diese gegenüber dem Hersteller, Lieferanten bzw. Lizenzgeber im Namen des Kunden einfordert. Kommen Hersteller, Lieferant, Lizenzpartner der Gewährleistungspflicht nicht freiwillig nach, so tritt MDAG die Gewährleistungsrechte zur rechtlichen Durchsetzung an den Kunden ab.
- c) Allfällige Aufwände welche im Zusammenhang mit der Einforderung von Gewährleistungsrechten für Drittprodukte entstehen (bsp. das Retournieren eines defekten Produkts, Beschaffung eines Ersatzproduktes, etc.) gehen zu Lasten des Kunden. Erbringt MDAG diese Arbeiten im Auftrag des Kunden, werden diese nach Aufwand zu den aktuellen Tarifen der MDAG in Rechnung gestellt.
- d) Für Software von Dritten wird jegliche Gewährleistung durch die MDAG wegbedungen, auch wenn solche Software in die Programme der MDAG integriert ist.
- e) Die MDAG haftet nicht für Schäden, die auf Softwarefehler von nicht durch die MDAG hergestellte Software zurückzuführen sind. Ebenso haftet die MDAG nicht für durch Computerviren verursachte Schäden.
- f) Die MDAG übernimmt keine Verantwortung für allenfalls schädigende Folgen einer Dienstleistungsunterbrechung. Insbesondere ersetzt die MDAG diesbezüglich weder entgangenen Gewinn noch indirekten Schaden.

3 Gewährleistung und Haftung für MedicalDesktop™ Software

- a) Die MDAG weist darauf hin, dass es nach dem momentanen Stand der Technik nicht möglich ist, Software so zu erstellen, dass sie in allen Anwendungen und Kombinationen, insbesondere auch in Verwendung mit verschiedenen Hardwarekomponenten und Softwareversionen, immer fehlerfrei arbeitet.
- b) Der Kunde hat Mängel unverzüglich nach Bekanntwerden, jedoch spätestens nach 5 Tagen anzuzeigen. Ist die Software mangelhaft, so kann die MDAG nachbessern oder Ersatz liefern. Mehrere Nachbesserungen sind zulässig. Funktioniert die Software auch dann nicht, kann der Kunde nach seiner Wahl Minderung oder Wandlung verlangen.
- c) Die Gewährleistung für die Produkte der MedicalDesktop™ Software Familie beträgt 12 Monate ab Installationsdatum.
- d) Produkte der Medical Desktop™ Software Familie, welche einen nachweisbaren gewährleistungspflichtigen Programmfehler aufweisen, bessert die MDAG kostenlos nach. Jeder weitere Anspruch gegenüber der MDAG, insbesondere Schadenersatz oder Rücktritt vom Vertrag, ist ausgeschlossen. Von der Garantie nicht erfasst werden Schäden als Folge anderer Gründe, deren Ursache nicht bei der MDAG liegen.
- e) Ein gewährleistungspflichtiger Programmfehler liegt nur unter den folgenden Voraussetzungen vor:
 - der Fehler muss dokumentiert und reproduzierbar sein und
 - der Fehler bewirkt beim bestimmungsgemässen Gebrauch auf dem bezeichneten Computersystem und unter den in der Anleitung definierten Einsatz- und Betriebsbedingungen eine Abweichung in Funktionen und Leistungen, welche die Anwendung für den bestimmungsgemässen Gebrauch aufheben oder erheblich mindern.
- c) Auf Verlangen beteiligt sich die MDAG an der Suche nach der Störungsursache, auch wenn die Störung beim Zusammenwirken mehrerer Systeme bzw. Komponenten auftritt. Weist die MDAG nach, dass die Störung nicht durch die von ihr gewarteten Software der Medical Desktop™ Familie verursacht wurde, so werden diese Leistungen zu den aktuellen Tarifen der MDAG in Rechnung gestellt.
- d) Die MDAG haftet nicht für die richtige Auswahl, Anwendung und Nutzung seiner Softwareprodukte. Das gilt insbesondere für den Fall, dass die Hardware oder die Betriebssysteme für die Produkte nicht geeignet sind. Insbesondere ist die Haftung für alle durch die Software verursachten mittelbaren Schäden ausgeschlossen, sofern dies gesetzlich zulässig ist.
- e) Abgesehen von den vorstehend umschriebenen Garantieleistungen wird jegliche weitergehende Gewährleistungspflicht von der MDAG vollumfänglich wegbedungen.

4 MedicalDesktop™ Cloud Services

4.1 Leistungsbeschreibung

- a) Die MDAG stellt dem Kunden gegen Gebühr Dienste im Internet zur Verfügung. Die Leistungspflicht der MDAG ergibt sich aus den Leistungsbeschreibungen der MDAG sowie aus den Verträgen mit den Kunden.

4.2 Abonnementsbeginn und Kündigungsfrist

- a) Das Abonnement beginnt mit dem vom Kunden gewünschten Startdatum.

- b) Verträge werden, wo nicht anders vereinbart, auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und können mit einer Kündigungsfrist von 3 Monat nach einer Mindestvertragsdauer von 4 Jahren jeweils auf das Monatsende gekündigt werden.

4.3 Rechnungsstellung

- a) Die Cloud Dienstleistungen/Abonnemente, werden 6- monatlich oder jährlich und im Voraus verrechnet.
- b) Cloud Dienstleistungen/Abonnemente, welche Nutzungsbasiert abgerechnet werden („pay per use“ Prinzip), werden monatlich und im Nachhinein verrechnet. Die Verrechnung basiert auf einem Nutzungsreport, welcher vom System automatisch erstellt und der Rechnung beigelegt wird. Allfällige Beanstandungen im Nutzungsreport sind der MDAG innert 5 Tagen zu melden, ansonsten gilt der Nutzungsreport als genehmigt.
- c) Allfällige Änderungen an der Benutzeranzahl, der Dienstleistungen und der verwendeten Zusatzoptionen können fortlaufend auch monatlich angepasst werden. Diese Änderungen von Benutzerkonten oder sonstige kundenspezifische Anpassungen werden dem Kunden nach effektivem Aufwand in Rechnung gestellt.
- d) Bei Zahlungsverzug des Kunden ist die MDAG berechtigt, die Inanspruchnahme der bereitgestellten Dienste zu unterbinden.
- e) Begleicht der Kunde anschliessend die Rechnung mit Zahlungsverzug und verlangt die Wiederaufschaltung der Dienste, hat dieser eine Wiederaufschaltungsgebühr in der Höhe CHF 200.- zu bezahlen.

4.4 Verantwortlichkeit und Haftung

- a) Die MDAG wird ihre Leistungen fachmännisch und sorgfältig sowie gemäss den vereinbarten Spezifikationen erbringen. Die MDAG gewährleistet, die vereinbarten Service Level einzuhalten. Zudem wird die MDAG im Rahmen der Leistungserbringung ausreichend qualifizierte Mitarbeitende einsetzen.
- b) Die MDAG gewährleistet, dass die zur Verfügung gestellten Dienstleistungen während der Vertragsdauer im Wesentlichen den in der Leistungsbeschreibungen der MDAG sowie in den Verträgen mit den Kunden beschriebenen Spezifikationen entsprechen.
- c) Die MDAG ist bemüht, die Verfügbarkeit der Dienstleistungen möglichst hoch zu halten. Stellt der Kunden eine Störung der Dienstleistungen fest, ist diese sofort nach Entdeckung zu melden. Wenn die Dienstleistungen nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen, hat der Kunde das Recht, Nachbesserung zu verlangen. Die MDAG behebt den Mangel innert angemessener Frist und trägt die daraus entstehenden Kosten. Weitere Gewährleistungsansprüche des Kunden sind, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.
- d) Angekündigte Unterbrechungen der Dienste, insbesondere infolge von Wartungsarbeiten gelten nicht als Störungen.

4.5 Wartung

- a) Die Dienste werden laufend durch die MDAG gewartet. Diese Wartungsarbeiten werden, wenn immer möglich so durchgeführt, dass es zu keinerlei Beeinträchtigung der Dienste kommt.
- b) Grössere geplante Wartungsarbeiten welche zu kurzfristigen Ausfällen der Dienste führen können, werden jeweils 48 Stunden im Voraus per E-Mail angekündigt und gemäss Ankündigung durchgeführt. Dabei wird darauf geachtet, dass diese Wartungsarbeiten jeweils ausserhalb der ordentlichen Bürozeiten stattfinden.
- c) Im Notfall können die angegebenen Ankündigungsfristen gegebenenfalls auch kürzer ausfallen.

4.6 Pflichten des Kunden

- a) Für den Inhalt von Daten, welche auf den Systemen der MDAG gespeichert werden und die gesetzeskonforme Nutzung der Services ist ausschliesslich der Kunde verantwortlich. Ist eine rechtswidrige Nutzung durch eine zuständige Behörde angezeigt, ist sie offensichtlich oder besteht erheblicher Verdacht auf eine solche Nutzung, insbesondere aufgrund von Hinweisen Dritter, ist die MDAG berechtigt, die Erbringung ihrer vertragsgemässen Leistung zu unterbrechen, die Dienstleistung für einen bestimmten Zeitraum auszusetzen und/oder den Vertrag frist- und entschädigungslos aufzulösen. Aufgrund einer gerichtlichen Verfügung oder einer behördlichen Anordnung ist die MDAG zudem gesetzlich verpflichtet, die Daten des Kunden herauszugeben.
- b) Die Ergreifung von weiteren Massnahmen sowie die gerichtliche Geltendmachung von Schadenersatzforderungen im Falle der rechtswidrigen Nutzung bleiben ausdrücklich vorbehalten.

4.7 Folgen der Vertragsbeendigung

- a) Bei einer Beendigung des Vertrages, unabhängig vom Grund, werden beide Parteien zum Zweck einer ordnungsgemässen Vertragsauflösung und Überführung der Daten des Kunden zusammenarbeiten. Die MDAG verpflichtet sich, dem Kunden bei Vertragsbeendigung alle diesem gehörenden Daten herauszugeben und den Kunden bei den erforderlichen Migrationshandlungen zu unterstützen.
- b) Der Kunde ist verpflichtet, die MDAG frühzeitig vor Vertragsende den für die Migrationshandlungen erforderlichen Unterstützungsbedarf mitzuteilen. Die MDAG wird dem Kunden auf Wunsch eine Offerte für die erforderlichen Dienstleistungen stellen. Leistungen im Zusammenhang mit diesen Dienstleistungen werden zu den aktuellen Tarifen der MDAG in Rechnung gestellt.
- c) Können sich die Parteien nicht auf ein Vorgehen betreffend die Migration der Daten des Kunden einigen, dann wird die MDAG dem Kunden bei Vertragsbeendigung eine Kopie seiner Daten auf einem Datenträger zur Verfügung stellen.
- d) Die MDAG wird bei Vertragsbeendigung bzw. nach der Migration der Daten des Kunden alle Daten des Kunden, welche sich in diesem Zeitpunkt noch auf den produktiven Systemen befinden, unwiederbringlich löschen, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht für MDAG besteht. Der Kunde ist berechtigt, die Löschung der Daten auf eigene Kosten selbst oder durch unabhängige Dritte vor dem Zeitpunkt der Beendigung des Service auf den Systemen zu kontrollieren.

4.8 Datenschutz und Datensicherheit

- a) Der MDAG ist bewusst, dass sie im Rahmen der Erbringung der MedicalDesktop™ Services Dienste als Auftragsdatenbearbeiterin nach Art. 10a DSGVO tätig wird und die Daten des Kunden nur für die vereinbarten Zwecke bearbeiten darf. Die MDAG wird die Daten des Kunden insbesondere nicht an unberechtigte Dritte weitergeben, sofern keine gesetzliche Verpflichtung zur Herausgabe besteht, beispielsweise aufgrund einer gerichtlichen Verfügung oder einer behördlichen Anordnung.
- b) Die MDAG ergreift angemessene technische und organisatorische Massnahmen, um die Daten des Kunden vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen. Die MDAG speichert die Daten nur in der Schweiz. Die Massnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit sind in den Leistungsbeschreibungen der einzelnen Services sowie im Sicherheitskonzept beschrieben und entsprechen den branchenüblichen Standards. Der Kunde ist verpflichtet, diese zu prüfen und zusätzliche Sicherheitsmassnahmen mit der MDAG zu vereinbaren, falls diese für ihn nicht ausreichend sind.
- c) Die MDAG kann für allfällige Datenverluste nicht haftbar gemacht werden.

5 Schlussbestimmungen

5.1 Geheimhaltung

- a) Die Vertragspartner behandeln alle Tatsachen vertraulich, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind. Im Zweifel sind Tatsachen vertraulich zu behandeln und es besteht eine gegenseitige Konsultationspflicht.
- c) Diese Geheimhaltungspflicht besteht bereits während der Vertragsverhandlungen und dauert nach Beendigung des Vertragsverhältnisses an, solange ein schutzwürdiges Geheimhaltungsinteresse vorliegt. Vorbehalten bleiben gesetzliche Auskunftspflichten.
- d) Verletzt ein Vertragspartner die vorstehende Geheimhaltungspflicht, so schuldet er dem anderen eine Konventionalstrafe, sofern er nicht beweist, dass ihn kein Verschulden trifft. Diese beträgt je Fall eine Jahresvergütung im Zeitpunkt der Verletzung, höchstens jedoch CHF 50 000.- je Fall. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von der Geheimhaltungspflicht.

5.2 Haftung für Schäden

- a) Die MDAG haftet für den von ihr oder von einem von ihr beauftragten Dritten verursachten Schaden aus dem Vertragsverhältnis, wenn sie nicht beweist, dass weder sie noch beauftragte Dritte ein Verschulden trifft, wobei jegliche Haftung für leichte Fahrlässigkeit wegbedungen ist. Ausgeschlossen ist in jedem Fall die Haftung für jede Art von indirektem Schaden, wie z.B. entgangenem Gewinn u.ä. Die MDAG haftet bis zur Höhe einer Jahresvergütung des Kunden, maximal aber bis CHF 10 000. Von dieser Begrenzung ausgenommen ist die Haftung für Personen- und Sachschäden. Im Weiteren wird im Rahmen des gesetzlich Zulässigen jegliche Haftung wegbedungen.

5.3 Abtretung, Übertragung und Verpfändung

- a) Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis sowie der Vertrag als Ganzes dürfen ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Vertragspartners an Dritte weder ganz noch teilweise abgetreten, übertragen noch verpfändet werden. Diese Zustimmung wird nicht ohne Grund verweigert.

5.4 Anwendbares Recht / Gerichtsstand

Für diesen Vertrag gilt schweizerisches Recht, namentlich die Bestimmungen des OR.

Gerichtsstand ist Solothurn.