

Allgemeine Geschäftsbedingungen

nebst

Service Level Agreement

Präambel

1. Der IT SERVICE GRABBE (nachfolgend „**Anbieter**“) bietet Dienstleistungen im Rahmen des Einsatzes von Standardsoftwareprodukten und Standardsoftwarelösungen (nachfolgend „**Standardsoftware**“) für Kunden im Gesundheitssektor – insbesondere für Apotheken, Hausarztpraxen und Psychotherapeuten – an (nachfolgend: „**Teilnehmer**“). Der **Anbieter** bietet dem **Teilnehmer** Unterstützung und Umsetzung bei der An- und Einbindung in die Telematikinfrastruktur (nachfolgend „**TI**“) sowie die Kommunikation im Medizinwesen (nachfolgend „**KIM**“) an. Die **TI** stellt dabei das sichere Netz für Ärzte, Apotheken, Kliniken und vergleichbare Dienstleister dar, während **KIM** ein spezieller E-Mail-Dienst innerhalb der **TI** ist, mit dem die **Teilnehmer** medizinische Daten sicher und verschlüsselt entsprechend der gesetzlichen Anforderungen versenden und empfangen können. Der **Anbieter** richtet dem **Teilnehmer** die **TI**-Schnittstelle ein und stellt diesem – wenn gewünscht – eine KIM-Adresse zur Verfügung. Die **Standardsoftware** ermöglicht die verpflichtende verschlüsselte Kommunikation in der **TI**. Bei der **Standardsoftware** handelt es sich um Produkte von Dritten, der **Anbieter** vermittelt dazu entsprechende Nutzungslizenzen der **Standardsoftware**, die von der MEDKONNEKT GmbH (nachfolgend „**Drittanbieter**“) bereitgestellt wird. Die **TI** sowie die KIM-Produktzulassung wird von der Research Industrial Systems Engineering (RISE) Forschungs-, Entwicklungs- und Großprojektberatung GmbH (nachfolgend „**RISE**“ oder „**Hersteller**“) entwickelt und über die MEDKONNEKT GmbH vertrieben.

Anbieter und **Teilnehmer** werden nachfolgend gemeinsam als **Parteien** bezeichnet.

Teil A. Allgemeine Bestimmungen

§ 1 Geltungsbereich

1. Diese **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** nebst den **Service Level Agreement** gelten für Lieferungen und Leistungen des **Anbieters**, wenn der Teilnehmer Unternehmer im Sinne des § 14 BGB ist.
2. Lieferungen und Leistungen des **Anbieters** erfolgen ausschließlich auf der Grundlage vorrangiger vertraglicher Vereinbarungen und werden als solche um die Regelung der **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** und des **Service Level Agreements** ergänzt.
3. Von den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** sowie von dem **Service Level Agreement** abweichende Allgemeine Geschäfts- und/oder Einkaufsbedingungen des **Teilnehmers** (nachfolgend auch: „**Einkaufsbedingungen**“) haben keine Gültigkeit.

§ 2 Zustandekommen von Verträgen

1. Angebote werden stets in wenigstens Textform vom **Anbieter** unterbreitet, entweder auf Verlangen des **Teilnehmers** oder werbend durch den **Anbieter**.
2. Der **Teilnehmer** kann Angebote des **Anbieters** schriftlich, in Textform oder mündlich annehmen. Im Falle einer mündlichen Annahme eines Angebots durch den **Teilnehmer** wird der **Anbieter** den Vertragsschluss regelmäßig in Textform bestätigen.

Teil B. Allgemeine Geschäftsbedingungen

§ 1 Vertragsgegenstand

1. Gegenstand jedes Vertrages zwischen dem **Anbieter** und dem **Teilnehmer** ist die Einrichtung sowie die Wartung, die Pflege und die Anwendungsunterstützung für **Standardsoftware**, die der Teilnehmer auf Vermittlung des **Anbieters** bezieht und einsetzt. Die **Standardsoftware** wird von **Drittanbietern** erstellt. Es kommt dabei kein Nutzungs- oder Kaufvertrag zwischen dem **Drittanbieter** und dem **Teilnehmer** zustande.
2. Die Einbindung von **Standardsoftware**, deren Einrichtung sowie ihre Nutzungsüberlassung erfolgt ausschließlich für die Vertragslaufzeit. Der **Anbieter** überlässt dem **Teilnehmer** während der Vertragslaufzeit das einfache, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht zur Nutzung der **Standardsoftware**.
3. Die Pflege und die Anwendungsunterstützung der **Standardsoftware** werden durch den **Anbieter** erbracht. Der Teilnehmer hat Fehlfunktionen – dazu zählen (a) Softwarefehler (sog. „Bugs“) der **Standardsoftware**, (b) Anwenderfragen zur Nutzung der **Standardsoftware**, (c) Systemausfälle der Hardware oder (d) Systeminkompatibilität der Hardware mit der **Standardsoftware** – (nachfolgend: „**Fehlfunktionen**“) dem **Anbieter** anzuzeigen. Zur Behebung von **Fehlfunktionen** gelten die Bestimmungen des **Service Level Agreements**.
4. Die Leistungserbringung erfolgt nach Bedarf vor Ort beim **Teilnehmer** oder durch Fernwartung. Kann die Leistungserbringung einzig vor Ort erfolgen, ist der **Anbieter** berechtigt, sich Dritter als Erfüllungsgehilfen zu bedienen.

§ 2 Grundsätze der Leistungserbringung, Abnahme

1. Die Art der Ausführung sowie die Einzelheiten der Leistungserbringung obliegen dem **Anbieter**. Dabei beachtet der **Anbieter** die gesetzlichen Vorgaben und erbringt die Leistung nach dem Stand der Technik. Individualisierungswünsche des **Teilnehmers** können einzig dann vom Teilnehmer eingefordert werden, wenn diese durch Individualvereinbarung vertraglich vereinbart werden.
2. Die Beschaffenheit der **Standardsoftware** ergibt sich aus der Softwaredokumentation, die dem **Teilnehmer** auf gesonderte und ausdrückliche Nachfrage ausgehändigt wird. Die Dienstleistungsinhalte ergeben sich aus dem **Service Level Agreement**.
3. Der **Anbieter** ist dazu berechtigt, Mitarbeiter zur Leistungserbringung einzusetzen und diese jederzeit durch einen anderen Mitarbeiter zu ersetzen, sofern dieser die notwendige Qualifikation aufweist. Weiterhin ist der **Anbieter** dazu berechtigt, freie Mitarbeiter und Mitarbeiter anderer Unternehmen mit der **Leistungserbringung** zu beauftragen.
4. Sofern zwischen dem **Anbieter** und dem **Teilnehmer** Ausführungsziele (bspw. Termine) vereinbart werden, dienen sie ohne ausdrücklich abweichende Bestimmung lediglich als Richtwerte und sind damit unverbindlich. Kommt es zu unverschuldeten Verzögerungen, verlängern sich diese Ziele um den zur Beseitigung des Leistungshindernisses angemessenen Zeitraum.
5. Soweit es sich um eine teilbare Leistung handelt, ist der **Anbieter** zur Erbringung von Teilleistungen berechtigt. Der **Teilnehmer** ist in diesen Fällen zur Abnahme von Teilleistungen verpflichtet.
6. Werden werkvertragliche Leistungen geschuldet und hat der **Anbieter** diese erbracht, ist der **Teilnehmer** zur Abnahme verpflichtet und hat dem **Anbieter** die Vollständigkeit und Mangelfreiheit der Leistung auf Verlangen schriftlich zu bestätigen. Unerhebliche Mängel

berechtigen den **Teilnehmer** nicht dazu, die Abnahme der Leistung zu verweigern. Die Nutzung der **Standardsoftware** gilt als Abnahme.

7. Der **Teilnehmer** darf die Abnahme nicht verweigern, es sei denn, der Mangel ist erheblich und beeinträchtigt die Nutzung der **Standardsoftware** in erheblichem Umfang.

§ 3 Mitwirkungspflichten des Teilnehmers

1. Der **Teilnehmer** ist dazu verpflichtet, an der Leistungserbringung umfassend mitzuwirken. Insbesondere ist der **Teilnehmer** verpflichtet, die sich aus dem Individualvertrag, dieser **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** und der im **Service Level Agreement** genannten Systemvoraussetzungen zu schaffen und die Nachfragen des **Anbieters** unverzüglich und umfassend zu beantworten. Außerdem wird der **Teilnehmer**, soweit erforderlich, alle zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen und Unterlagen zur Verfügung stellen.
2. Mehraufwendungen durch fehlerhafte oder unzureichende Vorbereitungs- oder Mitwirkungsmaßnahmen hat der **Teilnehmer** zu tragen.
3. Der **Teilnehmer** ist während der gesamten Vertragslaufzeit selbst für die Datensicherung und die fortlaufende Überprüfung der Ergebnisse verantwortlich. Die Daten müssen jederzeit aus maschinenlesbarem Datenmaterial mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.
4. Der **Teilnehmer** ermöglicht dem **Anbieter** die Fernwartung. Hierzu gewährt der **Teilnehmer** Zugang zur **Standardsoftware** mittels Datenfernübertragung, indem er die telekommunikativen Vorrichtungen für eine Fernwartungsverbindung bereitstellt. Damit verbundene Zusatzkosten für die Kommunikation sowie die anfallenden Leitungskosten trägt der **Teilnehmer**.
5. Für Nachteile, die dem **Anbieter** aus der Verletzung von Mitwirkungspflichten entstehen, haftet der **Teilnehmer**.
6. Soweit und solange der **Teilnehmer** seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, ist der **Anbieter** von seiner Pflicht zur Leistungserbringung befreit.

§ 4 Herstellergarantie, Mängelgewährleistungsrechte, Haftung

1. Der **Anbieter** ist nicht Hersteller der **Standardsoftware**. Auf schriftliche Anfrage durch den **Teilnehmer** wird der **Anbieter** beim Hersteller anfragen, ob der Hersteller dem **Teilnehmer** eine über die in diesen **Allgemeinen Geschäftsbedingungen** definierten Haftungsrahmen hinausgehende Haftung bietet. Das Ergebnis der Anfrage teilt der **Anbieter** dem **Teilnehmer** mit und händigt ihm auf dessen Wunsch die gesonderten Haftungserklärungen aus bzw. erteilt den Hinweis, wo diese Informationen abgerufen werden können. Für die Erfüllung der Haftungserklärung des Herstellers steht der **Anbieter** nicht ein.
2. Der **Anbieter** gewährleistet die Aufrechterhaltung der vertragsgemäßen Nutzung der **Software** im Rahmen des vertraglich vereinbarten Nutzungsumfangs auf der Basis des **Service Level Agreements**. Haben der **Anbieter** und der **Teilnehmer** individualvertraglich eine über das **Service Level Agreement** hinausgehende vertragliche Vereinbarung insbesondere über die Beschaffenheit vereinbart, ist diese Vereinbarung maßgeblich für die Haftung des **Anbieters**.
3. Mängel hat der **Teilnehmer** dem **Anbieter** unverzüglich anzuzeigen. Nacherfüllung kann der **Anbieter** auch durch Zurverfügungstellung von Updates oder Patches zum Download leisten. Der **Teilnehmer** darf den Rücktritt oder die Minderung erst nach zwei erfolglosen Versuchen zur Nacherfüllung erklären.
4. Unabhängig von der nachfolgenden Haftungsbeschränkungen dem Grunde nach (in nachfolgender Ziffer 4.), vom Haftungsrahmen (in nachfolgender Ziffer 5.) und der Haftungsbeschränkung der Höhe nach (in nachfolgender Ziffer 6.) haftet der **Anbieter** bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie bei Ansprüchen aus dem

Produkthaftungsgesetz unbeschränkt. Das Handeln seiner Erfüllungsgehilfen wird dem **Anbieter** zugerechnet.

5. Der **Anbieter** haftet dem Grunde nach für vorsätzliches Handeln unbeschränkt. Für grob fahrlässiges Handeln haftet der **Anbieter** dem Grunde nach für den im Zeitpunkt der Schadensverursachung vorhersehbaren Schaden, der durch die Sorgfaltspflicht oder die Eigenschaftszusicherung verhindert werden sollen.
6. Der Haftungsrahmen ist beschränkt auf solche Vertragspflichten, die für die Erreichung des Vertragszwecks von wesentlicher Bedeutung sind und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks tatsächlich gefährden.
7. Sind die Schäden vorhersehbar und vertragstypisch, ist die Haftung der Höhe nach auf das Auftragsvolumen beschränkt. Kommt es durch die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch den **Anbieter** zum Datenverlust, ist die Haftung der Höhe nach auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstypischer Anfertigung von Sicherungskopien durch den **Teilnehmer** eingetreten wäre.
8. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten für die Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des **Anbieters**.

§ 5 Außerordentliche Aufwände und deren Vergütung

Sofern die Leistungserbringung nicht durch Fernwartung möglich ist und dementsprechend die Leistungserbringung beim **Teilnehmer** vor Ort erfolgt, ist der **Anbieter** berechtigt, die zur Leistungserbringung entstandenen Reisekosten und Spesen dem **Teilnehmer** gegen Einzelnachweis in Rechnung zu stellen.

§ 6 Zahlungsbedingungen, Aufrechnungsverbot

1. Soweit keine individualvertraglich anderslautenden Zahlungsbedingungen vereinbart wurden, gilt für Einzelaufträge, was in nachfolgender Ziffer 2. geregelt ist, und für wiederkehrende Leistungen, was in nachfolgender Ziffer 3. geregelt ist.
2. Für Einzelaufträge stellt der **Anbieter** nachvollziehbare Rechnungen zur Leistungserbringung. Gegen Rechnung für Einzelaufträge können vom **Teilnehmer** binnen einer Frist von 14 Tagen ab Rechnungserhalt Einwände erhoben werden (nachfolgend „**Einwendungsfrist**“). Nach Ablauf der **Einwendungsfrist** gelten die abgerechnete Leistung als abgenommen und die Rechnung als dem Grunde und der Höhe nach genehmigt. Die regelmäßige Zahlungsfrist auf Rechnungen für Einzelaufträge beträgt 14 Tage (nachfolgend „**Zahlungsfrist**“); d.h., der **Teilnehmer** kommt nach Ablauf der **Zahlungsfrist** in Verzug. Auf die gesetzlichen Verzugsfolgen wird verwiesen.
3. Für wiederkehrende Leistungen und/oder Dauerschuldverhältnisse zu definierten monatlichen Entgelten wird der **Teilnehmer** entweder einen Dauerauftrag einrichten oder dem **Anbieter** eine Einzugsermächtigung erteilen, die nur aus wichtigem Grund widerrufen werden darf. Regelmäßig wiederkehrende monatliche Entgelte sind monatlich im Voraus bis spätestens dem dritten Bankarbeitstag eines jeden Monats zu leisten.
4. Die Aufrechnung des **Teilnehmers** mit eigenen Gegenforderungen gegen den **Anbieter** ist zulässig, wenn die Gegenforderungen unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten wurden.

§ 7 Wertsicherung

1. Der **Anbieter** ist berechtigt, das Nutzungsentgelt für die **Standardsoftware** durch Ankündigung in Textform mit einer Frist von zwei Monaten zum Kalenderjahresende im selben Verhältnis zu erhöhen, wie der Hersteller die Nutzungsentgelte gegenüber dem **Anbieter** erhöht (nachfolgend:

„**Preisanpassung 1**“). Darüber hinaus ist der **Anbieter** berechtigt, die sonstigen Preise seiner Leistungserbringung mit gleicher Frist anzukündigen (nachfolgend: „**Preisanpassung 2**“). Die Summe der **Preisanpassungen 1 und 2** darf eine Preissteigerung von jährlich bis zu 10 % nicht übersteigen. Ankündigungen zu **Preisanpassungen** sind Angebote zur Vertragsanpassung.

2. Im Falle jeder **Preisanpassung** hat der **Teilnehmer** ein Sonderkündigungsrecht, das er innerhalb von 14 Tagen ab Zugang der Mitteilung der Anpassung ausüben kann, anderenfalls gilt die **Preisanpassung** als stillschweigend angenommen mit der Folge, dass die wirtschaftlichen Parameter des Vertragsverhältnisses der Parteien sich geändert haben.

§ 8 Geheimhaltung und Datenschutz

1. Sowohl der **Anbieter** als auch der **Teilnehmer** sind verpflichtet, die bei Abschluss und Durchführung eines Vertrages wechselseitig erhaltenen Informationen und Unterlagen streng vertraulich zu behandeln und nur an solche Dritte weiterzugeben, die aus dem Vertragszweck heraus ein berechtigtes oder notwendiges Interesse an der Kenntnis der Informationen haben (so etwa der Hersteller der **Standardsoftware**) oder die selbst Berufsgeheimnisträger sind. Mitarbeiter von **Anbieter** und **Teilnehmern** sind entsprechend zu verpflichten.
2. Die **Parteien** werden Unterlagen und Informationen im Sinne der vorstehenden Ziffer 1. nach Vertragsbeendigung unverzüglich vernichten oder der anderen Partei herausgeben und dies auf Anforderung der anderen Partei unverzüglich schriftlich bestätigen. Dies gilt nicht, wenn eine gesetzliche Pflicht oder behördliche Auflage zur anderweitigen Verwendung oder Verwahrung der Information oder Unterlagen besteht.
3. Die **Parteien** verpflichten sich, die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes in der jeweils gültigen Fassung im Rahmen ihres Geschäftsbetriebes zu beachten und ihren Mitarbeitern diese Verpflichtungen aufzuerlegen.
4. Kommt es im Rahmen der Vertragsdurchführung zu einer Datenverarbeitung, verpflichtet sich der **Teilnehmer**, den **Anbieter** unverzüglich und umfassend über die verarbeiteten Daten zu informieren.

§ 9 Mindestlaufzeit, Beendigung durch Kündigung, Rücktrittsrecht des Anbieters

1. Die Unterstützungs-, Wartungs- und Pflegedienstleistungen (nachfolgende „**Verträge**“) haben eine **Mindestlaufzeit** von zwei Jahren und verlängern sich im Anschluss an die Mindestlaufzeit auf unbestimmte Zeit.
2. Nach Ablauf der ersten zwei Vertragsjahre im Sinne der vorstehenden Ziffer 1. können **Verträge** über Unterstützung-, Wartungs- und Pflegedienstleistungen durch (nachfolgend a.) Bedingungseintritt oder (nachfolgend b.) Kündigung beendet werden.
 - a. Die **Verträge** zwischen **Anbieter** und **Teilnehmer** enden, ohne dass es einer Kündigung bedarf, wenn der **Hersteller** oder **Drittanbieter** dem **Anbieter** den zum Vertrieb berechtigenden Partnervertrag ordentlich kündigt und der Partnervertrag daraufhin endet; eine ordentliche Kündigung des Partnervertrags ist ausgeschlossen bis zum 06. Juli 2031 und im Übrigen kündbar nur mit einer Frist von 6 Monaten.
 - b. Die **Verträge** zwischen **Anbieter** und **Teilnehmer** sind zum Ablauf der Mindestlaufzeit mit einer Frist von 6 Monaten, im Übrigen ebenfalls mit einer Kündigungsfrist von 6 Monaten kündbar.
3. Das Recht zur außerordentlichen, fristlosen Kündigung der **Verträge** aus wichtigem Grund bleibt den Parteien unbenommen. Der wichtige Grund ist nachzuweisen und zu benennen.
4. Soweit unbefristete Vertragsbedingungen (z.B. Geheimhaltung) bestehen, gelten diese nach jeder Vertragsbeendigung fort.

5. Sofern der **Anbieter** infolge einer von ihm nicht zu vertretenden Nichtbereitstellung der **Standardsoftware** durch einen Vorlieferanten, **Drittanbieter** oder **Hersteller** nicht leistungsfähig ist, obwohl der **Anbieter** alle zumutbaren Anstrengungen unternommen hat, die Zulieferung zu beschaffen, kann der **Anbieter** vom Vertrag zurücktreten. Der **Anbieter** wird den **Teilnehmer** unverzüglich über die Nichtverfügbarkeit der **Standardsoftware** informieren und Gegenleistungen des **Teilnehmers** unverzüglich erstatten.

§ 10 Schlussbestimmungen

1. Die Abtretung der Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des **Anbieters**.
2. Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss vom **Teilnehmer** gegenüber dem **Anbieter** abzugeben sind, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform, soweit nichts anderes vereinbart ist.
3. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Textform. Dazu gehört auch eine Änderung oder Aufhebung dieser Textformklausel.
4. Erfüllungsort ist 27305 Bruchhausen-Vilsen. Gerichtsstand ist Syke, d.h. abhängig vom zivilrechtlichen Streitwert oder Sonderzuständigkeiten das das Amtsgericht oder das Landgericht Verden.
5. Die Unwirksamkeit einer oder mehrerer Bestimmungen dieses Vertrages hat nicht die Unwirksamkeit der übrigen Bestimmungen zur Folge. An die Stelle der unwirksamen Klausel tritt dasjenige, was dem wirtschaftlichen Zweck der zulässigen Bestimmungen am ehesten gerecht würde und worauf sich die Parteien nach den Grundsätzen von Treu und Glauben billigerweise hätten einlassen müssen.

Teil C. Service Level Agreement

§ 1 Funktionalität, Funktionsweise

1. Der **Anbieter** stellt dem **Teilnehmer** folgenden TI-Service bereit:
 - a. Der Zugriff auf die TI-Gateway Leistung ermöglicht eine sichere und vertrauliche Anbindung an die **TI** und erfolgt über einen individuell bereitgestellten VPN-Anschluss zum Rechenzentrum der **RISE**. Für die Leistungserbringung werden ausschließlich rechtskonforme, seitens der gematik zugelassene Komponenten in die **TI** eingesetzt. Der TI-Service unterstützt das Versicherungsstammdatenmanagement (VSDM), die Fachanwendung qualifizierte elektronische Signatur (QES), die eHealth-Fachanwendungen bestehend aus AMTS/eMP (Arzneimitteltherapie-sicherheit/Elektronischer Medikationsplan) und NFDM (Notfalldatenmanagement), Komfortsignatur sowie die Fachanwendung ePA (elektronische Patientenakte). Zur Nutzung des TI-Services bedarf es eines seitens des **Teilnehmers** zu stellenden Internetanschlusses (empfohlen mind. 50 Mbit/SecUp- und Download), einem eHealth-Kartenterminal und einer freigeschalteten SMC-B-Karte, eines TI-fähigen Praxisverwaltungssystems und ggf. eines elektronischen Heilberufsausweises (eHBA).
 - b. Über das TI-Zugangsmodule wird eine VPN-Verbindung in das Rechenzentrum von **RISE** aufgebaut. Diese Verbindung kann vom durch den **Teilnehmer** zu stellenden Primärsystem (das sind entweder ein Praxisverwaltungssystem „**PVS**“ mit von gematik zertifizierter TI-Schnittstelle oder ein Apothekenverwaltungssystem „**AVS**“ mit von gematik zertifizierter TI-Schnittstelle) genutzt werden, um auf Schnittstellen zuzugreifen

und die Kartenterminalverbindung zwischen einem virtuellen Konnektor am Highspeed-Konnektor und Kartenterminal aufzubauen. Die Kommunikation zwischen **PVS/AVS** und TI-Gateway basiert auf von der gematik spezifizierten Konnektor-Schnittstellen und dient der Bereitstellung zentraler und dezentraler Anwendungen der TI an das **PVS/AVS**. Diese verwenden die im TI-Gateway eingebetteten Komponentenidentitäten bzw. Zertifikate (gSMK) und die durch den **Teilnehmer** bereitgestellten SMC-B-Zertifikate, welche im Kartenterminal (KT) des **Teilnehmers** oder Hardware Security Module (HSM) eingebracht sind. Zudem bietet das TI-Zugangsmodule ein Routing bzw. eine Gateway-Funktionalität an, welche es erlaubt, eine Verbindung in die TI per TCP/IP aufzubauen. Diese Verbindung wird benötigt, um auf die zentrale TI und Provider-Zone zugreifen zu können, wo zentrale Dienste wie der Zeitdienst, Zertifikatsdienste, Verzeichnisdienst etc. sowie proprietäre Dienste wie **KIM** oder ePA bereitgestellt werden.

- c. Der **Anbieter** kann die Verfügbarkeit der vorgenannten Infrastruktur-Dienste zu TI und KIM nicht zusagen, er ist vielmehr auf das Funktionieren der TI und KIM angewiesen.
 - d. Das TI-Zugangsmodule unterstützt mind. das Betriebssystem Windows 10 (64Bit) – wobei jedoch der **Anbieter** mindestens Windows 11 (64Bit) empfiehlt – und wird kontinuierlich durch den **Hersteller** weiterentwickelt, sodass die Hard- und Softwarebasis des **Teilnehmers** nach der Bereitstellung zum Erhalt ihrer Funktionalität der An- und Einbindung in die Telematikinfrastruktur sowie die Kommunikation im Medizinwesen ggf. aktualisiert werden muss.
2. Der **Anbieter** wird die An- und Einbindung des **Teilnehmers** in den Kommunikationsdienst **KIM** wie folgt zur Verfügung stellen:
- a. Mit dem von der gematik spezifizierte Kommunikationsdienst **KIM** können digitale Dokumente und Nachrichten über ein sicheres E-Mail-Verfahren zwischen allen Gesundheitsdiensteanbietern, die einen TI-Zugang haben, ausgetauscht werden.
 - b. Der **Anbieter** beantragt für den **Teilnehmer** KIM-Mailbox-Adressen bei dem **Drittanbieter**, dieser gibt sie dem **Anbieter** bekannt und der **Anbieter** gibt sie an den **Teilnehmer** weiter. Die Anzahl der beantragten und bekanntgegebenen Adressen entspricht maximal der von dem **Teilnehmer** erworbenen Adressen. Der **Drittanbieter** nimmt die Registrierung der Mailboxadressen beim KIM-Produktbetreiber vor. Sofern die gewählte KIM-Adresse nicht verfügbar ist, tritt der **Anbieter** an den **Teilnehmer** heran, um einen alternative Adresswunsch zu erhalten.
 - c. Der **Teilnehmer** kann entweder persönliche, personenbezogene Mailboxen oder Organisationen zugeordnete Mailboxen einrichten lassen. Personenbezogene Mailboxen sind zu empfehlen, wenn eine direkte, nicht an Dritte delegierte Kommunikation zwischen dem **Teilnehmer**, dem die Mailbox gehört und allen anderen KIM-Teilnehmern erforderlich ist. Mailboxen für eine Organisationseinheit sind dann zu empfehlen, wenn mehrere und ggf. wechselnde Anwender des **Teilnehmers** in der Lage sein sollen, über diese Mailbox erreichbar zu sein oder Nachrichten zu verschicken. Diese Mailboxen sind mit einer SMC-B – das ist eine sog. „Betriebsstätten-Karte“, im Fachterminus eine Security Module Card Typ B, der elektronische Praxis- oder Institutionsausweis für den sicheren Zugang zur Telematikinfrastruktur (TI) im deutschen Gesundheitswesen – verknüpft und können von mehreren Anwendern des **Teilnehmers** bearbeitet werden.
 - d. Die Vorgaben der gematik sind bei der Bezeichnung der KIM-Mailbox-Adressen zu beachten. Für den lokalen Teil (vor dem @-Zeichen) sind folgende Zeichen zulässig:
 - alle alphabetischen Buchstaben (A bis Z und a bis z, keine Umlaute)
 - alle Zahlen (0 bis 9) und
 - folgende Sonderzeichen: „-“ (Minus), „_“ (Unterstrich) und „.“ (Punkt).
 - e. Der Domainname (der Bereich nach dem @-Zeichen) wird vom Provider vergeben, sofern der **Teilnehmer** keine Wunschdomain bestellt hat. Der **Anbieter** übernimmt keine

- Haftung dafür, dass die gewählten Domains zum Zeitpunkt der Registrierung verfügbar sind. Die Bereitstellung einer Wunschdomain bedarf der Zustimmung der gematik.
- f. KIM-Nachrichten, die nicht binnen 90 Tagen durch den KIM-Empfänger abgerufen werden, werden danach ohne vorherige Ankündigung automatisch vom Betreiber des KIM-Fachdienstes gelöscht. KIM-Nachrichten, die nicht S/MIME-verschlüsselt bzw. signiert sind, werden vom Mailserver nicht weitergeleitet. Diese Nachrichten werden an Empfängerpostfächer nicht zugestellt und stattdessen gelöscht. Der Absender wird darüber entsprechend informiert. Für alle servergenerierten Nachrichten (Zustellbestätigungen, Fehlermeldungen und Abwesenheitsnotizen) sowie generierte Fehlernachrichten gilt diese Regel nicht. Die maximale Größe von KIM-Nachrichten richtet sich nach der jeweiligen Spezifikation der gematik. Die Postfachgröße beläuft sich serverseitig auf 4 Gigabyte. Die Nachrichten werden von KIM sofort nach Auslesen am Server gelöscht.
 - g. Der **Anbieter** stellt die Dienste lediglich bereit und greift für den Betrieb auf den **Drittanbieter** zurück.
3. Die Wartung, die Pflege und der Support der Standardsoftware für Level 1-Probleme und Level 2-Probleme (vgl. dazu nachfolgender § 4) übernimmt der **Anbieter**. Weitere Servicelevels – als sog. Level 3-Problem (vgl. dazu nachfolgender § 4) – werden vom **Anbieter** an den **Drittanbieter** weitergeleitet und von diesem erbracht.

§ 2 Systemvoraussetzungen, Nachfragerecht

1. Der **Teilnehmer** hat sicherzustellen, dass folgende Systemvoraussetzungen für die Einrichtung der TI und der KIM-Adresse gegeben sind:
 - a. An dem Arbeitsplatz, der an die TI-Schnittstelle beim **Teilnehmer** angebunden werden soll, das heißt dort, wo der Kartenleser stehen und bedient werden soll, muss eine gepatchte Netzwerkdose vorhanden sein.
 - b. Der beim **Teilnehmer** einzurichtende Arbeitsplatz muss über
 - i. einen Stromanschluss von mindestens 220 V und
 - ii. einen Computer mit installiertem PVS oder AVS verfügen.
 - c. Der beim **Teilnehmer** einzurichtende Arbeitsplatz bedarf eines funktionsfähigen VPN-Gerätes. Das bedeutet, dass es eines VPN-Routers oder einer Firewall, die einen VPN-Tunnel aufbauen kann, bedarf. Dieser VPN-Tunnel muss über den WireGuard eingerichtet werden.
2. Der **Teilnehmer** ermächtigt den **Anbieter** hiermit, beim **Drittanbieter** und bei **Hersteller** bzgl. angepasster, kundenspezifischer Lösungen nachzufragen und abzuklären und diese dann an den **Teilnehmer** weiterzugeben. Diese Lösungen können etwa sein, ein Software-VPN-Tunnel anstelle eines VPN-Routers oder einer Firewall.

§ 3 Verfügbarkeit

1. Es wird eine auf den Kalendermonat bezogene prozentuale Verfügbarkeit des TI-Services am Übergabepunkt des Fachdienstes in die Telematikinfrastruktur gewährleistet, sofern die Verfügbarkeit der vorgenannten Infrastruktur-Dienste zu **TI** und **KIM** gegeben ist. Verfügbarkeit meint die technische Nutzbarkeit des TI-Services am Übergabepunkt des Fachdienstes zum Gebrauch durch den **Teilnehmer**. Übergabepunkt für die vertragliche Leistung ist der Routerausgang des Rechenzentrums des **Herstellers**.

2. Die Anbindung an das Internet, die Aufrechterhaltung der Netzverbindung sowie die Beschaffung und Bereitstellung der auf Seiten des **Teilnehmers** erforderlichen Hard- und Software sind nicht Gegenstand dieses **Service Level Agreements**. Für die Beschaffenheit der erforderlichen Hardware oder Software auf Seiten des **Teilnehmers** ist der **Anbieter** nicht verantwortlich. Der **Anbieter** ist nicht verantwortlich für Leistungsausfälle, welche durch den Internetprovider oder die Infrastruktur des **Teilnehmers** begründet sind.
3. Die Verfügbarkeit des Systems wird regelmäßig im Abstand von 5 Minuten gemessen, indem der Konnektor einen Ping an den Hauptserver zurücksendet. Eine Verfügbarkeit ist dann nicht gegeben, wenn zwei (2) aufeinander folgende Messungen im Abstand von 5 Minuten nicht erfolgreich waren. Es wird dabei ein Service Level von 99,00 % in der Hauptzeit und ein Service Level von 90,00% in der Nebenzeit gewährleistet. Hauptzeit ist Montag bis Freitag von 6 bis 22 Uhr, sowie Samstag und Sonntag von 6 bis 20 Uhr. Bundeseinheitliche Feiertage werden wie ein Sonntag behandelt, alle übrigen Feiertage wie ein Montag. Alle übrigen Stunden der Woche sind Nebenzeiten. Prozentwerte beziehen sich, soweit nicht anders vermerkt, jeweils auf den Kalendermonat. Sie berechnen sich als (Gesamtzeit minus Gesamtausfallszeit) dividiert durch die Gesamtzeit. Die Gesamtzeit ist jene Zeit, in der das System dem **Teilnehmer** bereitgestellt wird, heißt Montag bis Sonntag 0-24 Uhr. Die Gesamtausfallszeit ist jene Zeit, die das System dem **Teilnehmer** ab dem Übergabepunkt nicht zur Verfügung steht. Dabei werden Ausfälle durch Wartungs- und Servicearbeiten nicht als Ausfallszeit gewertet.

§ 4 Service-Levels

1. Der First-Level-Support (User Help Desk/UHD) sowie der Second-Level-Support werden durch den **Anbieter** erbracht. Der Third-Level-Support wird durch den **Drittanbieter** vorgenommen.
2. Der First-Level-Support ist die erste Anlaufstelle für alle eingehenden Unterstützungsfragen bei Problemen (sog. „**Level 1-Problem**“). Der Second-Level-Support befasst sich mit komplexeren Anfragen und Problemen (sog. „**Level 2-Problem**“). Kann der **Anbieter** den erforderlichen Support nicht erbringen, leitet er die Frage und das Problem (sog. „**Level 3-Problem**“) weiter an den **Drittanbieter**, der für die Lösung dann zuständig ist.

§ 5 Support- und Servicezeiten

1. Für Service- und Supportanfragen stellt der **Anbieter** einen Support zur Verfügung, welcher zu den Servicezeiten elektronisch zur Verfügung steht unter

➤ support@itservicegrabbe.de

Die Servicezeiten (Reaktions- und Lösungszeiten) sind von Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr sowie Samstag von 08:00 bis 13:00 Uhr. Der Support ist an 7 Tagen in der Woche über 24 Stunden anschreibbar.

2. Die Antwortzeit und Lösungszeit richtet sich nach der Priorisierungseinstufung des Anliegens (vgl. dazu Prio-1, Prio-2, Prio-3 entsprechend nachfolgendem § 6).
 - a. Die Antwortzeit, das heißt die Zeit, innerhalb der eine eingegangene Anfrage bzw. Störungsmeldung bearbeitet wird, beträgt bei Prio-1-Anfragen 2 Stunden, bei Prio-2-Anfragen 4 Stunden und bei Prio-3-Anfragen 8 Stunden innerhalb der Servicezeiten.
 - b. Die Lösungszeit, das heißt die Zeit, in der eine Störung entweder beseitigt wird oder ein inhaltliches oder zeitliches Vorgehen mit dem Vertragspartner abgestimmt wird, beträgt bei Prio-1-Anfragen 8 Stunden, bei Prio-2-Anfragen 8 Stunden innerhalb der Servicezeiten und bei Prio-3-Anfragen 5 Werktage.

§ 6 Fehlerklassifizierung

1. Prio-1 liegt vor bei betriebsverhindernden Fehlern. Das bedeutet, dass der Dienst nicht nutzbar ist. Dies ist dann der Fall, wenn die Funktionsfähigkeit > 75 % der typischen Tagesleistung entspricht. Ist der Fehler nicht schwerwiegend, tritt er aber bei allen Geräten auf, handelt es sich um eine Prio-2.
2. Prio-2 liegt bei einer gravierenden Behinderung des Betriebes vor. Das heißt, dass regelmäßig Fehler auftreten, die den Betrieb einschränken, sodass die Verfügbarkeit des Dienstes stark beeinträchtigt ist. Dies ist dann der Fall, wenn die Funktionsfähigkeit bei > 25 % der typischen Tagesleistung liegt. Prio-2 liegt zudem dann vor, wenn regelmäßig Fehler auftreten, welche die grundsätzliche Funktionalität betreffen.
3. Prio-3 liegt bei einer leichten Behinderung des Betriebes vor. Das heißt, es treten Fehler auf, ohne die grundsätzliche Funktionsfähigkeit zu beeinträchtigen.
4. Die Zuordnung von Störung und Fehlern zu einer Prioritätsklasse erfolgt durch den **Anbieter**.
5. Alle definierten Antwort- und Lösungsfristen gelten nicht bei: (1) Fällen höherer Gewalt, (2) vollständiger Rücksicherung der Daten, (3) Leistungsausfall oder (4) vollständigem Energieausfall.