



**CompuGroup  
Medical**

## **Leistungsbeschreibung CGM Dentalsysteme GmbH**

Date: 2021-04-14

Version: 2.0



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Softwarepflege .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Hardware-Wartung.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Miete Hardware.....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Miete Software.....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Leistungsbeschreibung Managed Backup-Solution (z. B. VEEAM): .....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Schulungsverträge .....</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Schulungs-Akademie.....</b>	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>Technischer Service .....</b>	<b>9</b>
<b>9</b>	<b>Serviceverträge .....</b>	<b>11</b>
<b>10</b>	<b>Technischer Support (HW-Hotline) .....</b>	<b>11</b>
<b>11</b>	<b>Technische Betreuungsverträge .....</b>	<b>12</b>

## **1 Softwarepflege**

---

1.1. Die Pflegeleistungen der CGM Dentalsysteme GmbH umfassen abschließend:

1.1.1. die Überlassung der jeweils neuesten Programmversion der genannten Softwareprogramme (Updates) nach Freigabe. Erweiterungen und Ergänzungen zum bisherigen Programmstand sind nicht in der Pflegeleistung inbegriffen. Sie werden von der CGM Dentalsysteme GmbH als neue Programmfunction gesondert gegen Entgelt angeboten. Gepflegt wird nur die jeweils aktuelle Programmversion.

1.1.2. die Aktualisierung der Softwaredokumentation, soweit eine erhebliche Änderung des Funktionsumfangs oder der Bedienung der Softwareprogramme erfolgt. Die CGM Dentalsysteme GmbH ist nicht zur Überlassung einer vollständig neuen Dokumentation verpflichtet, sondern wird die inhaltlich betroffenen Teile der bestehenden Dokumentation überarbeitet oder ergänzt liefern. Die Lieferung kann auch als Bestandteil des Updates auf elektronischer Basis zum Anzeigen am Bildschirm bzw. als Ausdruck erfolgen.

1.1.3. den telefonischen Zugriff auf die Hotline der CGM Dentalsysteme GmbH, soweit sich dieser Zugriff auf die Pflegeverpflichtungen von der CGM Dentalsysteme GmbH nach dieser Vereinbarung bezieht. Die CGM Dentalsysteme GmbH ist dabei berechtigt, alle Hotline-Leistungen durch Dritte durchführen zu lassen.

1.1.4. Die Leistungen gemäß den obigen Ziffern a) – c) werden vom der CGM Dentalsysteme GmbH während der üblichen Geschäftszeiten erbracht.

1.2. Nicht zu den vertraglichen Pflegeleistungen der CGM Dentalsysteme GmbH zählen insbesondere:

1.2.1. Hotline-Zugriffe außerhalb der regulären Bereitschaftszeiten; Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Anwenders und/oder sonstigen dritten Personen in die Softwareprogramme bzw. in die Einstellungen des Systems, soweit hierdurch die Erbringung der Pflegeleistung erschwert wird

1.2.2. Leistungen zur Inbetriebnahme, Aufrechterhaltung des Betriebes und/oder System- oder Softwarekonfigurationen der Softwareprogramme, die Gegenstand dieses Vertrages sind

1.2.3. Leistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Softwareprogramme mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand dieses Pflegevertrages sind

1.2.4. die Schulung und/oder Einweisung in die überlassenen Softwareprogramme, die Wartung von EDV-Systemen sowie sonstige Beratungswünsche

1.2.5. Pflegeleistungen für die Betriebssysteme, Fremdprogramme, Sonderanschlüsse und/oder Individuallösungen des Anwenders

1.3. Falls im Rahmen dieses Vertrages Änderungen an Betriebssystemen, Standardsoftwareänderungen und/oder Standardsoftwareerweiterungen notwendig werden, gehen diese zu Lasten des Anwenders. Dasselbe gilt für Computersystemerweiterungen (gleich welcher Art) wegen Softwareprogrammänderungen, -erweiterungen, -entwicklungen und/oder sonstigen technischen und/oder organisatorischen Erfordernissen.

1.4. Die vertragsgegenständlichen Hosting- und Serviceleistungen im Bereich der CGM LIFE eSERVICES werden für den Endkunden durch die CGM Medical AG Koblenz erbracht, soweit die CGM Dentalsysteme GmbH dies nicht selbst durchführt.

1.5. Die Wartung von Computerhardware ist nicht Gegenstand der Softwarepflege. Gleichermaßen gilt für Schulungen sowie die Einweisung in die zu pflegende Software und sonstige Beratungswünsche. Diese werden gesondert vereinbart, vergütet und berechnet.

## **2 Hardware-Wartung**

---

### **2.1. Eingeschlossene Wartungsleistungen:**

Mit dem Wartungsentgelt sind folgende Leistungen für die im Wartungsvertrag aufgeführte Hardware abgegolten:

- Maßnahmen zur Beseitigung von Fehlern bzw. Störungen an der im Wartungsvertrag aufgeführten Hardware, die bei ordnungsgemäßem Gebrauch auftreten
- Einbau von Ersatzteilen bei der im Wartungsvertrag aufgeführten Hardware, soweit erforderlich.

Lieferung von und Arbeiten an Zubehör (wie Toner, Tintenpatronen, Druckerpapier, Datenträger, etc.) sind nicht Bestandteil des Wartungsvertrags. Die ausgetauschten Teile gehen in das Eigentum der CGM Dentalsysteme GmbH, die neu eingebauten in das Eigentum des Kunden über.

### **2.2. Nicht eingeschlossene Wartungsleistungen**

Die nachfolgenden Leistungen sind nicht im Wartungsvertrag enthalten und werden nur gegen gesonderte Berechnung erbracht:

2.2.1. Beseitigung von Fehlern bzw. Störungen, die durch unsachgemäße Behandlung, Eingriff Dritter, Kurzschluss, Stromausfall, Wasserschäden oder durch Verwendung nicht von CGM Dentalsysteme GmbH bezogener Verbrauchsmaterialien verursacht werden

2.2.2. Beseitigung von Fehlern bzw. Störungen, die durch einen Standortwechsel der im Wartungsvertrag aufgeführten Hardware verursacht wurden



2.2.3. Mehrkosten für Wartungsleistungen, die auf Wunsch des Kunden außerhalb der bei der CGM Dentalsysteme GmbH üblichen Geschäftszeiten (§ 5) erbracht werden

2.3. Nicht eingeschlossen in den Wartungsvertrag ist ferner die Beseitigung von Fehlern bzw. Störungen in der Software, die Kunden für die im Wartungsvertrag aufgeführte Hardware verwenden.

2.4. Die Wartungsarbeiten werden vom Personal des Kunden oder einer von ihm beauftragten Wartungsfirma durchgeführt. Die Wartung erfolgt ausschließlich auf Abruf des Kunden während der üblichen Geschäftszeiten. Der genaue Termin wird zwischen den Vertragsparteien abgestimmt.

2.5. Die CGM Dentalsysteme GmbH kann, soweit erforderlich, defekte Teile durch solche ähnlicher Bauart und gleicher Leistung ohne Rücksprache ersetzen. Die Kosten benötigter Ersatzteile für die unter Wartung stehende Hardware sind mit dem Wartungsvertrag abgedeckt. Komponenten, die nicht von der CGM Dentalsysteme GmbH geliefert wurden, unterfallen grundsätzlich nicht dem Wartungsvertrag.

2.6. Im Wartungsvertrag enthalten ist – falls erforderlich – das Einlesen der vom Kunden angefertigten Datensicherung. Der Kunde ist für die Bereitstellung einer lesbaren sowie technisch einwandfreien Datensicherung verantwortlich. Zusätzliche Leistungen, die aufgrund einer nicht lesbaren bzw. nicht vollständigen Datensicherung entstehen, werden gesondert in Rechnung gestellt. Nicht enthalten ist die Neuinstallation von Anwendungsprogrammen, die nicht bei der CGM Dentalsysteme GmbH erworben wurden, sowie eine evtl. notwendige Reparatur der Datenbank, gleich welche Ursache diese Maßnahme notwendig macht, es sei denn diese Reparatur wird aufgrund eines schuldhaften Verhaltens der CGM Dentalsysteme GmbH erforderlich.

### **3 Miete Hardware**

---

3.1. Vermietete Hardware wird während der Vertragsdauer zur Nutzung dem Mieter zur Verfügung gestellt und verbleibt im Eigentum der CGM Dentalsysteme GmbH. Die CGM Dentalsysteme GmbH hält die Endgeräte während der Dauer des Mietverhältnisses in Stand, sofern die auftretenden Störungen bei ordnungsgemäßem Gebrauch entstanden sind.

3.2. Der Kunde hat kein Anrecht auf ein neues Endgerät. Der Kunde ist zum sorgfältigen Umgang mit dem ihm überlassenen Mietgerät verpflichtet und nicht berechtigt, Manipulationen an dem Mietgerät, z. B. durch Aufspielen von Software oder Öffnen des Gehäuses, vorzunehmen. Reklamiert der Kunde einen Fehler einer Hardwarekomponente, überprüft die CGM Dentalsysteme deren Funktionsfähigkeit. Sollte ein durch die CGM Dentalsysteme GmbH zur Verfügung gestelltes Mietgerät mangelhaft sein, wird dem Kunden nach Prüfung des Mangels im Austausch ein Ersatzgerät zur Verfügung gestellt. Der Kunde ist verpflichtet, das defekte Endgerät unverzüglich mit dem durch die CGM Dentalsysteme zur Verfügung gestellten Rücksende-Etikett zurückzusenden; alternativ dazu kann CGM Dentalsysteme einen Austausch vor Ort veranlassen. Ist das Gerät bei Einlieferung zur Überprüfung bzw. beim Vor-Ort-Termin funktionsfähig oder ist der Fehler auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen, ist die CGM Dentalsysteme GmbH berechtigt, die durch die Überprüfung/Reparatur anfallenden Kosten dem Kunden nach Aufwand in Rechnung zu stellen. Ersetzt CGM Dentalsysteme das Mietgerät bei Beschädigung oder Verlust, die bzw. den der Kunde zu vertreten hat, so kann CGM Dentalsysteme eine Ausgleichszahlung (Überlassungsgebühr gemäß Preisliste) verlangen. In jedem Fall ist es dem Kunden freigestellt, geltend zu machen, dass ein niedrigerer oder überhaupt kein Schaden entstanden ist. Eine darüberhinausgehende Haftung auf Schadensersatz wegen Mängeln, die während der Dauer des Vertragsverhältnisses auftreten, trifft die CGM Dentalsysteme GmbH nur im Falle des arglistigen Verschweigens des Mangels bei Übergabe des Gerätes.

3.3. Wechselseitigkeiten:

Innerhalb der Mindestvertragslaufzeit ist ein Wechsel der Hardware-Komponenten nicht vorgesehen.



**3.4. Die Rückgabe des Mietgeräts vor Ablauf des Vertrags stellt keine Kündigung dar und entbindet Sie nicht von der Zahlung des vereinbarten monatlichen Entgelts.**

**3.5. Vorzeitige Beendigung des Vertrages:**

Endet das zugrunde liegende Vertragsverhältnis vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit aus einem Grund, den die CGM Dentalsysteme GmbH nicht zu vertreten hat, ist die CGM Dentalsysteme GmbH berechtigt, dem Kunden die entgangenen Mietgebühren, die bis zum Ende der ursprünglichen Vertragslaufzeit angefallen wären, in Rechnung zu stellen.

**3.6. Rückgabe des Mietgerätes:**

Die Rückgabe des Mietgerätes erfolgt durch Rücksendung des Gerätes (inklusive allem mitgelieferten Zubehör) an die CGM Dentalsysteme GmbH. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass das Gerät durch eine geeignete Verpackung gegen Transportschäden geschützt wird. Stellt die CGM Dentalsysteme GmbH nach der Rückgabe des Mietgerätes fest, dass das Gerät durch ein Verschulden des Kunden defekt ist, behält sich die CGM Dentalsysteme vor, vom Kunden eine Ausgleichszahlung für die entstehenden Kosten einer Reparatur bzw. der Beschaffung eines Ersatzgerätes zu verlangen.

**3.7. Generelle Pflichten und Obliegenheiten des Kunden im Mietfall**

**3.7.1. Alle Instandsetzungsarbeiten an den gemieteten Endgeräten dürfen nur von CGM Dentalsysteme ausgeführt werden, es sei denn, sie befindet sich mit der Beseitigung von Mängeln in Verzug.**

**3.7.2. Zum Betrieb der Endgeräte dürfen ausschließlich Betriebsmittel und Zubehör verwendet werden, die von CGM Dentalsysteme zur Verwendung empfohlen werden.**

**3.7.3. Der CGM Dentalsysteme GmbH ist für die gemieteten Endgeräte – sofern dies technisch möglich ist – die Fernbetreuung über einen Remotezugang und die automatische Konfiguration einschließlich Firmware-Update zu gestatten.**

**3.7.4. Die gemieteten Hardwarekomponenten sind pfleglich zu behandeln. Die Geltendmachung angeblicher Rechte durch Dritte sowie Mängel oder Schäden an den Hardwarekomponenten sind CGM Dentalsysteme unverzüglich anzugezeigen.**

**3.7.5. Urhebervermerke, Seriennummern, Typenschilder und sonstige der Gerätidentifikation dienenden Merkmale dürfen auf keinen Fall entfernt oder verändert werden. Gleiches gilt für eine Unterdrückung der Bildschirmanzeige entsprechender Merkmale.**

## **4 Miete Software**

---

**4.1. Vermietete Software wird während der Vertragsdauer zur Nutzung dem Mieter zur Verfügung gestellt und verbleibt im Eigentum der CGM Dentalsysteme GmbH.**

**4.2. Der Kunde hat kein Anrecht auf eine Aktualisierung der Software; dieses Recht auf Aktualisierung ergibt sich aus einem separat zu schließenden Softwarepflegevertrag, aus dem zusätzliche Kosten entstehen.**

**4.3. Der Kunde ist zum sorgfältigen Umgang mit dem ihm überlassenen Mietgegenstand verpflichtet und nicht berechtigt, Manipulationen an der Mietsache, z. B. durch Löschen oder Verändern, vorzunehmen.**

**4.4. Reklamiert der Kunde einen Fehler innerhalb der gemieteten Software oder einer ihrer Komponenten, überprüft CGM Dentalsysteme deren Funktionsfähigkeit. Ist die Software bei der Überprüfung funktionsfähig, fehlerfrei oder ist**



der Fehler auf ein Verschulden des Kunden zurückzuführen, ist die CGM Dentalsysteme GmbH berechtigt, die durch die Überprüfung/Reparatur anfallenden Kosten dem Kunden nach Aufwand in Rechnung zu stellen. In jedem Fall ist es dem Kunden freigestellt, geltend zu machen, dass ein niedrigerer oder überhaupt kein Schaden entstanden ist. Eine darüberhinausgehende Haftung auf Schadensersatz wegen Mängeln, die während der Dauer des Vertragsverhältnisses auftreten, trifft die CGM Dentalsysteme GmbH nur im Falle des arglistigen Verschweigens des Mangels bei Übergabe der Software.

#### 4.5. Wechselmöglichkeiten:

Innerhalb der Mindestvertragslaufzeit ist ein Wechsel der Software nicht vorgesehen.

#### 4.6. Vorzeitige Beendigung des Vertrages:

Endet das zugrundeliegende Vertragsverhältnis vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit aus einem Grund, den die CGM Dentalsysteme GmbH nicht zu vertreten hat, ist die CGM Dentalsysteme GmbH berechtigt, dem Kunden die entgangenen Mietgebühren, die bis zum Ende der ursprünglichen Vertragslaufzeit angefallen wären, in Rechnung zu stellen.

#### 4.7. Rückgabe der gemieteten Software:

Die Rückgabe der Software erfolgt durch Löschen der Software auf den Systemen des Mieters durch die CGM Dentalsysteme GmbH; die entsprechenden Zugriffe auf die Systeme stellt der Mieter der CGM Dentalsysteme GmbH zur Verfügung. Für eine ordnungsgemäße Sicherung seiner eigenen Daten ist der Mieter im Vorfeld selbst zuständig.

#### 4.8. Generelle Pflichten und Obliegenheiten des Kunden im Mietfall:

4.8.1. Alle Instandsetzungsarbeiten an der gemieteten Software dürfen nur durch zertifizierte Mitarbeiter von CGM Dentalsysteme ausgeführt werden. Mängel sind CGM Dentalsysteme unverzüglich anzuzeigen.

4.8.2. Zum Betrieb der Software empfiehlt CGM Dentalsysteme Mindestanforderungen an die benötigte Hardware; bei Nichtbeachtung dieser Mindestanforderungen besteht keinerlei Anspruch an die CGM Dentalsysteme GmbH wegen möglicher Leistungsbeschränkungen der gemieteten Software.

4.8.3. Der CGM Dentalsysteme GmbH ist für die gemietete Software – sofern dies technisch möglich ist – die Fernbetreuung über einen Remotezugang und die automatische Konfiguration einschließlich Firmware-Update zu gestatten.

4.8.4. Die Geltendmachung angeblicher Rechte durch Dritte sowie Mängel oder Schäden an der Software sind CGM Dentalsysteme unverzüglich anzuzeigen.

4.8.5. Urhebervermerke, Lizenznummern und sonstige der Softwareidentifikation dienenden Merkmale dürfen auf keinen Fall gelöscht oder verändert werden.

4.8.6. Für die Datensicherung, insbesondere auch seiner Patienten- und Behandlungsdaten, ist der Mieter eigenverantwortlich.

## 5 Leistungsbeschreibung Managed Backup-Solution (z. B. VEEAM):

---

5.1. Die CGM Dentalsysteme GmbH erbringt die im Vertrag vereinbarten Leistungen, die in diesen Bedingungen näher beschrieben werden, u. a. mit Hilfe automatisierter Verfahren und nur an den im Vertrag genannten Adressen. Voraussetzung für die Erbringung der vertraglichen Leistungen ist, dass die Hard- und Software des Auftraggebers eine permanente, stabile Verbindung zum Internet hat, für die der Auftraggeber zu sorgen hat.

5.2. Weiterhin werden die Leistungen der DVS ausschließlich für die Standardversionen der jeweiligen Software erbracht. Voraussetzung dafür ist, dass diese unverändert in der Konfiguration und Systemumgebung genutzt wird, die der DVS oder der jeweilige Hersteller empfehlen. Außerdem müssen neue Programmstände des Herstellers (z. B. Patches, Updates, Upgrades, Releases), die für den bestimmungsgemäßen Gebrauch der Software erforderlich sind, zur Verfügung gestellt werden und es muss gewährleistet sein, dass der jeweilige Hersteller allgemein Support für die Software anbietet.

5.3. Der Auftraggeber ist verpflichtet, verfügbare Programmverbesserungen und Updates unverzüglich aufzuspielen.

5.4. Zum Leistungsumfang der DVS gehört nicht

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

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

5.6. Im Rahmen von Supportanfragen ist die DVS nur zur Untersuchung der gemeldeten Supportfälle und – soweit möglich – zur Erteilung von Hinweisen zur Störungsbeseitigung verpflichtet. Ein Erfolg im Sinne einer Störungsbeseitigung wird nicht geschuldet.

5.7. Monitoring: Zur Erfassung bestimmter bei der Hard- und Software vorhandener Informationen beim Auftraggeber setzt die DVS in einem Rechenzentrum Monitoring-Standardsoftware ein. Beim Auftraggeber wird zusätzlich eine Standardsoftware installiert. Für die Installation sind eine Internetverbindung sowie die von der DVS freigegebene Fernwartungssoftware, die vom Auftraggeber zu stellen sind, zwingende Voraussetzung.

5.8. Backup-Solution: Warn- und Fehlermeldungen von der zur Datensicherung genutzten Software werden an die im Servicevertrag genannte E-Mail-Adresse für Systemmeldungen des Auftraggebers weitergeleitet. Mittels dieser Standardsoftware können Sicherheitskopien der Server und Arbeitsplätze (je nach vertraglich vereinbartem Leistungsumfang) in regelmäßigen Abständen auch während des laufenden Betriebes erstellt werden. Sämtliche Sicherungen erfolgen auf extern zu lagernden Datenträgern; für die Aufbewahrung/Sicherung dieser Datenträger ist der Auftraggeber verantwortlich. Ausschließlich im Rahmen der Managed Services erfolgt durch die DVS die Bereitstellung, Installation, Einrichtung und Fehlerbehebung des jeweiligen Backups.

5.9. Zur Installation und Einrichtung des Managed Service-Backups stellt der Auftraggeber der DVS geeignete Speichermedien zur Einrichtung des Backups zur Verfügung.

## 6 Schulungsverträge

---

Die CGM Dentalsysteme GmbH bietet ihren Kunden Schulungsverträge mit kombinierten Leistungen zu Weiterbildungszwecken an.

### 6.1. Eingeschlossene Leistungen:

Die jeweils eingeschlossenen Leistungen richten sich nach dem abgeschlossenen Betreuungsvertragstyp (z. B. Typ Basis oder Intensiv). Grundsätzlich werden angeboten:

- Schulungen in den Praxisräumen (vor Ort)
- Individuelle Online-Schulungen per Fernwartung  
Voraussetzung ist hier eine Anbindung des Kundenrechners an eine funktionsfähige Internetanbindung mit ausreichender Datenbandbreite ( $\geq 6.000 \text{ Mbits/s}$ )
- Zugriff auf die CGM Dentalsysteme-Mediathek zur Ansicht von Schulungsvideos



- Vergünstiger Zugang (Nachlass) für Seminar- oder Online-Seminar-Buchungen

6.2. Die Schulungsleistungen werden durch von der CGM Dentalsysteme GmbH zertifizierte Schulungsmitarbeiter erbracht. Ein Anspruch auf die Auswahl des Schulungsmitarbeiters durch den Kunden besteht nicht.

6.3. Die Schulungsinhalte werden individuell mit dem Kunden abgestimmt und beziehen sich auf die Bedienung und Konfiguration von der durch CGM Dentalsysteme erstellten Software Z1 und Z1.PRO oder angebundener Softwareprodukte von CGM SE.

6.4. Die Schulung erfolgt ausschließlich auf Abruf des Kunden während der üblichen Geschäftszeiten. Der genaue Termin wird zwischen den Vertragsparteien abgestimmt.

6.5. Wird das für das Vertragsjahr festgelegte Schulungskontingent nach Abschnitt 1. nicht in Anspruch genommen, verfällt dieses ersatzlos. Eine Übertragung auf das nächste Vertragsjahr ist nicht möglich.

6.6. Für die Erbringung der Schulungsleistung im Rahmen von Schulungsverträgen findet die allgemeine Leistungsbeschreibung der Schulungs-Akademie Anwendung.

## 7 Schulungs-Akademie

---

Die CGM Dentalsysteme GmbH bietet ihren Kunden eine kostenpflichtige Schulungsakademie mit Seminar- und Online-Seminar-Veranstaltungen an. Die Veranstaltungen werden dabei gleichzeitig zum gleichen Thema mit größeren Kundengruppen durchgeführt. Für die Abdeckung von individuellen Schulungsbedarfen können individuelle Praxis-Schulungen beim Kunden vor Ort oder Fernschulungen per Fernwartungssitzung auf dem EDV-System des Kunden durchgeführt werden.

7.1. Das Angebot und die Preise der Schulungsakademie sind über die Seminarplattform auf der Homepage <https://www.cgm-dentalsysteme.de/seminare> sowie über andere Werbemittel wie den gedruckten Schulungskalender einzusehen. Die Akademie ist zu den üblichen Geschäftszeiten erreichbar unter der Rufnummer +49 (0) 261 8000-1900 bzw. per Fax unter +49 (0) 261 8000-3908 und per E-Mail unter Akademie.CGMD@cgm.com.

7.2. Die Durchführung der angebotenen Seminare und Online-Seminare hängt u. a. von den eingegangenen Anmeldungen (Teilnehmeranzahl) ab. CGM Dentalsysteme behält sich daher das Recht vor, Seminare und Online-Seminare bei zu geringer Teilnehmerzahl oder kurzfristigem Ausfall des Referenten oder des Veranstaltungsortes bzw. entsprechender Onlineplattformen kurzfristig abzusagen. Die CGM Dentalsysteme GmbH bemüht sich, alle angebotenen Veranstaltungen durchzuführen und wird im Falle einer notwendigen Absage den Teilnehmern Alternativtermine anbieten oder auf Wunsch bereits gezahlte Vergütungen zurückzuerstatten. Weitere Erstattungen, insbesondere für durch die Absage von Veranstaltungen entstehende Folgekosten beim Teilnehmer, erfolgen nicht.

7.3. Der Anspruch der CGM Dentalsysteme GmbH auf Vergütung von Seminaren oder Online-Seminaren durch den Kunden entfällt nicht, wenn dieser der Veranstaltung fernbleibt. Hierzu gelten die jeweiligen Stornierungsfristen.

7.4. Die Schulungsleistungen werden durch von der CGM Dentalsysteme GmbH zertifizierte Schulungsmitarbeiter oder externe Referenten erbracht. Ein Anspruch auf die Auswahl des Referenten bzw. Schulungsmitarbeiters durch den Kunden besteht nicht.



#### 7.5. Besondere Regelungen zu Seminaren:

7.5.1. Im Rahmen der Durchführung der Seminare erhalten die Teilnehmer spätestens vier Wochen vor Seminarbeginn ihre Anmeldebestätigung mit den jeweiligen Informationen zum Veranstaltungsort (i. d. R. Hotels) zugesendet.

7.5.2. Stornierungen sind bis zu 60 Kalendertage vor Seminarbeginn kostenfrei, bis 30 Kalendertage vor Seminarbeginn fallen 50 % vom Seminarpreis an, danach der Gesamtbetrag. Gebuchte Seminarplätze können auf einen anderen Teilnehmer zu gleichen Konditionen übertragen werden. Der Teilnehmerwechsel sollte durch den Kunden so früh wie möglich bei der Schulungskademie bekanntgegeben werden.

7.5.3. Zusätzliche Leistungen der Veranstaltungsorte (Hotels) wie Zimmer oder Verpflegungsangebote werden nur durch die CGM Dentalsysteme GmbH vermittelt und erfolgen, sofern nicht anders im Angebot ausgewiesen, im Auftrag und auf Rechnung des Kunden.

#### 7.6. Besondere Regelungen zu Online-Seminaren:

7.6.1. Im Rahmen der Durchführung von Online-Seminaren erhalten die Teilnehmer spätestens einen Tag vor Seminarbeginn ihre Zugangsdaten per E-Mail übermittelt.

7.6.2. Stornierungen von Online-Seminaren sind bis zu 5 Kalendertage vor Seminarbeginn kostenfrei möglich. Bei einer späteren Stornierung von bis zu einem Kalendertag vor Seminarbeginn fallen 50 % des Seminarpreises an. Gebuchte Online-Seminarplätze können auf einen anderen Teilnehmer zu gleichen Konditionen übertragen werden.

7.6.3. Die Online-Seminar-Leistung setzt einen für Videoübertragungen geeigneten Internetzugang und ein entsprechendes Endgerät beim Teilnehmer voraus. Dies liegt im Verantwortungsbereich des Teilnehmers. Fragen hierzu sind im Vorfeld der Veranstaltung an die Schulungskademie zu richten. Störungen, die im Verantwortungsbereich des Teilnehmers liegen, führen zu keinem Minderungs- oder Erstattungsanspruch des Teilnehmers.

#### 7.7. Besondere Regelungen für Praxisschulungen vor Ort oder als Fernschulungen:

7.7.1 Die Schulungsinhalte werden individuell mit dem Kunden abgestimmt und beziehen sich auf die Bedienung und Konfiguration von der durch CGM Dentalsysteme erstellten Software Z1 und Z1.PRO oder angebundener Softwareprodukte von CGM SE.

7.7.2 Die Schulungsleistungen werden in den Räumen bzw. mittels Fernwartungssoftware auf den EDV-Geräten des Kunden erbracht. Der Kunde hat im Falle von Fernwartungsleistung für eine entsprechende Anbindung des Kundenrechners an eine funktionsfähige Internetanbindung mit ausreichender Datenbandbreite ( $\geq 6.000 \text{ Mbits/s}$ ) bereitzustellen. Etwaiger zeitlicher Mehraufwand oder zusätzliche Anfahrten, die in Folge von mangelhafter Beistellung durch den Kunden entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

7.7.3 Der Kunde ist, insbesondere vor Schulungsleistungen an seiner EDV-Anlage, zur regelmäßigen Sicherung seiner individuellen Daten mittels geeigneter Datensicherung verpflichtet. CGM Dentalsysteme haftet nicht für Schäden durch Datenverlust oder daraus resultierende Folgeschäden, die durch fehlende oder mangelhafte Datensicherungen seitens des Kunden entstanden sind.

7.7.4. Der Kunde ist zum Einsatz aktueller Software verpflichtet, die vor Computerviren oder anderer Schadsoftware schützt. CGM Dentalsysteme haftet nicht für Schäden, die durch fehlende oder mangelhafte Schutzsoftware seitens des Kunden entstanden sind, sofern diese nicht grobfahrlässig durch die CGM Dentalsysteme verursacht wurden.

## 8 Technischer Service

---

CGM Dentalsysteme erbringt technische Service-Dienstleistungen vor Ort oder als Online- Fernwartung für ihre Kunden.



8.1. Alle technischen Service-Dienstleistungen werden, sofern nicht mit den Kunden in geschlossenen Installationsaufträgen über Arbeitspauschalen abgebildet, zu den geltenden Dienstleistungsstundensätzen der CGM Dentalsysteme GmbH nach Preisliste angeboten und abgerechnet. Die berechnete Arbeitszeit wird dabei nach Arbeits- einheiten (AE) von je 15 Minuten berechnet.

8.2. Bei Vor-Ort-Einsätzen unserer Techniker erfolgt die Berechnung der Fahrzeiten über Anfahrtspauschalen. Diese richten sich nach festgelegten Entfernungsradien um die jeweils nächste Niederlassung von CGM Dentalsysteme. Die Entfernungspauschalen gelten pro Mitarbeiter und beinhalten sowohl Fahrtkosten als auch Fahrzeiten des Mitarbeiters. Die den Niederlassungen zugeordneten Anfahrtspauschalen reduzieren oder erhöhen sich für den Kunden nicht, wenn die tatsächlich durch den Mitarbeiter zurückgelegte Entfernung größer oder kleiner als der berücksichtigte Entfernungsradius wird.

8.3. Die CGM Dentalsysteme GmbH bemüht sich insbesondere bei Vor-Ort-Einsätzen um die Einhaltung von avisierten Terminen und wird Kunden nach Möglichkeit hierzu frühzeitig informieren. Dennoch kann es durch äußere Einflüsse wie Verkehrslage oder vorherige Serviceeinsätze zu Verzögerungen in den Anfahrten kommen. Hieraus entsteht kein Anspruch auf eine Minderung der Dienstleistungsvergütung oder Schadenersatz wie zum Beispiel eine Erstattung wegen Verdienstausfällen oder eine Entschädigung für die Mehraufwendungen Dritter.

8.4. Für die Durchführung von Fernwartungen an Kundenrechnern ist der Abschluss eines Vertrages zur Auftragsverarbeitung gemäß DSGVO sowie eine funktionsfähige Internetanbindung des Kundenrechners mit ausreichender Datenbandbreite ( $\geq 6.000$  Mbits/s) erforderlich. Eine Unterstützung der Dienstleistung durch den Kunden insbesondere zur Freigabe der Onlineverbindung ist erforderlich. Hieraus entsteht kein Anspruch auf eine Minderung der Dienstleistungsvergütung oder Schadenersatz wie zum Beispiel eine Erstattung wegen Verdienstausfällen oder eine Entschädigung für die Mehraufwendungen Dritter.

8.5. Alle technischen Dienstleistungen werden durch die von der CGM Dentalsysteme GmbH zertifizierten Techniker erbracht. Ein Anspruch auf die Auswahl des Technikers für die Leistungserfüllung durch den Kunden besteht nicht.

8.6. Der Kunde ist, insbesondere vor technischen Supportleistungen an seiner EDV-Anlage, zur regelmäßigen Sicherung seiner individuellen Daten mittels geeigneter Datensicherung verpflichtet. CGM Dentalsysteme haftet nicht für Schäden durch Datenverlust oder daraus resultierende Folgeschäden, die durch fehlende oder mangelhafte Datensicherungen seitens des Kunden entstanden sind.

8.7. Der Kunde ist zum Einsatz aktueller Software verpflichtet, die vor Computerviren oder anderer Schadsoftware schützt. CGM Dentalsysteme haftet nicht für Schäden, die durch fehlende oder mangelhafte Schutzsoftware seitens des Kunden entstanden sind, sofern diese nicht grobfärlässig durch CGM Dentalsysteme verursacht wurden.

8.8. Der Kunde ist dazu verpflichtet, für Bereitstellungen, die zur Durchführung von Leistungen der CGM Dentalsysteme GmbH benötigt werden, zu sorgen. Insbesondere ist der Kunde dabei für die Einhaltung der allgemeinen Arbeitsschutz- und Hygienebestimmungen am Einsatzort sowie die notwenigen Zugangsmöglichkeiten verantwortlich. Weiter sind für beauftragte Arbeiten an EDV-Komponenten die notwendigen Zugangsdaten (z. B. von Netzwerk-Routern oder Computern) durch den Kunden bereitzuhalten und bei Bedarf durch Eingabe freizugeben. Die Aufbewahrungspflicht und der Schutz von Zugangsdaten obliegen dem Kunden, insbesondere sind Passwörter nach deren Weitergabe und Abschluss der Arbeiten durch den Kunden unverzüglich zu ändern. Etwaige Mehrarbeiten oder zusätzliche Anfahrten, die in Folge von mangelhafter Beistellung durch den Kunden entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

8.9. Technische Zusatzdienstleistungen, z. B. die Installation kundeneigener Softwareprogramme und Daten, die im Rahmen geschlossener Aufträge über den Auftragsinhalt hinausgehen, werden, sofern diese vom Kunden bei unseren Mitarbeitern angefordert werden und dem Leistungsspektrum der CGM Dentalsysteme GmbH entsprechen (z. B. nicht bei Medizinprodukten Dritter), „nach Aufwand“ zu den üblichen Dienstleistungsstundensätzen der CGM



Dentalsysteme GmbH berechnet. Der Kunde ist für die zeitgerechte Beistellung von benötigten Installationsmedien und Lizenzen verantwortlich. Etwaige Mehrarbeiten oder zusätzliche Anfahrten, die in Folge von mangelhafter Beistellung durch den Kunden entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

8.10. Die CGM Dentalsysteme GmbH bemüht sich bei terminierten Rückrufen um die Einhaltung von avisierten Terminen und wird Kunden nach Möglichkeit hierzu frühzeitig informieren. Dennoch kann es durch äußere Einflüsse wie z. B. erhöhtes Aufkommen in der Hotline, Ausfall von Technikern oder vorherige Serviceeinsätze, zu Verzögerungen in den Rückrufen kommen. Hieraus entsteht kein Anspruch auf eine Minderung der Dienstleistungsvergütung oder Schadenersatz wie zum Beispiel eine Erstattung wegen Verdienstausfällen oder eine Entschädigung für die Mehraufwendungen Dritter.

## 9 Serviceverträge

---

Die CGM Dentalsysteme GmbH bietet ihren Kunden Serviceverträge mit kombinierten Leistungen zur technischen Unterstützung an.

### 9.1. Eingeschlossene Leistungen:

Die jeweils eingeschlossenen Leistungen richten sich nach dem abgeschlossenen Servicevertragstyp (z.B. Gold- / Silber- / Bronze-Servicevertrag). Grundsätzlich werden angeboten:

- Kontingent für den Hardware-Support (HW-Hotline)
- Bevorzugte Bearbeitung von HW-Supportfällen über eigene Supporteinwahlnummer
- System Monitoring (Überwachung von technischen Vitaldaten wie z. B. Festplattenkapazität) und proaktive Kontaktaufnahme mit dem Kunden bei erkannten kritischen Systemereignissen.  
Voraussetzung ist hier eine funktionsfähige Internetanbindung des zu überwachenden Kundenrechners und die Einrichtung einer speziellen Monitoring-Software.
- Sonstige Leistungen nach Vereinbarung (Updateservice / Backupservice / u. ä.)

9.2. Alle technischen Support-Dienstleistungen werden durch die von der CGM Dentalsysteme GmbH zertifizierten Techniker erbracht. Ein Anspruch auf die Auswahl des Technikers für die Leistungserfüllung durch den Kunden besteht nicht.

9.3. Wird das für den Vertragsmonat festgelegte HW-Supportkontingent nach Abschnitt 2. nicht in Anspruch genommen, verfällt dieses ersatzlos. Eine Übertragung auf den nächsten Vertragsmonat ist nicht möglich.

9.4. Für die Erbringung technischer Supportleistungen im Rahmen von Serviceverträgen findet die Leistungsbeschreibung „Technischer Support (HW-Hotline)“ Anwendung.

## 10 Technischer Support (HW-Hotline)

---

10.1. Dienstleistungen des technischen Supports werden in den Servicezeiten Montag – Freitag, 8:00 – 17:00 Uhr erbracht. Der technische Support ist telefonisch über die Rufnummer +49 (0) 800 450-0650, per Telefax über +49 (0) 261 8000-3908 und per E-Mail über TECHNIK.SUPPORT.BUDENTAL.DE@CGM.COM erreichbar.

10.2. Alle Dienstleistungen des technischen Supports werden, sofern nicht im Rahmen von Gewährleistung oder Miet-/Wartungs- oder Serviceverträgen abgedeckt, zu den üblichen Dienstleistungsstundensätzen der CGM Dentalsysteme GmbH angeboten und abgerechnet. Die berechnete Arbeitszeit wird dabei nach Arbeitseinheiten (AE) von je 15 Minuten berechnet.



10.3. Alle Dienstleistungen des technischen Supports werden durch die von der CGM Dentalsysteme GmbH zertifizierten Techniker erbracht. Ein Anspruch auf die Auswahl des Technikers für die Leistungserfüllung durch den Kunden besteht nicht.

10.4. Die CGM Dentalsysteme GmbH bemüht sich bei terminierten Rückrufen um die Einhaltung von avisierten Terminen und wird Kunden nach Möglichkeit hierzu frühzeitig informieren. Dennoch kann es durch äußere Einflüsse wie erhöhtes Aufkommen in der Hotline, Ausfall von Technikern oder vorherige Serviceeinsätze, zu Verzögerungen in den Rückrufen kommen. Hieraus entsteht kein Anspruch auf eine Minderung der Dienstleistungsvergütung oder Schadenersatz bzw. Erstattung wegen Verdienstausfällen.

## 11 Technische Betreuungsverträge

---

Die CGM Dentalsysteme GmbH bietet Ihren Kunden Technische Betreuungsverträge mit definierten Zeitkontingenten zu individuellen Leistungen der IT-Systembetreuung an.

1. Die jeweils festgelegten Arbeitszeitkontingente richten sich nach dem abgeschlossenen Betreuungs-vertragstyp. Grundsätzlich werden angeboten:
  - Vertragstyp Basis - Technische Betreuungsleistung 2-mal im Jahr vor Ort;
  - Vertragstyp Intensiv - Technische Betreuungsleistung 4-mal im Jahr vor Ort;
2. Die Technischen Betreuungsleistungen werden durch von der CGM Dentalsysteme GmbH zertifizierte Techniker erbracht. Ein Anspruch auf die Auswahl des Technikers durch den Kunden besteht nicht.
3. Die im Vertrag beinhalteten Anfahrten zum Kunden beziehen sich nur auf die im Vertrag benannte Adresse (Leistungsort) des Kunden. Zusätzlich benötigte Anfahrten zu anderen Leistungsorten werden gesondert berechnet.
4. Die Leistungen werden individuell mit dem Kunden abgestimmt und beziehen sich auf die Betreuung der IT-Anlage des Kunden. Erfolgt keine individuelle Abstimmung/Vorgabe des Kunden, erfolgt die Leistung auf Basis von standardisierten Checklisten. Ausgenommen von diesem Betreuungsvertrag sind Leistungen zur Neuinstallation von Hardware und/oder Software sowie geplante Reparaturen und Umbauten. Soweit zeitlich und technisch möglich, können auf Wunsch des Kunden beim Betreuungseinsatz erkannte Gerätedefekte behoben werden. Ist das Arbeitszeitkontingent nicht für alle vom Kunden gewünschten Arbeiten ausreichen, fallen zusätzliche Arbeitskosten an. Weiter werden zusätzlich benötigte Anfahrten (z.B. zur Ersatzteilbeschaffung) außerhalb der vereinbarten Betreuungstage gesondert berechnet.
5. Die Terminplanung erfolgt auf Initiative des Kunden in Abstimmung mit der Servicedisposition der CGM Dentalsysteme GmbH unter Tel. 0261/8000 1900. Die Terminierung der technischen Betreuung ist nicht gebunden an die Veröffentlichung der CGM Updates oder anderer äußerer Ereignisse. Individuelle Wunschtermine sind gegen Zuschlag vorbehaltlich der Verfügbarkeit möglich.
6. Wird das für das Vertragsjahr festgelegte Technische Betreuungskontingent nach Abschnitt 1. nicht in Anspruch genommen, verfällt dieses ersatzlos. Eine Übertragung auf das nächste Vertragsjahr ist nicht möglich. Diese Regelung bezieht sich auch, auf das vergünstigte Angebot zusätzlicher Technikerstunden bei Überschreitung der vereinbarten Arbeitszeitkontingente.