

Nutzungs- und Servicebedingungen

der Doc Cirrus GmbH,
Bessemerstr. 82, 12103 Berlin
(im Folgenden: „Doc Cirrus“)

1. Vertragsparteien

- 1.1 Doc Cirrus ist Leistungserbringer und stellt ihre Produkte und Dienste selbst oder mit der Hilfe von Partnern für die Nutzung durch Kunden zur Verfügung.
- 1.2 Der Kunde nutzt die bereitgestellten Leistungen und nimmt je nach vereinbartem Support Level zusätzliche Support-Leistungen von Doc Cirrus oder von Doc Cirrus Partnern in Anspruch.
- 1.3 Hat der Kunde den Nutzungs- und Servicevertrag mit Doc Cirrus abgeschlossen, so ist Doc Cirrus der zentrale Ansprechpartner und Erbringer aller Leistungen.
- 1.4 Hat der Kunde den Nutzungs- und Servicevertrag mit einem Doc Cirrus Partner abgeschlossen, so ist der Partner für den Kunden zentraler Ansprechpartner und Erbringer zusätzlicher Leistungen, insbesondere des sogenannten First Level Supports. Der Partner kann in diesem Fall für den sogenannten Second bzw. Third Level Support Rückgriff auf Doc Cirrus nehmen.

2. Geltungsbereich

- 2.1 Die Bedingungen regeln die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien für einen laufenden Nutzungs- und Servicevertrag. Vorbehaltlich einer gesonderten Regelung kommt der Vertrag durch Angebotsannahme des Kunden, mittels Auftragsbestätigung durch Doc Cirrus oder durch Auftragsausführung / Bereitstellung der Leistung durch Doc Cirrus zustande. Sofern in der Auftragsbestätigung durch Doc Cirrus spezifische Bedingungen und Regelungen mit dem Nutzer vereinbart wurden gelten diese vorrangig zu diesen Nutzungs- und Servicebedingungen.
- 2.2 Ergänzend und nachrangig gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Doc Cirrus.

3. Vertragsgegenstand

- 3.1. Die zur Nutzung bereitgestellten Leistungen basieren auf der Doc Cirrus inSuite, einer sogenannten Hybrid Cloud Lösung für den Einsatz im Gesundheitswesen. Folgende Bestandteile sind hierbei für die Nutzung elementar:
 - a) Die Doc Cirrus Private Cloud (nachfolgend „Datensafe“) ist eine geschlossene Hardware-Software-Kombination (Appliance), die vom Kunden käuflich erworben wird. Der Doc Cirrus Datensafe wird in den Räumlichkeiten des Kunden von ihm betrieben, enthält alle sensiblen Daten (z.B. Patientendaten) und aktualisiert sich selbstständig durch eine geschützte Internetverbindung zur Doc Cirrus Public Cloud. Ist die Internetverbindung temporär gestört, so ist der Doc Cirrus Datensafe autark und weiterhin innerhalb des Netzwerks des Kunden von diesem nutzbar, Zusatzdienste der Public Cloud von Doc Cirrus, wie etwa der Remote Zugriff, sind in dieser Zeit nicht nutzbar.
 - b) Die Doc Cirrus Virtual Private Cloud (nachfolgend „VPRC“) ist eine Alternative zum Datensafe, speziell für größere Kunden, die Doc Cirrus in mehreren, rechtlich getrennten Einheiten nutzen. Die VPRC ist eine virtualisierbare, mandantenfähige Variante eines Datensafes. Da sie als Software und nicht als Appliance ausgeliefert wird, sind an den Kunden deutlich höhere Betriebsanforderungen gestellt, als an Kunden, die den Datensafe einsetzen.
 - c) Die Doc Cirrus Public Cloud (nachfolgend „Public Cloud“) ist die von Doc Cirrus zentral in einem deutschen Rechenzentrum betriebene Komponente, die für die Nutzung des Gesamtsystems erforderlich ist. Die Public Cloud stellt insbesondere folgende Dienste zur Verfügung:

- Secure Remote Access für Nutzer
- Secure Communication Services
- Virtuelle Online Räume für Video Sprechstunde und Online Konferenzen und sog. Telekonsile (inTouch)
- Globale Präsenzliste für den inTouch Dienst
- Gesundheitsportal für Ärzte, Patienten, Dienstleister

- 3.2 Der Funktionsumfang der vom Kunden genutzten Produkte ist modular und im Nutzungsvertrag (z.B. Angebotsannahme oder Auftragsbestätigung) genauer definiert. Dem Kunden wird vor Abschluss des Nutzungsvertrages Gelegenheit gegeben die Funktionen des Systems ausgiebig und unentgeltlich zu testen.

Die Testversion ist über die Website von Doc Cirrus erreichbar und wird dem Interessenten/Kunden auf Antrag für 30 Tage freigeschaltet. Die Testversion ist mit typischen Testdaten vorkonfiguriert und ermöglicht dem Nutzer zu prüfen ob die Funktionalität des Systems für ihn geeignet und ausreichend ist. Doc Cirrus bietet auf Wunsch zusätzlich eine geführte Demonstration als Web-Konferenz für das System an, um dem Kunden/Interessenten die Eignungsprüfung auch ohne vorausgehende Schulung zu ermöglichen.

Doc Cirrus weist explizit darauf hin, dass die Testversion nicht für den produktiven Betrieb genutzt werden darf und das insbesondere keine sensiblen Daten vom Kunden eingepflegt werden dürfen. Doc Cirrus behält sich das Recht vor die Testversion jederzeit zu beenden, zu aktualisieren und vom Kunden erfasste Daten ohne Ankündigung zu löschen.

Doc Cirrus behält sich das Recht vor, den funktionalen und zeitlichen Umfang von Testversionen zu ändern und/oder das Angebot von Testversionen vollständig einzustellen.

Ein Anspruch zur Übernahme von Daten, die im Rahmen einer Testnutzung der Doc Cirrus Produkte angelegt wurden, besteht nicht. Bei Beendigung der Testphase ohne anschließende produktive Nutzung wird Doc Cirrus die Testversionen nach einer Frist von 30 Tagen ersatzlos löschen.

Während die online Testversion eine unentgeltliche Serviceleistung von Doc Cirrus darstellt, handelt es sich bei Testsystemen um kostenpflichtige Datensafes bzw. VPRCs, die vom Kunden zu vergünstigten Konditionen zu erwerben bzw. zu mieten sind und die daher ausschließlich für den Test, die Demonstration oder die Konfigurationsvorbereitungen für Kunden genutzt werden dürfen.

Die bereitgestellten Dienste werden nach bestem Wissen und mit hoher Verfügbarkeit von Doc Cirrus bereitgestellt. Da ein Kunde den Datensafe bzw. die VPRC auch bei temporär gestörter Internetverbindung oder Ausfall der Public Cloud Dienste nutzen kann, sind derzeit keine garantierten Service Level für die Doc Cirrus Public Cloud Dienste definiert. Doc Cirrus behält sich dies allerdings vor und wird den Kunden darüber informieren sobald garantierte Service Level verfügbar bzw. buchbar sind.

- 3.3 Der Supportumfang ist abhängig vom beauftragten Support-Level. Doc Cirrus bietet aktuell die Level Standard und Premium an, die wie folgt definiert sind:

- a) Standard
Ist im Basisumfang enthalten und berechtigt zur Meldung von vermeintlichen Produktfehlern oder für Fragen zur Konfiguration via E-Mail oder dem integrierten Ticketsystem der inSuite.
- b) Premium
Ist ein kostenpflichtiger Zusatzdienst. Enthält den Supportumfang der Kategorie Standard plus Berechtigung zur Nutzung der Hotline, Anfragen zu fachlichen Themen wie Abrechnungs- und Dokumentationsvorschriften sowie effizienter Umgang mit dem System. Zusätzlich erfolgt eine garantierte Reaktion des Supportteams innerhalb von 4 Stunden bei Meldung innerhalb der regulären Zeit (Mo-Fr, 8-18 Uhr).

- 3.4 Folgende Leistungen sind nicht vom Support abgedeckt:

- a) Direkte Kontaktaufnahme mit Doc Cirrus, wenn der Nutzungs- und Servicevertrag mit einem Doc Cirrus Partner abgeschlossen wurde.

Nutzungs- und Servicebedingungen

- b) Supportleistungen für Erweiterungen der Doc Cirrus Produkte, die durch einen Doc Cirrus Partner vorgenommen wurden,
- c) Supportleistungen außerhalb der regulären Bereitschaftszeiten (Mo-Fr, 8-18 Uhr),
- d) Supportleistungen nach einem Eingriff des Doc Cirrus Partner oder des Endkunden in den Programmcode der Software,
- e) Behebung von Problemen, die durch unsachgemäßen Umgang mit den Produkten verursacht wurden,
- f) Reparaturen von Geräten, die nicht von Doc Cirrus geliefert wurden,
- g) Angaben von Informationen, die dem Doc Cirrus Partner oder Endkunden schon produktbegleitend vorliegen,
- h) Rettung von Daten,
- i) Datenrücksicherung,
- j) Programmierung und individuelle Konfigurationen,
- h) Vor-Ort-Service,
- l) Schulungen,
- m) Supportleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der Doc Cirrus Produkte mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Nutzungs- und Servicevertrages sind und deren Kompatibilität von Doc Cirrus nicht explizit zugesagt wurde,
- n) Entwicklung von kundenspezifischen Skripten.

3.5 Doc Cirrus ist nicht verantwortlich für Fremdprodukte und die Leistungen von Drittanbietern.

4. Art und Umfang der Nutzung

- 4.1 Der Kunde darf die Leistungen von Doc Cirrus im vertraglich vereinbarten Umfang nutzen. Hierzu zählen insbesondere Abgrenzung hinsichtlich der Anzahl der Nutzer, der Anzahl der verwalteten Betriebsstätten und Mandanten sowie der Module und Dienste des Gesamtsystems und der vereinbarten Art und Anzahl integrierter Drittsysteme und zwar unabhängig davon ob diese durch Vorkehrungen im System für den Kunden aktiviert bzw. deaktiviert wurden. Maßgeblich ist alleine der Vertrag.
- 4.2 Das Nutzungsrecht erstreckt sich auf den ordnungsgemäßen Betrieb und den ausschließlichen Einsatz von Drittprodukten, insbesondere Web-Browsern, die von Doc Cirrus hinsichtlich Art und Version freigegeben wurden. Im Zweifelsfall kann der Kunde hierzu eine Anfrage per E-Mail an Doc Cirrus stellen und sich die Unbedenklichkeit des Drittproduktes von Doc Cirrus schriftlich bestätigen lassen.

5. Nutzungsvoraussetzungen

- 5.1 Für die ordnungsgemäße Nutzung der Doc Cirrus Leistungen sind folgende Voraussetzungen erforderlich:
 - a) Ordnungsgemäßer Betrieb und Mitwirkung gemäß Ziffer 6
 - b) Endgeräte (Desktop, Notebook, Tablet) mit mindestens 2 GB Arbeitsspeicher, aktuellem Browser (Chrome, Firefox, Safari), Prozessor mittlerer bis guter Leistungsklasse (Intel i5 oder AMD A10)
 - c) Von Doc Cirrus freigegebene Kartenleser
 - d) Scanner mit TWAIN-Schnittstelle und Netzwerkdrucker mit passenden Treibern die auch auf Betriebssystemebene (Linux) fehlerfrei arbeiten
 - e) Geräte, die von Doc Cirrus für die Integration freigegeben wurden bzw. von Doc Cirrus oder Partnern integriert wurden
- 5.2 Weitere technische Voraussetzungen befinden sich im Dokument „Technische Anforderungen zur inSuite Nutzung“ auf der Doc Cirrus Website. Sofern mittels Auftragsbestätigung oder anderer Dokumente im Zusammenhang des Vertragsabschlusses mit dem Nutzer spezifische Nutzungsvoraussetzungen ver-

einbart wurden gelten diese vorrangig zu diesen Nutzungs- und Servicebedingungen.

6. Mitwirkungspflichten

- 6.1 Der ordnungsgemäße Betrieb des Datensafes bzw. der VPRC im Netzwerk des Kunden obliegt dem Kunden.
- 6.2 Zum ordnungsgemäßen Betrieb zählen insbesondere
 - a) Sachgemäße Aufstellung und Umgang mit dem Datensafe bzw. der VPRC sowie ein korrekt konfiguriertes Netzwerk.
 - b) Sicherstellung von Stromversorgung und Internetverbindung für regelmäßige Aktualisierung und Nutzung aller Dienste. Es wird empfohlen das Gerät nicht auszuschalten oder vom Internet zu trennen.
 - c) Regelmäßige Datensicherung auf geeigneten Medien sowie Verbringung des sog. Backup Keys an einen sicheren Ort (der Backup Key ist zwingend für eine Rücksicherung erforderlich).
 - d) Nutzung des mitgelieferten Verschlüsselungs-Sticks bei Neustart des Datensafes und anschließendem Abziehen und Verbringen an einen sicheren Ort. Der Schutz der Daten ist nur dann gesichert, wenn der Stick einem Angreifer nicht zugänglich ist. Der Stick ist zwingend erforderlich, um den Datensafe starten zu können.
 - e) Der Betrieb der VPRC ist mit besonderen Auflagen und Verpflichtungen verbunden (siehe Betriebshandbuch VPRC).
 - f) Mitarbeiter des Kunden die Supportanfragen stellen, müssen auf dem aktuellen Produktstand geschult sein.
 - g) Bei Supportanfragen sind die von Doc Cirrus definierten Pflichtangaben zu machen, insbesondere genaue Beschreibung des Problems, Zeitpunkt, eingesetzte Hardware und Software des betroffenen Nutzers sowie Screenshots o.ä. wobei personenbezogene Daten stets vom Kunden vor Einreichung der Anfrage zu entfernen sind.
 - h) Hat Doc Cirrus das System aktualisiert, so wird der Nutzer mindestens beim nächsten Login vom System auf die Änderungen und die Nutzungshinweise aufmerksam gemacht. Bei größeren Änderungen schickt Doc Cirrus typischerweise 2-3 Tage vor der Aktualisierung ein Rundschreiben (E-Mail) an alle Kunden und weist auf das bevorstehende Update hin. Zu den Mitwirkungspflichten des Kunden gehört diese Nutzungshinweise zu lesen und sie zu beachten.
 - i) Sofern Doc Cirrus Schulungs-, Beratungs- oder Installationsleistungen erbringt, hat der Kunde dafür zu sorgen, dass die erforderlichen kundenseitigen Voraussetzungen erfüllt sind. Insbesondere die erforderlichen Räumlichkeiten, Infrastruktur, Unterlagen und Personal sind bereitzustellen. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht ordnungsgemäß, so verlängern sich die vertraglich vereinbarten Ausführungsfristen von Doc Cirrus angemessen und Doc Cirrus kann den durch die Verzögerung verursachten Mehraufwand insbesondere für die verlängerte Bereitstellung des eigenen Personals oder der eigenen Sachmittel in Rechnung stellen.

7. Vergütung und Zahlungsmodalitäten

- 7.1 Gekaufte Produkte werden mit Auslieferung in Rechnung gestellt. Miet- und Nutzungsverträge sowie erbrachte Dienstleistungen werden monatlich im Nachhinein in Rechnung gestellt.
- 7.2 Rechnungen sind nach Erhalt innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug zur Zahlung fällig.
- 7.3 Sofern mittels Auftragsbestätigung oder anderer Dokumente im Zusammenhang des Vertragsabschlusses mit dem Nutzer abweichende Vergütungs- und Zahlungsmodalitäten vereinbart wurden gelten diese vorrangig zu diesen Nutzungs- und Servicebedingungen.

8. Vertragslaufzeit und Kündigung

- 8.1 Die Mindestvertragslaufzeit zur Nutzung beträgt 12 Monate soweit nicht anders vertraglich geregelt.

Nutzungs- und Servicebedingungen

8.2 Die Nutzungsverträge können bis 3 Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt werden. Erfolgt keine Kündigung verlängert sich die Laufzeit jeweils um weitere 12 Monate.

8.3 Sofern mittels Auftragsbestätigung oder anderer Dokumente im Zusammenhang des Vertragsabschlusses mit dem Nutzer abweichende Vertragslaufzeiten und Kündigungsmodalitäten vereinbart wurden gelten diese vorrangig zu diesen Nutzungs- und Servicebedingungen.

9. Vertragsbeginn und Vertragsende

9.1 Mit Vertragsabschluss beginnt die Laufzeit des Vertrages soweit keine anderweitigen Vereinbarungen getroffen wurden.

9.2 Jeder Kunde hat zum Vertragsende das Recht von Doc Cirrus einen strukturierten Export der erfassten Patientendaten zu verlangen. Der Export erfolgt im BDT-Format (siehe Qualitätsring Medizinische Software) bzw. dem erweiterten XBDT-Format soweit keine anderen gesetzlichen Vorgaben existieren. Der Export wird auf schriftlichen Antrag des Kunden an und von Doc Cirrus innerhalb von längsten 3 Werktagen bereitgestellt. Der Kunde gewährt Doc Cirrus für die Durchführung Zugang zum Datensafe und stellt sicher, dass in diesem Zeitraum vom Kunden keine Änderungen auf dem Datensafe mehr durchgeführt werden. Doc Cirrus berechnet dem Kunden für die mit dem Export erforderliche Dienstleistung pauschal 1.000€ nach Übergabe des Exports. Übergabemedium und Zeitpunkt werden jeweils zwischen den Parteien abgestimmt.

10. Datenschutz und Datensicherheit

10.1 Doc Cirrus ermöglicht den Datenschutz und die Datensicherheit für das Gesamtsystem nach bestem Wissen und gemäß dem aktuellen Stand der Technik. Voraussetzung hierzu ist, dass der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nachkommt und das System ordnungsgemäß nutzt bzw. betreibt. Insbesondere stellt der Kunde sicher, dass der Datensafe im lokalen Netzwerk keine vom Internet aus zugängliche IP-Adresse zugewiesen bekommt.

10.2 Das Doc Cirrus Prinzip stellt sicher, dass sensible Daten ausschließlich im lokal beim Kunden betriebenen Datensafe bzw. VPRC verschlüsselt gespeichert werden. Es ist zudem sichergestellt, dass die gesamte Kommunikation zwischen Doc Cirrus, dem Datensafe bzw. VPRC und dem Kunden verschlüs-

selt ist (End-to-End). Zusätzlich kann der Kunde eine Zwei-Faktor-Authentifizierung einschalten. Dazu bekommt er bei jedem Log-In in die inSuite eine TAN per SMS auf seine hinterlegte Mobilfunknummer zugeschickt.

11. Auftragsdatenverarbeitung

11.1 Das Gesamtsystem von Doc Cirrus ermöglicht im Normalbetrieb eine lokale Verarbeitung unter ausschließlicher Kontrolle des Kunden und ohne Zugriffsoption von Doc Cirrus, d.h. es liegt keine Auftragsdatenverarbeitung vor.

11.2 Auftragsdatenverarbeitung kann jedoch vorliegen, wenn der Kunde erweiterte Supportleistungen von Doc Cirrus oder einem Doc Cirrus Partner in Anspruch nimmt und diesen temporär für den Zugriff freischaltet. Für diesen Fall stellt der Kunde sicher, dass eine schriftliche und angemessene Vereinbarung mit dem Erbringer der Supportdienstleistung abgeschlossen wurde und ihm die Einwilligung der Personen vorliegt, deren Daten dem Leistungserbringer in solchen Fällen zugänglich sind. Auf Anfrage stellt Doc Cirrus eine Mustervereinbarung zur Verfügung.

12. Einschaltung von Subunternehmen

12.1 Doc Cirrus ist berechtigt die Leistungserbringung selbst oder durch Einschaltung von geeigneten und qualifizierten Subunternehmen zu erbringen.

13. Änderungen der Bedingungen zum Nutzungs- und Servicevertrag

13.1 Doc Cirrus behält sich die Änderung der Bedingungen zum Nutzungs- und Servicevertrag auch nach Vertragsschluss vor. Doc Cirrus teilt dem Kunden solche Änderungen spätestens 4 Wochen vor dem Zeitpunkt des Wirksamwerdens mit (typischerweise als zu bestätigende Meldung innerhalb des Systems oder als E-Mail).

Bei Änderungen zu seinen Ungunsten kann der Kunde den Vertrag für den Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung schriftlich kündigen. Die Änderungen gelten als genehmigt und werden wirksam, wenn der Kunde sein Sonderkündigungsrecht nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung ausübt, sofern Doc Cirrus den Kunden im Mitteilungsschreiben auf diese Folge hingewiesen hat.

Stand November 2017