

Allgemeine Geschäftsbedingungen der BlueCare AG für das Produkt BlueConnect

1. Allgemein

- 1.1. Bluecare AG mit Sitz in Winterthur, Schweiz ("BlueCare" genannt) erbringt über eine SAAS-Plattform ("BlueConnect-Plattform" genannt) Dienste für Kunden. Die Dienste ermöglichen es den Kunden, die digitale Kommunikation im überinstitutionellen Bereich zu optimieren.
- 1.2. Sämtliche rechtlichen Beziehungen zwischen BlueCare und dem Kunden ("Kunde" genannt) betreffend die Dienste von BlueCare sind ausschliesslich durch diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("Allgemeine Geschäftsbedingungen der BlueCare AG für das Produkt BlueConnect" genannt), die von BlueCare akzeptierte Bestellung des Kunden sowie die Datenschutzvereinbarung geregelt (gesamthaft "Vertragsverhältnis" genannt), sofern zwischen den Parteien nicht explizit und schriftlich abweichendes vereinbart worden ist.
- 1.3. Bei Widersprüchen zwischen den verschiedenen Dokumenten des Vertragsverhältnisses gilt die folgende Prioritätsordnung: (1.) Die von BlueCare akzeptierte Bestellung des Kunden, (2.) diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das Produkt BlueConnect und (3.) die Datenschutzvereinbarung.

2. BlueConnect Plattform

a) Von BlueCare zu erbringende Dienste

- 2.1. Die von BlueCare gemäss dem Vertragsverhältnis zu erbringenden Dienste sind in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das Produkt BlueConnect sowie auf der BlueConnect-Plattform beschrieben ("Dienste" genannt). Letztere Angaben sind integrierter Bestandteil des Vertragsverhältnisses.
- 2.2. Die BlueConnect-Plattform kann ab dem Zeitpunkt des Abschlusses der Implementierung sowie Aufschaltung vom Kunden genutzt werden. BlueCare unternimmt beste Anstrengungen, die Dienste während den Betriebszeiten verfügbar zu machen. Während der Servicezeit bietet BlueCare im Falle von Störungen Support und Fehlerbehebung innerhalb der in der von BlueCare akzeptierten Bestellung des Kunden definierten Reaktionszeit.
- 2.3. Betriebszeiten:
 - BlueConnect wird grundsätzlich an 365 Tage x 24 Stunden betrieben; davon ausgenommen sind Wartungsfenster und unvorhergesehene Betriebsunterbrüche.
 - BlueCare kann nicht gewährleisten, dass die Dienste sowie die BlueConnect-Plattform jederzeit fehlerfrei abrufbar sind. Die angestrebte Verfügbarkeit beträgt 99.0% pro Kalenderjahr (exklusive Wartungsfenster).

- 2.4. Für das Hosting der BlueConnect-Plattform sowie die Speicherung der jeweiligen Patientenstämme und ausgetauschten Dokumente ihrer Kunden ist ein in der Schweiz gelegenes und nach ISO27001 und BS25999 zertifiziertes Rechenzentrum zuständig (Information Security Management und Business Continuity BSI). Die Datenkommunikation und Datenspeicherung im Zusammenhang mit der BlueConnect-Plattform findet ausschliesslich in der Schweiz statt.
- 2.5. BlueCare ist berechtigt, die beschriebenen Dienste unter Beachtung der nachstehenden Ziff. 9 jederzeit zu ändern oder einzustellen.

b) Von BlueCare zu erbringender Support

- 2.6. BlueCare verpflichtet sich, einen Call-Desk für Supportanfragen betreffend die BlueConnect-Plattform zu betreiben. Anfragen können vom Kunden telefonisch oder per E-Mail an BlueCare übermittelt werden. Die Telefonnummer sowie die E-Mail-Adresse sind auf der BlueConnect-Plattform aufgeführt.
- 2.7. Service- und Reaktionszeiten:
 - Servicezeiten: Montag bis Freitag durchgehend von 08.00 bis 18.00 Uhr. An Feiertagen am Sitz von BlueCare ist der Call-Desk geschlossen.
 - Reaktionszeit innerhalb der Servicezeiten: Maximal 8 Stunden ab Eingang von Störungen via Call-Desk von BlueCare, sofern zwischen den Parteien nicht anders schriftlich vereinbart worden ist.
 - BlueCare ist bestrebt, die Reaktions- und Servicezeiten nach besten Anstrengungen („best efforts“) einzuhalten.
- 2.8. BlueCare unterstützt den Kunden mit folgenden Supportleistungen:
 - 1st-Level-Support: BlueCare stellt den Fachsupport für Fragen und Probleme betreffend die BlueConnect-Plattform sicher. In der Regel wird der Support zentral über Telefon oder E-Mail erbracht.
 - 2nd-Level-Support: BlueCare stellt für die Lösung von Problemen ihrer Kunden einen qualifizierten 2nd-Level-Support zu Verfügung.

- 2.9. 1st-Level Supportarbeiten umfassen einen Zeitrahmen von 15 Minuten pro Fall. Alle darüber hinausreichenden Supportarbeiten sind kostenpflichtig und werden gemäss den aktuellen Honorarkonditionen der BlueCare in Rechnung gestellt. Dies nachdem der Kunde darauf hingewiesen wird, dass es sich nun um einen kostenpflichtigen Anruf handelt. Der 2nd-Level Support ist vom Kunden vollumfänglich gemäss den aktuellen Honorarkonditionen von BlueCare zu entschädigen, sofern das Problem des Supports nicht ausschliesslich BlueCare zuzurechnen ist.

c) Schulung und Dokumentation

- 2.10. BlueCare verpflichtet sich, die notwendigen Dokumentationen und Bedienungshandbücher betreffend die BlueConnect-Plattform elektronisch bereit zu stellen.

d) Pflichten des Kunden

- 2.11. Jegliche Nutzung der auf der BlueConnect-Plattform aufgeführten Dienste und Inhalte durch den Kunden bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von BlueCare, sofern das Vertragsverhältnis zwischen BlueCare und dem Kunden diese Nutzung nicht vorsieht.
- 2.12. Der Kunde ist bei der Nutzung der BlueConnect-Plattform sowie bei allen anderen Handlungen oder Unterlassungen, die mit der BlueConnect-Plattform zusammenhängen, verpflichtet,
- das anwendbare Recht einzuhalten;
 - die Bestimmungen des Vertragsverhältnisses zwischen BlueCare und dem Kunden einzuhalten;
 - die Rechte von Dritten zu beachten und insbesondere keine Datenschutzrechte von Dritten zu verletzen;

3. BlueConnect Plattform

- 3.1. Die von BlueCare akzeptierte Bestellung des Kunden definiert die Gebühren, die für die von BlueCare zu erbringenden Dienste zu bezahlen sind („Gebühren“ genannt). Die Gebühren für die Dienste von BlueCare sind vom Kunden vorab zu bezahlen, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart worden ist.
- 3.2. BlueCare ist berechtigt, die Gebühren unter Beachtung der nachstehenden Ziff. 8 jederzeit zu ändern.
- 3.3. Die Gebühren verstehen sich immer inklusive Mehrwertsteuer sowie allenfalls weiterer Steuern, sofern diese geschuldet sind.
- 3.4. Die Gebühren sind ab dem Datum der Aufschaltung zu bezahlen, d.h. ab dem Zeitpunkt, wo der Kunde die BlueConnect-Plattform nutzen kann.
- 3.5. Die Rechnungsstellung erfolgt jährlich im Voraus.
- 3.6. Die von BlueCare in Rechnung gestellten Gebühren sind innerhalb von dreissig Tagen ab Rechnungsdatum fällig und vom Kunden auf das angegebene Konto zu zahlen. Reklamationen im Zusammenhang mit der Rechnungsstellung hat der Kunde schriftlich, innerhalb von vier Wochen ab Rechnungsdatum, an die Adresse der BlueCare zu richten, ansonsten die entsprechende Rechnung als vom Kunden akzeptiert gilt.

4. Datenschutz

- 4.1. Beide Parteien verpflichten sich, sämtliche anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten.
- 4.2. Die vom Kunden hochgeladenen Daten werden von BlueCare einzig für die Erbringung der Dienste verwendet. Details werden in der zwischen den Parteien bestehenden Datenschutzvereinbarung geregelt, die integrierter Bestandteil des Vertragsverhältnisses ist.
- 4.3. Der Kunde verpflichtet sich, dafür besorgt zu sein, dass die von ihm gewählten Benutzungsberechtigten mit ihrer Funktion im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses und insbesondere der Zustellung von E-Mails durch BlueCare einverstanden sind.

5. Schutz der Urheber- und Markenrechte

- 5.1. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass sämtliche Elemente auf der BlueCare-Plattform sowie die entsprechenden Leistungen von BlueCare ausschliesslich BlueCare oder den Lizenzgebern von BlueCare gehören, urheber- und/oder markenrechtlich geschützt sind und ausschliesslich zum Gebrauch wie im Vertragsverhältnis festgelegt benutzt werden dürfen. Insbesondere dürfen diese Elemente vom Kunden nicht zu kommerziellen Zwecken verbreitet, kopiert oder gesendet werden.

6. Haftungsbeschränkung und Gewährleistungsausschluss

- 6.1. BlueCare haftet gegenüber dem Kunden im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis, den zu erbringenden Diensten oder der BlueConnect-Plattform lediglich für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden. Für Hilfspersonen haftet BlueCare nicht. Jegliche darüber hinausgehende Haftung für mit dem Vertragsverhältnis direkt oder indirekt zusammenhängende Schäden wird ausgeschlossen, unabhängig davon, aus welchem Rechtsgrund die Schäden geltend gemacht werden.
- 6.2. BlueCare gibt gegenüber dem Kunden im Zusammenhang mit der BlueConnect-Plattform, den zu erbringenden Diensten und dem Vertragsverhältnis keine Gewährleistungen ab und schliesst die allenfalls bestehenden gesetzlichen Gewährleistungen aus, sofern dies in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen für das Produkt BlueConnect nicht explizit abweichend festgehalten wird. Der Geltungsbereich dieses umfassend zu verstehenden Gewährleistungsausschlusses wird durch die nachfolgenden spezifischen Bestimmungen nicht eingeschränkt. Gleiches gilt auch für den in Ziff. 6.1 vorstehend enthaltenen Haftungsausschluss.
- 6.3. Der Kunde nutzt die BlueConnect-Plattform ausschliesslich zum vorgesehenen Zweck des überinstitutionellen Datenaustausches im Schweizer Gesundheitswesen. Er ist für die von ihm heraufgeladenen Daten alleine verantwortlich. BlueCare lehnt entsprechend jegliche Verantwortung für den Inhalt der heraufgeladenen Daten des Kunden ab.

- 6.4. BlueCare ist bemüht, die BlueConnect-Plattform möglichst konstant verfügbar zu halten. Der Kunde anerkennt jedoch, dass eine 100%ige Verfügbarkeit der BlueConnect-Plattform nicht möglich ist. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass die BlueConnect-Plattform sowie die Dienste ununterbrochen verfügbar sind.

7. Dauer und Kündigung des Vertragsverhältnisses

- 7.1. Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, sofern die Dauer des Vertragsverhältnisses nicht abweichend in der von BlueCare akzeptierten Bestellung des Kunden geregelt ist.
- 7.2. Das Vertragsverhältnis kann von jeder Partei jeweils mit einer Kündigungsfrist von mindestens zwei Monaten per Ende eines jeden Kalenderjahres gekündigt werden, frühestens aber 12 Monate nach dem Datum des Zustandekommens des Vertragsverhältnisses, sofern die Vertragslaufzeit nicht abweichend in der von BlueCare akzeptierten Bestellung des Kunden festgelegt wird.
- 7.3. In der von BlueCare akzeptierten Bestellung des Kunden kann die Vertragslaufzeit fix vereinbart werden. In diesem Fall läuft das Vertragsverhältnis per Ende der vereinbarten Vertragslaufzeit aus, sofern die Parteien vorab nicht schriftlich eine Vertragsverlängerung vereinbart haben.
- 7.4. Das Vertragsverhältnis kann von jeder Partei aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung gekündigt werden, sofern sie für den wichtigen Grund nicht verantwortlich ist.
- 7.5. Eine Kündigung oder sonstige Auflösung des Vertragsverhältnisses hat insbesondere die folgenden Wirkungen:
- Der Kunde darf die BlueConnect-Plattform nicht mehr benutzen;
 - Der Kunde kommt in Bezug auf sämtliche noch offenen Beträge gegenüber BlueCare sofort in Verzug;
 - Die für den Kunden von BlueCare zu erbringenden Leistungen werden sofort eingestellt; und
 - Bereits allenfalls getätigte Zahlungen des Kunden an BlueCare werden dem Kunden nicht zurückerstattet.

8. Änderung des Vertragsverhältnisses, der Dienste und der Gebühren

- 8.1. Änderungen der Bestimmungen des Vertragsverhältnisses, der von BlueCare zu erbringenden Dienste und von Gebühren (gesamthaft „Änderungen“ genannt) können von BlueCare jederzeit und nach freiem Ermessen vorgenommen werden. Sie werden dem Kunden in der Regel sechs Wochen vor deren Inkrafttreten auf der BlueConnect-Plattform angezeigt oder anderweitig mitgeteilt.
- 8.2. Erfolgen Änderungen zu Ungunsten des Kunden, kann der Kunde das Vertragsverhältnis innerhalb von vier Wochen nach Zugang der entsprechenden Mitteilung von BlueCare kündigen. Sofern er dies nicht rechtzeitig tut, gelten die Änderungen als vom Kunden akzeptiert.

9. Schlussbestimmungen

- 9.1. Schriftlichkeit im Sinne des Vertragsverhältnisses liegt auch bei E-Mails vor. Vorbehalten bleibt die Kündigung des Kunden, welche nicht durch eine E-Mail erfolgen kann.
- 9.2. Ergänzungen, Abänderungen oder die Aufhebung des Vertragsverhältnisses sind nur in Schriftform und von beiden Vertragspartnern unterzeichnet rechtsgültig. Dies gilt insbesondere auch für diese Schriftformklausel. Vorbehalten bleibt Ziff. 8 vorstehend.
- 9.3. Das Vertragsverhältnis untersteht dem materiellen schweizerischen Recht, unter Ausschluss der Kollisionsnormen und von internationalen Abkommen.
- 9.4. Streitigkeiten, Meinungsverschiedenheiten oder Ansprüche aus oder in Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis, einschliesslich dessen Gültigkeit, Ungültigkeit, Verletzung oder Auflösung, werden ausschliesslich durch die ordentlichen Gerichte am Gerichtsstand des Sitzes von BlueCare entschieden.