

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

1. Allgemeines

Die healthy+ AG ist ein innovativer Schweizer Knowledge Serviceanbieter mit Sitz in Burgdorf (BE), welche ihren Kunden Knowhow Services, umfassende Beratung, Konzeption und Realisation von eHealth Projekten anbietet.

2. Anwendungsbereich

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten vollumfänglich für den gesamten Geschäftsbereich der healthy+ AG. Änderungen sind nur gültig, wenn sie nachträglich, in einem schriftlichen, von beiden Vertragspartnern unterzeichneten Dokument und unter Bezug auf diesen Vertrag erfolgen.

3. Vertragsabschluss

Offerten der healthy+ AG sind für die darin genannte Frist verbindlich.

Der Vertrag kommt in der Regel durch die Zustellung der durch den Kunden unterzeichneten Auftragsbestätigung zustande.

Erfolgt die Annahmeerklärung mündlich, elektronisch oder durch konkludentes Verhalten des Kunden, wird die healthy+ AG dem Kunden in der Regel eine Auftragsbestätigung per Post oder E-Mail zustellen.

Ohne Widerspruch innerhalb von fünf Arbeitstagen gilt deren Inhalt als für beide Parteien verbindlich.

Erfolgt ausnahmsweise keine Bestätigung durch die healthy+ AG, dann kommt der Vertrag zustande, wenn die healthy+ AG mit der Leistungserbringung beginnt und der Kunde nicht widerspricht.

4. Vertragsgegenstand

Die healthy+ AG bietet Dienstleistungen und Produkte im Bereich eHealth, Gesundheitswesen und Knowledge Management für den Kunden an. Die Dienstleistungen umfassen unter anderem die Bereitstellung des KnowledgeBase Services, Beratung, Leitung bei Projekten, Erstellung von Konzepten im Bereich der Dokumentation.

Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen bilden als Anhang einen integrierenden Bestandteil der zwischen der healthy+ AG und dem Kunden geschlossenen Individualvereinbarung. Sie regeln die gegenseitigen Rechte und Pflichten der Parteien im Zusammenhang mit dem Abschluss, dem Inhalt und der Abwicklung der Individualvereinbarung.

Die durch die healthy+ AG geschuldeten Leistungen werden in einer Individualvereinbarung detailliert geregelt. Die Individualvereinbarung besteht aus der Offerte der healthy+ AG und der durch den Kunden unterzeichneten Auftragsbestätigung. Bei mündlichen, elektronischen oder konkludenten Vereinbarungen bildet die Bestätigung der healthy+ AG die Individualvereinbarung.

Bei einem Widerspruch zwischen der Individualvereinbarung und den allgemeinen Geschäftsbedingungen geht die Individualvereinbarung den allgemeinen Geschäftsbedingungen vor. Im Übrigen gehen die jüngeren den älteren Dokumenten vor.

5. Zusammenarbeit in Projekten

Der Projektverlauf und die Projektorganisation werden in der Individualvereinbarung geregelt.

Der Kunde bezeichnet eine Ansprechperson, welche entscheidungsbefugt ist und deren Name in der Individualvereinbarung festgehalten wird. Die in der Individualvereinbarung genannte Ansprechperson darf nur durch eine Person mit gleichwertigen fachlichen Kenntnissen und in Absprache mit der healthy+ AG ersetzt werden.

Der Kunde ist sich bewusst, dass der Projekterfolg von seinem jeweiligen qualitativ ausreichenden und rechtzeitigen Mitwirken abhängig ist. In diesem Sinne garantiert der Kunde, genügend Personalressourcen zur Verfügung zu stellen und für das konkrete Projekt ausreichend qualifizierte Mitarbeiter einzusetzen. Der Kunde wird diese zusätzlichen Ressourcen für das Projekt (nebst seinem laufenden Tagesgeschäft) zur Verfügung stellen.

6. Termine

Termine sind grundsätzlich erstreckbar. Sie sind nur verbindlich, wenn dies in der Individualvereinbarung ausdrücklich vereinbart und so gekennzeichnet wird.

Falls eine Partei erkennt, dass ein vereinbarter Termin nicht eingehalten werden kann, teilt sie dies der anderen Partei möglichst frühzeitig schriftlich mit. Termine, welche ausdrücklich als verbindlich bezeichnet wurden, können nur mit

Zustimmung beider Parteien verschoben werden. Die Zustimmung darf nur in begründeten Fällen verweigert werden.

Terminverzögerungen, welche durch die verspätete Mitwirkung des Kunden verursacht werden, können die Projektdauer verlängern.

7. Nutzungsrechte

Bei Einsatz des KnowledgeBase Services sind im Nutzungsrecht das Nutzen des KnowledgeBase Services und das Ändern der eigenen individuellen Inhalte im Umfang der Berechtigungen inbegriffen.

Sämtliche Rechte und insbesondere die Urheberrechte an den im Rahmen der Vertragserfüllung erstellten Arbeitsergebnisse (wie z.B. Konzepte, Schulungsunterlagen etc.) bleiben bei der healthy+ AG, bzw. sie gehen an diese über, sofern sie nicht bei ihr entstanden sind.

Der Quellcode des KnowledgeBase Services und von zugehörigen Erweiterungen ist zu jeder Zeit Eigentum der healthy+ AG.

8. Abnahme

Der Kunde ist verpflichtet, die Arbeitsergebnisse, welche ihm durch die healthy+ AG während des Projekts zugestellt werden, zu prüfen und allfällige Mängel jeweils unverzüglich mitzuteilen sowie die im Projekt-Terminplan vorgesehenen Erklärungen rechtzeitig abzugeben.

Mit der Erklärung „Abnahmebestätigung“ gilt die Leistung der healthy+ AG als abgenommen.

Der Kunde darf die Erklärungen „Abnahmebestätigung“ nur bei Vorliegen schwerwiegender Mängel verweigern. In diesem Fall müssen die Mängel innerhalb einer angemessenen Frist behoben und das Arbeitsergebnis erneut zur Abnahme bereitgestellt werden. Können die Mängel auch nach der Ansetzung einer zweiten Nachfrist nicht behoben werden, dann stehen dem Kunden die gesetzlichen Rechte zu.

Bestehen bei der Prüfung des Arbeitsergebnisses vor der Erklärung „Abnahmebestätigung“ nur noch geringfügige Mängel, dann gilt die Leistung auch ohne ausdrückliche Erklärung des Kunden als abgenommen. Die Mängel werden protokolliert und im Rahmen der Gewährleistungspflicht der healthy+ AG innerhalb einer angemessenen Frist kostenlos behoben.

9. KnowledgeBase

9.1. Zugang zur KnowledgeBase

Die healthy+ AG speichert alle Kundendaten auf eigener Infrastruktur in der Schweiz.

Die KnowledgeBase wird dem Kunden als software as a service zur Verfügung gestellt. Die Software der KnowledgeBase verbleibt zu jedem Zeitpunkt im Besitz der healthy+ AG. Die KnowledgeBase kann nur in Kombination mit den Serviceleistungen der healthy+ AG eingesetzt werden.

Der Zugang des Kunden zu seiner KnowledgeBase kann in unterschiedlichen Berechtigungsstufen erfolgen.

Sofern der Kunde mit der healthy+ AG ein Service Level Agreement (SLA) abgeschlossen hat, gelten die darin vereinbarten Reaktions- und Störungsbehebungszeiten. Ansonsten garantiert die healthy+ AG keinerlei Reaktions- oder Störungsbehebungszeiten, sondern bemüht sich während den ordentlichen Arbeitszeiten im Rahmen der ihr zur Verfügung stehenden Ressourcen nach besten Möglichkeiten auf Störungen zu reagieren und diese zu beheben (best effort).

9.2. Rechtswidrige Nutzung der Dienstleistung

Der Kunde sorgt dafür, dass die ihm von der healthy+ AG erbrachten Dienstleistungen sowie der KnowledgeBase Service gesetzes- und vertragskonform genutzt werden. Der Kunde ist insbesondere dafür verantwortlich, dass der Inhalt seiner KnowledgeBase sowie die darauf angebotenen Dienstleistungen und Produkte nicht gegen die anwendbare nationale oder internationale Rechtsordnung verstossen.

Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, die geltenden Gesetze und zum Schutz des Urheberrechts zu beachten.

Wird der healthy+ AG von einer zuständigen Behörde die rechtswidrige Nutzung der Dienstleistung angezeigt, ist die healthy+ AG berechtigt, den zuständigen Behörden die Daten des Kunden bekannt zu geben.

Ist eine rechtswidrige Nutzung durch eine Behörde angezeigt, ist sie offensichtlich oder besteht erheblicher Verdacht auf eine solche Nutzung, insbesondere aufgrund von Hinweisen Dritter, so ist die healthy+ AG zudem berechtigt, die Erbringung ihrer vertragsgemässen Leistung zu unterbrechen, die Dienstleistung

für einen bestimmten Zeitraum auszusetzen und/oder den Vertrag frist- und entschädigungslos aufzulösen.

Im Weiteren erklären sowohl die healthy+ AG wie auch der Kunde den Code of Conduct Hosting (CCH) der simsa für anwendbar und halten sich an das darin beschriebene Notice- and Takedown Verfahren. Der Kunde hat den Code of Conduct Hosting (CCH) auf der healthy+-Website unter „Rechtliches“ herunterzuladen. Er erklärt mit der Unterzeichnung des Individual- vertrages, dass er den Code of Conduct Hosting (CCH) gelesen hat und damit einverstanden ist.

Die Ergreifung von weiteren Massnahmen sowie die gerichtliche Geltendmachung von Schadenersatzforderungen durch die healthy+ AG im Falle der rechtswidrigen Nutzung bleiben ausdrücklich vorbehalten.

10. Zahlungsbedingungen

10.1. Allgemein

Die Entschädigung für die Leistungen der healthy+ AG ergibt sich gemäss den Bestimmungen in der Individualvereinbarung. Bei Dauerverträgen mit wiederkehrenden Leistungen (z.B. SLA, KnowledgeBase Care Package) sind die Kosten für das gesamte nächste Kalenderjahr im Voraus zu bezahlen, sofern nichts Abweichendes aufgrund einer Individualvereinbarung oder der vorliegenden AGB gilt. Die healthy+ AG stellt dem Kunden jeweils im Voraus eine Rechnung bis Ende des Jahres. Die Rechnung ist bis zu dem auf dem Rechnungsformular angegebenen Zeitpunkt vom Kunden zu begleichen. Bezahlte Beträge werden von der healthy+ AG grundsätzlich nicht zurück erstattet. Dies gilt auch für den Fall, dass die Leistungen der healthy+ AG vom Kunden nicht mehr genutzt bzw. bezogen werden.

Bei Zahlungsverzug kann die healthy+ AG ihre Leistungen, ohne Angabe von Gründen, einstellen bzw. den Vertrag fristlos auflösen. Für Zusatzleistungen oder Leistungen, die während einer laufenden Vertragsperiode bzw. eines laufenden Monats neu bezogen werden, gelten die Regelungen gemäss Ziff. 10.3 für Hostingverträge analog.

Wenn in der Individualvereinbarung kein Pauschalpreis vereinbart wird, werden die Leistungen der healthy+ AG nach Aufwand berechnet.

Zusätzlich zu den vereinbarten Leistungen sind vom Kunden die staatlichen Gebühren und Steuern (wie beispielsweise Mehrwertsteuer) sowie Auslagen und Spesen der healthy+ AG zu bezahlen.

Bei einer verspäteten Zahlung ist die healthy+ AG berechtigt, nach vorgängiger Mahnung und dem erfolg- losen Verstreichen einer Nachfrist, einen Verzugszins in

der Höhe von 5% p.a. ab Fälligkeit (30 Tage nach Rechnungsstellung) zu berechnen.

10.2. Projektverträge

Die healthy+ AG ist berechtigt, bei Projekten Akontozahlungen zu verlangen.

Sofern nichts Abweichendes vereinbart wird, sind Zahlungen, auch wenn Teilleistungen fakturiert werden, jeweils innert 30 Tagen nach Rechnungsstellung zu leisten.

10.3. Zusatzdienstleistungen

Die Gebühren der Zusatzdienstleistungen richten sich nach der jeweils aktuellen Preisliste der healthy+ AG. Die Zahlungspflicht beginnt, sofern nichts anderes vereinbart wird, mit der Inbetriebnahme, d.h. mit der Freischaltung des Add-ons.

Bei der Bestellung einer oder mehrerer kostenpflichtiger Zusatzdienstleistungen während einer laufenden Rechnungs- resp. Vertragsperiode, stellt die healthy+ AG eine Pro-Rata-Rechnung über die verbleibende Dauer aus.

Der Cloud-Speicherplatz, der dem Kunden maximal zur Verfügung steht, ist in der Individualvereinbarung für die Dienstleistungen festgelegt. Dieser Speicherplatz beinhaltet sämtliche Inhaltsdaten (z.B. Artikel, Dokumente, Bilder). Nutzt der Kunde mehr als den vereinbarten Speicherplatz, werden die zusätzlichen Kosten ohne vorherige Mitteilung in Rechnung gestellt. Als Stichtag gilt der Tag, an welchem der Speicherplatz überschritten wurde. Die Verrechnung beginnt rückwirkend ab Monatsbeginn. Steigen die Gebühren durch die Erhöhung um mehr als 30% des aktuell bezahlten Preises, nimmt die healthy+ AG Kontakt mit dem Kunden auf und stellt ihm eine neue Offerte aus.

Die healthy+ AG ist berechtigt, die vereinbarten Preise jeweils auf das Ende eines Kalenderjahres unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von 60 Tagen anzupassen. Ist der Kunde damit nicht einverstanden, kann er den Vertrag innerhalb von 2 Wochen auf den Zeitpunkt der Gebührenanpassung schriftlich kündigen.

10.4. Anzahl User

Der Kunde ist verpflichtet pro Zugang zum KnowledgeBase Service einen User zu registrieren. Doppelte Verwendung eines Named Users ist nicht erlaubt. Bei Zuwiderhandlungen behält sich die healthy+ AG vor den Service einzustellen. Benötigt der Kunde mehr als die ihm aktuell zur Verfügung stehenden Userzugänge, kann der Service nach Kontaktaufnahme mit healthy+ für weitere

User zugänglich gemacht werden. Mit der Anpassung der Userzugänge wird ein Upgradepreis fällig. Die entsprechenden Upgrade-Gebühren werden dem Kunden in Rechnung gestellt.

Gleichzeitig wechselt der Kunde auch in die entsprechende Kategorie des KnowledgeBase Care Packages.

11. Gewährleistung

11.1. Allgemein

Die vertraglich vereinbarten Leistungen werden von der healthy+ AG durch fachlich kompetente Personen und gemäss den anerkannten Regeln ihrer Branche erbracht. Die healthy+ AG gewährleistet, dass ihre Arbeitsergebnisse die vertraglich vorgegebenen Bedingungen erfüllen.

Die Gewährleistungsdauer für von der healthy+ AG bereitgestellte Services beträgt sechs Monate ab Abnahme des Services. Sollten während der Gewährleistungsdauer Mängel an der Leistung durch den Kunden entdeckt werden, so behebt die healthy+ AG nach erfolgter schriftlicher und begründeter Rüge durch den Kunden die Mängel innert einer angemessenen Frist ohne zusätzliche Rechnungsstellung.

Betreffend der Erbringung von Cloud-Dienstleistungen kann die healthy+ AG keine ununterbrochene Verfügbarkeit der Dienstleistungen und/oder der Website gewährleisten.



034 420 16 13
info@healthyplus.ch
www.healthyplus.ch

healthy+ AG
Kirchbergstrasse 23
3400 Burgdorf



11.2. Ausnahmen

Von der Gewährleistung ausgenommen sind Mängel, welche nicht auf die durch die healthy+ AG erbrachten Leistungen zurückzuführen sind wie: fehlerhafte Nutzung oder Änderung des zur Verfügung gestellten Services durch den Kunden und kommunikationsseitige Störungen, welche die healthy+ AG nicht zu vertreten hat.

12. Haftung

Die healthy+ AG haftet ausschliesslich für direkte Schäden, welche sie dem Kunden im Rahmen der Erfüllung der Individualvereinbarung absichtlich oder grob fahrlässig zufügt. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen. In keinem Fall haftet die healthy+ AG für Vermögens- und Folgeschäden sowie entgangenem Gewinn.

Die healthy+ AG haftet zudem, gemäss den oben stehenden Bestimmungen, nur für Datenverluste, welche auf die absichtliche oder grobfahrlässige Verletzung der Datensicherungspflicht gemäss Individualvereinbarung zurückzuführen sind. Die healthy+ AG haftet nicht für Datenverluste, die der Kunde verursacht hat.

Die Haftungssumme, gleich aus welchem Rechtsgrund, ist summenmässig beschränkt auf die Projektsumme, maximal aber auf den Betrag von CHF 50'000.00.

13. Geheimhaltung, Datenschutz und Datensicherheit

Die Parteien sichern sich gegenseitig zu, sämtliche unternehmerischen Geheimnisse, von denen sie im Rahmen der Vertragserfüllung Kenntnis erhalten, absolut vertraulich zu behandeln. Die healthy+ AG sichert dem Kunden zu, ihre Mitarbeiter und zur Vertragserfüllung beigezogenen Personen diese Geheimhaltung zu überbinden.

Diese Bestimmung gilt auch nach der Beendigung des Vertrages und endet erst mit dem allgemeinen Bekanntwerden der betreffenden Informationen und Daten.

Die healthy+ AG verpflichtet sich, die anwendbaren gesetzlichen Datenschutzbestimmungen genau einzuhalten. Die healthy+ AG wird insbesondere die Daten des Kunden nicht an unberechtigte Dritte weitergeben.

Der Kunde ist für die Ergreifung der für die Datensicherheit erforderlichen Massnahmen (Geheimhaltung Benutzer ID und Passwort, Virenschutz, Firewall, Backup etc.) in seinem Verantwortungsbereich selber verantwortlich.

Die durch die healthy+ AG zu ergreifenden Massnahmen zur Sicherung der Daten des Kunden werden in der Individualvereinbarung in Absprache mit dem Kunden geregelt. Die healthy+ AG ist nicht verpflichtet, von sich aus darüber hinausgehende Datensicherungsmaßnahmen durchzuführen.

Die healthy+ AG ist berechtigt die Inhalte der KnowledgeBase Services zu Optimierungszwecken zu analysieren.

14. Vertragsdauer

14.1. Projektverträge

Projektverträge werden in der Regel auf unbestimmte Dauer abgeschlossen und enden betreffend einmaliger Leistungen mit der Erfüllung.

14.2. Allgemein Dauerverträge mit wiederkehrenden Leistungen

Sofern aufgrund der Individualvereinbarung oder der vorliegenden AGB nichts Abweichendes gilt, verlängern sich Dauerverträge mit wiederkehrenden Leistungen (wie z.B. Lizenz-, Service-, Nutzungsverträge, SLAs) automatisch am Ende eines jeden Kalenderjahres um ein weiteres Jahr, sofern sie nicht vereinbarungsgemäss gekündigt wurden.

Sollte keine abweichende Kündigungsfrist aufgrund eines Individualvertrages oder der vorliegenden AGB vereinbart worden sein, gilt für beide Parteien eine Kündigungsfrist von 60 Tagen auf das Ende des Kalenderjahres.

15. Schlussbestimmungen

Sollten Teile des Vertragswerkes nichtig sein oder rechtsunwirksam werden, so gilt der Rest des Vertrages weiter. Die Vertragspartner werden dann das Vertragswerk so auslegen und gestalten, dass der mit den nichtigen oder rechtsunwirksamen Teilen angestrebte Zweck soweit als möglich erreicht wird.

Dieser Vertrag oder einzelne Rechte und Pflichten dürfen nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung des Vertragspartners auf Dritte übertragen werden.

Wird in den vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen Schriftlichkeit verlangt, dann kann diese sowohl durch Briefpost als auch durch E-Mail erfüllt werden, sofern in den allgemeinen Geschäftsbedingungen oder in der Individualvereinbarung nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt wird.

Die Verrechnung von Ansprüchen des Kunden mit Forderungen der healthy+ AG ist ausgeschlossen.

Beim Auftreten möglicher Konflikte unter diesem Vertrag sind die Vertragspartner verpflichtet, unverzüglich eine Krisensitzung durchzuführen, das weitere Vorgehen zu besprechen und ein Krisenmanagement, gegebenenfalls unter Beizug sachverständiger Dritter, einzusetzen.

Sollte die healthy+ AG ihre Rechte aus diesem Vertrag, aus welchen Gründen auch immer, nicht geltend machen, so stellt dies keinen Verzicht auf dieses Recht dar.

Die healthy+ AG behält sich Änderungen der allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit vor. Diese werden dem Kunden schriftlich oder in anderer geeigneter Weise, z.B. auf der Website, bekannt gegeben und gelten ohne Widerspruch innert Monatsfrist als genehmigt.

Das Rechtsverhältnis untersteht ausschliesslich dem Schweizerischen Recht, jedoch unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (UN-Citral).

Erfüllungsort ist Burgdorf. Klagen des Kunden können ausschliesslich am sachlich zuständigen Gericht am Sitz der healthy+ AG eingereicht werden.

Die healthy+ AG ist berechtigt, den Kunden auch an seinem Domizil zu belangen.

healthy+ AG, Mai 2017



034 420 16 13
info@healthyplus.ch
www.healthyplus.ch

healthy+ AG
Kirchbergstrasse 23
3400 Burgdorf