

# BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

der CompuGroup Medical Deutschland AG  
für Telematikinfrastruktur-Leistungen

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

**1.1** Diese Besonderen Geschäftsbedingungen (BesGB) der CompuGroup Medical Deutschland AG, Division Connectivity (CGM) gelten zusätzlich zu den AGB der CGM für Telematikinfrastruktur-Leistungen (AGB) für die spezifischen Anforderungen an den Verkauf, die Teilbereitstellung in einem CGM-Rechenzentrum 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** 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** CGM verkauft dem Kunden die bestellten Telematikinfrastruktur(TI)-Komponenten vollständig oder stellt dem Kunden die Nutzung von Teilkomponenten über ein CGM-Rechenzentrum remote bereit und erbringt die Dienstleistungen gemäß der Leistungsbeschreibung mit der Möglichkeit zum Anschluss der vereinbarten Zahl von Arbeitsplätzen in der Einrichtung des Kunden 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 (gematik) zugelassene dezentrale Komponenten, Services und Dienstleistungen der TI, gemäß Kapitel 11 SGB V. 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, des Bundesamtes 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 Einrichtung des Kunden. 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 bzw. die Nutzung von Teilkomponenten über ein CGM-Rechenzentrum und die Inbetriebnahme der TI-Komponenten, TI-Services sowie die Entgegennahme der Dienstleistungen nur bei vollständiger Anerkennung und Beachtung der AGB und dieser BesGB zulässig sind.

## ABSCHNITT 1 TI-KOMPONENTEN

### Unterabschnitt 1: Kauf von TI-Komponenten

## 3. Liefergegenstand, begrenzte Nutzbarkeit

**3.1** Die TI-Komponenten haben gemäß den Spezifikationen der gematik eine eigene Identität, die über ein Zertifikat (gerätespezifische Security Module Card,

kurz gSMC) abgebildet wird. Alle Zertifikate haben entsprechend den Vorgaben der gematik und des BSI eine begrenzte Gültigkeit, woraus sich eine begrenzte Einsatz- bzw. Nutzungsdauer der TI-Komponenten ergibt. CGM wird den Kunden über die Gültigkeit seiner Zertifikate und deren Erneuerungsprozedur rechtzeitig vor Ablauf informieren.

**3.2** Die mit dem Konnektor fest verbundene gerätespezifische Security Module Card für den Konnektor (gSMC-K) enthält kryptographische Technologien, die den Einsatz und die zeitliche Nutzungsdauer begrenzen. Die Zertifikate der vorstehend genannten gSMC-K haben eine Gültigkeitsdauer von fünf Jahren beginnend mit der werksseitigen Aufbringung auf die gSMC-K durch den Herausgeber. Die tatsächliche Nutzungsdauer des Konnektors ist wegen der verstrichenen Zeit zwischen Aufbringung des Zertifikats auf die Karte, Einbau in den Konnektor sowie Lieferung in die Einrichtung des Kunden zwangsläufig geringer. Mit Ablauf der Nutzungsdauer kann ein Konnektor zum Zeitpunkt der Erstellung dieser BesGB nicht mehr für die TI der gematik genutzt werden.

**3.3** Die in den Kartenterminals verwendete gerätespezifische Security Module Card für stationäre Kartenterminals (gSMC-KT) enthält kryptographische Technologien, die den Einsatz und die zeitliche Nutzungsdauer begrenzen. Die Zertifikate der Karten haben eine Gültigkeitsdauer von fünf Jahren beginnend mit der Aufbringung auf die Karten. Die tatsächliche Nutzungsdauer der gSMC-KT ist wegen der verstrichenen Zeit zwischen Aufbringung des Zertifikats auf die Karte, Einbau in den Konnektor sowie Lieferung in die Einrichtung des Kunden zwangsläufig geringer. Nach Ablauf der Nutzungsdauer der gSMC-KT kann ein Kartenterminal nur dann weiter genutzt werden, wenn eine neue gSMC-KT eingesetzt bzw. das abgelaufene Zertifikat auf der verwendeten Karte erneuert wird.

**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 ist die Einrichtung des Kunden. Die Versandart und die Verpackung unterstehen dem pflichtgemäßen Ermessen von CGM und richten sich nach der vom BSI zertifizierten sicheren Lieferkette der CGM.

**4.2** Den Tag der Lieferung und bei Kauf mit Dienstleister-vor-Ort(DVO)-Installation zusätzlich den Installationstag (Datum und voraussichtliche Uhrzeit) teilen CGM oder der von CGM beauftragte DVO dem Kunden frühzeitig, mindestens aber zwei Wochen vor dem Termin oder nach dem in der Leistungsbeschreibung vorgesehenen Ablauf im Rahmen einer routenoptimierten Planung mit. Der Kunde stellt sicher, dass er oder ein Bevollmächtigter am Tag der vereinbarten Lieferung und Installation in der in der Bestellung genannten Einrichtung des Kunden anwesend und verfügbar ist, um die Vertragsprodukte entgegenzunehmen und zu bestätigen. Kommt der Termin nicht zustande, ohne dass dies CGM oder der von CGM eingesetzte Lieferant oder der DVO zu vertreten haben, und ist ein neuer Termin durchzuführen, kann CGM die Kosten für den vergeblichen Termin ersetzt verlangen. Scheitert auch der zweite Termin zur Übergabe und Installation der TI Komponenten, so befindet sich der Kunde in Annahmeverzug und CGM ist berechtigt, den Kaufpreis und die monatlichen Gebühren mit und ab diesem Datum im vereinbarten Umfang fortlaufend zu berechnen.

**4.3** Die Lieferung erfolgt ausschließlich an die in der Bestellung angegebene und von CGM geprüfte Adresse der Einrichtung des Kunden. Der von CGM beauftragte Lieferant, der im Falle der DVO-Installation gleichzeitig die Installation der TI-Komponenten vornimmt und im Falle der Selbstinstallation nur die TI-

Komponenten liefert, händigt die TI-Komponenten nur an den Kunden in der Einrichtung des Kunden 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 CGM 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 (Räumlichkeiten des Kunden) 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 und können Installation und Inbetriebnahme deshalb nicht durchgeführt werden, darf der Kunde die Lieferung nicht annehmen. Der Lieferant hat die Lieferung zu CGM zurückzubringen und der Kunde erhält auf Kosten von CGM eine Neulieferung. Sind Installation und Inbetriebnahme trotz Unvollständigkeit der Lieferung durchführbar, ist der Kunde nicht berechtigt, die Annahme der Lieferung zu verweigern; fehlende Komponenten liefert CGM bei Verfügbarkeit auf eigene Kosten nach. Nimmt der Kunde eine unvollständige Lieferung an, obwohl festgestellt wurde, dass eine Installation und Inbetriebnahme nicht möglich ist, hat er die Kosten einer späteren Neulieferung durch CGM zu tragen. Sind Verpackungen, Siegel oder sonstige Sicherheitsmerkmale einer TI-Komponente beschädigt, darf die betroffene TI-Komponente nicht ausgeliefert und vom Kunden weder angenommen noch in Betrieb genommen werden. Der Lieferant hat diese TI-Komponente zu CGM zurückzubringen und der Kunde erhält auf Kosten von CGM eine Neulieferung dieser 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 CGM und der beinhaltenen Komponenten 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 CGM gegenüber unverzüglich anzuzeigen. Hierbei ist der Mangel so konkret wie möglich zu beschreiben. Unterlässt der Kunde die Anzeige, gelten die TI-Komponenten als genehmigt und angenommen, 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 CGM 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 TI-fähigem Primärsystem/Praxisverwaltungssystem (PVS)
- Sicherer Internet-Zugang; (Empfehlung: Gemäß den Standards des BSI. Gültige und aktuelle Vorgaben finden Sie auf der Website des BSI u. a. hier: [https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/Broschueren/Leitfaden\\_zur\\_Basis-Absicherung.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=3](https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/Broschueren/Leitfaden_zur_Basis-Absicherung.pdf?__blob=publicationFile&v=3))
- Aktivierte und einsatzbereite Praxis- bzw. Institutionskarte inkl. PIN-Brief (SMC-B)
- Bedarfsweise aktivierter und einsatzbereiter elektronischer Heilberufsausweis (eHBA)

Die näheren Anforderungen zur notwendigen Ausstattung ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung der TI-Komponenten, den Übergabedokumenten und diesen BesGB. CGM stellt im Download-Bereich eine Checkliste bereit, mit der eine Überprüfung der Ausstattung der Einrichtung des Kunden (TI-Self-Assessment) vorgenommen werden kann.

**5.2** Der Konnektor darf zum Betrieb nur in einem Bereich in der Einrichtung des Kunden aufgebaut werden, der vor dem physischen Zugriff Unbefugter geschützt ist.

## 6. DVO-Installation

**6.1** Beim Kauf mit DVO-Installation führt CGM die vom Kunden beauftragte Installation durch einen von CGM ausgewählten DVO in der Hauptbetriebsstätte des Kunden durch. Der DVO nimmt die zur Installation erforderlichen Maßnahmen in der Einrichtung des Kunden vor. Hierzu gehören gemäß der Leistungsbeschreibung:

- Grundinstallation der TI-Komponenten in der Einrichtung des Kunden
- Installation des gelieferten Konnektors
- Anschluss/Einrichtung des gelieferten stationären Kartenterminals im Primärsystem an der in der Leistungsbeschreibung 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 Personals in der Einrichtung des Kunden

**6.2** Der Kunde stellt sicher, dass die zur Installation erforderlichen Gerätschaften und Vorrichtungen gemäß Ziff. 5 am Installationstag 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 Personal in der Einrichtung des Kunden am Installationstag 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.

**6.4** Der Kunde hat bei der Installation die Displaymeldungen des Konnektors auf Manipulationen oder Manipulationsversuche zu prüfen, sofern dieser in der Einrichtung des Kunden installiert wird. 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 CGM unverzüglich mitzuteilen. Die TI-Komponente darf nicht in Betrieb genommen werden.

## 7. Selbstinstallation und Selbstinbetriebnahme

**7.1** Beim Kauf mit Selbstinstallation und -inbetriebnahme hat der Kunde die TI-Komponenten selbst zu installieren und in Betrieb zu nehmen. Der Kunde kann sich dafür ganz oder teilweise der Unterstützung Dritter bedienen, die für solche Arbeiten hinreichende Fachkunde besitzen (nachfolgend „Servicepartner“). Der Kunde hat einen Servicepartner selbst und auf seine Kosten zu beauftragen. CGM haftet nicht für die Fachkunde und Leistungen der gelisteten Servicepartner.

**7.2** Der Kunde verwendet für die Selbstinstallation und -inbetriebnahme die von CGM erstellten und mitgelieferten Anleitungen und Software. CGM stellt darüber hinaus keine Unterstützung zur Verfügung; der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt, die CGM-Hotline für Auskünfte und Rat im Zusammenhang mit der Selbstinstallation und -inbetriebnahme der TI-Komponenten zu nutzen.

**7.3** Die Regelungen unter 6.4 gelten im Falle der Selbstinstallation in gleichem Maße.

## 8. Kaufpreisberechnung, Eigentumsvorbehalt

**8.1** CGM ist berechtigt, den Kaufpreis für die TI-Komponenten sowie vereinbarte monatliche Gebühren nach der Übergabe der TI-Komponenten in Rechnung zu stellen. Das gilt auch, wenn der Kunde im Annahmeverzug ist (s. a. 4.2).

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

**8.3** 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 CGM unverzüglich davon zu benachrichtigen und CGM alle Auskünfte und Unterlagen zur Verfügung zu stellen, die zur Wahrung der Rechte der CGM einschließlich einer Klage gemäß § 771 ZPO erforderlich sind. Vollstreckungsbeamte bzw. ein Dritter sind auf die Rechte der CGM und die öffentlichrechtlichen Bestimmungen zur Sicherung der TI hinzuweisen. Die Rechte von CGM aus Sicherungseigentum bleiben hiervon unberührt. Sofern der Dritte der CGM in diesem Zusammenhang entstehende gerichtliche oder außergerichtliche Kosten nicht zu erstatten vermag, haftet hierfür der Kunde.

## 9. Betrieb

**9.1** Der Kunde betreibt die TI-Komponenten nach den Bestimmungen der AGB und dieser BesGB, der Leistungsbeschreibung 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 durch den Kunden festgestellte Manipulation der TI-Komponenten unverzüglich nach Feststellung an CGM gemeldet wird. Hinweise zum Erkennen einer möglichen Manipulation sind den Gebrauchsanweisungen der TI-Komponenten zu entnehmen.

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

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

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

## 10. Mängel an TI-Komponenten, Austausch von TI-Komponenten

**10.1** Der Kunde ist verpflichtet, die TI-Komponenten bei der Installation, der Inbetriebnahme und im Betrieb laufend auf Mängel zu untersuchen. Er hat auftretende Mängel, gleich ob sachlicher oder rechtlicher Natur, unverzüglich bei CGM anzuzeigen. In der Anzeige ist der Fehler möglichst genau und umfassend zu beschreiben. Es stellt keinen Mangel dar, wenn das Zertifikat und damit die Nutzungsdauer der TI-Komponente bei Lieferung weniger als fünf Jahre betragen (Ziff. 3); CGM gewährleistet indes die von der gematik vorgegebene Mindestnutzungsdauer.

**10.2** CGM wird den Mangel durch ihren TI-Support unverzüglich untersuchen und bestimmen, ob der Fehler remote oder durch einen Vororteinsatz 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. Liegt der Mangel in einer zu geringen Nutzungsdauer, erfolgt die Mangelbeseitigung durch rechtzeitige Nachlieferung vor Ablauf der Nutzungszeit.

**10.3** Der Austausch einer TI-Komponente erfolgt dadurch, dass dem Kunden eine neue TI-Komponente geliefert und die mangelhafte TI-Komponente abgeholt wird. Dem Kunden ist ohne Ausnahme untersagt, die mangelhafte TI-Komponente selbst an CGM, 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 mangelhaften TI-Komponente die dazugehörige Dokumentation.

**10.4** Tritt der Mangel innerhalb der Gewährleistungszeit ein, erhält der Kunde die neue TI-Komponente unentgeltlich und CGM trägt die Kosten der Feststellung des Mangels und des Austauschs der TI-Komponente einschließlich der Lieferung und der Abholung der mangelhaften TI-Komponente. Bei der DVO-Installation nimmt CGM die Installation und Inbetriebnahme der TI-Komponente beim Kunden durch einen DVO vor; der Kunde hat CGM dazu entsprechenden Zugang in die Einrichtung des Kunden zu verschaffen. Bei der Selbstinstallation ist die Installation und Inbetriebnahme vom Kunden selbst vorzunehmen.

**10.5** Die Gewährleistungsfrist beträgt 24 Monate ab Lieferung. Diese Frist gilt nicht für Schadenersatzansprüche 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.

**10.6** Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde ohne Zustimmung von CGM 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.

**10.7** 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 CGM Preisliste zum jeweiligen Zeitpunkt. Bei Kauf mit Selbstinstallation nimmt der Kunde die Installation und Inbetriebnahme auf eigene Kosten vor.

## 11. Außerbetriebnahme und Rückgabepflicht des Konnektors

**11.1** 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 Einrichtung des Kunden), der Vertrag über den VPN-Zugangsdienst und die TI-Serviceleistungen endet oder CGM nach den AGB oder diesen BesGB dazu berechtigt ist.

**11.2** Will der Kunde den Konnektor außer Betrieb nehmen, hat er dies CGM anzuzeigen. CGM 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.

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

**11.4** Die Außerbetriebnahme erfolgt nach diesen BesGB und der Begleitdokumentation. Sie wird durch einen von CGM beauftragten DVO in der Einrichtung 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 nicht umkehrbare Sperrung der Zertifikate des Konnektors zentral durch CGM.

**11.5** 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 Räumlichkeiten in der Einrichtung des Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Außerbetriebnahme erforderlichen Erklärungen abzugeben. Der Kunde ist ferner verpflichtet, dem DVO als Besitztümmer den erfolgreich außer Betrieb genommenen Konnektor zu übergeben und CGM damit das Eigentum an dem Konnektor zu verschaffen.

**11.6** 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.

**11.7** CGM ist berechtigt, für den bei CGM entstehenden Aufwand der Außerbetriebnahme eine Vergütung nach Preisliste zu verlangen.

**11.8** CGM ist berechtigt, den VPN-Zugangsdienst und Secure Internet Service (SIS) zu sperren, wenn der Konnektor außer Betrieb genommen worden ist, solange er nicht durch einen neuen Konnektor ersetzt wird.

## Unterabschnitt 2: Bereitstellung der TI-Anbindung über ein CGM-Rechenzentrum – „CGM MANAGED TI“

### 12. Gegenstand und Betrieb von „TI as a Service“

**12.1** Alternativ zum Kauf eines Konnektors gemäß Abschnitt 1, Unterabschnitt 1 bietet CGM dem Kunden die entgeltliche Bereitstellung eines TI-Zugangs über ein CGM-Rechenzentrum nach diesem Unterabschnitt an „CGM MANAGED TI“ an.

**12.2** Die Bereitstellung des TI-Zugangs nach diesem Unterabschnitt umfasst die untrennbar damit verbundenen Serviceleistungen gemäß Abschnitt 4.

**12.3** CGM MANAGED TI setzt das Vorhandensein funktionierender und einsatzbereiter Komponenten am Nutzungsort des Kunden und den Zugang zu diesen voraus, die nicht Gegenstand einer CGM MANAGED TI-Bestellung bei CGM sind und in der CGM MANAGED TI-Leistungsbeschreibung, zu finden unter [cgm.com/ti.download](https://cgm.com/ti.download), benannt sind.

**12.4** Zur Ermöglichung eines technischen Zugangs der eingesetzten TI-Komponenten vom Nutzungsort des Kunden in das Rechenzentrum der CGM, müssen die für die Nutzung der TI verwendeten Komponenten VPN fähig sein. CGM wird hierzu benötigte VPN-Profilen dem mit der Installation beauftragten DVO online zur Verfügung stellen, die durch diesen im Rahmen der Vor-Ort-Installation aufzubringen und zu installieren sind. Soweit zumutbar und vom Kunden gewünscht, behält sich CGM auch das Recht vor, dem Kunden selbst entsprechende Informationen zu VPN-Profilen in Verbindung mit einer Anleitung zur Eigeninstallation zur Verfügung zu stellen.

**12.5** Zur Herstellung einer Internetverbindung vom Nutzungsort des Endkunden hin zum Rechenzentrum der CGM ist eine VPN-Verbindung vorgesehen. Die VPN-Verbindung wird von den für die TI verwendeten Einzelgeräten oder der CGM FIREWALL (Ziff. 18) hergestellt. Hierzu sind vom Kunden (bei ggf. angebotener CGM MANAGED TI-Selbstinstallation) und DVO stets die von CGM vorgegebenen Installationsanweisungen einzuhalten und ausnahmslos die von CGM hierzu vorgegebenen Produkte/Verfahren zu nutzen.

**12.6** CGM oder der von CGM beauftragte DVO teilt dem Kunden frühzeitig, mindestens aber zwei Wochen vor dem Termin, den Installationstag (Datum und voraussichtliche Uhrzeit) mit. Der DVO ist bemüht, die Wünsche des Kunden bei der Terminfindung zu berücksichtigen, nimmt aber grundsätzlich selbstständig eine routenoptimierte Planung vor und legt danach den Termin fest. Der Kunde stellt sicher, dass er oder ein Bevollmächtigter am Tag der Installation in der in

der Bestellung genannten Einrichtung des Kunden anwesend und verfügbar ist, um an der Installation mitzuwirken und die Durchführung zu bestätigen. Kommt der Termin nicht zustande, ohne dass dies CGM oder der von CGM beauftragte DVO zu vertreten haben und ist ein neuer Termin durchzuführen, kann CGM die Kosten für den verglichenen Termin ersetzt verlangen. Scheitert auch der zweite Termin zur Installation, so befindet sich der Kunde in Annahmeerzug und CGM ist berechtigt, die monatlichen Gebühren mit und ab diesem Datum im vereinbarten Umfang fortlaufend zu berechnen.

**12.7** Im Rahmen von CGM MANAGED TI übernimmt CGM die Einspielung bereitgestellter und i. d. R. kostenfreier Updates für die zentralen TI-Komponenten im Rechenzentrum der CGM. CGM ist bemüht, eine solche Einspielung außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchzuführen. Über den genauen Zeitpunkt und eine damit ggf. verbundene Nichtverfügbarkeit des Service informiert CGM den Kunden i. d. R. rechtzeitig vorab. Im Rahmen von CGM MANAGED TI übernimmt CGM die Einspielung von bereitgestellten und i. d. R. kostenpflichtigen Upgrades für die zentralen TI-Komponenten im Rechenzentrum der CGM. Über deren bevorstehende Bereitstellung sowie die zu erwartenden Gebühren wird CGM den Endkunden rechtzeitig schriftlich informieren. Der Kunde kann ein Upgrade nicht ablehnen, da die Nutzung des Upgrades für die zentralen TI-Komponenten im Rechenzentrum unabdingbare technische und zulassungsbedingende Voraussetzungen darstellen. Die Berechnung der Entgelte erfolgt jeweils nach Einspielung der Upgrades automatisch durch CGM und bedarf keiner gesonderten Bestellung des Kunden. Die Installation eines Upgrades kann vor bzw. zum Zeitpunkt der Einspielung eine kundenseitige Beistellung von weiteren Softwareprodukten und/oder Smartcards erfordern, die nicht Gegenstand einer Bestellung/Nutzung von CGM MANAGED TI sind und ggf. auf eigene Kosten und Besorgung zur Nutzung der Zusatzfunktionalitäten aus dem Upgrade kundenseitig beizustellen sind. Über eine solche Notwendigkeit wird CGM den Kunden i. d. R. im Rahmen der Ankündigungsinformationen in Kenntnis setzen.

**12.8** Besteht während der Vertragslaufzeit die Notwendigkeit, eine CGM MANAGED TI-Kundeninstallation in Bezug auf die Anzahl von eingesetzten TI-Komponenten am Nutzungsort des Kunden anzupassen, vereinbaren die Parteien folgende Prozesse: Der Kunde muss eine Erweiterung bei CGM schriftlich kostenpflichtig beauftragen. Basierend darauf wird CGM einen DVO mit der Vornahme einer erweiternden Installation beauftragen. Bei einer Reduktion der eingesetzten TI-Komponenten am Nutzungsort beauftragt der Kunde CGM mit einer Sperrung der betroffenen bzw. entsprechenden TI-Komponenten unter Benennung des jeweiligen VPN-Profiles der Komponente. CGM wird auf dieser Basis eine Weiternutzung des Zugangs zur TI dieser Komponenten zum vereinbarten Termin technisch ausschließen. Ein erneuter Nutzungswunsch der entsprechenden Komponente seitens des Kunden muss analog der o. g. Erweiterung durchgeführt werden.

**12.9** Auch bei CGM MANAGED TI sind Installationshandlungen notwendig. Bei der softwarebasierten Installation betrifft dies vor allem die Installation der VPN-Profile auf den Endgeräten bzw. den stationären E-Health-Kartenterminals des Leistungserbringers. Bei der CGM MANAGED TI-Anbindung über die CGM FIREWALL umfassen die Installationshandlungen insbesondere die Installation des VPN-Profiles auf der CGM FIREWALL und ggf. die Konfiguration der CGM FIREWALL-Funktionen.

## 13. Verfügbarkeit von CGM MANAGED TI

**13.1** CGM gewährt für die Bereitstellung des TI-Zugangs über ein CGM-Rechenzentrum eine Verfügbarkeit gemäß den Vorgaben der gematik. Einzelheiten enthält die CGM MANAGED TI-Leistungsbeschreibung.

**13.2** CGM 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 CGM zur Erfüllung ihrer Pflichten benutzt. Dauert eine von CGM zu vertretende Störung oder Unterbrechung länger als 24 Stunden, ist der Kunde zur anteiligen Minderung des Entgelts berechtigt. Nicht durch CGM zu vertretenden Störungen und Unterbrechung berechtigen nicht zur Minderung des monatlichen Entgelts.

## 14. Entgelte CGM MANAGED TI

Die Entgelte ergeben sich aus dem Bestellschein, dem Bestellportal bzw. der aktuellen CGM-Preisliste.

## 15. Entgeltberechnung CGM MANAGED TI

**15.1** Die Abrechnung der einmaligen Einrichtungs- und Servicepauschale sowie die erstmalige Abrechnung des monatlichen Entgelts erfolgen bei der Offline-Vertragsdurchführung erstmals für den Monat, in dem die erste Registrierung eines Konnektors an einem VPN-Zugangsdienst bzw. ein TI-Zugang über ein CGM-Rechenzentrum erfolgt ist oder das Übergabeprotokoll (Ziff. 4.4 BesGB) unterschrieben wurde. Es wird der volle Monatspreis berechnet; es erfolgt keine anteilige Anrechnung pro rata.

### 15.2 Online-Vertragsdurchführung

**15.2.1** Bei der Online-Vertragsdurchführung (Selbstinstallation) erfolgen die Abrechnung der einmaligen Einrichtungs- und Servicepauschale sowie die erst-

malige Abrechnung des monatlichen Entgelts in dem auf die dokumentierte Übergabe (Übergabeprotokoll) der TI-Komponenten an den Kunden folgenden Monat, wenn die Übergabe bis zum 15. des Monats erfolgt ist. Liegt die Übergabe nach dem 15. des Monats, beginnt der erste Abrechnungsmonat mit dem übernächsten Monat.

**15.2.2** Bei der Online-Vertragsdurchführung mit Buchung einer DVO-Installationsdienstleistung erfolgt die Abrechnung analog 15.1.

## 16. Nutzung einer Internetverbindung im Rahmen von CGM MANAGED TI

**16.1** CGM stellt dem Kunden die sichere Datenverbindung zwischen dem Standort des Kunden und dem CGM-Rechenzentrum als VPN-Verbindung zur Verfügung gemäß der Leistungsbeschreibung nach Maßgabe der AGB und dieser BesGB.

**16.2** Der Kunde nutzt die Internetverbindung nach den Bestimmungen der AGB und dieser BesGB, der Leistungsbeschreibung 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) die Internetverbindung nutzen.

**16.3** 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. CGM haftet nicht für beim Kunden aufgrund nicht autorisierter oder missbräuchlicher Nutzung aufgetretene und/oder erlittene Schäden oder für Datenverluste.

**16.4** Der Kunde ist verpflichtet, alle Maßnahmen während der Nutzung der Internetverbindung vorzunehmen, die erforderlich sind, um geänderten Zulassungsvorgaben zu genügen, die von CGM oder den Nutzern aufgrund behördlicher Vorgaben umzusetzen sind. Hierunter können auch organisatorische Umgestaltungen in der Einrichtung des Kunden gehören.

**16.5** Kommt der Kunde diesen Nutzungspflichten trotz Mahnung mit angemessener Fristsetzung nicht nach, ist CGM berechtigt, die Internetverbindung und damit den CGM MANAGED TI-Zugang beim Kunden zu sperren. Bei Gefahr im Verzug für die Sicherheit von TI-Systemen, die ein Zuwarten nicht erlauben, kann CGM die Sperrung auch ohne Mahnung vornehmen. Verstößt ein Kunde nach einer Entsperrung erneut gegen seine Nutzungspflichten, kann CGM eine dauerhafte Sperrung vornehmen und den Vertrag fristlos kündigen.

**16.6** Die Bestimmungen gemäß Ziff. 25, 27 und 28 gelten entsprechend für die Internetverbindung.

## 17. Datenschutz im Rahmen von CGM MANAGED TI

**17.1** Bei einem TI-Zugang über das CGM-Rechenzentrum wird dieser von CGM im Rahmen einer gemeinsamen Verantwortlichkeit gemäß Art. 26 DSGVO bereitgestellt. Hierzu schließen die Parteien einen von CGM im Rahmen der Bestellung bereitgestellten Vertrag.

**17.2** CGM 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. EINSATZ EINER CGM FIREWALL

**18.1** Der Kunde kann als Ergänzung zum CGM MANAGED TI Angebot gem. Ziff. 12 eine am Nutzungsort zu betreibende CGM FIREWALL kaufen, welche zentral die VPN-Verbindung in das CGM-Rechenzentrum herstellt. Diesbezüglich gelten die Besonderen Geschäftsbedingungen der CompuGroup Medical Deutschland AG, Division Connectivity für CGM PROTECT Produkte („PROTECT BesGB“).

**18.2** Solange der Kunde die CGM FIREWALL im Rahmen von CGM MANAGED TI auch als VPN-Router betreibt, wird CGM die CGM FIREWALL im Fall eines Defekts reparieren oder ersetzen. Das gilt nicht, soweit der Kunde den Defekt vorsätzlich herbeigeführt hat. Nutzt der Kunde die CGM FIREWALL nicht mehr im Rahmen von CGM MANAGED TI und kündigt er den Vertrag über die Bereitstellung von CGM MANAGED TI, beginnt für die CGM FIREWALL die 2-jährige Gewährleistungsfrist für Sachmängelhaftung mit dem Zeitpunkt der Kündigung von CGM MANAGED TI durch den Kunden.

**18.3** Sollte ein Kunde von einem TI-Drittanbieter zu CGM MANAGED TI wechseln, ist der Anschluss eines etwaig vorhandenen kundeneigenen VPN-Routers eines TI-Drittanbieters an CGM MANAGED-TI grundsätzlich nicht möglich. CGM bietet dem Kunden eines TI-Drittanbieters daher die VPN-Verbindung jedenfalls auch ohne Zwischenschaltung eines Routers/einer Firewall an.

**18.4** Sollte ein Kunde zu einem TI-Drittanbieter wechseln und die Leistungen bezogen auf CGM MANAGED TI kündigen, wird CGM für die CGM FIREWALL auf Wunsch des Kunden weiterhin Serviceleistungen anbieten, soweit dies

technisch möglich und zumutbar ist. Insofern handelt es sich um eine Teilkündigung bezüglich der CGM MANAGED TI-Leistungen. Leistungen in Verbindung mit der CGM FIREWALL bezieht der Kunde weiterhin nach Maßgabe der CGM PROTECT BesGB und zu den Konditionen, die zu diesem Zeitpunkt für den alleinigen Bezug von CGM FIREWALL-Leistungen gelten.

## ABSCHNITT 2 SOFTWARE ZUR INSTALLATION UND INBETRIEBNAHME

### 19. Liefergegenstand

**19.1** CGM liefert beim Kauf mit Selbstinstallation die Installationssoftware gemäß der Leistungsbeschreibung der TI-Komponenten nach Maßgabe der AGB und dieser BesGB zur Selbstinstallation der TI-Anbindung durch den Kunden. Die Installationssoftware unterstützt das Installationszenario der parallelen Anbindung. Bei der parallelen Installation fungiert der Konnektor nicht als Firewall im Netzwerk. Der Kunde ist verpflichtet, entsprechende Sicherheitsfunktionen gemäß den Standards des BSI (z. B. Virenschutz und Firewall) zu ergreifen. Die serielle Anbindung wird im Administratorhandbuch der KoCoBox MED+ beschrieben. Die Lieferung erfolgt durch Bereitstellung der Installationssoftware zum Download über den angegebenen Download-Bereich.

**19.2** Die Installationssoftware darf nur in der jüngst verfügbaren Version eingesetzt werden. Die Installationssoftware aktualisiert sich nach dem Start selbst, sofern eine jüngere Version verfügbar ist. Hierzu ist eine Internetverbindung erforderlich.

### 20. Kaufpreisberechnung, Eigentumsvorbehalt

Für die Berechnung und Fälligkeit des Kaufpreises und den Eigentumsvorbehalt von CGM an der Installationssoftware gilt Ziff. 8 BesGB entsprechend.

### 21. Einsatz der Software zur Installation und Inbetriebnahme

**21.1** Für den Einsatz der Installationssoftware wird eine Internetverbindung benötigt.

**21.2** Vor jedem Einsatz der Installationssoftware hat der Kunde eine Sicherung der auf dem genutzten PC oder Server befindlichen Daten vorzunehmen und alle anderen Anwendungsprogramme zu schließen.

**21.3** Die Installationssoftware untersucht das System des Kunden darauf, ob es geeignet ist, um damit eine TI-Anbindung einzurichten. Die Ermittlung und Zusammenstellung der Untersuchungsergebnisse beruhen auch auf Konfigurationen von Standardsystemen; die Ergebnisse und Empfehlungen werden zwar mit der größten Sorgfalt erstellt; CGM kann aber nicht gewährleisten, dass sie im Einzelfall das beste oder das richtige Ergebnis darstellen.

**21.4** Der Kunde ist verpflichtet, die Ergebnisse und Empfehlungen aus der Untersuchung der Installationssoftware selbst zu prüfen. CGM haftet nicht dafür, dass Entscheidungen, die der Kunde auf Grund der bereitgestellten Informationen trifft, richtig und geeignet sind.

**21.5** Die Installationssoftware speichert nur zur Laufzeit und nur zum Zweck der Prüfung der technischen Voraussetzungen für eine TI-Anbindung Daten aus der technischen IT-Umgebung des Netzwerkes, in dem es gestartet wurde, und Antworten aus dem Nutzerdialog. Die Software speichert über das Programm hinaus keine kundenindividuellen Informationen. Über notwendige Verbindungstests hinaus übermittelt die Software zu keiner Zeit Daten an Dritte.

### 22. Gewährleistung und Haftung

**22.1** CGM leistet Gewähr dafür, dass die Installationssoftware die nach der Leistungsbeschreibung vereinbarte Beschaffenheit aufweist. Der Kunde ist verpflichtet, die Installationssoftware auf Fehlerfreiheit zu prüfen und etwaige Fehler unverzüglich bei CGM zu melden; in der Anzeige ist der Fehler möglichst genau und umfassend zu beschreiben. Fehlerbeseitigungen werden von CGM durch Bereitstellung von Updates der Installationssoftware vorgenommen, die von der Installationssoftware automatisch beim nächsten Aufruf aus dem Internet abgerufen werden.

**22.2** CGM 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.

**22.3** Die Gewährleistungsfrist beträgt 24 Monate ab Lieferung. Diese Frist gilt nicht für Schadenersatzansprüche 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.

**21.4** Unbeschadet der Bestimmungen zur Haftung nach Ziff. 12 der AGB haftet CGM 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. CGM haftet nicht für Bedienungsfehler des Kunden und daraus entstehende Schäden.

## ABSCHNITT 3 VPN-DIENSTLEISTUNGEN UND SIS

### 23. Gegenstand und Verfügbarkeit

**23.1** CGM stellt dem Kunden einen VPN-Zugangsdienst und den SIS gemäß der Leistungsbeschreibung 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.

**23.2** Der Dienst ist für den Kunden grundsätzlich 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr zugänglich. Eine Mindestverfügbarkeit wird indes nicht vereinbart oder garantiert.

**23.3** CGM 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 CGM zur Erfüllung ihrer Pflichten benutzt. Dauert eine von CGM zu vertretende Störung oder Unterbrechung länger als 24 Stunden, ist der Kunde zur anteiligen Minderung des auf die VPN-Leistungen entfallenden monatlichen Entgelts berechtigt.

### 24. Entgeltberechnung, Beanstandung der Rechnung

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

**24.2** Bei der Online-Vertragsdurchführung erfolgt die erstmalige Abrechnung des monatlichen Entgelts in dem auf die dokumentierte Übergabe (Übergabeprotokoll) der TI-Komponenten an den Kunden folgenden Monat, wenn die Übergabe bis zum 15. des Monats erfolgt ist. Liegt die Übergabe nach dem 15. des Monats, beginnt der erste Abrechnungsmonat mit dem übernächsten Monat.

**24.3** Bei volumen- oder zeitabhängigen Tarifen werden die volumen- oder zeitabhängigen Anteile frühestens im Monat nach deren Anfallen abgerechnet.

**24.4** Beanstandet der Kunde die Abrechnung der VPN-Dienstleistung, führt CGM zusätzlich eine technische Prüfung durch, übermittelt darüber eine Dokumentation und schlüsselt dem Kunden das in Rechnung gestellte Verbindungsaufkommen nach den einzelnen Verbindungsdaten auf (Einzelbindungsnachweis), wenn zeit- oder volumenabhängige Tarife vereinbart sind.

### 25. Nutzung, Schutz von Zugangsdaten

**25.1** Der Kunde nutzt den VPN-Zugangsdienst und den SIS nach den Bestimmungen der AGB und dieser BesGB, der Leistungsbeschreibung 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.

**25.2** 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. CGM haftet nicht für beim Kunden aufgrund nicht autorisierter oder missbräuchlicher Nutzung aufgetretene und/oder erlittene Schäden oder für Datenverluste.

**25.3** 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 CGM oder den Nutzern von VPN-Zugangsdiensten und SIS aufgrund behördlicher Vorgaben umzusetzen sind. Hierunter können auch organisatorische Umgestaltungen in der Einrichtung des Kunden gehören.

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

### 26. Sperrung und Entsperrung

**26.1** CGM 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.

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

**26.3** CGM ist berechtigt, für den bei CGM entstehenden Aufwand der Sperrung oder Entsperrung eine Vergütung nach Preisliste zu verlangen.

## 27. Datenschutz

CGM 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.

## 28. Haftungsbeschränkung

**28.1** Die Haftung von CGM als Anbieter von Telekommunikationsdiensten für nicht vorsätzlich verursachte Vermögensschäden gegenüber einem Kunden ist auf höchstens 12.500 Euro je Kunde und Schadenereignis 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 Euro 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 Haftungsbeschränkung nach den Sätzen 1 bis 3 gilt nicht für Ansprüche auf Ersatz des Schadens, der durch den Verzug der Zahlung von Schadenersatz entsteht.

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

## 29. 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 CGM nicht teil.

## ABSCHNITT 4 SERVICELEISTUNGEN

### 30. Gegenstand, Servicezeiten

**30.1** CGM erbringt dem Kunden gemäß der Leistungsbeschreibung 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 oder des BSI an die TI erforderlich werden. Das umfasst auch den 1st-Level-Support gegenüber dem Kunden durch ein User-Helpdesk (Hotline) und CGM-intern einen 2nd- und 3rd-Level-Support.

**30.2** Die Servicezeiten des 1st-Level-Support/User-Helpdesk sind wochentags von 08:00–18:00 Uhr (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen). Zusätzliche Servicezeiten bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und sind besonders zu vergüten.

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

### 31. Entgeltberechnung, Servicepauschale und Einzelpreise

**31.1** 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.

**31.2** In dem monatlichen Serviceentgelt sind enthalten die Bereitstellung von Software-Updates aufgrund von notwendigen Änderungen durch geänderte An-

forderungen der gematik oder des BSI an die TI einschließlich der Anwendung VSDM und der Einführung und Betrieb der Anwendung QES sowie der 1st-Level-Support/User-Helpdesk für die TI-Komponenten und den VPN-Zugangsdienst (einschließlich Zugang zu den aktuellen Bestandsnetzen) und SIS gegenüber dem Kunden sowie der interne 2nd- und 3rd-Level-Support. Ebenso enthalten sind die Kosten für eine einmalige Re-Zertifizierung der TI-Produkte beim BSI oder erneute Zulassung bei der gematik pro Jahr. Software-Updates werden nur zum Download zur Eigeninstallation durch den Kunden bereitgestellt.

**31.3** Alle zusätzlichen Leistungen wie Software-Upgrades durch Einführung zukünftiger TI-Anwendungen oder durch Anforderungen der gematik 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 nach ihrer Bereitstellung ohne eine gesonderte Bestellung gesondert und unmittelbar 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 CGM oder einen von CGM beauftragten DVO, werden gesondert nach der jeweils aktuellen Preisliste berechnet.

### 32. Durchführung, Mitwirkung des Kunden, Kontaktaufnahme durch CGM

**32.1** Der User-Helpdesk wird telefonisch angeboten (Hotline). Updates und Upgrades bei den TI-Komponenten werden von CGM nach den technischen und sicherheitstechnischen Anforderungen zum Download und stets zur Eigeninstallation durch den Kunden bereitgestellt.

**32.2** 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.

**32.3** CGM behält sich vor, den Kunden aus besonderem Anlass aktiv zu kontaktieren, vor allem in Fällen der Nichtverfügbarkeit oder bei drohenden Sicherheitsrisiken. Dazu benennt der Kunde gegenüber CGM zwingend auf dem Bestellschein eine Kontaktperson und entsprechende Kontaktdaten.

### 33. MÄNGELGEWÄHRLEISTUNG

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

**CompuGroup Medical Deutschland AG**  
Division Connectivity  
Maria Trost 21 | 56070 Koblenz  
T +49 (0) 261 8000-2323 | F +49 (0) 261 8000-2399  
[cgm.com/ti](http://cgm.com/ti)

**Synchronizing Healthcare**



**CompuGroup  
Medical**