

Alle Leistungen, welche die I-Motion GmbH (im Folgenden I-Motion) erbringt, erfolgen ausschließlich auf der Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der I-Motion (AGB), einsehbar unter <https://www.i-motion.de/Homepage/Agb> und der Besonderen Geschäftsbedingungen im Rahmen der Telematikinfrastruktur sowie den jeweils vereinbarten besonderen Geschäftsbedingungen, insbesondere den Geschäftsbedingungen für Telematikinfrastruktur as a Service Verträge.

Sollten sich einzelne Bestimmungen dieser oder der vorgenannten Geschäftsbedingungen widersprechen, haben die Geschäftsbedingungen im Rahmen der Telematikinfrastruktur as a Service Vorrang vor den Geschäftsbedingungen im Rahmen der Telematikinfrastruktur und die Geschäftsbedingungen im Rahmen der Telematikinfrastruktur Vorrang vor den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der I-Motion GmbH. Die Anwendbarkeit der jeweils nachrangigen Bedingungen bleibt im Übrigen weiter bestehen.

## 1. Vertragsgegenstand

1.1. I-Motion stellt dem Nutzer einen Zugang zur Telematikinfrastruktur (TI-Anschluss) bereit. Der TI-Anschluss beinhaltet alle vertraglich vereinbarten Anwendungen (Fachdienste) im Rahmen der Telematikinfrastruktur. Das Primärsystem (Praxisverwaltungssoftware, Apotheken-Warenwirtschaft, Krankenhausinformationssystem, etc.) des Nutzers kommuniziert über von der gematik definierte Schnittstellen mit dem TI-Anschluss. Die Telematikinfrastruktur-Anwendungen des Primärsystems sind nicht Bestandteil der I-Motion Leistung.

1.2. Der Zugang zur Telematikinfrastruktur wird von I-Motion für die vereinbarte Vertragslaufzeit gewährleistet.

1.3. Die technische Bereitstellung des TI-Anschlusses erfolgt durch I-Motion. Werden von I-Motion Anschlussgeräte zur Anbindung des Nutzers an die Telematikinfrastruktur eingesetzt, bleiben diese Eigentum der I-Motion (Leihstellung). Der Anschluss besteht entweder aus

- einem Konnektor
- einem VPN-Zugangsdienst

oder

- einem TI-Gateway

und

- einem stationären Kartenterminal
- bis zu 5 SMC-KT Karten
- einem mobilen Kartenterminal

1.4. I-Motion behält sich das Recht vor, Leihgeräte jederzeit gegen Leihgeräte mit wesentlich gleichen Funktionen auszutauschen oder deren Software zu verändern, soweit dadurch die Leistungspflichten von I-Motion und die Funktionen des Leihgerätes nicht wesentlich beeinträchtigt werden und dies unter Berücksichtigung berechtigter Interessen von I-Motion für den Nutzer zumutbar ist. Berechtigte Interessen sind insbesondere regulatorische und/oder lizenzrechtliche Anforderungen und/oder sicherheitstechnische Gründe.

1.5. Der Nutzer ist verpflichtet, spätestens innerhalb von zwei Wochen nach Beendigung des Vertrages die Leihgeräte auf eigene Kosten und Gefahr an I-Motion zurückzugeben.

1.6. Der TI-Anschluss wird von I-Motion gemäß den anerkannten Regeln der Technik und der Verfügbarkeit gem. Ziff. 4 gewartet und gepflegt. Hierfür stellt I-Motion Software (Firmware-Updates/ Zertifikatsverlängerungen) oder Hardware (Gerätetausch) bereit.

Der Nutzer ist verpflichtet, bei der Einrichtung des TI-Anschlusses, entsprechend den Anweisungen der I-Motion mitzuwirken. Die Auswahl der TI-Anschluss-Technik obliegt während der gesamten Vertragslaufzeit I-Motion.

1.7. Ein KIM-Postfach ist im TI-Anschluss von I-Motion enthalten. Weitere KIM-Postfächer sind gesondert zu beauftragen.

## 2. Pflichten des Nutzers

2.1. Ein Chipkartenlesegerät und fünf SMC-KTs sind Bestandteil des TI as a Service Anschlusses. Weitere Chipkartenlesegeräte und deren Gerätekarten (SMC-KTs), Praxisausweise (SMC-Bs) und Heilberufsausweise (eHBAs) sind nicht Bestandteil des TI-Anschlusses. Diese sind vom Nutzer bereitzustellen.

2.2. Sind TI-Anschlussgeräte beim Nutzer installiert, gewährt dieser der I-Motion in der Zeit von 07:00 – 18:00 Uhr freien Zugang auch via Fernwartung, soweit dies für einen ordnungsgemäßen Betrieb erforderlich ist und übernimmt die Betriebskosten der Geräte wie z. B.: Strom, Belüftung, Kühlung.

2.3. Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Nutzer und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Nutzer kann während der Laufzeit des Vertrages auf die TI-Anschluss-Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen. Die Bereitstellung des Internetanschlusses obliegt dem Nutzer. Darüber hinaus gehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum, erhält der Nutzer nicht.

2.4. Der Nutzer darf den TI-Anschluss mit allen Fachdiensten insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Nutzer nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder Dritten befristet oder unbefristet zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen. Jegliche Nutzung der Hard- und Software zu anderen als den vertraglich vorgesehenen Zwecken ist ausgeschlossen.

2.5. I-Motion kann die Zugangsberechtigung des Nutzers widerrufen und/oder den Vertrag fristlos kündigen, wenn der Nutzer die übliche oder vertraglich vereinbarte Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. In diesen Fällen ist I-Motion zudem berechtigt, den Zugriff des Nutzers auf die vertraglichen Leistungen mit sofortiger Wirkung zu unterbrechen oder zu sperren, sofern und soweit hierdurch die Verletzung abgestellt werden kann. Die Geltendmachung weitergehender Ansprüche, insbesondere auf Schadensersatz, bleibt unberührt.

## 3. Laufzeit/Kündigung

3.1. Der Vertrag wird mit der vom Nutzer bei Vertragsschluss festgelegten Mindestlaufzeit abgeschlossen.

3.2. Der Vertrag kann von beiden Parteien in Textform mit einer Frist von spätestens 6 Wochen zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit gekündigt werden. Erfolgt keine fristgerechte Kündigung, verlängert sich der Vertrag automatisch um weitere 12 Monate. I-Motion ist berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende zu kündigen, sofern sie ihre Leistungen vollständig einstellt.

3.3. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere für I-Motion vor, wenn I-Motion oder deren Vorlieferanten mindestens grob fahrlässig handeln, die Zulassung der gematik verlieren oder die gematik die von ihr verantworteten Leistungen einstellt. Im Falle der Praxisaufgabe, Praxisschließung, Praxisübergabe oder Praxisverkauf steht dem Nutzer ein Sonderkündigungsrecht mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende zu. Die Kündigung bedarf der Textform.

3.4. I-Motion ist verpflichtet, dem Nutzer gegenüber unverzüglich anzuzeigen, wenn sie beabsichtigt, ihre Leistung einzustellen. Darüber hinaus wird I-Motion bei Entzug der Zulassung der Betriebsleistung durch die gematik dies ebenfalls gegenüber dem Nutzer unverzüglich anzeigen.

#### 4. Service-Level

4.1. Für TI as a Service gelten folgende Service-Level-Agreement in Ergänzung zu den Standard I-Motion Service-Level-Agreement (einsehbar unter <https://www.i-motion.de/Homepage/SLA>)

4.2. I-Motion stellt dem Nutzer einen User-Help-Desk zur Verfügung. Der User-Help-Desk ist grundsätzlich 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche erreichbar. Ausgenommen hiervon sind Zeiten geplanter Wartungsarbeiten sowie Ausfallzeiten, die auf Umständen beruhen, die außerhalb des Einflussbereichs von I-Motion liegen (z. B. höhere Gewalt, Verschulden Dritter, Störungen der Internetverbindung). Über planbare Wartungsarbeiten und die voraussichtliche Dauer wird I-Motion die Nutzer, soweit möglich, mindestens drei Tage im Voraus informieren. Während der Wartungszeiten und bei nicht von I-Motion zu vertretenden Ausfällen besteht kein Anspruch auf Erreichbarkeit des User-Help-Desks. Über das User-Help-Desk können Nutzer, unter Angabe aller erforderlichen Daten, insbesondere der Kundennummer, Service- oder Supportanliegen melden. Dies kann per E-Mail oder Telefonanruf unter 0911 936 336 0 erfolgen. Die Anrufannahme und E-Mail-Bearbeitung erfolgt in Abhängigkeit der Mitarbeiterverfügbarkeit auch durch technische Telefonassistenten, die das Gespräch aufzeichnen und über eine Spracherkennungssoftware als Text im I-Motion KundenCenter-Ticket dokumentieren. Die Aufzeichnung und Verarbeitung der Gespräche erfolgt ausschließlich zum Zweck der Bearbeitung und Dokumentation der Kundenanfrage. Der Kunde wird zu Beginn des Gesprächs über die Aufzeichnung informiert und kann dieser widersprechen; in diesem Fall erfolgt keine Aufzeichnung und Bearbeitung durch den technischen Assistenten. Die datenschutzrechtlichen Bestimmungen werden beachtet.

4.3. Die Servicezeiten sind von:

	Hauptzeit	Nebenzeit
Montag	08:00-16:30 Uhr	16:31-07:59 Uhr
Dienstag	08:00-16:30 Uhr	16:31-07:59 Uhr
Mittwoch	08:00-16:30 Uhr	16:31-07:59 Uhr
Donnerstag	08:00-16:30 Uhr	16:31-07:59 Uhr
Freitag	08:00-16:30 Uhr	16:31-07:59 Uhr
Samstag		00:00-23:59 Uhr
Sonntag*)		00:00-23:59 Uhr

\*bundeseinheitliche Feiertage werden wie Sonntage behandelt, alle übrigen Feiertage wie Werktage.

4.4. Der TI-Anschluss des Nutzers wird von I-Motion mittels eines TI-Monitoring-Dienstes überwacht, der auf den Systemen des Nutzers installiert wird. Die Installation und der Betrieb dieses Monitoring-Dienstes sind zwingende Voraussetzungen für die Einhaltung der vereinbarten Service-Level. Der Nutzer ist verpflichtet, den TI-Monitoring-Dienst während der Vertragslaufzeit

weder zu deinstallieren noch dessen Betrieb zu unterbrechen. Service-Leistungen der I-Motion werden ausschließlich remote/Fernwartung erbracht. Hierfür werden neben dem TI-Monitoring auch Fernwartungssitzungen mit dem Nutzer durchgeführt. Vor-Ort-Leistungen sind grundsätzlich nicht Bestandteil der TI as a Service-Vereinbarung und werden von I-Motion nicht geschuldet. Ausnahmen hiervon bedürfen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung und sind gesondert zu vergüten. Der Kunde stellt sicher, dass die für die Fernwartung erforderlichen technischen Voraussetzungen, insbesondere stabile Internetverbindungen und die erforderlichen Fernübertragungseinrichtungen, bereitgestellt werden. I-Motion wird Beginn und Ende jeder Fernwartungssitzung dem Nutzer anzeigen. Die Verfügbarkeit der Fernwartungsleistungen richtet sich nach den jeweils vereinbarten Servicezeiten und etwaigen Wartungsfenstern. Weitergehende Ansprüche auf bestimmte Reaktions- oder Wiederherstellungszeiten bestehen nur, soweit diese ausdrücklich in dem Service-Level-Agreement (SLA) vereinbart wurden.

4.5. Innerhalb der TI werden verschiedene Leistungen und Dienste von Dritten erbracht, mit denen kein unmittelbares Vertragsverhältnis zu I-Motion besteht. Störungen in diesen Bereichen der TI können Einfluss auf den TI-Anschluss bei I-Motion haben. Für Störungen, die durch Leistungen oder Dienste Dritter innerhalb der TI verursacht werden und außerhalb des Verantwortungsbereichs von I-Motion liegen, gelten die vereinbarten Service-Level nicht. I-Motion übernimmt insoweit keine Haftung für die Verfügbarkeit oder Funktionsfähigkeit dieser von Dritten verantworteten TI-Komponenten.

4.6. Alle TI as a Service Störungen werden im I-Motion KundenCenter-Ticketsystem dokumentiert. Dabei werden folgende Ticketarten unterschieden:

- Automatische Service-Tickets werden im Rahmen des Vertragsablaufs durch I-Motion automatisch generiert (z. B. Überprüfung des Firmware-Standes des Anschlussgerätes, Konnektor, Kartenterminal)
- TI-Monitoring Service-Tickets werden im laufenden Betrieb vom I-Motion-Monitoring-System automatisch generiert (z. B. Fehlermeldung des Anschlussgerätes)
- Service-Tickets Dritter sind Störungen und/oder Benachrichtigungen von Dritten (z. B. TI-Backbone-Betreiber)
- Kunden-Tickets, User-Helpdesk-Ticket, das vom Nutzer im KundenCenter via Live-Chat, E-Mail oder Telefonanruf eröffnet wurde

4.7. Alle Störungen werden ausschließlich im I-Motion KundenCenter-Ticketsystem dokumentiert. Die Annahme erfolgt:

		Standard
Automatische Service-Tickets	24 Stunden 7 Tage pro Woche	KundenCenter-Ticketsystem
TI-Monitoring Service-Tickets	24 Stunden 7 Tage pro Woche	KundenCenter-Ticketsystem
Service Tickets Dritter	24 Stunden 7 Tage pro Woche	KundenCenter-Ticketsystem
Kunden-Tickets	24 Stunden 7 Tage pro Woche	KundenCenter-Chat, telefonisch, E-Mail

4.8. Die Bearbeitung von Supportanfragen (Tickets) im I-Motion KundenCenter erfolgt durch eigene Mitarbeiter von I-Motion sowie durch vertraglich gebundene Dienstleister vor Ort (DVO). Die DVO erhalten hierfür einen vollständigen Zugriff auf das Ticket-System des I-Motion KundenCenters, soweit dies zur Erfüllung der vertraglich geschuldeten Leistung erforderlich ist. Für sämtliche durch die DVO im Rahmen der Ticketbearbeitung erbrachten Leistungen gelten die jeweils vereinbarten Service-Level-Vorgaben entsprechend. Die Einbindung der DVO erfolgt unter Beachtung der datenschutzrechtlichen und vertraglichen Vorgaben. I-Motion bleibt gegenüber dem Nutzer für die ordnungsgemäße Leistungserbringung und Einhaltung der Service-Level auch bei Einschaltung von DVO verantwortlich.

4.9. Der Nutzer ist im folgenden Umfang zur Mitwirkung verpflichtet: Der Nutzer unterstützt I-Motion und deren Dienstleister nach besten Kräften bei der Fehlereingrenzung und Fehlerbehebung, soweit ihm dies zumutbar und möglich ist. Der Nutzer stimmt sich mit I-Motion hinsichtlich der Festlegung und Einhaltung von Wartungsfenstern ab, um die Durchführung notwendiger Wartungs- und Pflegearbeiten zu ermöglichen. Der Nutzer stellt I-Motion alle zur Vertragserfüllung erforderlichen Informationen und Unterlagen rechtzeitig und in angemessenem Umfang zur Verfügung, soweit dies für die Leistungserbringung von I-Motion erforderlich und dem Nutzer zumutbar ist. Diese Mitwirkungspflichten sind Voraussetzung für die ordnungsgemäße Leistungserbringung durch I-Motion. Kommt der Nutzer seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, verlängern sich etwaige Fristen zur Leistungserbringung von I-Motion um den Zeitraum der nicht ordnungsgemäß erbrachten Mitwirkung, sofern I-Motion den Nutzer zuvor auf die Erforderlichkeit der Mitwirkung hingewiesen hat.

4.10. Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Nutzers wegen Mängeln. Eine unerhebliche Minderung liegt insbesondere vor, wenn die Funktionsbeeinträchtigung die Nutzung der vertraglich vereinbarten Leistungen nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt.

## **5. Datenschutz**

5.1. Zwischen dem Nutzer und I-Motion ist eine gesonderte Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung abzuschließen.