

Telematikinfrastruktur



BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN
FÜR TELEMATIKINFRASTRUKTUR

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR TELEMATIKINFRASTRUKTUR.....	3
1. Geltungsbereich; Einbeziehung der AGB für TI-Leistungen	3
2. Gegenstand und Umfang	3
TI-KOMPONENTEN	4
3. KAUF VON TI-KOMPONENTen	4
4. Notwendige Ausstattung; Betrieb	5
5. PED-Installation.....	6
6. Kaufpreisberechnung; Eigentumsvorbehalt	6
7. Betrieb	7
8. Mängel an TI-Komponenten; Austausch von TI-Komponenten	7
9. Außerbetriebnahme und Rückgabepflicht der TI-Komponenten.....	8
BEREITSTELLUNG DER TI-ANBINDUNG ÜBER EIN CONCAT-RECHENZENTRUM „TI-AS-A-SERVICE“ (TlaaS).....	9
10. Gegenstand und Betrieb von „TI-as-a-Service“	9
11. Verfügbarkeit von TlaaS	10
12. ENTGELTE TlaaS	10
13. ENTGELTBERECHNUNG TlaaS	10
14. Nutzung einer VPN-Verbindung im Rahmen von TlaaS	10
15. Datenschutz im Rahmen von TlaaS	11
VPN-DIENSTLEISTUNGEN	12
16. Gegenstand und Verfügbarkeit.....	12
17. Entgeltberechnung; Beanstandung der Rechnung	12
18. Nutzung; Schutz von Zugangsdaten.....	12
19. Sperrung und Entsperrung.....	12
20. Datenschutz	13
21. Haftungsbeschränkung	13
22. Schlichtung	13
SERVICELEISTUNGEN	14
23. Gegenstand, Servicezeiten.....	14
24. Entgeltberechnung; Servicepauschale und Einzelpreise.....	14
25. Durchführung; Mitwirkung des Kunden.....	14
26. Mängelgewährleistung	14

BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR TELEMATIKINFRASTRUKTUR

1. GELTUNGSBEREICH; EINBEZIEHUNG DER AGB FÜR TI-LEISTUNGEN

- 1.1. Diese besonderen Geschäftsbedingungen („BesGB“) der Concat AG, Geschäftsbereich eHealth („CONCAT AG“), gelten zusätzlich zu den AGB der CONCAT AG für Telematikinfrastruktur-Leistungen („AGB“) für die spezifischen Anforderungen an den Verkauf und die 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. CONCAT AG verkauft dem Kunden die TI-Komponenten und erbringt die Dienstleistungen gemäß der Produktbeschreibung mit der Möglichkeit zum Anschluss der vereinbarten Zahl von TI-Komponenten an die Institution und erteilt Nutzungslizenzen nach Maßgabe der AGB und dieser BesGB.
- 2.2. Concat verkauft an seine Partner (PED) die TI-Komponenten und der PED erbringt die Dienstleistungen gemäß der Produktbeschreibung mit der Möglichkeit zum Anschluss der vereinbarten Zahl von TI-Komponenten an die Institution und erteilt Nutzungslizenzen nach Maßgabe der AGB und dieser BesGB. Der PED ist verpflichtet, die Vorgaben des TI-Komponenten-Herstellers zur sicheren Lieferkette einzuhalten. CONCAT ist für den Kunden der Vertragspartner für den VPN-Zugangsdienst; der PED tritt hier nur als Vermittler auf.
- 2.3. 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 Bundesärztekammer (BÄK) sowie der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) zu Schweigepflicht, Datenschutz und Datenverarbeitung in der Institution. 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.
- 2.4. 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. KAUF VON TI-KOMPONENTEN

3.1. Liefergegenstand; begrenzte Nutzbarkeit

- 3.1.1. Die TI-Komponenten haben gemäß den Spezifikationen der gematik GmbH 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 Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) eine begrenzte Gültigkeit, woraus sich eine begrenzte Einsatz- bzw. Nutzungsdauer der TI-Komponenten ergibt. CONCAT AG wird den Kunden über die Gültigkeit der Zertifikate und deren Erneuerungsprozedur auf Anfrage informieren.
- 3.1.2. Die mit dem Konnektor fest verbundene gerätespezifische Security Module Card für den Konnektor (gSMC-K; Siegelung) 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 Institution zwangsläufig geringer. Mit Ablauf der Nutzungsdauer kann ein Konnektor nicht mehr für die TI der gematik genutzt werden.
- 3.1.3. 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 das Kartenterminal sowie Lieferung in die Institution 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.
- 3.1.4. Die Begleitdokumentation zu den TI-Komponenten wird in deutscher Sprache und in ausgedruckter oder ausdrückbarer Form geliefert.

3.2. Lieferung, Terminvereinbarung, Gefahrübergang, Annahmeverzug

- 3.2.1. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus dem Vertragsverhältnis ist im Fall des Verkaufs an einen PED das sichere Lager des PED, im Fall des Verkaufs an Endkunden die Institutionsadresse des Endkunden. Die Versandart und die Verpackung unterstehen dem pflichtgemäßen Ermessen von CONCAT AG und richten sich nach den Vorgaben einer sicheren Lieferkette.
- 3.2.2. Den Tag der Lieferung und bei Kauf mit PED-Installation zusätzlich den Installationstermin teilen CONCAT AG oder der von CONCAT AG beauftragte PED dem Kunden frühzeitig, mindestens aber drei Werktage vor dem Termin mit. Der Kunde stellt sicher, dass er oder ein Bevollmächtigter am Tag der Lieferung und am Tag der Installation in den in der Bestellung genannten Institutionsräumen anwesend und verfügbar ist, um die Vertragsprodukte entgegenzunehmen und die ordnungsgemäße Lieferung zu bestätigen. Kommt der Termin nicht zustande, ohne dass dies CONCAT AG oder der von CONCAT AG eingesetzte Lieferant oder PED zu vertreten haben, und ist ein neuer Termin durchzuführen, kann CONCAT AG und/oder der PED die Kosten für den vergeblichen Termin ersetzt verlangen.
- 3.2.3. Die Übergabe erfolgt ausschließlich an der in der Bestellung angegebenen und von CONCAT AG geprüften Adresse der Institution. Die Concat AG bzw. der von CONCAT AG beauftragte Lieferant oder PED, der im Falle der PED-Installation gleichzeitig die Installation der TI-Komponenten vornimmt, händigt die TI-Komponenten nur an den Kunden und Institutionsinhaber 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 und am Tag der Installation ermächtigt sein und die Vollmacht der CONCAT AG, dem Lieferanten oder dem PED im Original vorlegen und auf Verlangen aushändigen.

- 3.2.4. Über die Lieferung und Annahme ist das von CONCAT AG bereitgestellte Übergabeprotokoll zum Zeitpunkt der Übergabe auszufüllen und vom Kunden oder sonst von dessen bevollmächtigtem Vertreter und von CONCAT AG oder vom beauftragten PED 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. Im Falle der Lieferung durch einen Lieferanten erfolgt bei Übergabe lediglich die äußere Kontrolle der Lieferung auf Vollständigkeit (Zahl der Packstücke) und äußere Unversehrtheit. Das Protokoll wird erst dann ausgefüllt, nachdem die Packstücke in Anwesenheit des PED bzw. der Concat AG geöffnet und geprüft wurden.
- 3.2.5. Die Öffnung der Transportverpackungen der TI-Komponenten muss gemeinsam vom Kunden mit CONCAT oder dem PED in einer gesicherten Umgebung (Institutionsräume) durchgeführt werden. Die Lieferung ist auf Vollständigkeit bezüglich der Lieferankündigung zu prüfen. Sodann sind vom Kunden im Beisein der CONCAT oder des PED 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 Gehäusesseiten die Verschraubung zu prüfen. Das Ergebnis der Prüfung wird im Übergabeprotokoll dokumentiert.
- 3.2.6. Ist die Lieferung nicht vollständig und können Installation und Inbetriebnahme deshalb nicht durchgeführt werden, darf der Kunde die Lieferung nicht annehmen. Der PED hat die Lieferung zu CONCAT AG zurückzuliefern und der Kunde erhält auf Kosten von CONCAT AG 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 CONCAT AG 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 CONCAT AG 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 PED hat diese TI-Komponente zu CONCAT AG zurückzuliefern, und der Kunde erhält auf Kosten von CONCAT AG 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 CONCAT AG zu tragen.
- 3.2.7. 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 CONCAT AG oder dem PED 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.
- 3.2.8. 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 CONCAT AG oder der PED dies dem Kunden angezeigt hat.

4. NOTWENDIGE AUSSTATTUNG; BETRIEB

- 4.1. 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), Krankenhausinformationssystem (KIS) oder Apothekenverwaltungssystem (AVS)
 - Sicherer Internet-Zugang; Empfehlung: Gemäß den Standards des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/BSI/Publikationen/Broschueren/Leitfaden_zur_Basis-Absicherung.html?nn=128634

- TI-Integrationsmodul des Primärsystems des Kunden
 - Aktivierte und einsatzbereite Institutionskarte inkl. PIN-Brief (SMC-B)
 - Bedarfsweise aktivierter und einsatzbereiter elektronischer Heilberufsausweis (eHBA) inkl. PIN
Die näheren Anforderungen zur notwendigen Ausstattung ergeben sich aus der Produktbeschreibung der TI-Komponenten, den Übergabedokumenten und diesen Bes. GB.
- 4.2. Der Konnektor darf zum Betrieb nur in einem Bereich in der Institution aufgebaut werden, der vor dem physischen Zugriff Unbefugter geschützt ist.

5. PED-INSTALLATION

- 5.1. Beim Kauf mit PED-Installation führt ein von CONCAT ausgewählter PED die vom Kunden beauftragte Installation in der Hauptbetriebsstätte des Kunden durch. Der PED nimmt die zur Installation erforderlichen Maßnahmen in den Institutionsräumen des Kunden vor. Hierzu gehören gemäß der Produktbeschreibung:
- Grundinstallation der TI-Komponenten in der Institution (BSNR/KZV-Nummer)
 - Installation des gelieferten Konnektors inkl. Anlegen eines zusätzlichen administrativen Service Accounts
 - 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
 - Aktivierung eines der aktuellen Bestandsnetze (auf Wunsch des Kunden)
 - Funktionsprüfung
 - Basiseinweisung des Institutionspersonals
 - Inbetriebnahme mit Durchführung einer VSDM-Anwendung
Dokumentation der Installation und Übergabe an den Leistungserbringer, Ausfüllen der Protokolle inkl. Unterschriften sowie Hinterlegung der notwendigen Daten im PED-Portal zum Zwecke der Dokumentation der sicheren Lieferkette
- 5.2. Der Kunde stellt sicher, dass die zur Installation erforderlichen Gerätschaften und Einrichtungen der Institution gem. Ziff. 5 am Installationstag so weit 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 Institutionspersonal am Installationstag in der Institution zum Zweck der Einweisung anwesend ist.
- 5.3. Verstößt der Kunde gegen seine Verpflichtungen nach Ziffer 5.2 und wird dadurch ein weiterer Installationstermin erforderlich, trägt der Kunde die hierdurch anfallenden zusätzlichen Kosten.
- 5.4. Der PED hat bei der Installation die Displaymeldungen des Konnektors auf Manipulationen oder Manipulationsversuche zu prüfen. Bei stationären Kartenterminals ist der PED im Verdachtsfall verpflichtet, die Seriennummern und die MAC-Adresse auf Validität durch Kontaktaufnahme mit CONCAT AG 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 PED Manipulationen oder Manipulationsversuche fest oder stimmen die Seriennummern und ggf. die MAC-Adressen nicht überein, hat der PED dies CONCAT AG unverzüglich mitzuteilen. Die TI-Komponente darf nicht in Betrieb genommen werden.

6. KAUFPREISBERECHNUNG; EIGENTUMSVORBEHALT

- 6.1. CONCAT AG 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.
- 6.2. CONCAT AG behält sich das Eigentum an den TI-Komponenten bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises vor. Bis dahin ist das Eigentum der CONCAT AG pfleglich zu behandeln. Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden, insbesondere bei Zahlungsverzug, ist die CONCAT AG zur Rücknahme nach Mahnung berechtigt und der Kunde zur Herausgabe verpflichtet. Die Geltendmachung des Eigentumsvorbehaltes sowie die Pfändung der Liefergegenstände durch CONCAT AG gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag, sofern nicht

zwingende gesetzliche Bestimmungen dem entgegenstehen oder dies ausdrücklich durch CONCAT AG schriftlich erklärt wird.

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

7. BETRIEB

- 7.1. 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 CONCAT AG gemeldet wird. Hinweise zum Erkennen einer möglichen Manipulation sind den Gebrauchsanweisungen der TI-Komponenten zu entnehmen.
- 7.2. Der Kunde hat beim Betrieb der TI-Komponenten sicherzustellen, dass CONCAT AG zu jeder Zeit in der Lage ist, den Verbleib und den Status der TI-Komponenten festzustellen, um dies den Aufsichtsstellen pflichtgemäß mitzuteilen. Der Kunde wird jedes Verhalten unterlassen, das die CONCAT AG an der Umsetzung dieser Pflicht hindert.
- 7.3. Der Kunde ist verpflichtet, alle Maßnahmen während des Betriebs der TI-Komponenten vorzunehmen, die erforderlich sind, um geänderten Zulassungsaufgaben zu genügen, die von CONCAT AG oder dem Hersteller oder den Nutzern von TI-Komponenten aufgrund behördlicher Vorgaben umzusetzen sind. Hierunter können auch organisatorische Umgestaltungen in der Institution des Kunden fallen.
- 7.4. Kommt der Kunde diesen Betriebspflichten trotz Mahnung mit angemessener Fristsetzung nicht nach, ist CONCAT AG berechtigt, die TI-Komponenten beim Kunden zu sperren. Bei Gefahr in Verzug für die Sicherheit von TI-Systemen, die ein Zuwarten nicht erlauben, kann CONCAT AG die Sperrung auch ohne Mahnung vornehmen. Verstößt ein Kunde erneut gegen seine Betriebspflichten, kann CONCAT AG den Vertrag fristlos kündigen.

8. MÄNGEL AN TI-KOMPONENTEN; AUSTAUSCH VON TI-KOMPONENTEN

- 8.1. 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 CONCAT AG 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).
- 8.2. CONCAT AG 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.
- 8.3. 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 CONCAT AG, 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.
- 8.4. Tritt der Mangel innerhalb der Gewährleistungszeit ein, erhält der Kunde die neue TI-Komponente unentgeltlich und CONCAT AG 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 PED-Installation nimmt CONCAT AG die Installation und Inbetriebnahme der TI-Komponente beim Kunden durch einen PED vor; der Kunde hat CONCAT AG dazu entsprechenden Zugang in der Institution zu verschaffen.

- 8.5. 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.
- 8.6. Die Gewährleistung entfällt, wenn der Kunde ohne Zustimmung von CONCAT AG 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.
- 8.7. 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 PED-Installation die fachgerechte Installation durch einen PED inkl. Reisekosten und Spesen zu vergüten. Es gelten die Preise nach der von CONCAT AG geführten Preisliste zum jeweiligen Zeitpunkt.

9. AUßERBETRIEBNAHME UND RÜCKGABEPFLICHT DER TI-KOMPONENTEN

- 9.1. Eine Außerbetriebnahme der TI-Komponenten wird durchgeführt, wenn die TI-Komponenten vom Kunden aus eigener Entscheidung mehr als vorübergehend oder dauerhaft nicht mehr genutzt werden (z. B. Schließung der Institution), der Vertrag über den VPN-Zugangsdienst und die TI-Serviceleistungen endet oder CONCAT AG nach den AGB oder diesen BesGB dazu berechtigt ist.
- 9.2. Will der Kunde eine TI-Komponente außer Betrieb nehmen, hat er dies CONCAT AG anzuzeigen. CONCAT AG wird den Kunden über die Folgen einer Außerbetriebnahme aufklären und insbesondere darauf hinweisen, dass durch die Sperrung des Zertifikats der TI-Komponente diese aus Sicherheitsgründen dauerhaft ohne Wertausgleich unbrauchbar gemacht werden muss und nicht wieder in Betrieb genommen werden kann.
- 9.3. Der Kunde ist nicht berechtigt, die TI-Komponenten eigenmächtig außer Betrieb zu nehmen oder nicht qualifizierte Dritte eigenmächtig mit der Außerbetriebnahme zu beauftragen.
- 9.4. Die Außerbetriebnahme erfolgt nach diesen BesGB und der Begleitdokumentation. Sie wird durch CONCAT AG oder einen von CONCAT AG beauftragten PED in den Institutionsräumlichkeiten des Kunden vorgenommen. Der PED nimmt eine Deregistrierung des Konnektors vom VPN-Zugangsdienst vor und führt die TI-Komponenten sodann über die sichere Lieferkette zum Hersteller zurück. Parallel dazu erfolgt eine nichtumkehrbare Sperrung der Zertifikate der TI-Komponenten zentral durch CONCAT AG.
- 9.5. Der Kunde wird alle für eine erfolgreiche Außerbetriebnahme erforderlichen Mitwirkungshandlungen vornehmen. Insbesondere gewährt er CONCAT oder dem Mitarbeiter des PED Zugang zu allen für die Außerbetriebnahme erforderlichen Gerätschaften und Einrichtungen der Institution. Der Kunde ist verpflichtet, alle für die Außerbetriebnahme erforderlichen Erklärungen abzugeben. Der Kunde ist ferner verpflichtet, dem PED als Besitzmittler die erfolgreich außer Betrieb genommenen TI-Komponenten zu übergeben und CONCAT AG damit das Eigentum an den Komponenten zu verschaffen.
- 9.6. Dem Kunden steht im Fall der Außerbetriebnahme unbeschadet des Alters und der Nutzungszeit der TI-Komponenten keine Entschädigung, kein Wertersatz oder eine sonstige Kompensation für die Außerbetriebnahme und Rückgabe der TI-Komponenten zu.
- 9.7. CONCAT AG ist berechtigt, für den bei CONCAT AG entstehenden Aufwand der Außerbetriebnahme eine angemessene Vergütung zu verlangen.
- 9.8. CONCAT AG ist berechtigt, den VPN-Zugangsdienst zu sperren, wenn der Konnektor außer Betrieb genommen worden ist, solange er nicht durch einen neuen Konnektor ersetzt wird.

BEREITSTELLUNG DER TI-ANBINDUNG ÜBER EIN CONCAT-RECHENZENTRUM „TI-AS-A-SERVICE“ (TlaaS)

10. GEGENSTAND UND BETRIEB VON „TI-AS-A-SERVICE“

- 10.1. Alternativ zum Kauf eines Konnektors gemäß Ziffern 3-9 bietet CONCAT AG dem Kunden die Bereitstellung eines TI-Zugangs über ein CONCAT-Rechenzentrum nach diesem Abschnitt „TI-as-a-Service“ (TlaaS) an.
- 10.2. Die Bereitstellung des TI-Zugangs nach diesem Abschnitt umfasst die untrennbar damit verbundenen Serviceleistungen gemäß Ziffern 23-26.
- 10.3. Die Nutzung von TlaaS durch den Endkunden setzt das Vorhandensein funktionierender und einsatzbereiter Komponenten am Nutzungsort des Kunden und den Zugang in diese voraus, die nicht Gegenstand einer TlaaS-Bestellung bei CONCAT AG sind und in der TlaaS-Leistungsbeschreibung, zu finden unter <https://telematikpro.de>, benannt sind.
- 10.4. Zur Ermöglichung eines technischen Zugangs der eingesetzten TI-Komponenten vom Nutzungsort des Kunden in das Rechenzentrum der CONCAT AG müssen die für die Nutzung der TI verwendeten Komponenten VPN-fähig sein. CONCAT AG wird hierzu benötigte VPN-Profile dem mit der Installation beauftragten PED online zur Verfügung stellen, die durch diesen im Rahmen der Vor-Ort-Installation aufzubringen und zu installieren sind.
- 10.5. Zur Herstellung einer Internetverbindung vom Nutzungsort des Endkunden hin zum Rechenzentrum der CONCAT AG ist eine VPN-Verbindung vorgesehen. Hierzu sind vom PED stets die von CONCAT AG vorgegebenen Installationsanweisungen einzuhalten und ausnahmslos die von CONCAT AG hierzu vorgegebenen Produkte/Verfahren zu nutzen.
- 10.6. CONCAT AG oder der von CONCAT AG beauftragte PED teilt dem Kunden frühzeitig, mindestens aber zwei Wochen vor dem Termin, den Installationstag (Datum und voraussichtliche Uhrzeit) mit. Der PED 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 Institution des Kunden anwesend und verfügbar ist, um an der Installation mitzuwirken und die Durchführung zu bestätigen. Kommt der Termin nicht zustande, ohne dass dies CONCAT AG oder der von CONCAT AG beauftragte PED zu vertreten haben und ist ein neuer Termin durchzuführen, kann CONCAT AG die Kosten für den vergeblichen Termin ersetzt verlangen. Scheitert auch der zweite Termin zur Installation, so befindet sich der Kunde in Annahmeverzug und CONCAT AG ist berechtigt, die monatlichen Gebühren mit und ab diesem Datum im vereinbarten Umfang fortlaufend zu berechnen.
- 10.7. Im Rahmen von TlaaS übernimmt CONCAT AG die Einspielung bereitgestellter und i. d. R. kostenfreier Updates für die zentralen TI-Komponenten im Rechenzentrum der CONCAT AG. CONCAT AG ist bemüht, eine solche Einspielung außerhalb der üblichen Geschäftszeiten durchzuführen. Über den genauen Zeitpunkt und eine damit ggf. verbundene Nichtverfügbarkeit des Service informiert CONCAT AG den Kunden i. d. R. rechtzeitig vorab. Im Rahmen von TlaaS übernimmt CONCAT AG die Einspielung bereitgestellter Upgrades für die zentralen TI-Komponenten im Rechenzentrum der CONCAT AG. Über deren bevorstehende Bereitstellung sowie die zu erwartenden Gebühren wird CONCAT AG 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 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 TlaaS sind und ggf. auf eigene Kosten und Besorgung zur Nutzung der Zusatzfunktionalitäten aus dem Upgrade kundenseitig beizustellen sind. Über eine solche Notwendigkeit wird CONCAT AG den Kunden i. d. R. im Rahmen der Ankündigungsinformationen in Kenntnis setzen.
- 10.8. Besteht während der Vertragslaufzeit die Notwendigkeit, eine TlaaS-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 CONCAT AG schriftlich kostenpflichtig beauftragen. Basierend darauf sorgt CONCAT AG für die Vornahme einer erweiternden Installation. Bei einer Reduktion der eingesetzten TI-Komponenten am Nutzungsort beauftragt der Kunde CONCAT AG mit einer Sperrung bzw. Außerbetriebnahme der betroffenen bzw. entsprechenden TI-Komponenten. CONCAT AG 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.

- 10.9. Auch bei TlaaS sind Installationshandlungen notwendig. Die Installation von TlaaS am Nutzungsort betrifft vor allem die Einrichtung des VPN-Gateways, der Kartenterminals sowie die Konfiguration der PCs für die Primärdienste. Für die PED-Installation im Rahmen von TlaaS gilt Ziff. 5 entsprechend.

11. VERFÜGBARKEIT VON TlaaS

- 11.1. CONCAT AG gewährt für die Bereitstellung des TI-Zugangs über ein CONCAT-Rechenzentrum eine Verfügbarkeit gemäß den Vorgaben der gematik. Einzelheiten enthält die Leistungsbeschreibung, zu finden unter <https://telematikpro.de>.
- 11.2. CONCAT AG 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 CONCAT AG zur Erfüllung ihrer Pflichten benutzt. Dauert eine von CONCAT AG zu vertretende Störung oder Unterbrechung länger als 24 Stunden, ist der Kunde zur anteiligen Minderung des Entgelts berechtigt. Nicht durch CONCAT AG zu vertretenden Störungen und Unterbrechung berechtigen nicht zur Minderung des monatlichen Entgelts.

12. ENTGELTE TlaaS

- 12.1. Die Entgelte ergeben sich aus dem Bestellschein, dem Bestellportal bzw. der aktuellen CONCAT-Preisliste, zu finden unter <https://telematikpro.de>. Für die Bereitstellung der TI-Komponenten in der Einrichtung des Kunden oder des TI-Zugangs über ein CONCAT-Rechenzentrum und der zugehörigen Leistungen wird ein einheitliches Entgelt erhoben.

13. ENTGELTBERECHNUNG TlaaS

- 13.1. Die Abrechnung der einmaligen Einrichtungs- und Servicepauschale sowie die erstmalige Abrechnung des monatlichen Entgelts erfolgen erstmals für den Monat, in dem die erste Registrierung eines Konnektors an einem VPN-Zugangsdienst bzw. ein TI-Zugang über ein CONCAT-Rechenzentrum erfolgt ist oder das Übergabeprotokoll (Ziff. 3.2.4 BesGB) unterschrieben wurde. Es wird der volle Monatspreis berechnet; es erfolgt keine anteilige Anrechnung pro rata.

14. NUTZUNG EINER VPN-VERBINDUNG IM RAHMEN VON TlaaS

- 14.1. CONCAT AG stellt dem Kunden die sichere Datenverbindung zwischen dem Standort des Kunden und dem CONCAT-Rechenzentrum als VPN-Verbindung zur Verfügung gemäß der Produktbeschreibung nach Maßgabe der AGB und dieser BesGB.
- 14.2. Der Kunde nutzt die VPN-Verbindung 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) die VPN-Verbindung nutzen.
- 14.3. 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. CONCAT AG haftet nicht für beim Kunden aufgrund nicht autorisierter oder missbräuchlicher Nutzung aufgetretene und/oder erlittene Schäden oder für Datenverluste.
- 14.4. Der Kunde ist verpflichtet, alle Maßnahmen während der Nutzung der VPN-Verbindung vorzunehmen, die erforderlich sind, um geänderten Zulassungsaufgaben zu genügen, die von CONCAT AG oder den Nutzern

aufgrund behördlicher Vorgaben umzusetzen sind. Hierunter können auch organisatorische Umgestaltungen in der Einrichtung des Kunden gehören.

- 14.5. Kommt der Kunde diesen Nutzungspflichten trotz Mahnung mit angemessener Fristsetzung nicht nach, ist CONCAT AG berechtigt, die VPN-Verbindung und damit den TlaaS beim Kunden zu sperren. Bei Gefahr in Verzug für die Sicherheit von TI-Systemen, die ein Zuwarten nicht erlauben, kann CONCAT AG die Sperrung auch ohne Mahnung vornehmen. Verstößt ein Kunde nach einer Entsperrung erneut gegen seine Nutzungspflichten, kann CONCAT AG eine dauerhafte Sperrung vornehmen und den Vertrag fristlos kündigen.
- 14.6. Die Bestimmungen gemäß Ziff. 18, 20 und 21 gelten entsprechend für die VPN-Verbindung.

15. DATENSCHUTZ IM RAHMEN VON TlaaS

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

VPN-DIENSTLEISTUNGEN

16. GEGENSTAND UND VERFÜGBARKEIT

- 16.1. CONCAT AG stellt dem Kunden einen VPN-Zugangsdienst gemäß der Produktbeschreibung nach Maßgabe der AGB und dieser BesGB zur Verfügung. Der Kunde kann durch Nutzung des VPN-Zugangsdienstes besondere Verbindungen zu definierten Empfängern herstellen und darüber Daten senden und empfangen.
- 16.2. Der Dienst ist für den Kunden grundsätzlich 24 Stunden am Tag/365 Tage im Jahr zugänglich. Eine Mindestverfügbarkeit wird indes nicht vereinbart oder garantiert.
- 16.3. CONCAT AG 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 CONCAT AG zur Erfüllung ihrer Pflichten benutzt. Dauert eine von CONCAT AG zu vertretende Störung oder Unterbrechung länger als 24 Stunden, ist der Kunde zur anteiligen Minderung des auf die VPN-Leistungen entfallenden monatlichen Entgelts berechtigt.

17. ENTGELTBERECHNUNG; BEANSTANDUNG DER RECHNUNG

- 17.1. Die erstmalige Abrechnung des monatlichen Entgelts erfolgt erstmals für den Monat, in dem die erste Registrierung des Konnektors im VPN-Zugangsdienst der CONCAT AG erfolgt ist oder das Übergabeprotokoll (Ziff. 3.2.4 BesGB) unterschrieben wurde. Es wird der volle Monatspreis berechnet; es erfolgt keine Anrechnung pro rata.
- 17.2. Beanstandet der Kunde die Abrechnung der VPN-Dienstleistung, führt CONCAT AG zusätzlich eine technische Prüfung durch und übermittelt darüber dem Kunden eine Dokumentation.

18. NUTZUNG; SCHUTZ VON ZUGANGSDATEN

- 18.1. Der Kunde nutzt den VPN-Zugangsdienst 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 nutzen.
- 18.2. 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. CONCAT AG haftet nicht für beim Kunden aufgrund nicht autorisierter oder missbräuchlicher Nutzung aufgetretene und/oder erlittene Schäden oder für Datenverluste.
- 18.3. Der Kunde ist verpflichtet, alle Maßnahmen während der Nutzung des VPN-Zugangsdienstes vorzunehmen, die erforderlich sind, um geänderten Zulassungsaufgaben zu genügen, die von CONCAT AG oder den Nutzern von VPN-Zugangsdiensten aufgrund behördlicher Vorgaben umzusetzen sind. Hierunter können auch organisatorische Umgestaltungen in der Institution des Kunden gehören.
- 18.4. Kommt der Kunde diesen Nutzungspflichten trotz Mahnung mit angemessener Fristsetzung nicht nach, ist CONCAT AG berechtigt, den VPN-Zugangsdienst beim Kunden zu sperren. Bei Gefahr in Verzug für die Sicherheit von TI-Systemen, die ein Zuwarten nicht erlauben, kann CONCAT AG die Sperrung auch ohne Mahnung vornehmen. Verstößt ein Kunde nach einer Entsperrung erneut gegen seine Nutzungspflichten, kann CONCAT AG eine dauerhafte Sperrung vornehmen und den Vertrag fristlos kündigen.

19. SPERRUNG UND ENTPERRUNG

- 19.1. CONCAT AG ist in den in den AGB und diesen BesGB genannten Fällen berechtigt, den VPN-Zugangsdienst zu sperren. Dasselbe gilt, wenn der Kunde anzeigt, den VPN-Zugangsdienst 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-Dienstleistungen sowie für Serviceleistungen bis zum Vertragsende vorzunehmen. Das Recht zur Kündigung des Vertrages über den VPN-Zugangsdienst bleibt unberührt; die Sperrung gibt dem Kunden kein Recht zur Kündigung.

- 19.2. Entfällt der Grund für die Sperrung, hebt CONCAT AG die Sperrung auf und zeigt dies dem Kunden an. Die Durchführung der Entsperrung richtet sich nach der Begleitdokumentation.
- 19.3. CONCAT AG ist berechtigt, für den bei CONCAT AG entstehenden Aufwand der Sperrung oder Entsperrung eine angemessene Vergütung zu verlangen.

20. DATENSCHUTZ

- 20.1. CONCAT AG 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 Beginn und Ende der jeweiligen Verbindung. Die Verkehrsdaten werden nach Beendigung der Verbindung anonymisiert oder gelöscht, soweit ihre Speicherung oder Verwendung nicht aufgrund gesetzlicher Vorschriften erlaubt oder erforderlich ist.

21. HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

- 21.1. Die Haftung von CONCAT AG 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.
- 21.2. CONCAT AG haftet nicht für die vom Kunden über die VPN-Verbindungen versendeten und abgerufenen Inhalte, insbesondere nicht für deren Richtigkeit und Vollständigkeit.

22. SCHLICHTUNG

- 22.1. 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 veröffentlicht. An alternativen Streitbeilegungsverfahren vor einer allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle nimmt CONCAT AG nicht teil.

SERVICELEISTUNGEN

23. GEGENSTAND, SERVICEZEITEN

- 23.1. CONCAT AG 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), 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 einen User-Helpdesk (Hotline) und CONCAT AG-intern einen 2nd-Level-Support.
- 23.2. Die Servicezeiten des 1st-Level-Supports/User-Helpdesks sind wochentags von 08:00–17:00 Uhr (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen).
- 23.3. Soweit nicht anders vereinbart, erbringt CONCAT AG die Serviceleistungen zu dem bei der Leistungserbringung aktuellen Stand der Technik.

24. ENTGELTBERECHNUNG; SERVICEPAUSCHALE UND EINZELPREISE

- 24.1. Die erstmalige Abrechnung des Serviceentgelts erfolgt entsprechend Ziff. 12.1. Das Serviceentgelt wird als Gesamtbetrag zusammen mit dem Entgelt für den VPN-Zugangsdienst berechnet.
- 24.2. Vergütet mit dem monatlichen Serviceentgelt sind 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 Support für den VPN-Zugangsdienst (einschließlich Zugang zu den aktuellen Bestandsnetzen) gegenüber dem Kunden. Ebenso enthalten sind die Kosten für eine einmalige Re-Zertifizierung der TI-Produkte beim BSI oder erneuter Zulassung bei der gematik GmbH pro Jahr. Softwareupdates werden nur zum Download zur Eigeninstallation durch den Kunden bereitgestellt.
- 24.3. 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 CONCAT AG oder einen von CONCAT AG beauftragten PED werden gesondert berechnet.

25. DURCHFÜHRUNG; MITWIRKUNG DES KUNDEN

- 25.1. Der User-Helpdesk wird telefonisch (Hotline) oder durch E-Mail-Kommunikation vorgenommen. Updates und Upgrades für TI-Komponenten werden vom jeweiligen Hersteller nach den technischen und sicherheitstechnischen Anforderungen zum Download und stets zur Eigeninstallation durch den Kunden bereitgestellt.
- 25.2. 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.

26. MÄNGELGEWÄHRLEISTUNG

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