

BESA Care AG Allgemeine Geschäftsbedingungen

1.11.2017

A. Allgemeine Bestimmungen

1. Allgemeine Informationen und Leistungen

1.1. Allgemeine Leistungen von BESA Care

BESA bezeichnet ein System, welches die Erfassung des Pflegebedarfes, die Planung- und Dokumentation von Pflegeleistungen, die Leistungserfassung sowie die Darstellung von Qualitätsindikatoren umfasst.

Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen beschreiben die verschiedenen Leistungsangebote der BESA Care und deren Rahmenbedingungen im Zusammenhang mit der Einräumung der Nutzungsbefugnisse an BESA System (nachfolgend "Software").

Dabei bestehen unterschiedliche Nutzungsmodelle:

Die Software kann

- als Software as a Service (nachfolgend "SaaS"; Einzelvertrag "SaaS"),
- über ein Hosting durch BESA Care (nachfolgend "Hosting", Einzelvertrag "Hosting"),
- über eine lokale Installation beim Kunden oder über eine Installation bei einem gewählten Hosting Provider (nachfolgend "Einfache Lizenz", Einzelvertrag "Einfache Lizenz") zur Nutzung zur Verfügung gestellt werden.

Mit dem Abschluss eines Einzelvertrages durch den Kunden, in welchem zwischen "SaaS" und den beiden "Hosting" Formen unterschieden wird, verpflichtet sich BESA Care, die darin aufgeführten und in den vorliegenden AGB näher spezifizierten Leistungen zu erbringen. Im Allgemeinen handelt es sich dabei um:

- die Einräumung von Nutzungsbefugnissen an der Software auf einer zur Verfügung gestellten Datacenter Infrastruktur oder im Rahmen einer lokalen Installation beim Kunden (bzw. einem von ihm benannten Hosting Provider);
- die Beratung, Begleitung und Ersteinstellung für die Inbetriebnahme der Software;
- die Anwenderschulung der definierten Personen oder Personengruppen;
- Pflege- und Supportleistungen an der Software.

1.2. Definitionen

BESA System: BESA Software als Gesamtlösung, einzelne Module können auf Wunsch der Kunden freigeschaltet werden. Ab Version 5 ist die BESA Software webbasiert.

Bettenkapazität: Bewilligte Betten und Plätze im Angebot des Kunden, in welchem das BESA System zur Anwendung kommt.

Datacenter Infrastruktur: Server, betrieben von Hosting Providern von BESA Care, welche dem Kunden ausschliesslich zur Nutzung der Software via SaaS oder Hosting zur Verfügung gestellt wird.

Hosting: Miete und Unterhalt eines Servers in geschützter Umgebung, welcher von BESA Care (Hostinganbieter) im Rahmen des "Einzelvertrages Hosting" zur Verfügung gestellt wird. Ein Hosting beinhaltet zudem auch Datensicherung, Sicherheitsbackups und Updates.

Hosting Provider: Drittpartei, welche ein Hosting von BESA System übernimmt, wobei diese von BESA Care empfohlen oder vom Kunden selber ausgesucht werden kann.

Installation: Einrichten des BESA Systems im vertraglich vereinbarten Umfang gemäss den technischen Anforderungen sowie allfällige erste Datenmigration aus BESA System Version 4.

Inbetriebnahme: Zeitpunkt, ab dem das BESA System Version 5 im vertraglich vereinbarten Umfang zur Benutzung für den Kunden verfügbar ist.

Lizenz: Einräumung der Nutzungsbefugnisse am BESA System für einen Kunden pro Heim (eigene ZSR-Nummer Pflegeheim).

SaaS: „Software as a Service“ bezeichnet die Miete von BESA System Version 5 und Nutzung der externen IT-Infrastruktur über einen Webbrowser.

Update: Pflege und Anpassungen der Software (innerhalb Version, beispielsweise innerhalb Version 4).

Upgrade: Wechsel auf höhere BESA Version (beispielsweise von BESA System Version 4 auf BESA System Version 5)

Webservices: BESA System Version 5 bietet anderen Programmen (z.B. Administrations-Software oder Pflegedokumentations-Software) verschiedene Webservices an. Diese dienen der Kommunikation und dem Datenaustausch zwischen BESA System Version 5 und den anderen Programmen.

1.3. Geltungsbereich

Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche von BESA Care zu erbringenden Leistungen im Rahmen einer Nutzung von BESA System (ab Version 2) durch den Kunden, unabhängig vom Nutzungsmodell (als SaaS, über ein Hosting durch BESA Care, durch einen Hosting Provider oder eine lokale Installation beim Kunden).

1.4. Projektmanagement Versionenwechsel

Je nach Leistungsumfang, der im Einzelvertrag zwischen den Parteien vereinbart wurde, umfasst das Projektmanagement bei einem Versionenwechsel:

- Projektplanung
- Einführungsplanung unter Berücksichtigung der vorhandenen Ressourcen
- Koordination der Aktivitäten mit der Projektleitung des Heims, der IT-Firma und etwaigen weiteren Partnern
- Hilfe bei der Produktübernahme
- Konfiguration der benötigten Funktionalitäten
- Unterstützung bei der Datenmigration
- Support während des Versionenwechsels

Der Zeitaufwand des Projektmanagements ist abhängig vom Leistungsumfang bzw. dem Einzelvertrag und der Grösse der Institution. Die detaillierte Planung des Projekts wird nach Abschluss des Einzelvertrages ausgearbeitet.

1.5. BESA System

1.5.1. Modularer Aufbau

Das BESA System besteht aus verschiedenen BESA Modulen, die je nach Heimanforderung einzeln oder in Kombination eingesetzt werden können. Das BESA System Version 5 kann basierend auf BESA Leistungen um diverse Funktionalitäten erweitert werden, bis hin zu einem eigentlichen Heiminformationssystem.

- BESA Leistungen mit dem Leistungskatalog 2010: Mit BESA Leistungen steht dem Kunden ein von den Krankenversicherern anerkanntes Instrument für die transparente Leistungserfassung und -verrechnung zur Verfügung. Im Leistungskatalog, dem Kernstück von BESA Leistungen, sind die verschiedenen pflegerischen Tätigkeiten mit Richtzeiten hinterlegt.
- BESA Ressourcen: Mit verschiedenen Assessmentinstrumenten werden die vorhandenen Ressourcen und der Pflegebedarf eines Bewohners ermittelt. Fachpersonen können die Ergebnisse gruppiert nach Pflegeschwerpunkten in BESA Ressourcen analysieren und individuelle Pflegeziele formulieren. Gegen Entrichtung einer jährlichen Zusatzgebühr kann der Katalog der NANDA-I-Pflegediagnosen genutzt werden.
- BESA Qualität: BESA Qualität ist ein Instrument für die Heim- und Pflegeleitung. Es bietet Managementinformationen, statistische Informationen und Kennziffern/Indikatoren zur Beurteilung und Förderung der Pflegequalität.
- BESAdoc Pflegedokumentation: Die elektronische Pflegedokumentation BESAdoc ergänzt das BESA System. Die Funktionalitäten decken sämtliche Pflegeschritte von der Planung über die Dokumentation bis hin zur Abrechnung ab.
- Medikamentendatenbank für BESAdoc: BESAdoc Pflegedokumentation enthält eine Medikamentendatenbank von e-mediat, die zum Zeitpunkt der Installation von BESAdoc automatisch geladen wird. Sie beinhaltet sämtliche durch Swissmedic validierte Daten, die Daten des Compendium - ein System, das die Wechselwirkungen zwischen den Medikamenten beschreibt - sowie Daten bezüglich der Verwendung von Generika.

- BESAdoc plus (Heiminformationssystem): Mit zusätzlichen Funktionalitäten wie Personal, Personaleinsatzplanung, Aktivierung, Küche, Hauswirtschaft und Facility Management kann BESAdoc zum Heiminformationssystem ausgebaut werden.

1.5.2. Nutzung BESA System Version 5

BESA System Version 5 ist ein System, welches nach Wahl des Kunden auf verschiedene Arten genutzt werden kann. Hierfür stehen unterschiedliche Nutzungsmodelle zur Verfügung, wobei der Kunde entsprechende Einzelverträge abschliesst. Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelangen unabhängig vom gewählten Nutzungsmodell zur Anwendung, wenn

- der Kunde BESA System Version 5 als „SaaS“ nutzt (Software mieten), indem er mittels Internetbrowser bei bestehender Internetverbindung bzw. mittels dedizierter Standleitung (WAN-Verbindung) auf entsprechende Datacenter Infrastruktur zugreift. Diesbezüglich gelangen die besonderen, im Abschnitt B (Ziff. 17 ff.) aufgeführten Bestimmungen zum SaaS zusätzlich zur Anwendung;
- der Kunde BESA System Version 5 als „Hosting“ über BESA Care hosten lässt und über das Internet nutzt, indem er auf die entsprechende Datacenter Infrastruktur zugreift. Diesbezüglich gelangen die besonderen, im Abschnitt B (Ziff. 17 ff.) aufgeführten Bestimmungen zum Hosting zusätzlich zur Anwendung;
- der Kunde BESA System Version 5 im Rahmen einer „Einfachen Lizenz“ lokal installieren und auf eigener Infrastruktur oder der Infrastruktur eines hierfür selbst beigezogenen Hosting Providers nutzt.

1.5.3. BESA Care - einfache Lizenz

Wenn der Kunde die aktuelle Version von BESA System als einfache Lizenz-Lösung zu erwerben und auf einer eigenen Infrastruktur lokal zu installieren wünscht, erfolgt die Auslieferung des BESA Systems via FTP oder per Post/USB Stick zusammen mit dem Lizenzschlüssel und allen für die Installation benötigten Angaben. Die Installation kann durch BESA Care oder durch einen vom Kunden ausgewählten Partner erfolgen. Die Ersteinstellungen im System werden in Zusammenarbeit mit dem Kunden und BESA Care geplant und umgesetzt. Weitere heimspezifische Anpassungen am BESA System können zu jedem späteren Zeitpunkt vorgenommen werden.

1.5.4. BESA Care - Hosting

Wenn sich der Kunde für die Hosting-Lösung entscheidet, erwirbt der Kunde die dann aktuelle Version von BESA System, welche ihm jedoch nicht ausgeliefert, sondern auf einer zur Verfügung gestellten Datacenter Infrastruktur installiert wird. BESA Care erscheint gegenüber dem Kunden, insbesondere auch hinsichtlich des Hostings, als alleiniger Leistungserbringer (Hostinganbieter). Dabei werden die Installation (Setup), der Betrieb (Hosting) sowie die Pflege von BESA System Version 5 im entsprechenden Einzelvertrag geregelt und separat in Rechnung gestellt. Soweit bezüglich dem Hosting Sonderbestimmungen zur Anwendung gelangen, sind diese im Abschnitt B (Ziff. 17 bis 20) näher ausgeführt.

Nicht als „Hosting“ im Sinne von Ziff. 1.5.4 dieser Vereinbarung bildet die Nutzung von BESA System über einen selber beigezogenen Hosting Provider (siehe Ziff. 1.5), mit welchem der Kunde einen zusätzlichen Hosting Vertrag eingeht und entsprechende Leistungen auch separat vergütet, namentlich für Hosting und Unterhalt der Server (Backups, Sicherheitsupdates, etwaige Pannenbehebung, usw.).

1.5.5. BESA Care - SaaS

Sofern sich der Kunde für die SaaS-Lösung entscheidet, wird ihm die Möglichkeit eingeräumt, BESA System über eine Internetverbindung auf einer für ihn zur Verfügung gestellten Datacenter Infrastruktur zu nutzen. Dies hat auf Kundenseite niedrigere Investitionen zur Folge. Soweit bezüglich dem „SaaS“ Sonderbestimmungen zur Anwendung gelangen, sind diese im Abschnitt B (Ziff. 17 bis 20) näher ausgeführt.

1.5.6. Voraussetzungen für Betrieb BESA System Version 5

Die technischen Voraussetzungen für den Betrieb des BESA Systems Version 5 sind im BESA System - User Guide - Microsoft Windows (SoftWinGuide) enthalten. Dieser SoftWinGuide wird laufend überarbeitet. Die jeweils aktualisierte Version ist auf der Homepage von BESA Care (www.besacare.ch) abrufbar. Dabei ist zu beachten, dass es für die Nutzung von BESA System auf der Infrastruktur des Kunden, unabhängig vom gewählten Nutzungsmodell, mit Ausnahme des „TeamViewers“ und eines „Browsers“ keiner Installation einer weiteren Software bedarf.

Kunden mit BESA Leistungen und BESA Ressourcen können mit den Browsern Internet Explorer Version 8, 9, 10 und 11, Mozilla Firefox ab Version 3.6 bis zur aktuellen Version (nach Freigabe SoftWinGuide) oder Google Chrome ab Version 8 bis zur aktuellen Version (nach Freigabe SoftWinGuide) arbeiten. BESAdoc Kunden können alle Funktionalitäten uneingeschränkt nur über Mozilla Firefox ab Version 3.6. nutzen. Zudem ist zu beachten, dass der vom Kunden auf seiner Infrastruktur verwendete Browser auf DEFAULT zu setzen ist und die in der SoftWinGuide beschriebenen Ports für die Lizenzprüfung und Updates offen sein müssen.

Jeder Kunde erhält nach Abschluss eines entsprechenden Einzelvertrages den Einführungsprozess mit einer Auflistung der jeweiligen Vorbereitungen, die vom Kunden zu treffen sind.

1.6. Schnittstellen zu Drittsoftware

Folgende Schnittstellen von BESA System zu Administrations-Drittsoftware können zusätzlich bestellt werden (gemäss Ziff. 8):

- BESA Webservice 1 Stammdaten (Stammdatenimport aus Administrations-Software)
Die Schnittstelle Stammdatenimport gewährleistet, dass die Bewohnerstammdaten von der bestehenden Heimapplikation via Webservice 1 ins BESA System eingelesen werden und nicht erneut erfasst werden müssen.
- BESA Webservice 2 Leistungsdaten (Leistungsdaten-Export in die Administrations-Software)
Die Schnittstelle für den Datentransfer der Pflegeminuten sowie der Pflegebedarfsstufen bei BESA Leistungen ermöglicht der Drittsoftware, die Daten via Webservice 2 automatisch in die Heimadministration einzulesen.

Folgende Schnittstellen zu Dokumentations-Drittsoftware können zusätzlich bestellt werden (gemäss Ziff. 8):

- BESA Webservice 3 Pflegemassnahmen (Import aus der elektronischen Pflegedokumentation)
BESA Leistungen bietet eine Schnittstelle für das Anzeigen und Übertragen der geplanten Pflegemassnahmen einer Drittsoftware in den Leistungskatalog LK2010.
- BESA Webservice 4 Ressourcen (Export in die elektronische Pflegedokumentation)
Die Ergebnisse der Bedarfsklärung in BESA Ressourcen (Pflegeschwerepunkte/ Pflegediagnosen mit Begründung, Pflegeziele) können einer Drittsoftware als Grundlage für die Pflegeplanung übergeben werden.

Die Installation und die Pflege der Schnittstellen erfolgen BESA seitig durch BESA Care und auf der Seite der Drittsoftware durch die Drittdienstleister. Die Bestellung und die Einholung von Offerten erfolgen sowohl bei BESA Care als auch bei den Schnittstellenpartnern durch den Kunden selber. Die Aufwendungen von BESA Care für Installation und Konfiguration der BESA seitigen Schnittstellen sind im Projektmanagement geregelt. Supportleistungen sind kostenpflichtig und werden dem Kunden nach Aufwand in Rechnung gestellt. Allfällige Dienstleistungen durch Drittdienstleister werden vom Kunden auf eigene Rechnung in Auftrag gegeben.

Für Kunden, welche die elektronische Pflegedokumentation BESAdoc einsetzen, sind Webservice 3 Pflegemassnahmen und Webservice 4 Ressourcen nicht notwendig. Die Durchgängigkeit der Übertragung der eingegebenen Daten ist gewährleistet.

1.7. BESA Leistungsumfang

Der Gegenstand der Nutzung (BESA System Module), der Nutzungsumfang sowie das Nutzungsmodell werden im entsprechenden Einzelvertrag zwischen den Parteien geregelt. Im Übrigen erbringt BESA Care unabhängig vom Nutzungsmodell folgende Leistungen:

- Regelmässige Updates des BESA Systems (allfällige Anpassungen, Erweiterungen und Fehlerkorrekturen innerhalb der eingesetzten Version)
- Newsletter mit aktuellen Meldungen und Informationen rund um das BESA System
- Pflege- und Supportleistungen (gemäss nachfolgender Ziffer 2)

2. Softwarepflege

BESA Care ist gegenüber dem Kunden First Point of Contact (Helpdesk). Anfragen im Bereich 1st Level Support (Anwenderunterstützung in der Bedienung der Software) beantwortet BESA Care selber, in der Regel innerhalb von 48 Stunden. Anfragen im Bereich 3rd Level Support (Fehlerbeseitigung und Instandhaltung) werden durch BESA Care an hierzu beigezogene Dritte weitergeleitet. Die Kosten für den vorliegend vereinbarten 1st und 3rd Level Support sind mit der Bezahlung der wiederkehrenden Jahresgebühren abgegolten. Anfragen im Bereich des 2nd Level Supports (Unterstützung bei technischen Problemen in Zusammenhang mit der lokalen Infrastruktur, spezifischem Browser und Firewall) werden an Dritte weitergegeben, doch werden diese Leistungen separat ausgewiesen und sind zusätzlich kostenpflichtig und werden zwischen dem Anbieter des 2nd Level Supports und dem Kunden individuell vereinbart. Anfragen im Bereich 2nd und 3rd Level Support können vom Dritten direkt beantwortet werden.

Es besteht kein Releasezwang (kostenpflichtiger Versionenwechsel im Rahmen eines Upgrades) für den Kunden, wobei BESA Care nicht verpflichtet ist, die Software-Pflege für ältere Versionen auf unbestimmte Zeit aufrecht zu erhalten. BESA Care gibt den Kunden mindestens zwölf (12) Monate im Voraus bekannt, wenn sie die Pflege einer älteren BESA Version einstellt.

Innerhalb einer Version werden durch BESA Care kostenlos regelmässige Updates bereitgestellt. BESA Care informiert die Kunden, wenn Updates zwingend durchgeführt werden müssen, beispielsweise aufgrund von Vorgaben von Behörden (z.B. neue Vorgaben betreffend Abrechnungen gegenüber den Krankenkassen, gesetzliche Pflichten zur Datenübermittlung an das Bundesamt für Statistik, etc.). Die Verantwortung für die Durchführung der Updates liegt beim Kunden. Führt der Kunde zwingende Updates nicht aus, ist BESA für daraus entstehende Konsequenzen (z.B. nicht mehr den gesetzlichen Vorschriften entsprechende Abrechnungen) nicht verantwortlich.

BESA Care empfiehlt, auch nicht als zwingend deklarierte Updates regelmässig durchzuführen.

2.1. Voraussetzungen Supportleistungen

Damit BESA Care die Supportleistungen erbringen kann, sind folgende Voraussetzungen zu erfüllen:

- Der Kunde hat die aktuellen Updates des BESA Systems installiert.
- Der Kunde nennt BESA Care maximal 2 BESA Verantwortliche pro Standort (Pflegefachpersonen). Supportanfragen an BESA Care haben von Seiten des Kunden durch die bezeichneten BESA Verantwortlichen zu erfolgen. Die BESA Verantwortlichen wurden durch BESA Care geschult, mindestens durch Systemschulungen hinsichtlich der eingesetzten Module.
- Der Kunde stellt BESA Care einen temporären Zugang über den Teamviewer auf die Kundeninstanz zur Verfügung.
- Bei Bedarf ist der Kunde verantwortlich, den Zugang zur Datenbank oder zu einer Kopie der Datenbank zur Analyse der Supportanfrage einzuräumen. Wenn externe Anbieter im Auftrag des Kunden den Zugang ermöglichen sollen, liegt es in der Verantwortung des Kunden, dies zu organisieren.
- Inhaltliche Fragen zur korrekten Erfassung von Pflegeleistungen sind per E-Mail an BESA Care zu richten.
- Wichtige Systeminformationen (z.B. zwingende Updates gemäss Ziffer 2) werden dem Kunden von BESA Care per Email an die vom Kunden angegebene, primäre Emailadresse (meist info@heimname.ch) geschickt. Der Kunde ist verantwortlich, dass diese Systeminformationen an die verantwortlichen Personen weitergeleitet und die notwendigen Schritte eingeleitet werden.

2.2. Betriebszeit

Die Betriebszeit ist die Zeitperiode, in der das BESA System für den Kunden zur Nutzung zur Verfügung steht, was grundsätzlich 7 Tage x 24 Stunden ist, exkl. Wartungsfenster.

2.3. Servicezeiten und Erreichbarkeit Helpdesk

Die Servicezeit ist die Zeit, während welcher bei BESA Care der Helpdesk betrieben wird und während der die Bearbeitung von Anfragen zugesichert wird. Die Servicezeit fällt definitionsgemäss in die Betriebszeit und dauert von Montag bis Freitag jeweils von 08.00 bis 12.00 und 13.30 bis 17.00 Uhr (MEZ). Sonn- und Feiertage (wie Neujahr, Berchtoldstag, Karfreitag, Ostern, Ostermontag, Auffahrt, Pfingsten, Pfingstmontag, 1. August, 25. Dezember, 26. Dezember und 31. Dezember) sowie regionale Feiertage liegen ausserhalb der Servicezeit. Der Helpdesk von BESA Care kann via Telefon (0041 31 385 33 99) oder E-Mail (info@besacare.ch) kontaktiert werden.

2.4. Wartungsfenster

Das ordentliche Wartungsfenster ist grundsätzlich ausserhalb der Servicezeiten, die genauen Zeiten sind in den Einzelverträgen mit den Kunden geregelt.

Das ausserordentliche Wartungsfenster wird in dringenden Fällen angekündigt.

Während der Wartungsfenster sind Teilsysteme der Datacenter Infrastruktur ausser Betrieb, wobei Unterbrüche in der Regel nicht länger als 20 Minuten dauern. Ausserordentliche Wartungen können in Notfällen, namentlich aufgrund von Sicherheitsproblemen, sofort und ohne vorgängige Anzeige vorgenommen werden. Ausfälle von BESA System während der Wartungsfenster werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht mitberücksichtigt.

2.5. Service Levels

BESA Care verpflichtet sich, hinsichtlich des 1st und des 3rd Level Supports die vorliegend festgelegten Reaktions- und Störungsbehebungszeiten einzuhalten. Falls der Kunde Pflege- und Supportleistungen ausserhalb der vereinbarten Servicezeiten gemäss Ziff. 2.3 oder innerhalb einer kürzeren Frist als vereinbart in Anspruch nehmen will, stellt BESA Care die erbrachten Leistungen nach Stundenaufwand zu den jeweils gültigen Honorarsätzen in Rechnung.

Die nachfolgend definierten Reaktions- und Störungsbehebungszeiten richten sich nach der Tragweite der Störung; sie liegen innerhalb der Servicezeit und ruhen ausserhalb derselben.

Priorität 1, „Kritische Incidents“ (= major incidents):

Schwerwiegende Incidents, wodurch ein betriebswirtschaftlicher oder technisch sinnvoller Einsatz von BESA System nicht möglich ist. Die Reaktionszeit beträgt 4 Stunden, Behebung dieser Incidents erfolgt innerhalb einer Woche.

Priorität 2, „Schwere Incidents“ (= high incidents):

Incidents, welche Kernfunktionalität von BESA System nicht tangiert, doch wird die Arbeit mit einem Modul verhindert oder wesentlich erschwert. Die Reaktionszeit beträgt 24 Stunden, Behebung dieser Incidents erfolgt innerhalb zwei Wochen.

Priorität 3, „Mittlere Incidents“ (= medium incidents):

Incidents, die keine wesentlichen Auswirkungen auf die Nutzung von BESA System haben, aber funktionale Einschränkungen zur Folge haben. Die Reaktionszeit beträgt 48 Stunden, Behebung dieser Incidents erfolgt innerhalb 3 Wochen.

Priorität 4, „Geringer Incident“ (= low incidents):

Incident, die nur kosmetischer/optischer Natur sind oder unwesentliche Anforderungen betreffen, die keine oder nur geringe Auswirkungen auf die Nutzung von BESA System haben. Die Entscheidung über die Umsetzung liegt bei BESA Care. Die Reaktionszeit beträgt drei Arbeitstage, Behebung dieser Incidents erfolgt bei einem der nächsten Releases (Update / Upgrade).

Ist das Einhalten dieser Behebungszeit im Einzelfall nicht möglich, so wird nach Rücksprache mit dem Kunden der Bearbeitungszeitplan gemeinsam festgelegt. Die Behebungszeit (Mean Time To Recover - MTTR) ist die mittlere Zeitdauer, die seit Eingang der Incident- bzw. Problem-Meldung verstreicht, bis die Störung behoben wurde. Dabei gilt die Behebungszeit auch mittels Umgehungslösung (work-around) als eingehalten. Die Behebungszeit startet nach dem Erhalt des Zugangs auf die Datenbank des Kunden. Die Reaktionszeit ist die Zeit, die seit der Incident- bzw. Problem-Meldung verstreicht, bis der Kunde eine Rückmeldung vom Helpdesk bekommt.

Es erfolgt keine Messung und kein Reporting der Einhaltung der Reaktions- und Störungsbehebungszeiten durch BESA Care.

3. Schulung

3.1. Heiminterne und öffentliche Schulungen

BESA Care bietet sowohl heiminterne Schulungen vor Ort, wie auch öffentliche Schulungen an. Die Teilnehmeranzahl pro Schulungstag bei Schulungen vor Ort (heimintern) ist aus qualitativen Gründen beschränkt. Auf der Homepage und in der Schulungs-offerte werden je nach Schulungsart die maximale Anzahl der Teilnehmer und der Schulungspreis definiert. Öffentliche Schulungen eignen sich für Einzelpersonen oder Mitarbeitende von kleineren Heimen. Die öffentlich angebotenen Schulungen sind jeweils auf der Homepage von BESA Care (www.besacare.ch) unter Schulungsdaten ausgeschrieben.

Sämtliche BESA Schulungen werden ausschliesslich durch BESA Care zertifizierte Lehrfachpersonen durchgeführt. BESA Care übernimmt keine Verantwortung für fehlerhafte Systemanwendungen der Kunden nach Schulungen, welche nicht durch von BESA Care zertifizierten Lehrfachpersonen erfolgt sind (siehe Administrativvertrag der Krankenversicherer mit CURAVIVA Schweiz).

3.2. Schulungen BESAdoc

3.2.1. Ziele der Schulung

Die Pflegedokumentation BESAdoc wird kundenintern geschult. Die Schulungen sind als Workshops konzipiert und verfolgen vier Hauptziele:

- Verständnis der Produktphilosophie, welche alle Arbeitsprozesse von der Planung bis zur Kontrolle integriert
- Kenntnis des Berechtigungssystems und Kompetenz für den Aufbau eines solchen für alle Benutzer
- Kenntnis der Funktionalitäten für jeden Bereich
- Erfassen eines Teils der benötigten Informationen

3.2.2. Schulung Schlüsselpersonen

Eine Gruppe von Schlüsselpersonen wird von BESA Care in BESAdoc eingeführt. Der Kunde bestimmt die Schlüsselpersonen selber. BESA Care empfiehlt, Personen mit guten IT- Kenntnissen als Schlüsselpersonen zu definieren. Diese schulen anschliessend alle BESAdoc-Benutzer auf Kundenseite.

Die Gruppengrösse für die Schulung von Schlüsselpersonen ist auf maximal 10 Personen beschränkt. Auf Wunsch des Kunden kann die Anzahl der Schlüsselpersonen beliebig erweitert werden. In diesem Fall bildet BESA Care für die Schulung mehrere Gruppen.

Der Programminhalt sowie die Planung werden in Absprache zwischen BESA Care und dem Kunden erarbeitet.

3.3. Anmeldung

Die heiminternen Schulungsdaten sowie die detaillierte Einführungsplanung werden individuell mit dem Kunden vereinbart. BESA Care lässt dem Kunden eine Schulungsbestätigung mit sämtlichen relevanten Informationen zukommen. Ist der Kunde der Ansicht, dass die Schulungsbestätigung nicht dem Vereinbarten entspricht, so hat er dies BESA Care innert 5 Tagen ab Erhalt mitzuteilen. Andernfalls gilt die Schulungsbestätigung als verbindlich.

Anmeldungen für öffentliche Schulungen haben online auf der Webseite von BESA Care (www.besacare.ch) zu erfolgen und sind verbindlich. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt und durch BESA Care umgehend bestätigt.

3.4. Abmeldung / Annullation

Bei einer Abmeldung durch den Kunden weniger als vier (4) Wochen vor Schulungsbeginn werden 50% der Schulungskosten verrechnet. Bei einer Abmeldung weniger als zwei (2) Wochen vor Schulungsbeginn oder bei Nichterscheinen werden 100% der Schulungskosten verrechnet. Diese Regelung gilt auch, wenn der Kunde sich für eine spätere Schulung anmeldet. Die Regelung gilt bei öffentlichen Schulungen nicht, falls der Kunde eine Ersatzperson für die Schulung findet.

BESA Care behält sich das Recht vor, öffentliche Schulungen bei geringer Teilnehmerzahl bis vier (4) Wochen vor Schulungsbeginn abzusagen.

3.5. Teilnahmebestätigung

Sämtliche Schulungsteilnehmenden erhalten nach absolvierter Schulung eine Teilnahmebestätigung von BESA Care.

4. Datenschutz

Die Parteien verpflichten sich, die Bestimmungen der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung einzuhalten und in diesem Rahmen angemessene technische und organisatorische Vorkehrungen zum Schutz der Daten zu treffen.

BESA Care verwendet die personenbezogenen Daten, welche ihr vom Kunden mitgeteilt werden, ausschliesslich zur Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen. BESA Care wird die ihr vom Kunden zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten ohne vorgängige schriftliche Zustimmung des Kunden nicht an Dritte weitergeben und / oder für andere Zwecke als die Erbringung der vertraglichen Leistungen erbringen (allfällige gesetzliche Auskunftspflichten, z.B. Aufforderungen einer Strafverfolgungsbehörde) bleiben ausdrücklich vorbehalten.

Der Kunde erklärt sich jedoch ausdrücklich damit einverstanden, dass BESA Care für die Erbringung der vertraglichen Dienstleistungen Dritte beiziehen kann (insb. Hosting). Diese beigezogenen Dritten werden durch BESA Care entsprechend instruiert und sind an die Geheimhaltungspflichten gebunden. BESA Care überbindet ihre datenschutzrechtlichen Pflichten vollumfänglich auf diese beigezogenen Dritten, wie auch auf ihre Angestellten.

Die Daten, welche zur Leistungserbringung erforderlich sind, werden bei BESA Care im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben gespeichert. Die Daten werden ausschliesslich in Ländern bearbeitet, welche über ein angemessenes Datenschutzniveau im Sinne der Schweizer Datenschutzgesetzgebung verfügen.

Der Kunde gewährleistet, dass die Datenbearbeitung im Einklang mit der Schweizer Datenschutzgesetzgebung erfolgt, er die Datenbearbeitungsgrundsätze (Rechtmässigkeit, Treu und Glauben, Verhältnismässigkeit Zweckbindung, Transparenz, Richtigkeit) einhält und zum Beizug von BESA Care berechtigt ist. Er trägt die alleinige Verantwortung dafür, dass allfällige weitere eidgenössische, kantonale und / oder kommunale Vorgaben sowie weitere Richtlinien (z.B. Fachverbände, Datenschutzbeauftragte) eingehalten und korrekt umgesetzt werden. Ebenso gewährleistet er die Einhaltung gesetzlicher oder vertraglicher Geheimhaltungspflichten.

Der Kunde ist gegenüber den betroffenen Personen, über welche er Daten bearbeitet, insbesondere allein dafür verantwortlich,

- dass im Rahmen der Bearbeitung personenbezogener Daten die Rechte der betroffenen Personen gewahrt werden (Auskunfts-, Einsichts-, Berichtigungs- und Löschungsrecht)
- dass die notwendigen Einwilligungen der betroffenen Personen (insbesondere im Hinblick auf eine grenzüberschreitende Bekanntgabe der Daten und / oder bei einer Datenbekanntgabe an Dritte) in hinreichend klarer Form, nach vorgängiger Information und dokumentiert eingeholt werden;
- dass die Speicherung und Aufbewahrung der personenbezogenen Daten datenschutzkonform erfolgt;
- dass die Daten angemessen technisch und organisatorisch geschützt werden;
- dass die gesetzlichen und vertraglichen Geheimhaltungspflichten eingehalten und auf die Mitarbeitenden und beigezogenen Dritten überbunden werden;
- dass sein Personal betreffend Nutzung von BESA geschult ist.

5. Sammlung und Nutzung von Daten

Der Kunde kann BESA Care anonymisierte und / oder pseudonymisierte Daten zur Verfügung stellen, beispielsweise im Rahmen der Erhebung der medizinischen Qualitätsindikatoren für die Erstellung von Benchmarks oder für wissenschaftliche Zwecke.

Stellt der Kunde solche Daten zur Verfügung, ist er für die Rechtmässigkeit der entsprechenden Weitergabe und für die Einholung der notwendigen Einwilligungen der betroffenen Personen verantwortlich.

BESA Care sammelt und nutzt die anonymisierten und / oder pseudonymisierten Daten für Auswertungen, insbesondere um den Kunden Benchmark-Informationen zur Verfügung zu stellen und/oder um das BESA System weiter zu entwickeln.

BESA Care greift nicht ohne schriftliche Einwilligung der Kunden auf die Datenbanken der Kunden zu. Der Umfang des solchermaßen gewährten Zugangs liegt in der Verantwortung des Kunden.

6. Mitwirkungspflichten der Kunden

Der Kunde muss auf eigene Kosten die in seinem Bereich liegenden Voraussetzungen schaffen, dass BESA Care die vertraglichen Verpflichtungen erfüllen kann und die Nutzung über das Internet auf die Datacenter Infrastruktur überhaupt ermöglicht wird.

Der Kunde unterstützt BESA Care bei der Erbringung ihrer vereinbarten Leistungen insbesondere wie folgt:

- Schaffung der technischen Voraussetzungen bei Installationen beim Kunden oder seinem Hosting-Anbieter gemäss Installationsdokumentation SoftWinGuide (aktuelle Version auf www.besacare.ch/version5). Gilt nicht für Kunden mit BESA Hosting oder SaaS.
- Bereitstellung der benötigten Schnittstellen auf der Seite von Drittsoftware (Frühzeitige Bestellung beim Lieferanten durch den Kunden, Auftrag für Installations- und Supportleistungen).
- Bestimmung eines IT-Mitarbeitenden bzw. Drittsoftware-Verantwortlichen, welcher die Konfiguration und die Tests der Schnittstellen kundenseitig durchführt.
- Mitteilung der aktuellen Versionsnummer des BESA Systems Version 4 an die Projektleitung von BESA Care. Der Datenimport ist erst ab Version 4.0 984 möglich. Wenn eine tiefere Version vorhanden ist, muss diese durch den Kunden auf Version 4.0 1006 angehoben werden. Der Kunde hat die Möglichkeit, BESA Care zu beauftragen, dieses Update durchzuführen.
- Vorbereitung für die Datenmigration: Alle Erhebungen müssen vor der Migration auf Status „abgeschlossen“ oder „geplant“ gesetzt werden. Der Kunde ist für die von ihm bereitgestellten Daten und Inhalte selbst verantwortlich. BESA Care überprüft diese weder auf ihre Richtigkeit noch auf Virenfreiheit.
- Damit die Datenmigration durchgeführt werden kann, muss durch den Kunden der Zugang zur Datenbank oder zur Kopie der Datenbank erteilt werden. Wenn externe Anbieter im Auftrag des Kunden den Zugang ermöglichen sollen, liegt es in der Verantwortung des Kunden, dies zu organisieren.
- Sicherstellung einer adäquaten Internetverbindung oder dedizierte Standleitung (WAN-Verbindung).
- Kontrolle der gelieferten Version des BESA Systems und Rückmeldung an BESA Care bei festgestellten Abweichungen von der Bestellung, insbesondere bezogen auf die lizenzierten Module und die Konfiguration der für die Leistungsabrechnungen zu beachtenden gesetzlichen Vorgaben (Kalibrierung).
- Meldung von Fehlern und Störungen an BESA Care (unter Angabe der Dringlichkeit) unter Beilage des verfügbaren und von BESA Care auf deren Aufforderung hin benötigten Dokumentationsmaterials (Fehlercodes, Bildschirmhardcopies u.ä.) und unter Angabe von Datum, Uhrzeit sowie der möglichst genauen Angabe der Begleitumstände.
- Wenn erforderlich und praktikabel Mitwirkung bei der Reproduktion der Fehler, Fehlersuche, Fehlereingrenzung und Fehlerbehebung.
- Bei jedem Supportfall ist ein temporärer Zugang über den Teamviewer auf die Kundeninstanz erforderlich.
- Bei Bedarf ist der Kunde verantwortlich, Zugang zu Datenbank oder zu einer Kopie der Datenbank zur Analyse der Supportanfrage zu gewähren. Wenn externe Anbieter im Auftrag der Kunde den Zugang ermöglichen sollen, liegt es in der Verantwortung der Kunden, diesen Zugang zu gewähren und externe Dienstleister zu informieren.
- Der Kunde ist verantwortlich für die Datensicherung.

Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht oder nicht genügend, kann BESA Care dem Kunden eine angemessene Nachfrist setzen. Die Folgen der Verletzung von Mitwirkungspflichten, insbesondere entstehender Mehraufwand, gehen zulasten des Kunden.

7. Veränderung der Bettenkapazität

Eine Veränderung der Bettenkapazität hat der Kunde BESA Care spätestens bis zum 31. Januar des unmittelbar anschliessenden Jahres zu melden. Eine Veränderung der Anzahl Betten kann einen Einfluss auf den Preis der wiederkehrenden Jahresgebühren (Lizenz- und Pflegegebühren) und die Anschaffungskosten haben. Wenn die Bettenzahl sich nachträglich reduziert, erfolgt keine Rückerstattung der für das laufende Geschäftsjahr bereits bezahlter Vergütungen.

8. Vergütung und Zahlungsmodalitäten

8.1. Zusammensetzung der vertraglich geschuldeten Vergütung

Die Höhe der vom Kunden geschuldeten Vergütung ergibt sich aus dem jeweiligen Einzelvertrag und setzt sich zusammen aus

- Anschaffungskosten (nur beim Nutzungsmodell "einfache Lizenz" und "Hosting")
- wiederkehrende Jahresgebühren (Lizenz- und Pflegegebühren)
- Schulungskosten und
- Optionalen Kosten

Anschaffungskosten und wiederkehrende Jahresgebühren richten sich dabei nach der Bettenkapazität des Kunden und der Module, welche der Kunde lizenziert. Ändern sich diese Parameter, führt dies zu einer Neuberechnung der Vergütung (siehe Ziff. 7).

8.2. Anschaffungskosten

Die Anschaffungskosten fallen nur beim Nutzungsmodell der einfachen Lizenz und dem Hosting an und gelten die Auslieferung der BESA System Version 5 ab. Damit erwirbt der Kunde das Recht, diese Version unter diesen Nutzungsmodellen auch über die allfällige Beendigung des vorliegenden Vertrages hinaus zu nutzen und diese hierfür auf einer frei zu wählenden Infrastruktur zu installieren.

8.3. Wiederkehrende Jahresgebühren

Die wiederkehrenden Jahresgebühren (Lizenz- und Pflegegebühren) gelten sowohl die Einräumung der Nutzungsbefugnisse (Lizenz) als auch die Pflegeleistungen ab. BESA Care behält sich vor, die Höhe dieser jährlich wiederkehrenden Gebühren bei Bedarf den aktuellen Preisentwicklungen anzupassen. BESA Care teilt den Kunden solche Preisänderungen für das folgende Jahr jeweils bis spätestens am 30. September des vorangehenden Jahres schriftlich mit.

Bei einer Erhöhung der wiederkehrenden Jahresgebühren hat der Kunde das Recht, den Vertrag bis am 31. Oktober (Datum Poststempel) schriftlich per Ende des Jahres ausserordentlich zu kündigen. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, gelten die neuen Jahresgebühren als durch den Kunden akzeptiert.

Eine Anpassung der Jahresgebühren im Rahmen der Entwicklung des schweizerischen Landesindex der Produzenten- und Konsumentenpreise erfolgt ohne vorgängige Information an den Kunden.

8.4. Schulungskosten

Die aktuellen Preise für BESA Schulungen (öffentliche und heiminterne) sind auf der Webseite von BESA Care (www.besacare.ch) aufgeschaltet. Bei der Berechnung der Kosten für die interne Schulung rechnet BESA Care mit der maximalen Teilnehmerzahl gemäss Schulungsbestätigung. Der Preis bleibt unverändert unabhängig davon, ob die maximale Teilnehmerzahl nicht erreicht wird.

Die Schulungsunterlagen sind in den Schulungskosten enthalten und werden den Schulungssteilnehmern elektronisch oder in Papierform zugestellt. Allenfalls weitere mitzubringende Unterlagen sind Sache der Schulungsteilnehmer bzw. bei einer heiminternen Schulung des Schulungsverantwortlichen und können nicht am Schulungsort bezogen oder gekauft werden. Verpflegung, Pausen- und Mittagsgetränke sind in den Schulungskosten nicht enthalten.

8.5. Optionale Kosten

Die optionalen Kosten werden in den Einzelverträgen separat ausgewiesen, vorgängig offeriert und stehen weitgehend im Zusammenhang mit der Erstinstallation sowie der Migration und Archivierung von Daten sowie der Lizenzierung von Dritt-Produkten.

8.6. Zusatzkosten und Spesen

Die Schnittstellenkosten auf Seiten der Drittsoftware (siehe Ziff. 1.6) sind in den oben unter Ziff. 8 aufgeführten Kosten nicht inbegriffen. Zusatzleistungen und Spesen, die nicht im Leistungsumfang gemäss Vertrag enthalten sind, werden separat nach Aufwand gemäss der im Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Ansätze von BESA Care in Rechnung gestellt. Dies gilt insbesondere auch für kundenspezifische Zusatzentwicklungen und nicht in der Jahresgebühr enthaltene Pflegeleistungen.

Allfällige Zusatzkosten und Spesen, welche durch eine Bestellungs- bzw. Vertragsänderung entstehen, trägt der Kunde. Massgebend

sind die zum Zeitpunkt der Bestellungen- bzw. Vertragsänderung gültigen Ansätze von BESA Care (publiziert auf der Homepage von BESA Care).

8.7. Zahlungsbedingungen

- Die Fälligkeit der unter Ziffer 8 genannten Vergütungen richtet sich nach der Vereinbarung im Einzelvertrag.
- Die wiederkehrenden Jahresgebühren (Lizenz- und Pflegegebühren) sind im Voraus fällig und werden jährlich jeweils im ersten Quartal in Rechnung gestellt. Bei einem Vertragsabschluss während laufendem Geschäftsjahr werden die Gebühren für das erste, angebrochene Jahr anteilmässig ab dem Datum des Vertragsabschlusses in Rechnung gestellt.
- Hinsichtlich der Kosten für Schulung unterbreitet BESA Care dem Kunden für interne Schulungen eine individuelle Offerte. Für öffentliche Schulungen wird der Preis bei der Anmeldung ausgewiesen. Die entsprechenden Aufwände für Schulungen werden nach erfolgter Durchführung in Rechnung gestellt.
- Mangels entsprechender Regelung im Einzelvertrag hat der Kunde die Rechnungen der BESA Care innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum zu begleichen. Sämtliche Preise der BESA Care verstehen sich netto in Schweizer Franken.
- Bezahlt der Kunde Rechnungen der BESA Care nicht innerhalb der Zahlungsfrist, so erfolgt eine Zahlungserinnerung mit einer Nachfrist von 30 Tagen. Sollte der Kunde die Rechnungen bis zu diesem Datum nicht begleichen, erlischt das Recht zur Nutzung der Software (BESA System).

9. Bezug Dritter

BESA Care darf für die Erbringung ihrer vertraglichen Leistungen Subunternehmer beziehen. Gegenüber dem Kunden bleibt in jedem Fall BESA Care für das Erbringen der Leistungen verantwortlich.

10. Geistiges Eigentum

Der Kunde anerkennt, dass sämtliche Schutzrechte (Immaterialgüter- und Leistungsschutzrechte sowie Anwartschaften) am BESA System, insbesondere Urheberrechte, Patent-, Design- und Markenrechte sowie Knowhow, an den zum Zeitpunkt der Unterzeichnung dieses Vertrages bereits bestehenden und der während Dauer des vorliegenden Vertrages noch zu entwickelnden Bestandteilen, einschliesslich dazugehöriger Dokumentationen und Programmunterlagen, vollumfänglich BESA Care zustehen.

Ausgenommen hiervon sind die Rechte an der elektronischen Pflegedokumentation BESAdoc sowie jene Hard-/Software von Dritten, welche allenfalls für die Nutzung von BESA System zusätzlich erforderlich ist und bezüglich welcher die Rechte Dritter vorbehalten bleiben.

11. Geheimhaltungspflicht

Die Parteien verpflichten sich, vertrauliche Dokumente, Informationen und Daten, die ihnen von der anderen Partei zugänglich gemacht werden oder zur Kenntnis gelangt sind, geheim zu halten und nicht an unberechtigte Dritte weiter zu geben. Als vertrauliche Informationen gelten alle Informationen, welche weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind, und welche die eine Partei der anderen im Rahmen ihrer vertraglichen Beziehung mittelbar oder unmittelbar offenbart oder bereits offenbart hat. Die Vertraulichkeit ist bereits vor Beginn des Vertragsverhältnisses zu wahren und bleibt nach Beendigung des Vertragsverhältnisses bestehen.

12. Gewährleistung und Haftung

12.1. Rechts- und Sachgewährleistung

BESA Care gewährleistet die vertraglich festgelegte Funktionstüchtigkeit von BESA System Version 5 unter der Voraussetzung, dass der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nachkommt. Der Kunde anerkennt, dass Funktionsstörungen auch bei grosser Sorgfalt nicht ausgeschlossen werden können. Zudem kann BESA Care keine Gewähr dafür übernehmen, dass BESA System Version 5 ohne Unterbruch und Fehler sowie unter allen beliebigen Einsatzbedingungen genutzt werden kann.

BESA Care erklärt, dass ihr im Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung keinerlei Rechte Dritter bekannt sind, welche der Erfüllung des Vertrages entgegenstehen. Es kann jedoch keine Gewähr dafür übernommen werden, dass durch die Nutzung von BESA System Version 5 keine Schutzrechte Dritter verletzt werden. Wird die Nutzung

der Software ohne Verschulden von BESA Care durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so wird BESA Care den Kunden unverzüglich unterrichten und ihm in geeigneter Weise den Zugriff auf seine Daten ermöglichen. Der Kunde ist in diesem Falle für die Zeit, in welcher er von der Nutzung der Software nicht uneingeschränkt Gebrauch machen konnte, von der Verpflichtung zur Zahlung wiederkehrender Leistungen entbunden. Weitergehende, über die Pflege- und Supportleistungen hinaus zugesicherte Ansprüche des Kunden sind ausgeschlossen.

Dem Kunden steht während der ganzen Dauer dieses Vertrages das Recht zu, Mängel im Rahmen und nach Massgabe der Bestimmungen über die Softwarepflege durch BESA Care beheben zu lassen. Eine solche Mängelbehebung erfolgt unentgeltlich, soweit diese Leistungen durch die im Einzelvertrag vereinbarten Jahresgebühren (Lizenz- und Pflegegebühren) abgedeckt sind. Allfällige weitergehende Ansprüche werden – soweit gesetzlich zulässig – ausdrücklich wegbedungen, insbesondere auch Ersatzlieferung und Aufwandsersatz bei Fehlerbeseitigung durch Dritte.

12.2. Gewährleistungsausschluss

Die Gewährleistung entfällt im Übrigen bei Mängeln, welche nicht nachweislich BESA Care zuzuordnen sind. Dabei handelt es sich insbesondere um Mängel, die zurückzuführen sind auf

- äussere, durch BESA Care nicht beeinflussbare Ursachen (insbesondere Fälle höherer Gewalt)
- unsachgemässe Bedienung, nachträgliche, ohne Zustimmung von BESA Care vorgenommene Änderung der Einsatz- und Betriebsbedingungen

Soweit bezüglich dem "Hosting" oder "SaaS" Sonderbestimmungen zur Anwendung gelangen, sind diese im Abschnitt B (Ziff. 17 bis 20) näher ausgeführt.

Für Produkte (Hardware, Software, etc.) Dritter übernimmt BESA Care keine Gewährleistung, selbst wenn diese Bestandteil der Software bilden. Behebt BESA Care Mängel, für welche sie nicht gewährleistetungspflichtig ist, bzw. welche nicht im Rahmen der Pflegeleistungen unentgeltlich behoben werden, sind die entsprechenden Leistungen entschädigungspflichtig und werden zu den jeweils aktuellen Stundenansätzen von BESA Care in Rechnung gestellt.

12.3. Haftung

Die Haftung von BESA Care wird generell auf grobe Fahrlässigkeit und Vorsatz sowie auf direkten Schaden beschränkt. Jede weitere Haftung, insbesondere für Folgeschäden (wie entgangener Gewinn, Mehraufwendungen, etc.), wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Für Schäden, welche durch Fehler Dritter (Hardware-Lieferanten, Internet Provider, etc.), durch Schlechterfüllung von Mitwirkungspflichten des Kunden oder durch falsche oder missbräuchliche Anwendung von Informatiksystemen entstehen, wird jegliche Haftung ausdrücklich ausgeschlossen. BESA Care haftet nicht, wenn sie aus von ihr nicht zu vertretenden Gründen an der zeitgerechten oder sachgemässen Erfüllung von vertraglichen Leistungen verhindert war.

Die Haftung wird generell auf die vertraglich vereinbarte, im betroffenen Jahr geschuldete Jahresgebühr, höchstens aber auf CHF 100'000.- beschränkt.

13. Buchführungspflicht / Kontrolle

BESA Care ist berechtigt, die Richtigkeit der Lizenzabrechnung (angegebene Bettenkapazität) bzw. der massgebenden Angaben zur Bemessung der wiederkehrenden Jahresgebühren (Lizenz- und Pflegegebühr) und ihre Übereinstimmung mit der allgemeinen Buchführung des Kunden durch einen unparteiischen und zur Verschwiegenheit verpflichteten Buchprüfer prüfen zu lassen.

Die Kosten der Überprüfung trägt BESA Care, bei Aufdeckung von Abweichung von mindestens 5% hingegen der Kunde.

14. Datum Inkrafttreten und Vertragsdauer

Der Vertrag sowie die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen treten mit rechtsgültiger Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft.

Die Vertragsdauer beträgt ein (1) Jahr ab dem Zeitpunkt der rechtsgültigen Unterzeichnung. Danach verlängert sich der Vertrag stillschweigend, wenn er nicht unter Einhaltung einer Kündigungsfrist

von sechs (6) Monaten jeweils auf Ende des entsprechenden Kalenderjahres schriftlich gekündigt wird.

15. Kündigung aus wichtigen Gründen

Aus wichtigen Gründen kann der Vertrag unter Einhaltung einer Frist von drei (3) Monaten jederzeit gekündigt werden. Als wichtige Gründe gelten insbesondere die folgenden:

- Schliessung oder Fusion eines Heimes;
- Die Konkursandrohung gegenüber einer Partei oder deren Konkurs bzw. Liquidation;
- Der Übergang der Kontrolle oder eines erheblichen Teils der Beteiligung an einer Partei auf einen Dritte, sofern dieser Wechsel der anderen Partei nicht zugemutet werden kann;
- Verstoss einer Partei gegen wesentliche Vertragspflichten;
- Nichtbezahlung fälliger Vergütungen durch den Kunden nach ordentlicher Mahnung und nutzlos verstrichener Nachfrist, wobei ab dem Zeitpunkt der verstrichenen Nachfrist das Recht auf Nutzung von BESA System erlischt.

Zudem steht dem Kunden das Recht zu, bei Erhöhung der Jahresgebühren den Vertrag gemäss den Bestimmungen des Einzelvertrages zu kündigen.

16. Folgen der Beendigung

Mit Beendigung des Vertrags erlöscht die Verpflichtung von BESA Care zur Erbringung von Pflege- und Supportleistungen. Das Nutzungsrecht an der Version des BESA Systems bleibt dem Kunden bei den Nutzungsmodellen einfache Lizenz und Hosting erhalten, doch beschränkt es sich auf den zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages rechtsgültigen Nutzungsumfang, weshalb Ansprüche auf Updates entfallen und BESA Care für die Übereinstimmung des BESA Systems mit den jeweils aktuellen gesetzlichen und allfälligen weiteren Vorgaben (beispielsweise für die korrekte Leistungsabrechnung) keine Gewährleistung mehr übernimmt.

Bereits bezahlte Anschaffungskosten, Schulungskosten oder optionale Kosten werden bei einer vorzeitigen Beendigung des Vertrages nicht zurückerstattet.

Ebenso erfolgt bei einer vorzeitigen Beendigung des Vertrages keine Rückerstattung bereits bezahlter Jahresgebühren (pro rata temporis).

B. Ergänzende Bestimmungen für "SaaS" und "Hosting"

17. Softwarepflege - Releasewechsel

Ein Releasewechsel erfolgt automatisch, ohne Zutun des Kunden, und ist für ihn ohne Kostenfolgen. Der Kunde wird über entsprechende Modifikationen und Neuerungen der Software vorgängig informiert.

18. Verfügbarkeit

18.1. Verfügbarkeit der Server-Systeme

Grundsätzlich beträgt die Verfügbarkeit der Datacenter Infrastruktur im Rahmen der Nutzung als "SaaS" oder "Hosting" 98 %. Davon ausgenommen sind die Komponenten, welche durch Kommunikationsprovider (Internet) betrieben werden sowie die in diesem Vertrag nachfolgend definierten Ausnahmen. Die Einhaltung der Verfügbarkeit wird von BESA Care nicht kontinuierlich, sondern nur sporadisch zu Kontrollzwecken gemessen.

18.2. Service-Ausfallzeiten

Als ein die Verfügbarkeit mindernder Service-Ausfall gilt:

Von einem störungsfreien PC-Arbeitsplatz oder einer Workstation kann über eine störungsfreie Kommunikationsverbindung nicht auf die Datacenter Infrastruktur und die für den Kunden darauf betriebene Software zugegriffen werden.

Für die Verfügbarkeit unerheblich und somit nicht als Service-Ausfallzeit gilt:

- Ausfälle infolge höherer Gewalt, namentlich während einer Katastrophe, wenn kein Verschulden des Providers gemäss OR vorliegt;
- Kunde ist nicht im Rahmen seiner Mitwirkungspflichten verfügbar, so dass BESA Care die Störungsbehebung weder durchführen noch abschliessen kann (z.B. fehlende Erreichbarkeit oder Bestätigung des Kunden);

- Ursache einer Störung liegt in externem System-Fehler, dessen Behebung nicht in die Leistungsverpflichtung von BESA Care fällt, insbesondere Netzwerkuunterbruch providerseitig (WAN);

- Während der Störungsbehebung wird die Fehlerquelle auf Kundenseite lokalisiert, wie beispielsweise bei:

- Applikationen, Datenbanken, Ausstattungen, Einrichtungen, für deren Betrieb BESA Care nicht verantwortlich ist
 - Fehler vor Ort: Hausinstallation, kundenseitiges Netzwerk, Strom, Klima, oder anderweitige Infrastruktur, namentlich Defekte an Peripheriegeräten, PCs, Workstations beim Kunden
 - Unsachgemässer Behandlung durch Kunden
- Dauer zwischen dem Zeitpunkt „Service wieder hergestellt“ und dem definitiven Schliessen des Tickets.

19. Servicezeiten und Erreichbarkeit Helpdesk

Die Servicezeiten und die Erreichbarkeit der Helpdesk sind in Ziffer 2.3 geregelt. Abweichende Regelungen im Einzelvertrag bleiben ausdrücklich vorbehalten. Ausserhalb der Servicezeit ist bei Problemen der technischen Infrastruktur der Helpdesk von BESA Care folgendermassen erreichbar:

Per E-Mail an info@besahelp.com an sieben Tagen die Woche während 24 Stunden.

20. Beendigung

Die Folgen der Beendigung richten sich nach den allgemeinen Bestimmungen in diesem Vertrag (siehe Ziff. 16). Darüber hinaus verliert der Kunde bei einer Beendigung des Vertrages das Recht, BESA System weiterhin im Rahmen des SaaS zu nutzen, zumal der Zugriff auf die Datacenter Infrastruktur für die Nutzung im Rahmen eines SaaS bzw. des Hostings entfällt.

BESA Care verpflichtet sich, die Kunden im Falle der Kündigung des SaaS oder des Hosting Einzelvertrages auf deren Wunsch beim Wechsel auf die eigene Infrastruktur oder zu einem andere Hosting-Provider bestmöglichst zu unterstützen, namentlich beim erforderlichen Datentransfer (Migration auf anderes IT-System). Dabei erhält der Kunde die Datenbank, welche Angaben zu allen Mitarbeitern und die Bewohnerdaten enthält. Die Details dieser Unterstützung werden zwischen Kunden und BESA Care individuell geregelt, wobei diese Unterstützung grundsätzlich kostenpflichtig ist. Die mit der Anschaffung verbunden Kosten werden zwischen den Parteien separate geregelt.

C. Abschliessende Bestimmungen

21. Vertragsänderungen und -ergänzungen

Nebenabreden, Änderungen und Ergänzungen des vorliegenden Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftlichkeitserfordernisses.

BESA Care kann die Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit ändern. Änderungen werden dem Kunden vorgängig schriftlich bekannt gegeben. Ist der Kunde mit den Anpassungen nicht einverstanden, so kann er gegenüber BESA Care innerhalb von 30 Tagen seit Bekanntgabe der Änderungen ausdrücklich mitteilen, von den Leistungen von BESA Care Abstand zu nehmen und den Vertrag mit BESA Care auf den nächstmöglichen Zeitpunkt (siehe Ziffer 14) schriftlich kündigen. Bis zu diesem Zeitpunkt gelten die ungeänderten Allgemeinen Geschäftsbedingungen fort.

22. Teilnichtigkeit

Sollte eine Bestimmung des vorliegenden Vertrages nichtig oder unwirksam sein oder werden, so werden die übrigen Bestimmungen des vorliegenden Vertrages davon nicht berührt. Die betreffende Bestimmung wird in einem solchen Fall durch eine sinngemässe, wirtschaftlich möglichst gleichwertige Bestimmung ersetzt.

23. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Der Vertrag unterliegt ausschliesslich schweizerischem Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechtes.

Für allfällige Streitigkeiten, welche mit diesem Vertrag in Zusammenhang stehen, vereinbaren die Parteien als ausschliesslichen Gerichtsstand Bern.

Bern, 1. November 2017