

# Besondere Geschäftsbedingungen für den Bereich Telematik-Infrastruktur

---

## 1 Geltungsbereich; Einbeziehung der AGB für TI-Leistungen

---

1.1 Diese besonderen Geschäftsbedingungen („BesGB“) der VisionmaxX GmbH, Bereich Telematikinfrastruktur (TI), gelten zusätzlich zu den AGB der VM für Telematikinfrastruktur-Leistungen („AGB“) für die spezifischen Anforderungen an den Verkauf und Nutzung von TI-Komponenten, der Software für die Installation und Inbetriebnahme, die Erbringung von VPN-Dienstleistungen und die Erbringung von TI-Serviceleistungen.

1.2 Als Unterauftragnehmer stellt Arvato Systems Perdata GmbH den VPN-Zugangsdienst und das SIS zur Verfügung.

1.3 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. 17 AGB) entsprechend.

1.4 Diese BesGB gehen den AGB vor.

## 2 Gegenstand und Umfang

---

2.1 VM 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.

2.2 Bei den TI-Komponenten, TI-Services und TI-Dienstleistungen handelt es sich um von der gematik GmbH zugelassene 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 Bundesärztekammer (BÄK) sowie der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) zu Schweigepflicht, Datenschutz und Datenverarbeitung in der 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. Des Weiteren 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.

## 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. VM 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-K (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 geliefert.

### 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 VM und richten sich nach der vom BSI zertifizierten sicheren Lieferkette der VM gemeinsam mit dem Logistikpartner Arvato.

4.2 Den Tag der Lieferung und bei Kauf mit DVO-Installation zusätzlich den Installationstag (Datum und voraussichtliche Uhrzeit) teilen VM oder der von VM beauftragte DVO dem Kunden frühzeitig, mindestens aber eine Woche 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 VM oder der von VM eingesetzte Lieferant oder DVO dies zu vertreten haben, und ist ein neuer Termin durchzuführen, kann VM die Kosten für den vergeblichen Termin ersetzt verlangen.

4.3 Die Lieferung erfolgt ausschließlich an die in der Bestellung angegebene und von VM geprüfte Adresse der Praxis. Der von VM beauftragte Lieferant 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 VM 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 Vollzähligkeit 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 VM zurückzubringen. In diesem Fall erhält der Kunde auf Kosten von VM 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 Neubelieferung durch VM 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 VM 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 VM dies dem Kunden angezeigt hat.

---

## 5 Notwendige Ausstattung; Betrieb

---

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 Praxisverwaltungssystems 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.

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 Beim Kauf führt VM als DVO oder dessen Subunternehmer die vom Kunden beauftragte Installation durch einen von VM ausgewählten DVO in der Hauptbetriebsstätte des Kunden durch. Der DVO nimmt die zur Installation erforderlichen Maßnahmen in den Praxisräumen des Kunden vor. Hierzu gehören gemäß der Produktbeschreibung:

- Grundinstallation der TI-Komponenten in der Vertragsarztpraxis (BSNR/KZV-Nummer)
- Installation des gelieferten Konnektors
- Anschluss/Einrichtung des gelieferten stationären Kartenterminals im Praxisverwaltungssystem an der in der Produktbeschreibung genannten und ggf. zusätzlich bestellten Zahl von Arbeitsplätzen
- Einrichtung/Registrierung des VPN-Zugangsdienstes
- Aktivierung eines der aktuellen Bestandsnetze (auf Wunsch des Kunden)
- 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. Es wird dafür eine Pauschale für Installationsabbrüche von 280,00 EUR Netto berechnet.

6.4 Der Kunde hat bei der Installation die Meldungen des Konnektors auf Manipulationen oder Manipulationsversuche zu prüfen. Bei stationären Kartenterminals ist der Kunde im Verdachtsfall verpflichtet, die Seriennummern und die MAC-Adresse auf Validität durch Kontaktaufnahme mit dem Hersteller oder über dessen Website zu prüfen. Bei mobilen Kartenterminals ohne MAC-Adresse wird die eingebrachte Seriennummer in der Gerätefirmware im Vergleich zur aufgedruckten Seriennummer des Kartenterminals als Kriterium für die Validität verwendet. Stellt der Kunde Manipulationen oder Manipulationsversuche fest oder stimmen die Seriennummern und ggf. die MAC-Adressen nicht überein, hat der Kunde dies VM unverzüglich mitzuteilen. Die TI-Komponente darf nicht in Betrieb genommen werden.

---

## 7 Kaufpreisberechnung; Eigentumsvorbehalt

---

7.1 VM 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 VM behält sich das Eigentum an den TI-Komponenten bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises vor. Bis dahin ist das Eigentum der VM pfleglich zu behandeln. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist die VM zur



Rücknahme nach Mahnung berechtigt und der Kunde zur Herausgabe verpflichtet. Die Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes sowie die Pfändung der Liefergegenstände durch VM gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag, sofern nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen dem entgegenstehen oder dies ausdrücklich durch VM 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 VM unverzüglich davon zu benachrichtigen und VM alle Auskünfte und Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die zur Wahrung der Rechte der VM einschließlich einer Klage gemäß § 771 ZPO erforderlich sind.

Vollstreckungsbeamte bzw. ein Dritter sind auf die Rechte der VM und die öffentlich-rechtlichen Bestimmungen zur Sicherung der TI hinzuweisen. Die Rechte von VM aus Sicherungseigentum bleiben hiervon unberührt. Sofern der Dritte der VM 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 VM 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 VM 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 VM 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 VM 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 VM berechtigt, die TI-Komponenten beim Kunden zu sperren. Bei Gefahr in Verzug für die Sicherheit von TI-Systemen, die ein Zuwarten nicht erlauben, kann VM die Sperrung auch ohne Mahnung vornehmen. Verstößt ein Kunde nach einer Entsperrung erneut gegen seine Betriebspflichten, kann VM 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 VM anzuzeigen. In der Anzeige ist der Fehler möglichst genau und umfassend zu beschreiben.



9.2 VM wird den Mangel durch ihren TI-Support unverzüglich untersuchen und bestimmen, ob der Fehler remote behoben werden kann. 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 VM, den Hersteller oder Dritte zur Reparatur oder Rückgabe zu senden. Für die Installation und Inbetriebnahme der neuen TI-Komponente gelten Ziff. 5-7 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 unentgeltlich und trägt VM die Kosten der Feststellung des Mangels und des Austauschs der TI-Komponente einschließlich seiner Lieferung und der Abholung der defekten TI-Komponente. Bei der DVO-Installation nimmt VM die Installation und Inbetriebnahme der TI-Komponente beim Kunden durch einen DVO vor; der Kunde hat VM dazu entsprechenden Zugang in der Praxis zu verschaffen.

9.5 Die Gewährleistungsfrist beträgt 24 Monate ab Lieferung. 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 Erfüllungsgehilfen, welche jeweils nach den gesetzlichen Vorschriften verjähren.

9.6 Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde ohne Zustimmung von VM 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 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 bei Kauf mit DVO-Installation die fachgerechte Installation durch einen DVO inkl. Reisekosten und Spesen zu vergüten. Es gelten die Preise nach der von VM 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 VM nach den AGB oder diesen BesGB dazu berechtigt ist.

10.2 Will der Kunde den Konnektor außer Betrieb nehmen, hat er dies VM anzuzeigen. VM 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 einen von VM 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 VM.

10.5 Der Kunde wird alle für eine erfolgreiche Außerbetriebnahme erforderlichen Mitwirkungshandlungen vornehmen. Insbesondere gewährt er dem Mitarbeiter des 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 genommenen Konnektor zu übergeben und VM 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 VM ist berechtigt, für den bei VM entstehenden Aufwand der Außerbetriebnahme eine Vergütung nach Preisliste zu verlangen.

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

## Software zur Installation und Inbetriebnahme

---

### 11 Kaufpreisberechnung; Eigentumsvorbehalt

---

Für die Berechnung und Fälligkeit des Kaufpreises ist ausschließlich der Hersteller der beim Kunden eingesetzten Praxisverwaltungssoftware (PVS) verantwortlich.

---

### 12 Gewährleistung und Haftung

---

12.1 VM leistet keine Gewähr dafür, dass die Installationssoftware die nach der Produktbeschreibung vereinbarte Beschaffenheit aufweist. Der Kunde ist verpflichtet, die Installationssoftware auf Fehlerfreiheit zu prüfen und etwaige Fehler unverzüglich bei VM zu melden; in der Anzeige ist der Fehler möglichst genau und umfassend zu beschreiben.

12.2 VM leistet keine Gewähr dafür, dass die Installationssoftware von Standardkonfigurationen abweichende Besonderheiten des IT-Systems des Kunden erfasst und im Rahmen der Ergebnisse und Empfehlungen berücksichtigt. Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde die Installationssoftware ändert oder durch Dritte ändern lässt. Das gilt entsprechend, wenn der Mangel auf fehlerhaftem oder unsachgemäßem Gebrauch des Kunden beruht.

12.3 Unbeschadet der Bestimmungen zur Haftung nach Ziff. 12 der AGB haftet VM nicht dafür, dass Ergebnisse und Empfehlungen nicht richtig sind und der Kunde bei Befolgung solcher Empfehlungen eine für den Kunden nachteilige Entscheidung trifft, wenn dies auf von Standardkonfigurationen abweichende Besonderheiten des IT-Systems des Kunden zurückgeht. VM haftet nicht für Bedienungsfehler des Kunden und daraus entstehende Schäden.

## VPN-Dienstleistungen und SIS

### 13 Gegenstand und Verfügbarkeit

13.1 VM stellt gemeinsam mit seinem Unterauftragnehmer Arvato Systems Perdata GmbH dem Kunden einen VPN-Zugangsdienst und den Secure Internet Service (SIS) gemäß der Produktbeschreibung nach Maßgabe der AGB und dieser BesGB zur Verfügung. Zur Nutzung des SIS bedarf es einer zusätzlichen, einmaligen schriftlichen Beauftragung durch den Kunden. Der Kunde kann durch Nutzung des VPN-Zugangsdienstes besondere Verbindungen zu definierten Empfängern herstellen und darüber Daten senden und empfangen.

13.2 Der Dienst ist für den Kunden grundsätzlich 24 Stunden am Tag/365 Tage im Jahr zugänglich. Eine Mindestverfügbarkeit wird indes nicht vereinbart oder garantiert.

13.3 VM ist berechtigt, die Leistung vorübergehend zu unterbrechen, zu beschränken oder einzustellen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, höherer Gewalt, aufgrund behördlicher oder gesetzlicher Vorgaben, der Sicherheit des Netzbetriebes, der Aufrechterhaltung der Netzintegrität, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist. Dies gilt entsprechend für Einschränkungen von Telekommunikationsanlagen Dritter, die VM zur Erfüllung ihrer Pflichten benutzt. Dauert eine von VM zu vertretende Störung oder Unterbrechung länger als 24 Stunden, ist der Kunde zur anteiligen Minderung des auf die VPN-Leistungen entfallenden monatlichen Entgelts berechtigt.

#### 13.4. Produktoption „AlwaysOn“

VM bietet auch die Dienstleistung des TI-Sicherungspaketes „AlwaysOn“ an, welche die Funktionsfähigkeit auch bei Ausfall des Konnektors sicherstellt. Umfasst sind hiervon:

- Absicherung des Konnektors bei Ausfall durch Aufschaltung auf ein Rechenzentrum
- Der Ablauf von Sicherheitszertifikaten der Konnektoren ist nicht unter dem Aspekt eines „Defekts“ zu behandeln, sondern wird von VM im Rahmen der Vergütungspauschalen ausgewechselt
- Betrieb für die Dauer von bis zu 10 Werktagen ist in der Grundvergütung enthalten (weitere Werktage je 20,00 EUR)
- Aufschaltungsfristen: Die Aufschaltung erfolgt an bis zu 2 Arbeitsplätzen innerhalb von 24 Stunden (Montag bis Freitag); jeweils nach Anmeldung.
- Für die Funktionstüchtigkeit der Kunden-Firewall ist der Kunde verantwortlich

### 14 Entgeltberechnung; Beanstandung der Rechnung

14.1 Die erstmalige Abrechnung des monatlichen Entgelts erfolgt bei der Vertragsdurchführung erstmals für den Monat, in dem die erste Registrierung des Konnektors im VPN-Zugangsdienst der VM erfolgt ist oder das Übergabeprotokoll (Ziff. 4.4 BesGB) unterschrieben wurde. Es wird der volle Monatspreis berechnet; es erfolgt keine Anrechnung pro rata.

### 15 Nutzung; Schutz von Zugangsdaten

15.1 Der Kunde nutzt den VPN-Zugangsdienst und den SIS nach den Bestimmungen der AGB und dieser BesGB, der Produktbeschreibung und Begleitdokumentation. Der Kunde hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass nur der Kunde und die von ihm namentlich





autorisierten Personen (z. B. das Fachpersonal) den VPN-Zugangsdienst und den SIS nutzen.

15.2 Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten streng vertraulich zu behandeln. Um eine unberechtigte und/oder missbräuchliche Nutzung der Zugangsdaten zu vermeiden, ist der Kunde verpflichtet, diese Daten an einem sicheren Ort aufzubewahren und unbeschadet der Datenverwendung und -weitergabe im Rahmen von Servicediensten keinem Dritten zugänglich zu machen. Jede Weitergabe von Zugangsdaten an Dritte ist unzulässig. VM haftet nicht für beim Kunden aufgrund nicht autorisierter oder missbräuchlicher Nutzung aufgetretene und/oder erlittene Schäden oder für Datenverluste.

15.3 Der Kunde ist verpflichtet, alle Maßnahmen während der Nutzung des VPN-Zugangsdienstes und des SIS vorzunehmen, die erforderlich sind, um geänderten Zulassungsaufgaben zu genügen, die von VM oder den Nutzern von VPN-Zugangsdiensten und SIS aufgrund behördlicher Vorgaben umzusetzen sind. Hierunter können auch organisatorische Umgestaltungen in der Praxis des Kunden gehören.

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

---

## 16 Sperrung und Entsperrung

---

16.1 VM ist in den in den AGB und diesen BesGB genannten Fällen berechtigt, den VPN-Zugangsdienst und SIS zu sperren. Dasselbe gilt, wenn der Kunde anzeigt, den VPN-Zugangsdienst und/oder SIS nicht mehr nutzen zu wollen.

Der Kunde hat während der Sperrung keinen Zugang zur TI und kann entsprechende Anwendungen nicht nutzen. Das entbindet den Kunden nicht davon, die bestehenden vertraglichen Verpflichtungen, insbesondere die Zahlung der Entgelte für vereinbarte VPN- und SIS-Dienstleistungen sowie für Serviceleistungen bis zum Vertragsende vorzunehmen. Das Recht zur Kündigung des Vertrages über den VPN-Zugangsdienst und SIS bleibt unberührt; die Sperrung gibt dem Kunden kein Recht zur Kündigung.

16.2 Entfällt der Grund für die Sperrung, hebt VM die Sperrung auf und zeigt dies dem Kunden an. Die Durchführung der Entsperrung richtet sich nach der Begleitdokumentation.

16.3 VM ist berechtigt, für den bei VM entstehenden Aufwand der Sperrung oder Entsperrung eine Vergütung nach Preisliste zu verlangen.

---

## 17 Datenschutz

---

VM erhebt und verwendet die Daten, die bei der Erbringung des VPN-Zugangsdienstes anfallen (Verkehrsdaten) zu den gesetzlich vorgesehenen Zwecken (§ 96 TKG). Hierzu gehören insbesondere die Nummer oder Kennung der beteiligten Anschlüsse oder der Endeinrichtung und die personenbezogene Berechtigungskennung des Kunden sowie – im Falle von zeit- oder volumenabhängigen Tarifen – Beginn und Ende der jeweiligen Verbindung oder die übermittelten Datenmengen. Die Verkehrsdaten werden nach Beendigung der Verbindung anonymisiert oder gelöscht, soweit ihre Speicherung oder Verwendung nicht aufgrund gesetzlicher Vorschriften erlaubt oder erforderlich ist.



---

## 18 Haftungsbeschränkung

---

18.1 Die Haftung von VM als Anbieter von Telekommunikationsdiensten für nicht vorsätzlich verursachte Vermögensschäden gegenüber einem Kunden ist auf höchstens 12.500 € je Kunde und Schadensereignis begrenzt. Entsteht die Schadenersatzpflicht durch eine einheitliche Handlung oder ein einheitliches schadenverursachendes Ereignis gegenüber mehreren Kunden und beruht dies nicht auf Vorsatz, so ist die Schadenersatzpflicht unbeschadet der Begrenzung in Satz 1 in der Summe auf höchstens 10 Millionen € begrenzt. Übersteigen die Entschädigungen, die mehreren Geschädigten auf Grund desselben Ereignisses zu leisten sind, die Höchstgrenze, so wird der Schadenersatz in dem Verhältnis gekürzt, in dem die Summe aller Schadenersatzansprüche zur Höchstgrenze steht. Die Haftungsbegrenzung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht.

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

---

## 19 Schlichtung

---

Zur Einleitung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens über die in § 47a TKG genannten Fälle kann der Kunde einen entsprechenden Antrag an die Bundesnetzagentur stellen. Die Antragstellung kann per Brief, Fax oder über ein Online-Formular erfolgen. Die Einzelheiten zur Antragstellung und zum Verfahren sind auf der Internetseite der Bundesnetzagentur [www.bundesnetzagentur.de](http://www.bundesnetzagentur.de) veröffentlicht. An alternativen Streitbeilegungsverfahren vor einer allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle nimmt VM nicht teil.

### Serviceleistungen

---

## 20 Gegenstand

---

VM erbringt dem Kunden gemäß der Produktbeschreibung und den AGB und diesen BesGB Support- Dienstleistungen insbesondere zur Fehlerbehebung und Entstörung sowie zum Bezug von Firmware Updates für TI-Komponenten sowie den VPN-Zugangsdienst (inkl. aktueller Bestandsnetze) und SIS, wie sie insbesondere durch Änderungen der Anforderungen der gematik GmbH oder des BSI an die TI erforderlich werden. Das umfasst auch den 1st-Level-Support gegenüber dem Kunden durch ein User-Helpdesk (Hotline).

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

---

## 21 Entgeltberechnung; Servicepauschale und Einzelpreise

---

21.1 Die erstmalige Abrechnung des Serviceentgelts bei der Offline- und der Online-Vertragsdurchführung erfolgt entsprechend Ziff. 15.1 und 15.2. Das Serviceentgelt kann als Gesamtbetrag zusammen mit dem Entgelt für den VPN-Zugangsdienst und SIS berechnet werden.

21.2 In dem monatlichen Serviceentgelt sind enthalten die Bereitstellung von Softwareupdates aufgrund von notwendigen Änderungen durch geänderte Anforderungen der gematik GmbH oder des BSI an die TI einschließlich der Anwendung VSDM und der Einführung und Betrieb der Anwendung QES sowie der 1st-Level-Support/das User-Helpdesk für die TI-Komponenten und den VPN-Zugangsdienst



(einschließlich Zugang zu den aktuellen Bestandsnetzen) und SIS gegenüber dem Kunden sowie der 2nd- und 3rd-Level-Support. Softwareupdates werden nur zum Download bereitgestellt bzw. remote eingespielt.

21.3 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 VM oder einen von VM beauftragten DVO werden gesondert nach der jeweils aktuellen Preisliste berechnet.

---

## **22 Durchführung; Mitwirkung des Kunden**

---

22.1 Der User-Helpdesk wird telefonisch (Hotline) oder durch E-Mail-Kommunikation vorgenommen. Updates und Upgrades bei den TI-Komponenten werden von VM nach den technischen und sicherheitstechnischen Anforderungen remote oder vor Ort nach Vorankündigung durchgeführt.

22.2 Der Kunde ist im Sinne einer effizienten Erbringung der Serviceleistungen dazu verpflichtet, alle erforderlichen Mitwirkungshandlungen 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.

---

## **23 Mängelgewährleistung**

---

Für die Prüfung auf Mängel bei Updates und Upgrades sowie ihrer Beseitigung gelten die Bestimmungen zum Kauf der TI-Komponenten entsprechend.