

# Besondere Geschäftsbedingungen

Stand: Juni 2018

## Besondere Geschäftsbedingungen zur Anbindung der Praxis an die Telematikinfrastruktur (BesGB-TI)

### 1. Gegenstand der Bedingungen

Die mzd services GmbH (nachfolgend auch Auftragnehmer oder MZD) vereinbart mit ihren Kunden (nachfolgend auch Leistungserbringer oder Auftraggeber) in Ergänzung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend AGB) für das Angebot der Anbindung der Praxis an die Telematikinfrastruktur Leistungen zu nachfolgenden Besonderen Geschäftsbedingungen (nachfolgend Geschäftsbedingungen). Soweit nicht in diesen Geschäftsbedingungen abweichend geregelt, gelten die AGB unverändert fort.

### 2. Allgemeine Mitwirkungspflichten

Der Leistungserbringer wird dem Auftragnehmer alle für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen erforderlichen Informationen mitteilen und ggf. erforderliche Mitwirkungshandlungen erbringen.

#### 2.1. Ansprechpartner

Für die Installation und den Betrieb der TI-Komponenten ist durch den Auftragnehmer bei Vertragsschluss ein verantwortlicher Ansprechpartner unter Angabe von Name, E-Mail und Rufnummer zu benennen.

#### 2.2. Ordnungsgemäße Nutzung der TI-Komponenten

Der Leistungserbringer verpflichtet sich zur ordnungsgemäßen Nutzung der ihm im Rahmen des Vertrages überlassenen TI-Komponenten und Anwendungen während der Vertragslaufzeit. Die im Handbuch dokumentierten und während der Einweisung vermittelten Vorgaben zur Wartung und Pflege der TI-Komponenten sowie die im Handbuch in Bezug genommenen Vorgaben des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) sind einzuhalten.

#### 2.3. Zugang zur Leistungserbringerumgebung

Dem vom Auftragnehmer eingesetzten Dienstleister vor Ort (nachfolgend DVO) ist nach Absprache der Zugang zur Leistungserbringerumgebung zum Zwecke von Vorbe-

reitung, Installation, Update und Störungsbehebung in der Praxis gegebenenfalls auch per Fernwartung zu ermöglichen.

### 3. Sicherer Betrieb Konnektor

Bei dem Konnektor handelt es sich um eine Sicherheitskomponente, die nur in einem sicheren Netzwerk und einer sicheren Umgebung betrieben werden darf. Daraus leiten sich entsprechende Mitwirkungspflichten für den Leistungserbringer ab, die beim sicheren Betrieb des Konnektors zu berücksichtigen sind. Die Anforderungen aus dem Sicherheitsbeiblatt des Konnektors Empfang und Prüfung und Aufstellung und Inbetriebnahme sind vom Leistungserbringer einzuhalten.

#### 3.1. Servicevertrag

Für die Dauer des Betriebes des Konnektors muss durchgehend aufgrund der sicherheitstechnischen Vorgaben ein Servicevertrag mit dem Auftragnehmer bestehen. Über den Servicevertrag ist der Support, die Wartung und die Bereitstellung von notwendigen Updates für den Konnektor geregelt (siehe auch 5 Service und Support).

#### 3.2. Sichere Betriebsumgebung

Der Aufstellungsort des Konnektors darf nur innerhalb eines personalbedienten Bereichs, in dem sich der Leistungserbringer regelmäßig aufhält, in einem abgeschlossenen nichtöffentlichen Betriebsraum oder in einem abgeschlossenen Schrank sein. Dritte dürfen auf den Konnektor keinen Zugriff haben. Die Einsatzumgebung des Konnektors muss diesen vor physischen Angriffen schützen. Der Konnektor muss vor Spritzwasser und direktem Sonnenlicht geschützt werden. Die organisatorischen Maßnahmen in der Umgebung müssen sicherstellen, dass ein Diebstahl des Konnektors und Manipulationen am Gerät rechtzeitig erkannt werden.

#### 3.3. Inbetriebnahme

Der Konnektor wird in einer zusätzlichen Transportverpackung geliefert. Die Transportverpackung ist mit einem Siegelband verklebt. Wenn das Siegelband der Transportverpackung beschädigt ist, darf der Konnektor nicht verwendet werden. Bei

einem beschädigten Siegelband muss sich der Administrator des Auftraggebers an den zuständigen Dienstleister vor Ort (DVO) wenden.

#### 3.4. Meldung bei Verlust oder Kompromittierung

Wenn der Konnektor gestohlen wird, abhandenkommt oder in irgendeiner Form kompromittiert erscheint (z.B. nicht mehr am sicheren Aufstellungsort, Sicherheitsiegel oder Gehäuse beschädigt, unsachgemäß geöffnet), ist umgehend der DVO zu informieren. Dieser wird die Sperrung (Deregistrierung und Sperrung der gSMC-K) veranlassen. Hierzu besteht eine Sperrhotline des Herstellers zwecks Sperrung der gSMC-Ks. Nach der Bestätigung der Sperrung durch den DVO kann der Konnektor an den Hersteller zurückgesendet werden. Die Kosten für den Versand sind vom Endkunden zu übernehmen.

#### 3.5. Außerbetriebnahme

Die Außerbetriebnahme ist vom DVO durchzuführen. Hierzu ist die Seriennummer anzugeben, die dem Typenschild des Gerätes oder dem Sicherheitsbeiblatt Empfang und Prüfung entnommen werden kann. Der DVO führt die Deregistrierung durch, veranlasst die Sperrung der g-SMC-Ks. Nach der Bestätigung der Sperrung durch den DVO kann der Konnektor an den Hersteller zurückgesendet werden. Die Kosten für den Versand sind vom Endkunden zu übernehmen.

#### 3.6. Bindung an BSI-Richtlinie ...,

#### Weitergabe es Modularen Konnektors

Der Leistungserbringer verpflichtet sich, die Bestimmungen zu Schutzprofilen nach Common Criteria und die auf dieser Basis erfolgten Zertifizierungen ([https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ZertifizierungundAnerkennung/Produktzertifizierung/ZertifizierungnachCC/SchutzprofileProtectionProfiles/schutzprofileprotectionprofiles\\_node.html](https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/ZertifizierungundAnerkennung/Produktzertifizierung/ZertifizierungnachCC/SchutzprofileProtectionProfiles/schutzprofileprotectionprofiles_node.html)) des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) einzuhalten. Danach ist es dem Leistungserbringer insbesondere untersagt, einen Konnektor in der TI in Betrieb zu nehmen, der nicht über den Prozess der sicheren

Auslieferung bezogen wurde.

### **3.7. Absicherung Netzwerk**

Der Leistungserbringer muss das lokale Netzwerk in sicherer Weise betreiben. Wenn außer dem Konnektor weitere Anbindungen des lokalen Netzwerks an das Internet genutzt werden, kann dies zu erheblichen Sicherheitsrisiken führen. Alle Clientsysteme müssen entsprechende Sicherheitsmaßnahmen besitzen.

### **3.8. Datensicherheit**

Der Leistungserbringer muss eine ausreichende Datensicherheit gewährleisten. Dazu gehören insbesondere die regelmäßige Datensicherung der Clientsysteme und der TI-Anwendungen, der Einsatz eines aktuellen Virenschutzsystems und die sichere Verwahrung von Passwörtern und Zugangsmedien.

### **3.9. Verantwortung für Clientsysteme**

Die Verantwortung für die Clientsysteme liegt beim Leistungserbringer. Der Konnektor darf nur mit anderen von der Gesellschaft für Telematikanwendungen der Gesundheitskarte mbH (nachfolgend gematik) zugelassenen Komponenten wie z.B. zugelassenen eHealth-Kartenterminals und von der gematik bestätigten Clientsystemen betrieben werden. Diese müssen den Konnektor für Dienste gemäß § 291 a SGB V korrekt aufrufen. Aufrufe von Diensten gemäß § 291 a SGB V müssen über den Konnektor erfolgen.

### **3.10. Administration des Konnektors**

Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass administrative Tätigkeiten der lokalen und zentralen Administration in Übereinstimmung mit der Dokumentation des Konnektors durchgeführt werden. Für den Betrieb muss vertrauenswürdige, mit der Benutzerdokumentation vertrautes, sachkundiges Personal eingesetzt werden.

## **4. Telematikinfrastruktur TI-Paket**

### **4.1. TI-Paket**

Das Paket zur TI-Ausstattung beinhaltet einen secure Konnektor VSDM mit nachrüstbarer QES-Funktionalität inkl. SMC-K, die bestellten eHealth-Kartenterminals inkl. SMC-KT, die einmalige Registrierung und Konfiguration des Auftraggebers im VPN-Zugangsdienst, den Secure Internet Service (SIS) mit Basisanschluss (Datenvolumen 5GB Up-/Download) und die optionale Nutzung von aktuellen Bestandnetzen.

Abhängig vom Hersteller fallen für das TI-Anbindungsmodul des vom Auftraggeber verwendeten Verwaltungssystems eventuell zusätzliche Lizenzkosten an, die nicht im TI-Paket enthalten sind. Diese sind beim jeweiligen Hersteller zu erfragen.

### **4.2. Vorbereitungcheckliste für den Auftraggeber**

Zur Vorbereitung der TI-Anbindung ist vom Auftraggeber eine Vorbereitungcheckliste auszufüllen. Die Checkliste wird dem

Leistungserbringer bei Beauftragung zur Verfügung gestellt und ist zusätzlich unter ([www.mzd-services.de](http://www.mzd-services.de)) online abrufbar. Die Checkliste muss mit ausreichendem Vorlauf (mindestens 8 Wochen) vor der geplanten Installation ausgefüllt werden und dem DVO zur Verfügung gestellt werden, da gegebenenfalls noch notwendige Vorbereitungen im Vorfeld der TI-Anbindung durch den Auftraggeber getroffen werden müssen.

### **4.3. Installation, Kosten und Abrechnung**

Die Standardinstallation wird von zertifizierten DVOs des Auftragnehmers durchgeführt. Zur Vorbereitung der Standardinstallation erfolgt durch den DVO eine Durchsprache der vorausgefüllten Checkliste gemeinsam mit dem Auftraggeber, die Festlegung von notwendigen Konfigurationsparametern (z.B. Betriebsart des Konnektors) und die Überprüfung der Installationsvoraussetzungen.

Eine Standardinstallation beinhaltet die Installation und Inbetriebnahme des Konnektors, die Konfiguration für eine Vertragsarztpraxis (BSNR / Zahnarzt Nummer) ohne Nebenbetriebsstätten, Installation und Inbetriebnahme von einem Kartenterminal an maximal 4 Arbeitsplätzen, die Integration der einsatzbereiten Praxiskarte SMC-B, die Freischaltung am VPN-Zugangsdienst, die optionale Freischaltung eines aktuellen Bestandsnetzes und des Secure Internet Service (SIS) und die Einrichtung und Anbindung von einem Clientsystem.

Bei einem Auftraggeber mit einfacher Netzwerkinfrastruktur, der bisher noch keinen Internetzugang genutzt hat, erfolgt die Anbindung des Konnektors an die TI optional im Anbindungsmodus Reihenbetrieb oder Parallelbetrieb. Bei einem Auftraggeber, der schon einen Internetzugang besitzt bzw. bei einem Auftraggeber mit komplexer Netzwerkinfrastruktur erfolgt die Anbindung des Konnektors in der Betriebsart Parallel ohne Veränderung der bestehenden Netzwerkinfrastruktur.

Veränderungen an der bestehenden Netzwerkinfrastruktur des Auftraggebers können zu Mehraufwänden führen, die über die Installationspauschale nicht abgedeckt sind und nach Aufwand auf der Basis der tatsächlich aufgewandten Stunden gemäß der jeweils gültigen Endkundenpreisliste der MZD ([www.mzd-services.de](http://www.mzd-services.de)) abgerechnet werden. Insbesondere die Netzwerkverkabelung ist nicht Bestandteil der Standardinstallation.

Es erfolgt eine Funktionsprüfung der Standardinstallation und die Einweisung und Schulung des Personals des Auftraggebers. Art und Umfang der Einweisung und Schulung ergeben sich aus der als Anlage beigefügten Leistungsbeschreibung „Einweisung und Schulung“. Diese Einweisung und Schulung ist im Preis der Standardinstallation enthalten.

### **4.4. Installation nach Aufwand**

Falls aufgrund der Praxisgegebenheiten keine Standardinstallation möglich oder gewünscht ist, wird die Vorbereitung und Installation der Komponenten und die Einweisung nach Aufwand auf der Basis der tatsächlich aufgewandten Stunden und Pauschalen gemäß der jeweils gültigen Endkundenpreisliste der MZD ([www.mzd-services.de](http://www.mzd-services.de)) in Rechnung gestellt.

Die Installation und Einrichtung von zusätzlichen Komponenten erfolgt ebenfalls nach Aufwand.

### **4.5. Installationsvoraussetzungen**

Zum Installationstermin müssen alle erforderlichen technischen und organisatorischen Voraussetzungen (z.B. freigeschaltete Praxiskarte SMC-B, notwendige Zugangsdaten) gegeben sein. Die notwendigen Voraussetzungen werden dem Auftraggeber im Rahmen der Installationsvorbereitung mitgeteilt. Die Installationsvoraussetzungen können auch aus dem Informationsblatt zur Vorbereitung der Praxisinstallation ([www.mzd-services.de](http://www.mzd-services.de)) entnommen werden.

### **4.6. Zusätzliche Ausstattungs-**

### **komponenten und Dienstleistungen**

Als Ergebnis der Vorabprüfung der Anschlussfähigkeit kann sich je nach Praxisgegebenheit und IT-Infrastruktur ggf. die Notwendigkeit für weitere Dienstleistungen (z.B. Netzwerkverkabelung, Internetanschluss) bzw. eine zusätzliche Hardwareausstattung (z.B. IT-Schrank) ergeben, die nicht Bestandteil der Erstattung im Rahmen der Finanzierungsvereinbarung sind. Diese müssen vom Leistungserbringer separat beauftragt werden.

### **4.7. Einweisung des Personals**

Die Einweisung und Schulung des Personals erfolgt vor Ort durch den DVO im Anschluss an die Installation. Die Teilnahme des notwendigen Personals ist durch den Auftraggeber sicherzustellen und es sind geeignete Räumlichkeiten zur Verfügung zu stellen. Art und Umfang der Einweisung und Schulung ergeben sich aus der als Anlage beigefügten Leistungsbeschreibung „Einweisung und Schulung“. Diese Einweisung und Schulung ist Preis der Standardinstallation enthalten.

### **4.8. Installationsausfall oder -abbruch**

Im Falle der kurzfristigen Absage eines Installationstermins weniger als 3 volle Werktagen vor dem geplanten Termin durch den Leistungserbringer oder dem notwendigen Abbruch der Installation aufgrund von fehlenden Installationsvoraussetzungen behält sich der Auftragnehmer vor, eine Ausfallpauschale in Höhe von 250,- € zzgl. MwSt in Rechnung zu stellen. Dem Leistungserbringer bleibt es vorbehalten, nachzuweisen, dass MZD GmbH aufgrund der Absage oder des Abbruchs kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

Der Leistungserbringer hat binnen drei Wochen ab dem vorgenannten Installationstermin die fehlenden Installationsvoraussetzungen zu schaffen und die Installationsbereitschaft anzuzeigen. Geschieht dies nicht innerhalb der vorgenannten 3-Wochen-Frist, gerät der Leistungserbringer in Annahmeverzug.

## **5 Service und Support**

### **5.1. Leistungsumfang Supportpaket**

Das Supportpaket beinhaltet die Servicegebühr für den VPN-Zugangsdienstbetrieb, die Wartungskosten für den Konnektor inkl. Wartung, Support und Updates, den Vor-Ort-Austausch des Konnektors bei Hardwarefehlern, einen First Level Support / User Helpdesk (UHD) bei Störungen in der TI und Beratungsleistungen durch den UHD zur Telematikinfrastruktur.

### **5.2. Servicezeiten**

Die Servicezeiten des 1st Level Supports sind Mo - Fr 8:00 - 17:00 Uhr außer an bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen. Innerhalb der Servicezeiten ist der UHD elektronisch und telefonisch erreichbar. Außerhalb der Servicezeiten ist der UHD nur elektronisch erreichbar.

### **5.3. Mitwirkung im Fehlerfall**

Der Leistungserbringer hat soweit möglich und zumutbar den Support bei der Fehleranalyse und Störungsbeseitigung zu unterstützen. Dazu gehören insbesondere die Übermittlung von Fehlermeldungen und Fehlerauswirkungen, das Ausführen von einfachen Hilfstätigkeiten zur telefonischen Fehleranalyse oder Fehlerbeseitigung, die Unterstützung von Fernwartungen (Remote-Management) und die zeitnahe Meldung an den zuständigen DVO bei Störungen der übergebenen TI-Komponenten und Anwendungen. Die Fehlermeldungen müssen dabei alle notwendigen Informationen wie Name des Leistungserbringers und Vertragsnummer, Art der Störung, Verfügbarkeit für die kurzfristige Kontaktaufnahme sowie Ansprechpartner und Kontaktdaten beinhalten.

### **5.4. Fernwartung (Remote-Management)**

Für den störungsfreien Betrieb des Konnektors und den effizienten Support des Endkunden durch den DVO ist eine Fernwartung (Remote-Management) notwendig. Der Leistungserbringer gestattet dem DVO im Falle von Störungen, Wartungen und Updates einen Fernwartungszugriff auf den Konnektor sowie anderer dezentraler Komponenten, die Inhalt dieses Vertrages sind. Der DVO wird den Fernwartungszugriff nicht ohne vorherige Absprache mit dem Leistungserbringer vornehmen. Der Leistungserbringer kann den Zeitpunkt bestimmen, an dem der Fernwartungszugriff erfolgt und hat diesen zu autorisieren. Ferner findet eine Kontrolle des Fernwartungszugriffs durch den Leistungserbringer statt.

Die vorgehenden Absätze gelten nicht für den Fernwartungszugriff auf das Primärsystem des Leistungserbringers. Insoweit gelten die Regelungen über die Fernwartung aus dem zwischen den Parteien geschlossenen Softwarepflegevertrag.

### **5.5. Vor-Ort-Austausch des Konnektors**

Im Fall eines Geräteausfalls aufgrund eines Hardwaredefektes des Konnektors wird ein Vor-Ort-Austausch durch den Support veranlasst, sofern der Fehler durch einen Gerätetausch behebbar ist.

Bei einem Geräteausfall oder zeitweiligen Geräteausfall innerhalb der Garantiezeit fallen für den Endkunden keine Kosten für den Vor-Ort-Austausch des Konnektors an.

Im Falle eines Geräteausfalls durch unsachgemäßen Gebrauch oder Bedienfehler werden die angefallenen Kosten für Austausch oder Reparatur sowie die Kosten für eine Neuinstallation dem Endkunden in Rechnung gestellt. Anfallende Kosten für Austausch oder Reparatur zzgl. Versand können maximal in der Höhe eines Neugeräts zzgl. Versand und Austausch abgerechnet werden.

Für den Fall, dass sich im Nachhinein herausstellt, dass es sich nicht um einen Garantiefall gehandelt hat, trägt der Leistungserbringer die für den von ihm veranlassten Austausch des Geräts entstandenen Kosten.

### **5.6. Vor-Ort-Termine für Services und Support**

Eine Vor-Ort-Unterstützung des Auftraggebers zur Durchführung von Service- und Supportaufgaben wird nach Aufwand auf der Basis der tatsächlich aufgewandten Stunden gemäß der jeweils gültigen Endkundenpreisliste der MZD ([www.mzd-services.de](http://www.mzd-services.de)) in Rechnung gestellt.

## **6. Anlage 1: Leistungsbeschreibung**

### **Einweisung und Schulung**

Die Schulung und Einweisung der Praxismitarbeiter im Rahmen der Standardinstallation des TI-Paketes beinhaltet folgende Punkte:

### **Bedienung des Konnektors**

- Gerät ein- / ausschalten
- Betriebsanzeigen
- Konnektor-Neustart
- Sicherheitsiegel und Gehäuse prüfen
- Meldung von Verlust oder Kompromittierung

### **Bedienung des eHealth-Kartenterminals**

- Aufstellungshinweise
- Tastatur
- Ein- / Ausschalten des Gerätes
- Displaysymbole und ihre Bedeutung
- Kartenterminal neu starten
- Regelmäßiges Prüfen der Gehäuse- und Slotsiegel
- Meldung bei Verdacht auf Kompromittierung

### **Bedienung des Praxisverwaltungssystems**

- Statusanzeige zur Telematikinfrastruktur
- Freischaltung der SMC-B
- Lesen der VSD mit / ohne Onlineprüfung
- Anzeige des Prüfungsnachweises
- Fehlermeldungen im Zusammenhang mit der TI-Anbindung
- Ansicht von Fehlerprotokollen
- Überblick über die wichtigsten Fehlersituationen

### **Onlineprüfung der Versichertenstammdaten**

- Vorgaben zur Onlineprüfung der Versichertenstammdaten
- Ergebnis der Onlineprüfung (Prüfungsnachweis)
- Wichtige Warnungen und Fehlersituationen im Rahmen des Versichertenstammdatenmanagements
- Umgang mit Versicherten mit einer gesperrten bzw. ungültigen eGK

### **1st-Level Support / User Helpdesk**

- Verantwortete Serviceeinheiten
- Servicezeiten
- Fehlermeldungen durch die Praxis
- Unterstützung bei der Fehleranalyse und Störungsbeseitigung