



## B. Besondere Geschäftsbedingungen der DATAMED Computerservice Ltd. für Telematik-Infrastruktur-Leistungen

### 1. Geltungsbereich, Einbeziehung der AGB für TI-Leistungen

1.1. Diese Besonderen Geschäftsbedingungen („BesGB“) der DATAMED Computerservice Ltd., („DATAMED“), gelten zusätzlich zu den AGB der DATAMED für Telematik-Infrastruktur-Leistungen („AGB“) für die spezifischen Anforderungen an den Verkauf und Nutzung von TI-Komponenten, die Erbringung von VPN-Dienstleistungen und die Erbringung von TI-Serviceleistungen.

1.2. Für diese BesGB gelten die Regelungen der AGB, insbesondere aber die Regelungen zur Einbeziehung und Geltung (Ziff. 1 und 2 AGB), zur Änderung (Ziff. 15 AGB) und die sonstigen Bestimmungen (Ziff. 18 AGB) entsprechend.

1.3. Diese BesGB gehen den AGB vor.

### 2. Gegenstand und Umfang

2.1. DATAMED verkauft dem Kunden die TI-Komponenten und erbringt die Dienstleistungen gemäß der Produktbeschreibung mit der Möglichkeit zum Anschluss der vereinbarten Zahl von Arbeitsplätzen in der Praxis und erteilt Nutzungslizenzen nach Maßgabe der AGB und dieser BesGB. Dem Kunden ist bekannt, dass DATAMED nicht Hersteller der Hardware-TI-Komponenten ist und deshalb dafür keine Gewährleistungsansprüche übernehmen kann.

2.2. Bei den TI-Komponenten, TI-Services und TI-Dienstleistungen handelt es sich um von der gematik GmbH zugelassene, dezentrale Komponenten, Services und Dienstleistungen der TI, welche die Verwendung der elektronischen Gesundheitskarte (eGK) im deutschen Gesundheitswesen gemäß § 291a SGB V ermöglichen. Die Komponenten, Services und Dienstleistungen der TI unterliegen strengen Sicherheitsanforderungen, die unbefugte Zugriffe auf Patientendaten und Angriffe auf die technische Infrastruktur des Gesundheitswesens verhindern sollen. Die Anforderungen zum Schutz der dezentralen Komponenten und ihrer Einsatzumgebung sowie der Dienstleistungen beruhen auf den Anforderungen der gematik GmbH, des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), dem IT-Grundschutz sowie den einschlägigen Empfehlungen der Bundesärztekammern (BÄK, BZÄK) sowie der Kassen(zahn)ärztlichen Bundesvereinigung (KBV, KZBV) zu Schweigepflicht, Datenschutz und Datenverarbeitung in der Zahn-/Arztpraxis. Die Umsetzung dieser Sicherheitsanforderungen bedarf der Mitwirkung durch die Teilnehmer der TI, insbesondere der zugelassenen Personen und Einrichtungen des deutschen Gesundheitssystems als unmittelbaren Nutzern der TI-Komponenten und Dienstleistungen. Diese BesGB regeln auch die daraus entstehenden Mitwirkungspflichten des Kunden.

2.3. Der Kunde erkennt ausdrücklich an und steht dafür ein, dass der Erwerb und die Inbetriebnahme der TI-Komponenten, TI-Services und die Entgegennahme der Dienstleistungen nur bei vollständiger Anerkennung und Beachtung der AGB und dieser BesGB zulässig ist. Desweiteren weiß der Kunde und erkennt an, dass die gesetzlichen und behördlichen besonderen Vorgaben für die Funktionsfähigkeit und Sicherheit der TI es erforderlich machen können, dass die Vertragsbedingungen von gesetzlichen Leitbildern abweichen.

## ABSCHNITT 1 TI-KOMPONENTEN

### 3. Liefergegenstand, begrenzte Nutzbarkeit

3.1. Die TI-Komponenten haben gemäß den Spezifikationen der gematik GmbH eine eigene Identität, die über ein Zertifikat (Chipkarte) abgebildet wird. Alle Zertifikate haben eine begrenzte Gültigkeit, woraus sich eine begrenzte Einsatz- bzw. Nutzungszeit der Komponenten ergibt. Mit Ablauf der Zertifikate sind die entsprechenden Komponenten nicht mehr verwendbar. DATAMED wird den Kunden über die Gültigkeit seiner Zertifikate und deren Erneuerungsprozedur rechtzeitig vor Ablauf informieren.

3.2. Die mit dem Konnektor fest verbundene Karte gSMC-KT (Siegelung) enthält kryptographische Technologien, die den Einsatz und die zeitliche Nutzungsdauer begrenzen. Die Zertifikate der vorstehend genannten Karten haben eine Gültigkeitsdauer von 5 Jahren beginnend mit der Aufbringung auf die Karten. Eine Nutzungsdauer wird für durchschnittlich 4 Jahre und 10 Monate ab Übergabe des Konnektors gewährleistet. Mit Ablauf der Nutzungsdauer können die Konnektoren nicht mehr für die TI der gematik GmbH genutzt werden.

3.3. Die in den Kartenterminals verwendete Karte gSMC-KT enthält kryptographische Technologien, die den Einsatz und die zeitliche Nutzungsdauer begrenzen. Die Zertifikate der Karten haben eine Gültigkeitsdauer von 5 Jahren beginnend mit der Aufbringung auf die Karten. Eine Nutzungsdauer wird für durchschnittlich 4 Jahre und 10 Monate ab Übergabe des Kartenterminals gewährleistet. Mit Ablauf der Nutzungsdauer können die Kartenterminals möglicherweise durch Einbringung einer neuen Karte bzw. Aufbringung neuer Zertifikate weitergenutzt werden.

3.4. Die Begleitdokumentation zu den TI-Komponenten wird in deutscher Sprache und in ausgedruckter oder ausdrückbarer Form zur Verfügung gestellt.

#### **4. Lieferung, Terminvereinbarung, Gefahrübergang, Annahmeverzug**

4.1. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis sind die Praxisräume des Kunden. Die Versandart und die Verpackung unterstehen dem pflichtgemäßen Ermessen von DATAMED und richten sich nach der vom BSI zertifizierten sicheren Lieferkette.

4.2. Den Tag der Lieferung und Installation (Datum und voraussichtliche Uhrzeit) teilen DATAMED oder der von DATAMED beauftragte DVO (Dienstleister vor Ort) dem Kunden frühzeitig, mindestens aber zwei Wochen vor dem Termin oder nach dem in der Produktbeschreibung vorgesehenen Ablauf im Rahmen einer routenoptimierten Planung mit. Der Kunde stellt sicher, dass er oder ein Bevollmächtigter am Tag der Lieferung und Installation in den in der Bestellung genannten Praxisräumen anwesend und verfügbar ist, um die Vertragsprodukte entgegenzunehmen und zu bestätigen. Kommt der Termin nicht zustande, ohne dass dies DATAMED oder der von DATAMED eingesetzte DVO dies zu vertreten haben und ist deshalb ein neuer Termin durchzuführen, kann DATAMED die Kosten für den vergeblichen Termin berechnen.

4.3. Die Lieferung erfolgt ausschließlich an die in der Bestellung angegebene und von DATAMED geprüfte Adresse der Praxis. DATAMED oder der von DATAMED beauftragte DVO händigt die TI-Komponenten nur an den Kunden und Praxisinhaber persönlich aus. Der Kunde kann sich dazu auch durch eine Person vertreten lassen. Diese muss mit einer vom Kunden eigenhändig unterschriebenen Vollmacht ausdrücklich zur Prüfung und Entgegennahme der TI-Komponenten am Tag der Lieferung ermächtigt sein und die Vollmacht dem Lieferanten im Original aushändigen.

4.4. Über die Lieferung und Annahme ist das von DATAMED bereitgestellte Übergabeprotokoll zum Zeitpunkt der Übergabe auszufüllen und vom Kunden oder sonst von dessen bevollmächtigtem Vertreter und vom Lieferanten unmittelbar eigenhändig und verbindlich mit Datumsangabe zu unterschreiben. Der Kunde bestätigt darin auch, dass er die Begleitdokumentation erhalten hat und sämtliche Vorgaben zum sicheren Umgang mit den TI-Komponenten befolgt.

4.5. Die Öffnung der Transportverpackungen der TI-Komponenten muss gemeinsam vom Kunden mit dem Lieferanten in einer gesicherten Umgebung (Praxisräume) durchgeführt werden. Die Lieferung ist auf Vollständigkeit bezüglich der Lieferankündigung zu prüfen. Sodann sind vom Kunden im Beisein des Lieferanten die Einzelverpackungen, Siegelbänder der Kartonagen und die Siegel und sonstigen Sicherheitsmerkmale der TI-Komponenten auf Manipulationsversuche zu prüfen und ein Abgleich der auf den Geräten aufgedruckten Seriennummern mit dem Lieferschein durchzuführen. Beim Konnektor ist zusätzlich zu den Siegeln auf beiden Gehäuseseiten die Verschraubung zu prüfen. Das Ergebnis der Prüfung wird im Übergabeprotokoll dokumentiert.

4.6. Ist die Lieferung nicht vollständig oder sind Verpackungen, Siegel oder sonstige Sicherheitsmerkmale einer TI-Komponente beschädigt, darf die betroffene TI-Komponente nicht ausgeliefert und vom Kunden weder angenommen, noch eine Inbetriebnahme durchgeführt werden. Der Lieferant hat die TI-Komponente zu DATAMED zurückzubringen. In diesem Fall erhält der Kunde auf Kosten von DATAMED eine Neulieferung der betroffenen Komponente. Nimmt der Kunde eine TI-Komponente an, obwohl eine Beschädigung von Einzelverpackung, Siegel oder sonstigen Sicherheitsmerkmalen festgestellt worden ist, hat er die Kosten einer späteren Neulieferung durch DATAMED selbst zu tragen.

4.7. Die Gefahr der Beschaffenheit oder des Untergangs der Vertragsprodukte geht mit der Übergabe an den Kunden auf diesen über. Der Kunde ist verpflichtet, die gelieferten TI-Komponenten einschließlich der Begleitdokumentation unverzüglich nach Erhalt auf Mängel zu untersuchen und, wenn sich hierbei ein Mangel zeigt, diesen DATAMED gegenüber unverzüglich anzuzeigen. Hierbei ist der Mangel so konkret wie möglich zu beschreiben. Unterlässt der Kunde die Anzeige, gelten die TI-Komponenten als genehmigt, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war. Zeigt sich ein solcher Mangel später, muss der Kunde dies unverzüglich nach Entdeckung des Mangels anzeigen, andernfalls gilt die TI-Komponente auch in Bezug auf diesen Mangel als genehmigt. Der Kunde genügt seinen Anzeigepflichten durch rechtzeitige Absendung der Anzeige.

4.8. Verzögert sich die Übergabe infolge eines Umstandes, dessen Ursache beim Kunden liegt, geht die Gefahr von dem Tag an auf den Kunden über, an dem der Liefergegenstand übergabebereit ist und DATAMED dies dem Kunden angezeigt hat.

#### **5. Notwendige Ausstattung, Betrieb der TI-Komponenten**

5.1. Der Kunde hat die notwendige Ausstattung für die Installation und Inbetriebnahme der TI-Komponenten selbst und in eigener Verantwortung herzustellen. Dazu gehören insbesondere:

- Geschützter Bereich zur Aufstellung des Konnektors
- IT-Ausstattung mit Praxisverwaltungssystem (PVS)
- Internet-Zugang
- TI-Integrationsmodul des Primärsystems des Kunden
- Praxis- bzw. Institutionskarte inkl. PIN-Brief (SMC-B)

Die näheren Anforderungen zur notwendigen Ausstattung ergeben sich aus der Produktbeschreibung der TI-Komponenten, den Übergabedokumenten und diesen BesGB. DATAMED stellt eine Checkliste bereit, mit der eine Überprüfung der Ausstattung der Praxis vorgenommen werden kann.

5.2. Die TI-Komponenten dürfen zum Betrieb nur in einem Bereich in der Praxis aufgebaut werden, der vor dem physischen Zugriff Unbefugter geschützt ist.

## 6. DVO-Installation

6.1. Die Installation führt DATAMED mit eigenen DVOs oder mit einem durch DATAMED beauftragter DVO in der Hauptbetriebsstätte des Kunden durch. Der DVO nimmt die zur Installation erforderlichen Maßnahmen vor. Hierzu gehören gemäß der Produktbeschreibung mindestens:

- Grundinstallation der TI-Komponenten in der Vertragsarztpraxis (KZV-Nummer)
- Installation des gelieferten Konnektors
- Anschluss/Einrichtung des gelieferten stationären Kartenterminals im Primärsystem an der in der Produktbeschreibung genannten und ggf. zusätzlich bestellten Zahl von Arbeitsplätzen
- Einrichtung/Registrierung des VPN-Zugangsdienstes
- Funktionsprüfung
- Basiseinweisung des Praxispersonals
- Inbetriebnahme mit Durchführung einer VSDM-Anwendung

6.2. Der Kunde stellt sicher, dass die zur Installation erforderlichen Gerätschaften und Einrichtungen der Praxis gem. Ziff. 5 am Installationstag soweit funktionsfähig bzw. verfügbar sind, wie dies für eine erfolgreiche Installation notwendig ist. Hierzu zählen auch notwendige Passwörter und Zugangsdaten. Der Kunde stellt ebenfalls sicher, dass das einzuweisende Praxispersonal am Installationstag in der Praxis zum Zweck der Einweisung anwesend ist.

6.3. Verstößt der Kunde gegen seine Verpflichtungen nach Ziffer 6.2. und wird dadurch ein weiterer Installationstermin erforderlich, trägt der Kunde die hierdurch anfallenden zusätzlichen Kosten.

## 7. Kaufpreisberechnung, Eigentumsvorbehalt

7.1. DATAMED ist berechtigt, den Kaufpreis für die TI-Komponenten nach der Übergabe der TI-Komponenten in Rechnung zu stellen. Das gilt auch, wenn der Kunde im Annahmeverzug ist.

7.2. DATAMED behält sich das Eigentum an den TI-Komponenten bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises vor. Bis dahin ist das Eigentum der DATAMED pfleglich zu behandeln. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist die DATAMED zur Rücknahme nach Mahnung berechtigt und der Kunde zur Herausgabe verpflichtet. Die Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes sowie die Pfändung der Liefergegenstände durch DATAMED gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag, sofern nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen dem entgegenstehen oder dies ausdrücklich durch DATAMED schriftlich erklärt wird.

7.3. Der Kunde darf die TI-Komponenten im Hinblick auf die Bestimmungen zum sicheren Betrieb der TI weder verpfänden noch zur Sicherung übereignen. Bei Pfändungen sowie Beschlagnahme oder sonstigen Verfügungen durch Dritte hat der Kunde DATAMED unverzüglich davon zu benachrichtigen und DATAMED alle Auskünfte und Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die zur Wahrung der Rechte der DATAMED einschließlich einer Klage gemäß § 771 ZPO erforderlich sind. Vollstreckungsbeamte bzw. ein Dritter sind auf die Rechte der DATAMED und die öffentlich-rechtlichen Bestimmungen zur Sicherung der TI hinzuweisen. Die Rechte von DATAMED aus Sicherungseigentum bleiben hiervon unberührt. Sofern der Dritte der DATAMED in diesem Zusammenhang entstehende gerichtliche oder außergerichtliche Kosten nicht zu erstatten vermag, haftet hierfür der Kunde.

## 8. Betrieb

8.1. Der Kunde betreibt die TI-Komponenten nach den Bestimmungen der AGB und dieser BesGB, der Produktbeschreibung und Begleitdokumentation. Der Kunde hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass zu dem geschützten Aufstellort nur der Kunde und die von ihm namentlich autorisierten Personen (z.B. das Fachpersonal) Zugang erhalten. Der Kunde muss sicherstellen, dass ein Diebstahl oder eine Manipulation der TI-Komponenten unverzüglich nach Feststellung an DATAMED gemeldet wird. Hinweise zum Erkennen einer möglichen Manipulation sind den Gebrauchsanweisungen der TI-Komponenten zu entnehmen.

8.2. Der Kunde hat beim Betrieb der TI-Komponenten sicherzustellen, dass DATAMED zu jeder Zeit in der Lage ist, den Verbleib und den Status des Konnektors und den Aufenthaltsort des Kartenterminals festzustellen, um dies den Aufsichtsstellen pflichtgemäß mitzuteilen. Der Kunde wird jedes Verhalten unterlassen, das die DATAMED an der Umsetzung dieser Pflicht hindert.

8.3. Der Kunde ist verpflichtet, alle Maßnahmen während des Betriebs der TI-Komponenten vorzunehmen, die erforderlich sind, um geänderten Zulassungsaufgaben zu genügen, die von DATAMED oder dem Hersteller oder den Nutzern von TI-Komponenten aufgrund behördlicher Vorgaben umzusetzen sind. Hierunter können auch organisatorische Umgestaltungen in der Praxis des Kunden gehören.

8.4. Kommt der Kunde diesen Betriebspflichten trotz Mahnung mit angemessener Fristsetzung nicht nach, ist DATAMED berechtigt, die TI-Komponenten beim Kunden zu sperren. Bei Gefahr in Verzug für die Sicherheit von TI-Systemen, die ein Zuwarten nicht erlauben, kann DATAMED die Sperrung auch ohne Mahnung vornehmen. Verstößt ein Kunde nach einer Entsperrung erneut gegen seine Betriebspflichten, kann DATAMED eine dauerhafte Sperrung vornehmen und den Vertrag fristlos kündigen.

## **9. Mängel an TI-Komponenten, Austausch von TI-Komponenten**

9.1. Der Kunde ist verpflichtet, die TI-Komponenten bei der Installation, der Inbetriebnahme und im Betrieb laufend auf Mängel zu untersuchen. Er hat auftretende Mängel unverzüglich bei DATAMED anzuzeigen. In der Anzeige ist der Fehler möglichst genau und umfassend zu beschreiben.

9.2. DATAMED wird den Mangel durch ihren TI-Support unverzüglich untersuchen und bestimmen, ob der Fehler remote behoben werden kann. Ist das unmöglich, erfolgt ein kostenpflichtiger Vor-Ort-Einsatz. Dabei wird festgestellt, ob sich der Mangel durch Software-Einstellungen beheben läßt. Ist das nicht der Fall erfolgt die Fehlerbehebung ausschließlich durch Austausch der TI-Komponente. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, dass die ihm verkaufte TI-Komponente vor Ort repariert oder ihm nach anderweitiger Fehlerbehebung wieder ausgehändigt wird.

9.3. Der Austausch einer TI-Komponente erfolgt dadurch, dass dem Kunden eine neue TI-Komponente geliefert und die defekte TI-Komponente abgeholt wird. Dem Kunden ist ohne Ausnahme untersagt, die defekte TI-Komponente selbst an DATAMED, den Hersteller oder Dritte zur Reparatur oder Rückgabe zu senden. Für die Installation und Inbetriebnahme der neuen TI-Komponente gelten Ziff. 5 und 6 entsprechend. Der Kunde übergibt mit der defekten TI-Komponente die dazugehörige Dokumentation.

9.4. Tritt der Mangel innerhalb der Gewährleistungszeit ein, erhält der Kunde die neue TI-Komponente vom Hersteller unentgeltlich. DATAMED trägt die Kosten der Feststellung des Mangels und des Austauschs der TI-Komponente ausschließlich seiner Lieferung und der Abholung der defekten TI-Komponente. Bei der DVO-Installation nimmt DATAMED die Installation und Inbetriebnahme der TI-Komponente beim Kunden durch einen DVO vor. Der Kunde hat DATAMED bzw. dem DVO entsprechenden Zugang in die Praxis zu verschaffen.

9.5. Die Gewährleistungsfrist beträgt 24 Monate ab Lieferung und kann optional beim Hersteller verlängert werden. Diese Frist gilt nicht für Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder aus vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzungen des Verkäufers oder seiner Erfüllungshelfen, welche jeweils nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren.

9.6. Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde ohne Zustimmung von DATAMED die TI-Komponenten ändert oder durch Dritte ändern lässt und die Mängelbeseitigung hierdurch unmöglich oder unzumutbar erschwert wird. Das gilt entsprechend, wenn der Mangel auf unsachgemäßem Gebrauch bzw. Beschädigung oder normalem Verschleiß im Verantwortungsbereich des Kunden beruht.

9.7. Da DATAMED nicht Hersteller der Komponenten ist und deshalb eine dauerhafte Nutzung und einen (Austausch-)Service nicht zusichern kann, bestehen Gewährleistungsansprüche prinzipiell nur gegenüber dem jeweiligen Hersteller. DATAMED tritt im Falle einer juristischen Auseinandersetzung zwischen Kunde und Hersteller alle Rechtsansprüche an den Kunden ab.

9.8. Tritt der Mangel nach Ablauf der Gewährleistungsfrist ein oder ist die Gewährleistung entfallen, hat der Kunde die neue TI-Komponente zum Neupreis und ihre Lieferung sowie die Abholung der defekten TI-Komponente und die fachgerechte Installation durch einen DVO inkl. Reisekosten und Spesen zu vergüten. Es gelten die Preise nach der von DATAMED veröffentlichten Preisliste zum jeweiligen Zeitpunkt.

## **10. Außerbetriebnahme und Rückgabepflicht des Konnektors**

10.1. Eine Außerbetriebnahme des Konnektors wird durchgeführt, wenn der Konnektor vom Kunden aus eigener Entscheidung mehr als vorübergehend oder dauerhaft nicht mehr genutzt wird (z. B. Schließung der Praxis), der Vertrag über den VPN-Zugangsdienst und die TI-Serviceleistungen endet oder DATAMED nach den AGB oder diesen BesGB dazu berechtigt ist.

10.2. Will der Kunde den Konnektor außer Betrieb nehmen, hat er dies DATAMED anzuzeigen. DATAMED wird den Kunden über die Folgen einer Außerbetriebnahme aufklären und insbesondere darauf hinweisen, dass durch die Sperrung des Zertifikats der Konnektor aus Sicherheitsgründen dauerhaft ohne Wertausgleich unbrauchbar gemacht werden muss und nicht wieder in Betrieb genommen werden kann.

10.3. Der Kunde ist nicht berechtigt, die TI-Komponenten eigenmächtig außer Betrieb zu nehmen oder nicht qualifizierte Dritte eigenmächtig mit der Außerbetriebnahme zu beauftragen.

10.4. Die Außerbetriebnahme erfolgt nach diesen BesGB und der Begleitdokumentation. Sie wird durch DATAMED oder einen von DATAMED beauftragten DVO in den Praxisräumlichkeiten des Kunden vorgenommen. Der DVO nimmt eine Deregistrierung des Konnektors vom VPN-Zugangsdienst vor und führt den Konnektor sodann über die sichere Lieferkette zum Hersteller zurück. Parallel dazu erfolgt eine nichtumkehrbare Sperrung der Zertifikate des Konnektors zentral durch DATAMED.

10.5. Der Kunde wird alle für eine erfolgreiche Außerbetriebnahme erforderlichen Mitwirkungshandlungen vornehmen. Insbesondere gewährt er DATAMED bzw. dem DVO Zugang zu allen für die Außerbetriebnahme erforderlichen Gerätschaften und Einrichtungen der Praxis. Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Außerbetriebnahme erforderlichen Erklärungen abzugeben. Der Kunde ist ferner verpflichtet, dem DVO als Besitzmittler den erfolgreich außer Betrieb genommen Konnektor zu übergeben und DATAMED damit das Eigentum an dem Konnektor zu verschaffen.

10.6. Dem Kunden steht im Fall der Außerbetriebnahme unbeschadet des Alters und der Nutzungszeit des Konnektors keine Entschädigung, kein Wertersatz oder eine sonstige Kompensation für die Außerbetriebnahme und Rückgabe des Konnektors zu.

10.7. DATAMED ist berechtigt, für den bei DATAMED entstehenden Aufwand der Außerbetriebnahme eine Vergütung nach

Preisliste zu verlangen.

10.8. DATAMED ist berechtigt, den VPN-Zugangsdienst zu sperren, wenn der Konnektor außer Betrieb genommen worden ist, solange er nicht durch einen neuen Konnektor ersetzt wird.

## ABSCHNITT 2 VPN-DIENSTLEISTUNGEN

### 11. Gegenstand und Verfügbarkeit

11.1. DATAMED wird dem Kunden einen von der gematik zugelassenen VPN-Zugangsdienst gemäß der Produktbeschreibung nach Maßgabe der AGB und dieser BesGB vermitteln. Dieser Vertrag wird zwischen Kunden und dem Anbieter des Zugangsdienstes direkt abgeschlossen. Die Entgeltabrechnung und alle weiteren Bestimmungen sind in diesem Vertrag geregelt.

11.2. DATAMED haftet nicht für irgendwelche Schäden oder Forderungen aus diesem Vertrag.

11.3. DATAMED haftet nicht für die vom Kunden über die VPN-Verbindungen versendeten und abgerufenen Inhalte, insbesondere nicht für deren Richtigkeit und Vollständigkeit.

## ABSCHNITT 3 SERVICELEISTUNGEN

### 12. Gegenstand, Servicezeiten

12.1. DATAMED erbringt dem Kunden gemäß der Produktbeschreibung, den AGBs und diesen BesGB Support Dienstleistungen insbesondere zur Fehlersuche, -behebung und Entstörung sowie zum Bezug von Firmware Updates für TI-Komponenten, wie sie insbesondere durch Änderungen der Anforderungen der gematik GmbH oder des BSI an die TI erforderlich werden., soweit die entsprechenden Vorleistungen von den Herstellern zur Verfügung gestellt werden. Das umfasst auch einen 1st-Level-Support gegenüber dem Kunden durch einen User-Helpdesk (Hotline).

12.2. Die Servicezeiten des 1st-Level-Supports/User-Helpdesks sind von Montag - Freitag in der Zeit von 08:30 – 17:00 Uhr, außer an gesetzlichen Feiertagen. Zusätzliche Servicezeiten bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und sind besonders zu vergüten.

12.3. Soweit nicht anders vereinbart, erbringt DATAMED die Serviceleistungen zu dem bei der Leistungserbringung aktuellen Stand der Technik.

### 13. Entgeltberechnung, Servicepauschale und Einzelpreise

13.1. Die erstmalige Abrechnung der Servicepauschale für TI-Leistungen bei der Vertragsdurchführung erfolgt nach erstem erfolgreichen VSDM-Abgleich. Dieses monatliche Serviceentgelt kann in der Höhe angepaßt werden.

13.2. In dem monatlichen Serviceentgelt ist die Bereitstellung von Softwareupdates aufgrund von notwendigen Änderungen durch geänderte Anforderungen der gematik GmbH oder des BSI an die TI, der 1st-Level-Support/der User- Helpdesk für die TI-Komponenten und der interne 2nd- und 3rd-Level-Support für Produkte der DATAMED enthalten. Softwareupdates werden nur zum Download bereitgestellt oder remote eingespielt.

13.3. Alle zusätzlichen Leistungen wie Softwareupgrades durch Einführung zukünftiger TI-Anwendungen oder durch Anforderungen der gematik GmbH oder des BSI wegen grundlegender Änderungen der TI in Bezug auf Sicherheitsanforderungen, Systemarchitektur etc. oder durch wesentliche Systementwicklungen mit zusätzlichen Funktionalitäten oder wegen wesentlicher Änderung von Betriebssystemen o.ä. werden gesondert berechnet. Sollten weitere Re-Zertifizierungen erforderlich werden, werden die hierdurch anfallenden zusätzlichen Kosten gesondert berechnet. Vor-Ort-Einsätze gleich welcher Art einschließlich des Einspielens von Software durch DATAMED oder einen von DATAMED beauftragten DVO werden gesondert nach der jeweils aktuellen Preisliste berechnet.

### 14. Durchführung, Mitwirkung des Kunden

14.1. Der User-Helpdesk wird telefonisch (Hotline) oder durch E-Mail-Kommunikation vorgenommen. Updates und Upgrades bei den TI-Komponenten werden von den jeweiligen Herstellern nach den technischen und sicherheitstechnischen Anforderungen entweder per Download zur Verfügung gestellt oder remote oder vor Ort nach Vorankündigung durchgeführt.

14.2. Der Kunde ist im Sinne einer effizienten Erbringung der Serviceleistungen dazu verpflichtet, alle erforderlichen Mitwirkungs-



handlungen vorzunehmen. Dazu gehört insbesondere, dass bei Anfragen an den User-Helpdesk alle notwendigen Informationen einschließlich Zugangsdaten und Passwörter vorbereitet sind und eine kompetente Person das Gespräch oder die E-Mail-Kommunikation führt.

### **15. Mängelgewährleistung**

Für die Prüfung auf Mängel bei Updates und Upgrades sowie ihrer Beseitigung gelten die Bestimmungen zum Kauf der TI-Komponenten entsprechend. DATAMED übernimmt keine Haftung für Schäden aus mangelhaften Updates und Upgrades der Hersteller der TI-Komponenten.

Stand 09/2018