

# Allgemeine Geschäfts- und Wartungsbedingungen

## Health Communication Service GmbH

Ausgabe 07/2018

### A Allgemeine Bestimmungen

#### 1. Geltungsbereich

- 1.1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für alle Rechtsgeschäfte zwischen der Health Communication Service GmbH („HCS“) und dem Kunden, unabhängig davon, welche Art eines Rechtsgeschäftes abgeschlossen wird. HCS erklärt nur aufgrund der vorliegenden AGB kontrahieren zu wollen.
- 1.2. Sie gelten insbesondere auch für sämtliche künftigen Folge- und Zusatzgeschäfte, Erweiterungen und Abänderungen der Leistungen und Wartungsleistungen, auch dann, wenn bei einem Einzel- oder Teilauftrag im Rahmen der bestehenden Geschäftsbeziehungen auf die AGB nicht besonders Bezug genommen wird.
- 1.3. Die AGB gelten, soweit nicht separate schriftliche Vereinbarungen zwischen HCS und dem Kunden etwas Abweichendes vorsehen.
- 1.4. Die Abschnitte A und D gelten für alle Leistungen von HCS, die Abschnitte B und C kommen bei den für sie sachlich zutreffenden Leistungsverhältnissen zusätzlich zur Anwendung.
- 1.5. Geschäftsbedingungen des Kunden werden ausdrücklich abbedungen.
- 1.6. Maßgeblich ist die jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses geltende Fassung der AGB. Änderungen und Ergänzungen zu diesen AGB gibt HCS dem Kunden per E-Mail oder per Bildschirmdialog in der HCS-Software bekannt. Sofern der Kunde nicht binnen einem Monat ab Verständigung Widerspruch erhebt, gelten die Änderungen als genehmigt. Darauf wird HCS ausdrücklich hinweisen. Die jeweils aktuelle Fassung der AGB ist auf der Website von HCS unter [www.hcs.at/agb](http://www.hcs.at/agb) abruf- und downloadbar und kann jederzeit bei HCS angefordert werden.

#### 2. Vertragsabschluss

- 2.1. Die Angebote von HCS sind grundsätzlich freibleibend.
- 2.2. Der Vertragsschluss für die im Angebot dargestellten Dienstleistungen wie die Übertragung, Speicherung und Weiterleitung von Daten, Beratungen, Installationen von Soft- und Hardware, Migrationen, Wartungsleistungen, Schulungen, etc. findet durch schriftliche Annahme des Angebotes durch den Kunden oder durch Übersendung einer Auftragsbestätigung durch HCS statt. Ergänzungen oder Änderungen am Angebot durch den Kunden sind unbeachtlich, es sei denn, diese werden durch eine Auftragsbestätigung von HCS genehmigt.
- 2.3. Alle Vereinbarungen müssen durch den Kunden firmenmäßig unterfertigt sein.

#### 3. Vertragsgegenstand

- 3.1. Vertragsgegenstand ist die Einräumung eines Nutzungsrechtes an der zur Verfügung gestellten Infrastruktur der HCS (der HCS-Software, HCS-Telekommunikationsnetz und HCS-Rechnersysteme, zusammen in Folge „HCS-Infrastruktur“) zur Übertragung, Speicherung und Weiterleitung von Daten, welche über Modem, Router, Telefonleitung, e-card Netz, Healix Netz oder Internet an Kunden der HCS, medizinische Einrichtungen und Patienten, übermittelt bzw. archiviert werden („Datenübertragung“), sowie die im Angebot und in den AGB abschließend beschriebenen Wartungsleistungen oder sonstigen Dienstleistungen. Die Aufarbeitung bzw. Weiterverarbeitung der zu übermittelnden oder empfangenen Daten ist nicht Vertragsgegenstand.
- 3.2. Der Umfang der Dienstleistungen sowie der HCS-Software ist in den mitgelieferten Programmbeschreibungen und Benutzerhandbüchern abschließend beschrieben. Diese sind jederzeit, also auch bereits vor Vertragsschluss, abruf- und downloadbar unter [www.hcs.at/medicalnet/service/downloads/produktinformationen/](http://www.hcs.at/medicalnet/service/downloads/produktinformationen/).
- 3.3. Mit Installation der HCS-Software wird der Programmcode des gesamten HCS-Softwarepaketes auf die Hardware des Kunden eingespielt. Nicht erworbene Zusatzmodule sind deaktiviert und verarbeiten in diesem Zustand keine Daten des Kunden und keine Patientendaten. Bestimmte kostenlose Funktionen und Services von Dritten können ohne Eingabe eines Freischaltcodes durch HCS, vom Kunden selbstständig aktiviert werden; lizenzpflichtige Zusatzmodule bedürfen hingegen zur Aktivierung der Eingabe eines Freischaltcodes.
- 3.4. Soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart wird, ist die Installation von Hard- und Software, ebenso wie die Schulung des Kunden und seiner Mitarbeiter nicht Vertragsgegenstand. Auf Wunsch des Kunden

wird HCS Installationen und Schulungen gegen gesondertes Entgelt durchführen. Gleiches gilt für die Prüfung des vom Kunden eingesetzten Computersystems.

- 3.5. Der Vertragsgegenstand über Wartungsleistungen ergibt sich aus dem Angebot sowie aus dem Abschnitt B der AGB.
- 3.6. Der Vertragsgegenstand für sonstige Dienstleistungen ergibt sich aus dem Angebot und der im Abschnitt C der AGB.
- 3.7. Festgehalten wird, dass ein mit HCS abgeschlossener Vertrag selbstständig und unabhängig von allfälligen anderen Verträgen des Kunden hinsichtlich IT-Dienstleistungen ist, etwa eines Vertrages über eine Arztfachsoftware oder deren Wartung, eines Kaufvertrages über Hardware, Installationsaufträgen, Wartungsverträgen oder Schulungsleistungen, sei es, dass diese mit HCS oder mit einem anderen Unternehmen abgeschlossen wurden.

#### 4. Vertragsänderungen

- 4.1. HCS behält sich ausdrücklich das Recht vor, Änderungen dieser AGB und zumutbare Anpassungen an der HCS-Software und dazugehörigen Service- und Wartungsdienstleistungen vorzunehmen.
- 4.2. HCS wird den Kunden von Änderungen des Leistungsumfanges, etwa bei Updates schriftlich, per E-Mail oder per Bildschirmdialog in der HCS-Software informieren. Die Änderungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde diesen nicht binnen einem Monat ab Zugang der Verständigung schriftlich widerspricht. HCS wird den Kunden darauf hinweisen, dass die Änderungen mangels rechtzeitigen Widerspruchs als genehmigt gelten. Bei Widerspruch gegen eine solche Vertragsänderung hat HCS das Recht, den Vertrag unter Einhaltung einer Frist von zwei Monaten zum Monatsletzten aufzukündigen. Der Kunde bestätigt, dass Vertragserklärungen ausschließlich von Befugten abgegeben werden und Erklärungen an uns im Bildschirmdialog im Namen des Lizenznehmers abgegeben werden.

#### 5. Rücktritt vom Vertrag

- 5.1. Ein Rücktritt vom Vertrag durch den Kunden ist nur mit schriftlicher Zustimmung von HCS zulässig und berechtigt HCS, neben dem Entgelt für bereits erbrachte Leistungen (z.B. für Installation und Lieferung) eine Stornogebühr in Höhe von 30 % des Gesamtbruttoauftragswertes in Rechnung zu stellen. Bei Dauerschuldverhältnissen, die auf unbestimmte Zeit abgeschlossen sind, ist der Gesamtbruttoauftragswert die 36-fache Monatsleistung, die bei durchgängiger Leistungserbringung zu entgelten wäre. Dieses Rücktrittsrecht erlischt binnen eines Monats ab Vertragsabschluss.

#### 6. Liefertermine, Lieferbedingungen, Versendung

- 6.1. Liefertermine sind unverbindlich, soweit diese in den Vertragsunterlagen nicht als Fixtermin bezeichnet werden. Höhere Gewalt, Arbeitskonflikte, Naturkatastrophen, Transportsperren und sonstige Umstände außerhalb der Sphäre von HCS, die die Lieferung oder eine sonstige Leistung hindern, verlängern die Lieferfrist um ihre Dauer. Dies gilt insbesondere auch bei der Verletzung von Mitwirkungspflichten durch den Kunden, der zu den angegebenen Terminen alle notwendigen Unterlagen und Vorarbeiten vollständig zur Verfügung zu stellen hat.
- 6.2. Teillieferungen sind zulässig und können auch als solche fakturiert werden.
- 6.3. Die Versendung erfolgt stets auf Gefahr und Kosten des Kunden.

#### 7. Ausführung

- 7.1. HCS darf Dritte zur Erbringung seiner Leistungen beziehen, HCS bleibt jedoch dabei gegenüber dem Kunden für das Erbringen dieser Leistungen verantwortlich.

#### 8. Nutzungsrechte

- 8.1. Gemäß den Bedingungen dieses Vertrages und den jeweilig gültigen gesetzlichen Rahmenbedingungen, gewährt HCS dem Kunden das Nutzungsrecht an der zur Verfügung gestellten HCS-Infrastruktur. Falls nicht ausdrücklich vereinbart, beinhaltet das vereinbarte Nutzungsentgelt weder die technischen Einrichtungen noch die Kosten für den Versand bzw. den Empfang von Daten in den Räumlichkeiten des Kunden. Der Kunde stellt die erforderlichen technischen Einrichtungen (Server, Netzwerk) sowie von HCS spezifizierte Endgeräte (Firewall, Router) und die eventuell erforderliche technische Unterstützung auf eigene Kosten zur Verfügung.

# Allgemeine Geschäfts- und Wartungsbedingungen Health Communication Service GmbH

Ausgabe 07/2018

Der Kunde leistet Gewähr, dass diese technischen Einrichtungen und Endgeräte für die Übermittlung von Daten und Befunden über die zur Verfügung gestellte HCS-Infrastruktur geeignet sind. Das Nutzungsrecht an der HCS-Software und an der genannten Infrastruktur erlischt mit Beendigung des Vertrages über das Nutzungsrecht. Eigentümer der von HCS zur Verfügung gestellten Software und Rechnersystemen ist und bleibt die HCS.

8.2. Der Kunde anerkennt, dass an der HCS-Infrastruktur, einschließlich Software und Dokumentationen, an allfälligen Quellcodes und an weiteren Unterlagen Schutzrechte bestehen und dass diese Betriebsgeheimnisse von HCS oder deren Lizenzgebern sind. Die Rückübersetzung des überlassenen Programmcodes in andere Codeformen (Dekompilierung) sowie sonstige Arten der Rückerschließung der verschiedenen Herstellungsstufen der Software (Reverse-Engineering) sind unzulässig. Urhebervermerke, Seriennummern sowie sonstige der Programmidentifikation dienende Merkmale dürfen auf keinen Fall entfernt oder verändert werden.

8.3. Änderungen der gesellschaftsrechtlichen Strukturen des Kunden, insbesondere bei Zusammenschlüssen, Übertragung der Praxis, Einrichtung von Gruppenpraxen oder deren Auflösung sind rechtzeitig und im Vorhinein an HCS zu melden und eine Genehmigung zur weiteren Nutzung der HCS-Infrastruktur einzuholen.

## 9. Beschränkung der Nutzungsrechte

9.1. Die HCS-Infrastruktur darf – je nach Vereinbarung – auf einem oder mehreren Arbeitsplätzen, jedoch nur zu eigenen Zwecken und zu dem vereinbarten Zweck der Übermittlung von Daten und Befunden genutzt werden.

9.2. Soweit HCS Produkte liefert, deren Schutzrechte bei Lieferanten der HCS liegen, anerkennt der Kunde die Lizenzbedingungen/Nutzungsbedingungen und Vorschriften dieser Lieferanten. Diese Bedingungen sind den Software- oder Hardware-Produkten beigelegt und werden dem Kunden übergeben. Falls und soweit der Kunde derartige Bedingungen nicht anerkennen will, ist er verpflichtet, die unter solchen zusätzlichen Bedingungen gelieferten Produkte unbenutzt und originalverpackt innerhalb von 7 Tagen ab Erhalt porto- und spesenfrei an HCS zurückzusenden.

9.3. Jede über die vertraglich vereinbarte bzw. bestimmungsgemäße Benutzung hinausgehende Nutzung der HCS-Infrastruktur und jede entgeltliche oder unentgeltliche Überlassung an Dritte ist unzulässig. Eine Übertragung der Nutzungsrechte kann nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von HCS erfolgen.

9.4. Die eingeräumten Nutzungsrechte können durch HCS aus in der Sphäre des Kunden liegendem, wichtigen Grund mit sofortiger Wirkung entzogen werden. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde die Urheberrechte von HCS verletzt, Schadsoftware verbreitet, mit fälligen Zahlungen trotz Mahnung und Setzung einer angemessenen Nachfrist in Verzug bleibt oder sonst gegen wesentliche Bestimmungen eines mit HCS abgeschlossenen Vertrages oder dieser AGB verstößt. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, die HCS-Infrastruktur zurückzustellen und allfällige Kopien zu löschen und hat keinen Anspruch auf Rückerstattung geleisteter Zahlungen.

## 10. Preise, Entgelte, Rechnungslegung und Zahlungskonditionen

10.1. HCS erbringt ihre Leistungen zu Festpreisen oder nach Aufwand, die im Angebot bzw. im aktuellen Tarifblatt angeführt sind.

10.2. Das Entgelt für die Einräumung des Nutzungsrechtes („Nutzungsentgelt“) sowie für die Servicepauschale und Wartungsleistungen wird einmal jährlich im Voraus in Rechnung gestellt. Eine monatliche Verrechnung ist möglich, jedoch erhöht sich dadurch das auf 12 Monate umgelegte Nutzungsentgelt um 10%. Das Zertifikat für die elektronische Signatur wird derzeit für die Laufzeit eines Jahres erstellt und jährlich an den Kunden weiterverrechnet. Sondervereinbarungen bedürfen der Schriftform.

10.3. Die Verrechnung für sonstige Dienstleistungen (Beratungen, Installationen von Soft- und Hardware, Migrationen, Schulungen, etc.) erfolgt nach Aufwand. Die Verrechnungssätze ergeben sich aus dem Angebot oder der Auftragsbestätigung bzw. dem aktuellen Tarifblatt von HCS.

10.4. Alle Preise verstehen sich – soweit nicht anders angegeben – in Euro (€), zuzüglich Umsatzsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe und gelten nur für das jeweilige Rechtsgeschäft. Versandkosten werden gesondert in Rechnung gestellt. Für Expresslieferungen (innerhalb 48 Stunden)

wird ein Expresszuschlag gem. gültigem Tarifblatt verrechnet. Ebenso wird bei geringfügigen Bestellungen ein Mindermengenzuschlag gem. gültigem Tarifblatt verrechnet.

10.5. Es wird die Wertbeständigkeit aller regelmäßig zu bezahlenden Entgelte vereinbart. Diese werden entsprechend der Veränderung des vom Österreichischen Statistischen Zentralamt verlautbarten Verbraucherpreisindex 2005 (bzw. dessen amtlichen Nachfolger) gegebenenfalls angepasst. Darüber hinausgehende Preissteigerungen bleiben vorbehalten. Diese gibt HCS dem Kunden per E-Mail oder per Bildschirmdialog in der HCS-Software rechtzeitig bekannt. Sofern der Kunde nicht binnen einem Monat ab Verständigung Widerspruch erhebt, gelten die Änderungen als genehmigt.

10.6. Soweit für einzelne Dienstleistungen kein bestimmtes Entgelt vereinbart wird, kann HCS ein angemessenes Entgelt, jedenfalls aber das Entgelt nach dem jeweils gültigen Tarifblatt von HCS (für Arbeitszeit, Wegzeit und km-Geld) verlangen. Das aktuell gültige Tarifblatt ist unter [www.hcs.at/medicalnet/service/downloads/produktinformationen](http://www.hcs.at/medicalnet/service/downloads/produktinformationen) abruf- und downloadbar. Die im Tarifblatt geregelten Entgelte für laufend zu erbringende Leistungen sind gemäß Ziffer 10.5. wertgesichert und können darüber hinaus nach diesem Vertragspunkt erhöht werden.

10.7. Die durch HCS gelegten Rechnungen sind prompt nach Rechnungserhalt ohne jeden Abzug zur Zahlung fällig. Bei Teillieferungen ist HCS berechtigt, mehrere Teilrechnungen auszustellen.

10.8. Bei Zahlungsverzug ist HCS berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8% zu verrechnen. Weiters ist HCS berechtigt, Leistungen zurückzuhalten oder vorläufig gemäß 9.4. einzustellen. Der Kunde hat Mahnspesen gem. gültigem Tarifblatt je Mahnung und darüber hinaus alle angefallenen und zur zweckentsprechenden Rechtsverfolgung notwendigen Mahn- und Inkassospesen sowie Rechtsverfolgungskosten zu ersetzen. Nach Zahlungsverzug von mehr als sechs Wochen ab Rechnungsstellung kann HCS ihre Leistungen einstellen, das Nutzungsrecht mit sofortiger Wirkung entziehen und keine Daten mehr übertragen. Dies erfolgt durch Sperre des Kunden und Ungültigerklärung des Zertifikats des Kunden. Dies wird dem Kunden vorab in der Mahnung über das noch nicht bezahlte Entgelt und nochmals bei jedem Versandversuch in Form einer Fehlermeldung der misslungenen Übertragung mitgeteilt. Der Kunde trägt daher das Risiko, dass keine Daten übertragen werden und nimmt dies zur Kenntnis. HCS ist jedoch nicht verpflichtet den Kunden aktiv von der Sperre zu informieren.

10.9. Allfällige Einwendungen des Kunden gegen Rechnungen müssen innerhalb von vier Wochen ab Zugang schriftlich oder per E-Mail bei HCS geltend gemacht werden, ansonsten die Rechnung als anerkannt gilt.

10.10. Gegen Ansprüche von HCS kann der Kunde nur mit gerichtlich festgestellten oder von HCS ausdrücklich und schriftlich anerkannten Gegenforderungen aufrechnen. Die Abtretung von Ansprüchen, die dem Kunden HCS gegenüber zustehen, ist ausgeschlossen.

## 11. Laufzeit des Vertrages

11.1. Die Laufzeit des Vertrages beträgt zunächst 36 (sechsdreißig) Monate nach Installation und Zuganglichmachung der HCS-Infrastruktur.

11.2. Die Vertragslaufzeit verlängert sich anschließend um jeweils weitere 12 (zwölf) Monate automatisch, sofern der Vertrag nicht spätestens 3 (drei) Monate vor Ablauf dieser Periode von einem der beiden Vertragspartner schriftlich gekündigt wird.

11.3. HCS behält sich die vorzeitige und sofortige Beendigung des Vertrages aus einem in der Sphäre des Kunden liegenden, wichtigen Grund vor, insbesondere wenn der Kunde mit Zahlungen trotz Mahnung und Setzung einer angemessenen Nachfrist in Verzug bleibt oder sonst gegen wesentliche Bestimmungen des Vertrags verstößt, über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet oder ein Antrag auf Eröffnung eines solchen mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wird.

## 12. Gewährleistungen

12.1. HCS gewährleistet, dass die HCS-Infrastruktur erprobt wurde, die in der Programmbeschreibung und den Benutzerhandbüchern angeführten Funktionen enthält und die vertraglich vereinbarten Anforderungen erfüllt. Darüber hinaus wird keine Gewähr geleistet. HCS übernimmt insbesondere keine Gewährleistung für einen ununterbrochenen oder fehlerlosen Betrieb der HCS-Infrastruktur und die fehlerfreie oder vollständige Übermittlung von Daten.

# Allgemeine Geschäfts- und Wartungsbedingungen

## Health Communication Service GmbH

Ausgabe 07/2018

12.2. Die Gewährleistungsfrist beträgt sechs Monate. Die Vertragsparteien vereinbaren die Rückpflicht nach §§ 377, 378 UGB für die mit HCS abgeschlossenen Verträge. Die Angemessenheit der Frist zur Geltendmachung von Mängeln wird mit 14 Tagen ab Erkennbarkeit des Mangels vereinbart. Mängelrügen sind nur gültig, wenn sie reproduzierbare Mängel betreffen und schriftlich oder per E-Mail dokumentiert und unter genauer Beschreibung des Problems fristgerecht erfolgen.

12.3. HCS wird allfällige Mängel je nach Schwere des gerügten Mangels innerhalb angemessener Frist durch Verbesserung oder Austausch (nach Wahl von HCS) beheben. Sollte HCS den Mangel trotz Setzung einer neuerlichen Frist zur Behebung nicht innerhalb angemessener Frist beheben können und der Mangel die wesentliche Betriebsfunktion betreffen, kann der Kunde den Vertrag zum nächsten Monatsletzten aufkündigen. Bei anderen Mängeln steht dem Kunden lediglich das Recht auf Preisminderung zu. Weitergehende Ansprüche, etwa die Rückerstattung von bezahltem Entgelt, aus welchem Grund auch immer, sind jedenfalls ausgeschlossen.

12.4. Bei Abschluss eines Wartungsvertrags erfolgt die Mängelbehebung im Rahmen der laufenden Wartung nach den Bedingungen jenes Vertrags sowie den Bedingungen des Abschnitts B.

12.5. Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen bei nachträglichen Veränderungen der HCS-Infrastruktur durch den Kunden oder Dritte, Manipulationen an gelieferter Hardware und bei Fehlern, Störungen oder Schäden, die in der Sphäre des Kunden oder Dritter liegen oder durch geänderte Betriebssystemkomponenten entstehen, sowie bei unsachgemäßer Bedienung oder Verwendung ungeeigneter Datenträger.

12.6. Alle Gewährleistungsarbeiten werden während der üblichen HCS-Bürozeiten (einsehbar unter [www.hcs.at/kontakt](http://www.hcs.at/kontakt)) durchgeführt. Auf Kundenwunsch anfallende Leistungen außerhalb der HCS-Bürozeiten werden zu den jeweils gültigen Stundensätzen gemäß Tarifblatt berechnet.

12.7. Kosten für Hilfestellungen, Fehlerdiagnose sowie Beseitigung von Fehlern oder Störungen, die vom Kunden zu vertreten sind, sowie sonstige Korrekturen, Änderungen und Ergänzungen werden von HCS gegen gesonderte Vergütung verrechnet.

12.8. Der Kunde hat HCS bei der Beseitigung von Mängeln angemessen durch Beschreibung von Vorgängen und Zugänglichmachung zur IT-Infrastruktur zu unterstützen.

12.9. Für Software, die nicht explizit als HCS-Software bezeichnet wurde, so etwa zugekauft wurde, sowie bei Kauf von Hardware oder sonstigen Komponenten von Drittfirmen, ergibt sich der Umfang und die Dauer der Gewährleistung aus den Gewährleistungsbestimmungen der jeweiligen Anbieter. Diese werden dem Kunden vor Vertragsabschluss zur Verfügung gestellt.

### 13. Haftung

13.1. HCS haftet für direkte Schäden, gleich aus welchem Rechtsgrund nur, wenn grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz nachgewiesen werden. Eine Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist in jedem Fall ausgeschlossen, es sei denn es liegt ein Personenschaden vor.

13.2. In jedem Fall ist die Haftung, soweit dies gesetzlich zulässig ist, der Höhe nach mit dem Nettoauftragswert beschränkt. Der Auftragswert ist bei Kaufverträgen der Kaufpreis, bei sonstigen Verträgen das Entgelt, bei Dauerschuldverhältnissen das geschuldete Jahresentgelt des abgelaufenen Kalenderjahres. Bei kürzerer Vertragsdauer ist das gesamte zu bezahlende Entgelt als Auftragswert heranzuziehen.

13.3. Eine Haftung für Folgeschäden (insb. Daten- und Programmverlust), Vermögensschäden, nicht erzielte Ersparnisse, Zinsverluste, entgangenen Gewinn, Schäden durch Betriebsstörungen oder -unterbrechungen und für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Kunden ist ausgeschlossen, soweit dies nach den allgemeinen Regeln des Zivilrechts zulässig ist.

13.4. Wenn der Kunde der HCS Datenträger (Festplatten, Datensticks, CD-ROMS, usw.) zur Verfügung stellt, darf es sich nur um Duplikate und nicht um Unikate handeln. Für die Beschädigung oder Zerstörung von Datenträgern infolge technischer Defekte oder höherer Gewalt haftet HCS nicht.

13.5. HCS haftet nicht für Datenverluste oder Datenmissbrauch, die in der Sphäre des Kunden oder Dritter liegen. HCS haftet nicht für eine fehlerhafte oder fehlgeschlagene Datenübermittlung, wenn dies auf technische oder andere Fehler bei der Absendestelle des Kunden oder Annahmestelle des Empfängers zurück zu führen ist.

13.6. HCS trifft keine Haftung bei Nichteinhaltung von Installations- oder Betriebsbedingungen und/oder bei mangelhafter Erfüllung oder Nichterfüllung von einer Kundenobliegenheit.

13.7. Eine Haftung in Fällen höherer Gewalt, sowie bei sonstigen Umständen, die außerhalb der Einflussmöglichkeiten von HCS liegen, wird ausgeschlossen.

13.8. Eine Anpassung oder Anfechtung eines zwischen den Vertragsparteien abgeschlossenen Vertrages wegen Irrtum ist ausgeschlossen.

### 14. Datenschutz, Datensicherheit

14.1. Die Vertragsparteien sind sich bewusst, dass der Kunde mit der Einräumung der Nutzung der HCS-Infrastruktur die Möglichkeit erhält, Daten zu übertragen, welche besonders schutzwürdig sind und daher in der Regel als sensible Daten (besondere Datenkategorien) zu behandeln sind. Dementsprechend verpflichtet sich der Kunde lediglich solche Daten über die zur Verfügung gestellte HCS-Infrastruktur zu übertragen, zu deren Weitergabe er berechtigt ist. Der Kunde verpflichtet sich, HCS für allfällige Forderungen von Dritten schadlos zu halten, sofern die Ansprüche aus einem Verstoß gegen die vorgenannte Verpflichtung - wenn auch nur zum Teil - resultieren.

14.2. HCS als Auftragsverarbeiter iSd. Artikel 4 Z 8 Datenschutz-Grundverordnung („DSGVO“) verpflichtet seine Mitarbeiter schriftlich durch gesonderte Vereinbarungen, die jeweils geltenden Bestimmungen der DSGVO und des Datenschutzgesetzes („DSG“) einzuhalten. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass HCS nicht Gesundheitsdiensteanbieter iSd. § 2 des Gesundheitstelematikgesetz („GTelG“) ist und keine derartigen Dienste durchführt.

14.3. Der Kunde als Verantwortlicher iSd. Artikel 4 Z 7 DSGVO verpflichtet sich und seine Mitarbeiter, die jeweils geltenden Bestimmungen der DSGVO und des DSG einzuhalten. Insbesondere versichert der Kunde die gemäß Artikel 32 DSGVO erforderlichen Datensicherheitsmaßnahmen getroffen zu haben. Des Weiteren bestätigt der Kunde, dass HCS ausreichend Gewähr für eine rechtmäßige und sichere Datenanwendung iSd. Artikel 28 DSGVO bietet. Der Kunde hat die hierfür notwendigen Vereinbarungen mit HCS getroffen und sich von ihrer Einhaltung und den tatsächlich getroffenen Maßnahmen bei HCS überzeugt.

14.4. Der Kunde als Gesundheitsdiensteanbieter iSd. § 2 GTelG, verpflichtet sich und seine Mitarbeiter, die jeweils geltenden Bestimmungen des GTelG einzuhalten. Insbesondere versichert der Kunde über das gemäß § 8 GTelG erforderliche IT-Sicherheitskonzept zu verfügen.

14.5. Soweit es im Rahmen des Vertrages zur Übermittlung von Daten zwecks Auftragsverarbeitung im Sinne des Artikel 28 DSGVO oder zu einer sonstigen Übermittlung kommt, hat HCS die dem Kunden obliegenden Verschwiegenheitspflichten und gesetzlichen Geheimhaltungspflichten, insbesondere die ärztliche Verschwiegenheitsverpflichtung, zu beachten

14.6. Sollten durch Verschulden seitens HCS Dateien oder Programme des Kunden verloren gehen oder zerstört werden, sind die hieraus resultierenden Ansprüche des Kunden ausschließlich und abschließend wie folgt geregelt: HCS übernimmt die Wiederherstellung der Kundendaten, Dateien oder Programme, vorausgesetzt, HCS werden die erforderlichen Datensicherungen in für HCS lesbarer Form durch den Kunden zur Verfügung gestellt.

14.7. Der Kunde trägt alleinige Verantwortung für die Auswahl und Verwendung jeglicher Code- oder Schlüsselwörter, die je nach Serviceart möglich oder erforderlich sind.

14.8. Verlangt ein Kunde von HCS die Übermittlung der für ihn bestimmten Daten ins Ausland oder die Einräumung eines Nutzungsrechtes für die Übermittlung von Daten ins Ausland, so liegt die Einhaltung der gesetzlichen landesspezifischen Bestimmungen beim Kunden.

14.9. Bei der Übertragung von patientenbezogenen Befunddaten erfolgt eine Verschlüsselung der Daten am Rechner des Senders unter Verwendung des öffentlichen Schlüssels des Empfängers. Die Entschlüsselung kann nur durch den jeweiligen Empfänger unter Nutzung des privaten Schlüssels erfolgen. Mit dem Einsatz von „med secure“ wird die Kommunikation zusätzlich mit der elektronischen Signatur und mit asymmetrischer Verschlüsselung durchgeführt. Bei Produkten mit Online-Zugriff auf Befunde erfolgt die Verschlüsselung mittels SSL-Technologie. Die Benutzerauthentifizierung erfolgt mittels Passwortgenerator/RSA-Key oder auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden mittels Benutzername und Passwort.



# Allgemeine Geschäfts- und Wartungsbedingungen Health Communication Service GmbH

Ausgabe 07/2018

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass statische Zugangsdaten ein Sicherheitsrisiko darstellen und übernimmt die volle Verantwortung für die Geheimhaltung und sichere Aufbewahrung der Zugangsdaten.

14.10. Das Netz zum Datentransport besteht aus Telefonwählleitungen und Standleitungen der Telekom Austria oder alternativen Betreibern. Um die nötige technische Sicherheit zu gewährleisten, durchlaufen alle übertragenen Daten ein Datensicherungssystem (Backup). Aufgrund der Verschlüsselung der Daten ist die Verletzung des Datenschutzes auch über diesen Weg ausgeschlossen.

14.11. Die für die Datenübertragung verwendeten Formate beruhen auf anerkannten Standards. Unter Verwendung der HCS-Software Module ist die Übertragung von Computerviren nach dem derzeitigen Wissensstand ausgeschlossen. Es wird jedoch dringend der Einsatz einer Firewall und eines Virens scanners empfohlen. Auf Wunsch des Kunden werden auch PDF-, Bild-, Ton-, DICOM- und Videodateien übertragen.

14.12. HCS führt für den Kunden notwendige zentrale Kommunikationsprotokolle, die im Rahmen des Gesundheitsdatenaustausches gefordert sind.

14.13. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche Daten täglich auf einem hierfür geeigneten, externen Datenträger zu sichern (kopieren). Ebenso ist vor jedem Besuch eines Servicetechnikers der HCS eine Datensicherung durch den Kunden durchzuführen. Der Kunde ist weiters zur sicheren Verwahrung der hierfür notwendigen Datenträger verpflichtet.

14.14. Datenverluste, die auf eine fehlerhafte Datensicherung oder unzureichende Verwahrung von Datenträgern zurück zu führen sind, hat der Kunde alleine zu verantworten. HCS kann hierfür nicht haftbar gemacht werden.

## 15. Geheimhaltung

15.1. Die Vertragsparteien verpflichten sich, Unterlagen und Informationen, die nicht öffentlich zugänglich sind und an denen ein Geheimhaltungsinteresse bestehen kann, insbesondere Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sowie Patientendaten, vertraulich zu behandeln und allfälligen Dritten nur insoweit zugänglich zu machen, als dies zur ordnungsgemäßen Abwicklung der vertraglichen Verpflichtungen erforderlich ist, sowie solche Dritte ebenfalls zu einer Vertraulichkeit in diesem Umfang schriftlich zu verpflichten.

## 16. Kundenobliegenheiten, Untersuchungs- und Rügepflicht

16.1. Die Leistungen von HCS setzen eine termingerechte Unterstützung durch den Kunden und seines Personals voraus. Kommt der Kunde seinen Verpflichtungen nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig nach, hat er den daraus entstehenden Mehraufwand zu tragen. Gleiches gilt, wenn der Kunde von ihm gelieferte Informationen oder Angaben nachträglich ändert oder diese geändert werden müssen. Diese Obliegenheiten sind insbesondere:

16.2. Der Kunde wird die HCS-Infrastruktur nur entsprechend den von HCS übergebenen Benutzerhandbüchern, Unterlagen, Materialien und Anweisungen einsetzen.

16.3. Der Kunde hat die Leistungen bei Übernahme auf Mängel und Fehler zu untersuchen. Mängel, Fehler und Störungen bei der Datenübertragung oder an der HCS-Software und an Folgeversionen sind durch den Kunden unverzüglich nach Erkennbarkeit dieser durch genaue Beschreibung des technischen Problems zu melden. In der Meldung ist anzugeben, wann der Fehler erstmals auftrat, was nicht funktioniert, allenfalls die vermutete Ursache und die Auswirkung des Fehlers auf den Betrieb. Der Kunde hat eine genaue und möglichst vollständige Dokumentation der durchgeführten Arbeitsschritte und Fehlermeldungen des Systems (z. B. Druckausgabe, Screenshots, ...) zu übermitteln. Kommt der Kunde der Untersuchungs- und Rügepflicht nicht rechtzeitig nach, sind Ansprüche gegenüber HCS ausgeschlossen.

16.4. Nach Installation hat der Kunde die Datenübertragung mit der HCS-Infrastruktur zu testen und allfällige Fehler gemäß Ziffer 12.2. zu melden.

16.5. In Daten auftretende Fehler sind im Originalzustand zu belassen oder ausreichend zu dokumentieren.

16.6. Der Kunde ist verpflichtet, die unter Ziffer 14. angeführten Maßnahmen zum Datenschutz und zur Datensicherheit einzuhalten.

16.7. Soweit nichts anderes vereinbart wird, hat der Kunde – soweit die Support- oder Wartungsleistungen nach Abschnitt B dieser AGB bestellt wurden – die ihm in digitaler Form zur Verfügung gestellten Updates für

die HCS-Infrastruktur selbst und umgehend nach Erhalt zu installieren und in Betrieb zu nehmen. Er wird nach entsprechenden Tests immer die neueste von HCS zur Verfügung gestellte Version einsetzen. Fehler, die durch Nichteinspielen oder verspätete Einspielung der Updates entstehen, hat der Kunde alleine zu verantworten.

16.8. Der Kunde hat die im Benutzerhandbuch in der jeweils aktuellen Fassung angegebenen Installations- und Betriebsvoraussetzungen (z. B. Infrastruktur, Hardware, Systemsoftware, Speicherplatz) für die HCS-Infrastruktur zu schaffen und aufrecht zu erhalten.

16.9. Der Kunde unterstützt HCS im erforderlichen Umfang durch Bereitstellung von informierten Mitarbeitern, Arbeitsräumen, Hard- und Software, Daten und Telekommunikationseinrichtungen (für die Fernwartung).

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

## B Support- und Wartungsleistungen

### 17. Support und Wartungsleistungen von HCS

17.1. Der Umfang der zusätzlich kostenpflichtigen Supportleistungen ist dem Dokument „Leistungsblatt Servicepauschale“ zu entnehmen (unter [www.hcs.at/medicalnet/service/downloads/produktinformationen](http://www.hcs.at/medicalnet/service/downloads/produktinformationen) abruf- und downloadbar und kann jederzeit bei HCS angefordert werden). HCS behält sich ausdrücklich das Recht vor, Änderungen und zumutbare Anpassungen am Leistungsumfang der Support- und Wartungsleistungen vorzunehmen.

17.2. Die HCS-Software unterliegen einer laufenden Weiterentwicklung im Sinne einer Verbesserung vorhandener und Entwicklung zusätzlicher Funktionen aufgrund von Anregungen und Wünschen der Praxis, neuer Systemsoftware und Entwicklungsmöglichkeiten. Die Umsetzung von derartigen Neuerungen wird realisiert, wenn dies nach Ansicht von HCS für eine breite Anwenderanzahl vorteilhaft ist und liegt ausschließlich im Ermessen von HCS.

17.3. Der Umfang der von der kostenpflichtigen „Software-Wartung“ umfassten Wartungsleistungen ist die Lieferung verfügbarer Updates für die HCS-Software, die geringfügigen Verbesserungen des Leistungsumfanges sowie Behebung eventueller Programmprobleme, die weder bei Probeauf noch beim Praxiseinsatz innerhalb der Gewährleistung auftreten, dienen, sowie deren Dokumentation. Neue Funktionen der HCS-Software sowie Anpassungen an gesetzliche Änderungen, die zu einer neuen Softwarelogik, einer neuen Software oder Softwaremodulen führen, fallen nicht in den Umfang der Wartungsleistungen. Die Lieferung von Updates gilt jedoch nur für Module, die von HCS installiert worden sind. Weiters umfasst ist die Information über neue HCS-Softwareversionen und die laufende Information über bestehende, neu gemeldete und korrigierte Fehler in der HCS-Software.

17.4. Alle Leistungen von HCS erfolgen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen des DSG.

17.5. Die Wartungsleistungen erfolgen generell telefonisch oder – soweit notwendig und technisch möglich – per Fernwartung während der HCS-Bürozeiten (einsehbar unter [www.hcs.at/kontakt](http://www.hcs.at/kontakt)). Erfolgt auf Wunsch des Kunden eine Leistungserbringung außerhalb dieser Zeit, werden diese Kosten gesondert und mit einem Zuschlag von 50 % auf den jeweils geltenden Stundensatz in Rechnung gestellt. Eine Vor-Ort-Wartung erfolgt nur bei Auftreten schwerwiegender softwaretechnischer Probleme, die telefonisch oder über Fernwartung nicht bereinigt werden können. Im Zuge der Vor-Ort-Wartung wird ein Protokoll erstellt, welches vom Kunden zu unterfertigen ist.

# Allgemeine Geschäfts- und Wartungsbedingungen Health Communication Service GmbH

Ausgabe 07/2018

17.6. Ein zu behandelnder Fehler liegt nur dann vor, wenn die HCS-Software von einer vertraglich zugesicherten Leistungsbeschreibung oder einer Dokumentation in der jeweils gültigen Fassung abweicht und dieser Fehler vom Kunden reproduzierbar ist.

## 18. Einschränkungen der Support- und Wartungsleistungen

18.1. Folgende Leistungen sind insbesondere nicht vom Umfang der Servicepauschale bzw. Wartungsleistungen umfasst und werden, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde, gesondert in Rechnung gestellt gemäß den jeweils gültigen Tarifen (unter [www.hcs.at/medical-net/service/downloads/produktinformationen](http://www.hcs.at/medical-net/service/downloads/produktinformationen) abruf- und downloadbar und können jederzeit bei HCS angefordert werden):

- a) Leistungen, die durch Änderungen, Bedienungs- oder Einstellungsfehler, welche vom Kunden oder von Dritten oder aufgrund von Computerviren an der HCS-Software verursacht wurden, notwendig sind.
- b) Individuelle auf besonderen Kundenwunsch erfolgende Änderungen an der HCS-Software (wie beispielsweise optische Änderungen von Bildschirmmasken), oder auch andere technische Änderungen oder Anpassungen auf Kundenwunsch hin oder aufgrund eines Betriebssystemwechsels oder durch Änderungen von nichtvertragsgegenständlichen wechselseitig programmabhängigen Software, Schnittstellen oder Hardware beim Kunden.
- c) Hard- und Softwareinstallationsleistungen sowie Schulungseinätze.
- d) Störungsbehebungen, die durch die Hardware, das Netzwerk oder das Betriebssystem verursacht wurden.
- e) Technische Änderungen oder Anpassungen, die aufgrund Betriebssystemwechsel oder Sonderanpassungen bzw. speziellen Kundenwunsches durchgeführt werden sowie Datenkonvertierungen, Wiederherstellung von Datenbeständen und Schnittstellenanpassungen.
- f) Datenimport/-export aus anderen bzw. in andere Softwareapplikationen und Migration in andere Dateiformate, die auf Kundenwunsch durchgeführt werden.
- g) Vom Kunden auf ausdrücklichen Wunsch vor Ort durchgeführte Arbeiten, die über Telefon oder Fernwartung möglich gewesen wären.

## 19. Fernwartung

19.1. Sofern nicht die Wartungsleistungen durch telefonische Hilfestellung von HCS erbracht werden können, steht es HCS frei, diese durch Fernwartung durchzuführen. Diese kann wahlweise entweder über einen Remote-Zugang oder wenn die Wartungsleistungen auch durch eine Vor-Ort-Wartung nicht durchgeführt werden können, durch Herstellung einer Kopie des HCS-Softwaremodules einschließlich der Datensätze durch einen befugten HCS-Mitarbeiter durchgeführt werden.

19.2. Der Kunde wird HCS bei der Herstellung des Remote-Zuganges durch Herstellen einer Verbindung unterstützen. Der Kunde hat in diesem Fall dafür zu sorgen, dass dies nur durch befugte, der Geheimhaltung unterliegende Mitarbeiter erfolgt.

19.3. Der Kunde willigt hiermit ein, dass HCS ausschließlich zur Durchführung von Wartungsleistungen eine Kopie des HCS-Softwaremodules einschließlich der Datensätze herstellt. HCS wird umgehend nach Durchführung der Wartungsleistungen die Kopie löschen.

## C Sonstige Dienstleistungen

### 20. Sonstige Dienstleistungen von HCS

20.1. Sonstige Dienstleistungen von HCS (Beratungen, Installationen von Soft- und Hardware, Migrationen, Schulungen, etc.) werden nach Aufwand erbracht und entsprechend den jeweils gültigen angemessenen Stundensätzen in Rechnung gestellt, soweit nicht eine andere Vereinbarung schriftlich getroffen wurde.

20.2. HCS verpflichtet sich zur sorgfältigen Ausführung seiner Dienstleistungen.

## D Schlussbestimmungen

### 21. Salvatorische Klausel, anwendbares Recht, Gerichtsstand, Erfüllungsort, Abtretung

21.1. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder unwirksam werden, so wird hierdurch der übrige Inhalt dieser Geschäftsbedingungen und des Vertrages nicht berührt.

21.2. Mündliche Nebenabreden sind stets unverbindlich.

21.3. Auf die Rechtsbeziehung zwischen HCS und dem Kunden ist österreichisches Recht mit Ausnahme seiner Verweisungsnormen und des UN-Kaufrechts anzuwenden. Dies gilt auch für das Zustandekommen dieses Vertrages und für Fragen, die sich aus der Auflösung des Vertrages ergeben.

21.4. Für alle Streitigkeiten zwischen den Vertragspartnern wird Steyr als Gerichtsstand vereinbart. HCS ist auch berechtigt, den Kunden auch am allgemeinen Gerichtsstand zu klagen.

21.5. Erfüllungsort für alle Leistungen ist Steyr.

21.6. HCS ist berechtigt, seine Verpflichtungen und Rechte aus dem Vertrag unter Einhaltung einer vierzehntägigen Frist mit schriftlicher Benachrichtigung des Kunden an Dritte zu übertragen.