BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR TELEMATIKINFRASTRUKTUR

1. Geltungsbereich; Einbeziehung der AGB für TI-Leistungen

1.1 Diese Besonderen Geschäftsbedingungen („BesGB“) der Concat GmbH, Geschäftsbereich eHealth („CONCAT“), gelten zusätzlich zu den AGB der CONCAT 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. 17 AGB) entsprechend.

1.3 Diese BesGB gehen den AGB vor.

2. Gegenstand und Umfang

2.1 CONCAT 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.

ABSCHNITT 1 TI-KOMPONENTEN

3. Liefergegenstand; begrenzte Nutzbarkeit

3.1 Die TI-Komponenten haben gemäß den Spezifikationen der gematik GmbH eine eigene Identität, die über ein Zertifikat (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 wird den Kunden über die Gültigkeit der Zertifikate und deren Erneuerungsprozedur auf Anfrage informieren.

3.2 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.

3.3 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.

3.4 Die Begleitdokumentation zu den TI-Komponenten wird in deutscher Sprache und in ausgedruckter oder ausdruckbarer Form geliefert.

4. Lieferung, Terminvereinbarung, Gefahrübergang, Annahmeverzug

4.1 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 und richten sich nach den Vorgaben einer sicheren Lieferkette.

4.2 Den Tag der Lieferung und bei Kauf mit PED-Installation zusätzlich den Installationstermin teilen CONCAT oder der von CONCAT 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 oder der von CONCAT eingesetzte Lieferant oder PED dies zu vertreten haben, und ist ein neuer Termin durchzuführen, kann CONCAT und/oder der PED die Kosten für den vergeblichen Termin ersetzt verlangen.

4.3 Die Übergabe erfolgt ausschließlich an der in der Bestellung angegebenen und von CONCAT geprüften Adresse der Institution. Die CONCAT bzw. der von CONCAT 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, dem Lieferanten oder dem PED im Original vorzulegen und auf Verlangen auszuhändigen.

4.4 Über die Lieferung und Annahme ist das von CONCAT bereitgestellte Übergabeprotokoll zum Zeitpunkt der Übergabe auszufüllen und vom Kunden oder sonst von dessen bevollmächtigtem Vertreter und von CONCAT 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 geöffnet und geprüft wurden.

4.5 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 Vollzähligkeit 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 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 PED hat die Lieferung zu CONCAT zurückzuliefern und der Kunde erhält auf Kosten von CONCAT 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 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 Neubelieferung durch CONCAT 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 zurückzuliefern, und der Kunde erhält auf Kosten von CONCAT 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 Neubelieferung durch CONCAT 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 CONCAT 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.

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 CONCAT oder der PED dies dem Kunden angezeigt hat.

5. Notwendige Ausstattung; Betrieb

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

- Geschützter Bereich zur Aufstellung des Konnektors
- IT-Ausstattung mit Praxisverwaltungssystem (PVS), Krankenhausinformationssystem (KIS) oder Apothekenverwaltungssystem (AVS)
- Sicherer Internet-Zugang; Empfehlung: Gemäß den Standards des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ITGrundschutz/ITGrundschutzUeberblick/Leitfaden Informationssicherheit/leitfaden_node.html)
- TI-Integrationsmodul des Primärsystems des Kunden
- Aktivierte und einsatzbereite Institutionskarte inkl. PIN-Brief (SMC-B)

Die näheren Anforderungen zur notwendigen Ausstattung ergeben sich aus der Produktbeschreibung der TI-Komponenten, den Übergabedokumenten und diesen Bes. GB.

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

6. PED-Installation

6.1 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

6.2 Der Kunde stellt sicher, dass die zur Installation erforderlichen Gerätschaften und Einrichtungen der Institution gem. Ziff. 5 am Installationstag soweit funktionsfähig bzw. verfügbar sind, wie dies für eine erfolgreiche Installation notwendig ist. Hierzu zählen auch notwendige Passwörter und Zugangsdaten. Der Kunde stellt ebenfalls sicher, dass das einzuweisende Institutionspersonal am Installationstag in der Institution 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 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 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 unverzüglich mitzuteilen. Die TI-Komponente darf nicht in Betrieb genommen werden.

7. Kaufpreisberechnung; Eigentumsvorbehalt

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

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

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

8. Betrieb

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

8.2 Der Kunde hat beim Betrieb der TI-Komponenten sicherzustellen, dass CONCAT 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 an der Umsetzung dieser Pflicht hindert.

8.3 Der Kunde ist verpflichtet, alle Maßnahmen während des Betriebs der TI-Komponenten vorzunehmen, die erforderlich sind, um geänderten Zulassungsauflagen zu genügen, die von CONCAT 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.

8.4 Kommt der Kunde diesen Betriebspflichten trotz Mahnung mit angemessener Fristsetzung nicht nach, ist CONCAT 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 die Sperrung auch ohne Mahnung vornehmen. Verstößt ein Kunde erneut gegen seine Betriebspflichten, kann CONCAT den Vertrag fristlos kündigen.

9. Mängel an TI-Komponenten; Austausch von TI-Komponenten

9.1 Der Kunde ist verpflichtet, die TI-Komponenten bei der Installation, der Inbetriebnahme und im Betrieb laufend auf Mängel zu untersuchen. Er hat auftretende Mängel, gleich ob sachlicher oder rechtlicher Natur, unverzüglich bei CONCAT 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);

9.2 CONCAT 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.

9.3 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, den Hersteller oder Dritte zur Reparatur oder Rückgabe zu senden. Für die Installation und Inbetriebnahme der neuen TI-Komponente gelten Ziff. 5–6 entsprechend. Der Kunde übergibt mit der mangelhaften TI-Komponente die dazugehörige Dokumentation.

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

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

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

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

10. Außerbetriebnahme und Rückgabepflicht der TI-Komponenten

10.1 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 nach den AGB oder diesen BesGB dazu berechtigt ist.

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

10.3 Der Kunde ist nicht berechtigt, die TI-Komponenten eigenmächtig außer Betrieb zu nehmen oder nicht qualifizierte Dritte eigenmächtig mit der Außerbetriebnahme zu beauftragen.
10.4 Die Außerbetriebnahme erfolgt nach diesen BesGB und der Begleitdokumentation. Sie wird durch CONCAT oder einen von CONCAT 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.
10.5 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 damit das Eigentum an den Komponenten zu verschaffen.
10.6 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.
10.7 CONCAT ist berechtigt, für den bei CONCAT entstehenden Aufwand der Außerbetriebnahme eine angemessene Vergütung zu verlangen.
10.8 CONCAT 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.

ABSCHNITT 2 VPN-DIENSTLEISTUNGEN UND SIS

11. Gegenstand und Verfügbarkeit

11.1 CONCAT stellt dem Kunden einen VPN-Zugangsdienst und den Secure Internet Service (SIS) gemäß der Produktbeschreibung nach Maßgabe der AGB und dieser BesGB zur Verfügung. Zur Nutzung des SIS bedarf es einer zusätzlichen, einmaligen schriftlichen Beauftragung durch den Kunden. Der Kunde kann durch Nutzung des VPN-Zugangsdienstes besondere Verbindungen zu definierten Empfängern herstellen und darüber Daten senden und empfangen.
11.2 Der Dienst ist für den Kunden grundsätzlich 24 Stunden am Tag/365 Tage im Jahr zugänglich. Eine Mindestverfügbarkeit wird indes nicht vereinbart oder garantiert.
11.3 CONCAT 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 zur Erfüllung ihrer Pflichten benutzt. Dauert eine von CONCAT zu vertretende Störung oder Unterbrechung länger als 24 Stunden, ist der Kunde zur anteiligen Minderung des auf die VPN-Leistungen entfallenden monatlichen Entgelts berechtigt.

12. Entgeltberechnung; Beanstandung der Rechnung

12.1 Die erstmalige Abrechnung des monatlichen Entgelts erfolgt erstmals für den Monat, in dem die erste Registrierung des Konnektors im VPN-Zugangsdienst der CONCAT erfolgt ist oder das Übergabeprotokoll (Ziff. 4.4 BesGB) unterschrieben wurde. Es wird der volle Monatspreis berechnet; es erfolgt keine Anrechnung pro rata.
12.2 Beanstandet der Kunde die Abrechnung der VPN-Dienstleistung, führt CONCAT zusätzlich eine technische Prüfung durch und übermittelt darüber dem Kunden eine Dokumentation.

13. Nutzung; Schutz von Zugangsdaten

13.1 Der Kunde nutzt den VPN-Zugangsdienst und den SIS nach den Bestimmungen der AGB und dieser BesGB, der Produktbeschreibung und Begleitdokumentation. Der Kunde hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass nur der Kunde und die von ihm namentlich autorisierten Personen (z. B. das Fachpersonal) den VPN-Zugangsdienst und den SIS nutzen.
13.2 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 haftet nicht für beim Kunden aufgrund nicht autorisierter oder missbräuchlicher Nutzung aufgetretene und/oder erlittene Schäden oder für Datenverluste.
13.3 Der Kunde ist verpflichtet, alle Maßnahmen während der Nutzung des VPN-Zugangsdienstes und des SIS vorzunehmen, die erforderlich sind, um geänderten Zulassungsauflagen zu genügen, die von CONCAT oder den Nutzern von VPN-Zugangsdiensten und SIS aufgrund behördlicher Vorgaben umzusetzen sind. Hierunter können auch organisatorische Umgestaltungen in der Institution des Kunden gehören.
13.4 Kommt der Kunde diesen Nutzungspflichten trotz Mahnung mit angemessener Fristsetzung nicht nach, ist CONCAT berechtigt, den VPN-Zugangsdienst und SIS beim Kunden zu sperren. Bei Gefahr in Verzug für die Sicherheit von TI-Systemen, die ein Zuwarten nicht erlauben, kann CONCAT die Sperrung auch ohne Mahnung vornehmen. Verstößt ein Kunde nach einer Entsperrung erneut gegen seine Nutzungspflichten, kann CONCAT eine dauerhafte Sperrung vornehmen und den Vertrag fristlos kündigen.

14. Sperrung und Entsperrung

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

15. Datenschutz

CONCAT 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.

16. Haftungsbeschränkung

16.1 Die Haftung von CONCAT 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.

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

17. 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 veröffentlicht. An alternativen Streitbeilegungsverfahren vor einer allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle nimmt CONCAT nicht teil.

ABSCHNITT 3 SERVICELEISTUNGEN

18. Gegenstand, Servicezeiten

18.1 CONCAT erbringt dem Kunden gemäß der Produktbeschreibung und den AGB und diesen BesGB Support-Dienstleistungen insbesondere zur Fehlerbehebung und Entstörung sowie zum Bezug von Firmware-Updates für TI-Komponenten sowie den VPN-Zugangsdienst (inkl. aktueller Bestandsnetze) und SIS, wie sie insbesondere durch Änderungen der Anforderungen der gematik GmbH oder des BSI an die TI erforderlich werden. Das umfasst auch den 1st-Level-Support gegenüber dem Kunden durch ein User-Helpdesk (Hotline) und CONCAT-intern einen 2nd-Level-Support.

18.2 Die Servicezeiten des 1st-Level-Supports/User-Helpdesks sind wochentags von 08:00–17:00 Uhr (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen). Zusätzliche Servicezeiten bedürfen einer gesonderten Vereinbarung und sind besonders zu vergüten.

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

19. Entgeltberechnung; Servicepauschale und Einzelpreise

19.1 Die erstmalige Abrechnung des Serviceentgelts bei der Offline- und der Online-Vertragsdurchführung erfolgt entsprechend Ziff. 12.1. Das Serviceentgelt wird als Gesamtbetrag zusammen mit dem Entgelt für den VPN-Zugangsdienst und SIS berechnet.

19.2 Vergütet mit dem monatlichen Serviceentgelt sind die Bereitstellung von Softwareupdates aufgrund von notwendigen Änderungen durch geänderte Anforderungen der gematik 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) und SIS gegenüber dem Kunden. Ebenso enthalten sind die Kosten für eine einmalige Re-Zertifizierung der TI-Produkte beim BSI oder erneuter Zulassung bei der gematik pro Jahr. Softwareupdates werden nur zum Download zur Eigeninstallation durch den Kunden bereitgestellt.

19.3 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 oder einen von CONCAT beauftragten PED werden gesondert berechnet.

20. Durchführung; Mitwirkung des Kunden

20.1 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.

20.2 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.

21. Mängelgewährleistung

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