



Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Applikation Idana (“AGB”)

Stand: 15.07.2026 - Version 3.2

1 Anwendungsbereich und Vertragspartner

1.1 Der Anwendungsbereich dieser AGB ist auf Geschäfte mit Unternehmen, juristischen Personen des öffentlichen Rechts sowie öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne des § 310 Abs. 1 BGB („Sie“) beschränkt. Vertragspartner sind die Idana AG, Ellen-Gottlieb-Str. 19, 79106 Freiburg i. Br. („Wir“) und Sie als Unternehmer im Sinne von §14 BGB. **Die vorliegenden AGB gelten nicht gegenüber Verbrauchern.**

1.2 Wir erbringen alle Leistungen ausschließlich auf Grundlage dieser AGB. Abweichende Geschäftsbedingungen werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn wir ihrer Geltung nicht widersprechen, es sei denn, solche Geschäftsbedingungen werden von uns ausdrücklich schriftlich anerkannt. Die Erbringung von Leistungen durch uns bedeutet keine Anerkennung von anderen Vertragsbedingungen als diesen AGB.

2 Vertragsgegenstand

2.1 Diese AGB gelten für die Nutzung unserer Software *Idana* und *Idana Flow* gemäß der vereinbarten Produkt- oder Leistungsbeschreibung. Alle Dienste, die Ihnen *Idana* und *Idana Flow* bieten, werden nachfolgend zusammenfassend „*Idana-Dienste*“ genannt. Die Bezeichnung „*Idana Suite*“ verwenden wir als vertriebliche Sammelbezeichnung für gemeinsam angebotene *Idana-Dienste*. Die *Idana Suite* umfasst nicht zwingend sämtliche *Idana-Dienste*, Komponenten, Funktionen oder Inhalte. Einzelne Komponenten, Funktionen oder Inhalte, insbesondere Inhalte von Drittanbietern, können ausgeschlossen, nur in bestimmten Nutzungspaketen enthalten oder gesondert zu vergüten sein. Welcher Tarif oder welches Nutzungspaket und welcher Leistungsumfang im Einzelfall vereinbart sind, ergibt sich ausschließlich aus dem von Ihnen angenommenen Angebot und den darin bezeichneten Vertragsunterlagen.

2.2 Die Software *Idana* wird von uns als *Idana-Desktop-App* zum Download bereitgestellt und nutzt dabei cloud- und web-basierte Funktionen und Komponenten, die wir als Software-as-a-Service („SaaS“) über das Internet zur Verfügung stellen, darunter den *Idana-Check-In* zum eigenständigen Anfordern von Fragebögen durch Patienten, die *Idana-Patienten-App* zum Ausfüllen von Fragebögen, die *Idana-SafeCloud* zur sicheren Speicherung Ihrer Daten, den *Idana-Editor* zur Programmierung von Fragebögen, *Idana Aufklärung Pro* zur Bearbeitung von beantworteten Aufklärungsbögen, die *Idana Bridge* für erweiterten Datenaustausch mit Ihrem Arztinformationssystem und das *Idana-Kundenportal* zum Verwalten des *Idana*-Accounts.

Die *Idana-Desktop-App*, der *Idana-Check-In*, die *Idana-Patienten-App*, die *Idana-SafeCloud*, der *Idana-Editor*, *Idana Aufklärung Pro* und die *Idana Bridge* werden nachfolgend (in Abgrenzung zu *Idana Flow*) zusammenfassend als „*Idana*“ bezeichnet.

2.3 Die *Idana-Desktop-App* installieren Sie auf Ihren eigenen PCs / Macs. Sie wird lokal auf Ihrem Rechner ausgeführt und kommuniziert dabei mit den cloudbasierten Server- und Systemkomponenten in unserer Infrastruktur. Die *Idana Bridge* installieren Sie ebenfalls auf Ihren eigenen PCs / Macs, sie

läuft als Dienst im Hintergrund. Der *Idana-Check-In* bzw. die *Idana-Patienten-App* werden als sog. Progressive Web App via <https://idana.app> über unsere Infrastruktur bereitgestellt und im Webbrowser von Patienten genutzt, die einen Fragebogen anfordern bzw. ausfüllen. Die *Idana-SafeCloud* ist eine verschlüsselte Datenbank auf unserer Infrastruktur für Ihre Patientendaten. Das *Idana-Kundenportal*, *Idana Aufklärung Pro* und der *Idana-Editor* werden in Form einer Web App auf unserer Infrastruktur bereitgestellt und im Webbrowser genutzt, wobei der *Idana-Editor* und *Idana Aufklärung Pro* kostenpflichtige Zusatzmodule oder speziellen *Idana*-Tarifen vorbehalten sind.

2.4 Der KI-Dokumentationsassistent *Idana Flow* ist eine web-basierte Lösung für die KI-basierte Transkription und Zusammenfassung von Arzt-Patienten-Gesprächen und ärztlichen Diktaten, die Sie auch unabhängig von den anderen *Idana-Diensten* nutzen können. Sie wird Ihnen in Form einer Web App via <https://app.idanaflow.com> auf unserer Infrastruktur bereitgestellt und im Webbrowser genutzt. Der entgeltliche Funktionsumfang von *Idana Flow* kann Bestandteil eines gemeinsam angebotenen Nutzungspakets oder Gegenstand einer gesonderten Bestellung sein; maßgeblich sind das angenommene Angebot sowie die zugehörige Produkt- oder Leistungsbeschreibung.

2.5 Für den ordnungsgemäßen Betrieb aller *Idana-Dienste* ist eine dauerhafte Internetverbindung erforderlich. Andernfalls ist die vollständige Funktionalität der jeweils genutzten Komponente nicht gewährleistet.

2.6 Ihnen wird ermöglicht, *Idana-Dienste* auf unserer Infrastruktur einschließlich der Infrastruktur eines von uns beauftragten Dienstleisters, während der Laufzeit dieses Vertrags für Ihre Zwecke zu nutzen und die im Rahmen der Nutzung anfallenden Daten darauf zu speichern und zu verarbeiten.

2.7 Nicht Gegenstand des Vertrages ist die Verarbeitung von clientseitig Ende-zu-Ende-verschlüsselten Patientendaten (z.B. die in Fragebögen eingegebenen Antworten und die Patientenunterschrift) für Sie; diese können von uns weder eingesehen noch verarbeitet werden. Dementsprechend können nur Sie *Idana* nutzen, um selbst die Datenverarbeitung durchzuführen und die gewünschten Verarbeitungsergebnisse zu erzielen. Der Vertragsgegenstand umfasst somit kein Business Process Outsourcing (in Abgrenzung zum vertragsgegenständlichen SaaS).

3 Zustandekommen des Vertrages, Vertragsbestandteile

3.1 Der Vertrag über die Nutzung der *Idana-Dienste* kommt auf eine der folgenden Weisen zustande:

- a) Für entgeltliche *Idana-Dienste* (z.B. *Idana*-Abonnements):
 - (i) durch eine Bestellung, die Sie über das Bestellformular im *Idana-Kundenportal* (<https://start.idana.com>) aufgeben und die wir annehmen oder
 - (ii) durch Ihre Annahme eines von uns (z.B. als PDF via E-Mail) übermittelten Angebots. Die Annahme kann formfrei (z.B. per E-Mail) oder durch Bestätigung im *Idana-Kundenportal* erfolgen.



b) Für kostenlose *Idana-Dienste* (z.B. *Idana Flow Free*): (i) durch die Erstellung eines Benutzerkontos auf der jeweiligen Applikations-Website (z.B. <https://app.idanaflow.com>), bei der Sie diese AGB akzeptieren und bestätigen, den Dienst ausschließlich als Unternehmer im Sinne des § 14 BGB für Ihre gewerbliche oder selbstständige berufliche Tätigkeit zu nutzen, oder (ii) für *Idana*-Bestandskunden, durch die Bereitstellung und Aktivierung des Dienstes über das *Idana-Kundenportal*. Eine Nutzung als Verbraucher wird nicht angeboten. Bestehen begründete Zweifel an der unternehmerischen Nutzung, dürfen wir einen geeigneten Nachweis verlangen und den Zugang bis zur Klärung vorläufig sperren.

3.2 Soweit wir Ihnen *Idana-Dienste* ohne vorherige Bestellung zur Nutzung bereitstellen, kommt hierüber spätestens mit der Nutzung ein Vertrag zustande. Eine Entgeltpflicht, eine kostenpflichtige Erweiterung eines bestehenden Vertrages oder ein Wechsel des Abrechnungsmodells entsteht durch die bloße Bereitstellung oder Nutzung jedoch nicht; hierfür ist eine Bestellung oder ausdrückliche Vereinbarung nach Ziffer 3.1 Buchstabe a) erforderlich.

3.3 Eine Nutzung von *Idana-Diensten* ohne Vertragsabschluss ist ausgeschlossen.

3.4 Das angenommene Angebot, die darin bezeichneten oder im Bestellprozess ausdrücklich einbezogenen Produkt- oder Leistungsbeschreibungen sowie individuelle, auf den konkreten Vertrag bezogene und von uns in Textform bestätigte Zusagen bestimmen den Vertragsinhalt und haben Vorrang vor diesen AGB. Tatsächlich getroffene individuelle Vertragsabreden bleiben unabhängig von ihrer Form unberührt und gehen im Konfliktfall vor. Sonstige allgemeine öffentliche Äußerungen, insbesondere in Social-Media-Beiträgen, Pressebeiträgen, Werbeanzeigen oder Vorträgen, werden nicht Vertragsbestandteil, soweit sie nicht ausdrücklich in den Vertrag einbezogen werden. Spätere Änderungen einer Produkt- oder Leistungsbeschreibung ändern einen bestehenden Vertrag nicht, soweit sie nicht nach diesen AGB zulässig sind oder ausdrücklich vereinbart werden.

4 Unsere Leistungen

4.1 *Idana* ermöglicht Ihnen, Ihren Patienten digitale Fragebögen und Formulare mit einer elektronischen Signatur zur Verfügung zu stellen, die Antworten verzögerungsfrei zu empfangen und als aufbereiteten Bericht manuell oder automatisiert zu exportieren. Sie können *Idana* sowohl nutzen, um die Anamnese Ihrer Patienten zu erheben und zu dokumentieren, als auch, um andere Arten von Fragebögen, Formularen oder Dokumenten einzusetzen, beispielsweise Einwilligungserklärungen.

4.2 *Idana Flow* ermöglicht Ihnen, Arzt-Patienten-Gespräche oder ärztliche Diktate über ein mit Ihrem Computer verbundenes Mikrofon aufzuzeichnen, mittels KI-Technologie in Text transkribieren zu lassen und das Transkript ebenfalls mittels KI-Technologie in ein für Ihre Dokumentation oder die Information Ihrer Patienten geeignetes Format zusammenzufassen.

4.3 Wir betreiben die für den Betrieb der *Idana-Dienste* notwendigen Server- und Systemkomponenten und stellen Ihnen diese als Software-as-a-Service für die Dauer des Vertrags

bereit. Die *Idana-Dienste* sind nach dem C5-Kriterienkatalog des BSI testiert. Soweit in den eingesetzten Rechenzentren Patientendaten verarbeitet werden, sind auch diese Rechenzentren nach dem C5-Kriterienkatalog des BSI testiert. Details dazu können Sie der Datenschutzerklärung bzw. der gemeinsam mit diesen AGB abgeschlossenen "Vereinbarung über Auftragsverarbeitung" entnehmen.

4.4 Wir sorgen im Rahmen Ihrer Nutzung von *Idana* und der kostenpflichtigen Version von *Idana Flow* für die Einhaltung der Service Level und Supportleistungen, die in dem am Ende dieses Dokuments enthaltenen und als Bestandteil dieser AGB vereinbarten „Service Level Agreement“ geregelt sind. Das „Service Level Agreement“ (SLA) gilt ausschließlich für diese Produkte und nicht für kostenlose Dienste oder sonstige Produkte, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.

4.5 Wir stellen Ihnen über *Idana* ein Portfolio an Fragebögen für verschiedene Einsatzzwecke bereit, welches kontinuierlich erweitert und ggf. auch angepasst wird. Individuelle Fragebögen können Sie selbst über den *Idana-Editor* (als kostenpflichtige Erweiterung) einprogrammieren oder über uns als Dienstleistung digitalisieren lassen.

4.6 Für die Schnittstelle zu Ihrem Arzteinformationssystem (Krankenhausinformationssystem, Radiologieinformationssystem und/oder Praxisverwaltungssystem, zusammenfassend kurz "AIS") bietet *Idana* eine GDT-Schnittstelle an, die von Ihnen selbst oder von uns als Dienstleistung per Fernwartung eingerichtet werden kann. Für bestimmte Anwendungen werden auch andere Schnittstellen angeboten, die zum Teil auch über zusätzliche Software wie BridgeLink abgebildet werden (z.B. HL7). Die Funktionalität der jeweiligen Schnittstelle hängt dabei von den technischen Möglichkeiten Ihres AIS ab. Bitte überprüfen Sie vor dem Vertragsabschluss, ob Ihr AIS die technischen Voraussetzungen für einen Datenaustausch erfüllt und ob der Anbieter Ihres AIS für die Ihnen angebotene Schnittstelle oder deren Einrichtung zusätzliche Gebühren verlangt. Sie sind dafür verantwortlich, vor Vertragsabschluss mit Ihrem AIS-Anbieter und/oder Ihrem IT-Dienstleister zu klären, ob die technischen Voraussetzungen für die Anbindung von *Idana* (insbesondere eine freigeschaltete GDT-Schnittstelle) in Ihrer Systemumgebung gegeben sind. Von uns bereitgestellte Informationen zur Kompatibilität bestimmter AIS-Systeme beruhen auf Erfahrungswerten nach bestem Wissen, stellen jedoch keine Zusicherung oder Garantie für die Funktionsfähigkeit in Ihrer spezifischen Konfiguration dar.

5 Zweckbestimmung, Künstliche Intelligenz (KI)

5.1 Soweit der von Ihnen gebuchte Funktionsumfang dies vorsieht, können die *Idana-Dienste* Sie mithilfe generativer oder sonstiger Künstlicher Intelligenz bei der Erfassung, Umwandlung, Strukturierung, Analyse, Zusammenfassung und Aufbereitung von Text-, Sprach-, Bild- und sonstigen Daten sowie bei der Erstellung und Bearbeitung von Entwürfen, Dokumentationen, Berichten, Patienteninformationen und sonstigen administrativen Arbeitsergebnissen unterstützen. Die genannten Funktionsarten sind nicht abschließend. Ein Anspruch auf eine bestimmte KI-Funktion besteht nur, soweit diese Bestandteil des gebuchten Funktionsumfangs ist. Die KI-Funktionen dienen der Unterstützung hierzu berechtigter, volljähriger Angehöriger der jeweiligen Praxis, Klinik oder sonstigen Einrichtung. Ziffern 5.2 und 5.3 bleiben unberührt.



5.2 Mittels KI erzeugte oder bearbeitete Inhalte und Ergebnisse sind als Entwürfe zu behandeln und können unvollständig, unrichtig, missverständlich oder für den konkreten Einzelfall ungeeignet sein. Sie müssen jedes solche Ergebnis vor seiner fachlichen Verwendung, Übernahme in die Behandlungsdokumentation, Weitergabe an Patienten oder einer sonstigen Nutzung eigenverantwortlich auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Eignung prüfen und freigeben. Sie dürfen medizinische oder sonstige fachliche Entscheidungen nicht allein auf ein mittels KI erzeugtes oder bearbeitetes Ergebnis stützen.

5.3 Die *Idana-Dienste* und ihre KI-Funktionen sind nicht dazu bestimmt, eigenständig Diagnosen, Indikationen, Priorisierungs-, Triage- oder Therapieentscheidungen zu treffen oder ärztlichen Rat oder eine ärztliche Behandlung zu ersetzen. Sie sind ihrer Zweckbestimmung nach kein Medizinprodukt. Eine Nutzung als Medizinprodukt oder in einer sonstigen Weise, die eine behördliche Zulassung, Genehmigung oder Freigabe voraussetzt, ist nicht zulässig.

5.4 *Idana-Dienste* können KI-Funktionen unter Einsatz unterschiedlicher KI-Modelle und sonstiger KI-Technologien erbringen. Hierfür können insbesondere Modelle wie Gemini, von uns selbst betriebene Modelle und Infrastrukturen sowie Modelle und Infrastrukturen anderer von uns beauftragter Dienstleister eingesetzt werden. Die Begriffe „KI-Modelle“ und „KI-Technologien“ umfassen in diesen AGB unabhängig von ihrer jeweiligen technischen Bezeichnung, Modellart oder Eingabe- und Ausgabeform alle von uns zur Erbringung der KI-Funktionen eingesetzten Modelle und technischen Verfahren. Die jeweils eingesetzten Auftragsverarbeiter und die maßgeblichen Verarbeitungsorte ergeben sich aus der mit Ihnen abgeschlossenen Vereinbarung über Auftragsverarbeitung.

5.5 Die bestimmungsgemäße Nutzung der *Idana-Dienste* umfasst auch die Verarbeitung von Daten und Gesprächsinhalten, die Minderjährige betreffen. Dies gilt insbesondere für Antworten minderjähriger Patienten sowie für die Transkription eines Arzt-Patienten-Gesprächs, an dem ein Minderjähriger beteiligt ist. Hierdurch wird der Minderjährige nicht zum Nutzer der KI-Funktion. Die generativen KI-Funktionen der *Idana-Dienste* werden nicht unmittelbar in der *Idana-Patienten-App* bereitgestellt. Sie dürfen Personen unter 18 Jahren keinen unmittelbaren Zugang zu generativen KI-Funktionen der *Idana-Dienste* gewähren und diese Funktionen nicht dazu einsetzen, einen eigenen, unmittelbar an Minderjährige gerichteten KI-Dienst anzubieten.

5.6 Für die Nutzung der KI-Funktionen, einschließlich, soweit vorgesehen, eigener Eingaben und Anweisungen („Prompts“), gelten unabhängig vom jeweils eingesetzten Modell, Betreiber und Verarbeitungsweg die folgenden Einschränkungen. Sie dürfen die KI-Funktionen nicht nutzen,

- um rechtswidrige oder gefährliche Handlungen zu ermöglichen, zu fördern oder zu erleichtern;
- um Rechte Dritter, insbesondere Urheber-, Persönlichkeits-, Datenschutz- oder Geschäftsgeheimnisse, zu verletzen;
- um Sicherheitsvorkehrungen, Zugriffsbeschränkungen oder Schutzmechanismen zu umgehen, Schadsoftware zu entwickeln oder zu verbreiten oder Phishing, Täuschung, Betrug oder unbefugte Identitätsnachahmung zu ermöglichen;

- um Inhalte zu erzeugen oder zu verbreiten, die zu Hass oder Gewalt aufrufen, sexueller Ausbeutung dienen oder außerhalb eines legitimen medizinischen, dokumentarischen oder administrativen Zwecks sexuell explizit sind;
- um ohne eine hierfür verantwortliche natürliche Person Entscheidungen zu treffen, die für Betroffene rechtliche oder vergleichbar erhebliche nachteilige Auswirkungen haben; oder
- um Modelle, Modellbestandteile oder Trainingsdaten zu extrahieren, die KI-Dienste oder die ihnen zugrunde liegenden Modelle zurückzuentwickeln oder erzeugte Inhalte zur Entwicklung eines mit dem eingesetzten Modell konkurrierenden Modells zu verwenden.

Die bestimmungsgemäße und rechtmäßige medizinische Erfassung, Transkription oder Dokumentation sensibler Sachverhalte, insbesondere zu Verletzungen, Sexualität, Gewalt- oder Missbrauchserfahrungen, wird durch die in Ziffer 5.6 genannten inhaltlichen Einschränkungen nicht ausgeschlossen.

5.7 Die Verfügbarkeit bestimmter KI-Modelle und sonstiger KI-Technologien hängt von uns und gegebenenfalls von den jeweiligen Anbietern ab und kann sich während der Vertragslaufzeit ändern. Wir dürfen eingesetzte KI-Modelle, KI-Technologien oder deren Versionen austauschen, sofern der vertraglich vereinbarte Funktionsumfang hierdurch nicht wesentlich beeinträchtigt wird. Sie haben keinen Anspruch auf den Einsatz eines bestimmten KI-Modells, einer bestimmten KI-Technologie, einer bestimmten Version oder einen bestimmten Verarbeitungsort innerhalb der Europäischen Union.

5.8 Wir verwenden Ihre Daten nicht zum Trainieren oder Fine-Tuning von KI- oder ML-Modellen (ML = maschinelles Lernen) und gestatten dies auch den von uns beauftragten Dienstleistern nicht.

6 Änderungen von *Idana-Diensten*

6.1 Wir entwickeln die *Idana-Dienste* fortlaufend weiter und dürfen ihre Funktionen, technischen Verfahren und Benutzerschnittstellen aktualisieren, ändern, ersetzen oder einstellen. Gründe hierfür können insbesondere die technische Weiterentwicklung, die Verbesserung von Sicherheit, Stabilität oder Bedienbarkeit, die Vermeidung von Missbrauch, die Beseitigung von Fehlern, geänderte gesetzliche oder regulatorische Anforderungen, Änderungen der Rechtsprechung sowie Änderungen von Schnittstellen, Infrastruktur oder Leistungen eingesetzter Drittanbieter sein.

6.2 Änderungen nach Ziffer 6.1 müssen unter Berücksichtigung Ihrer und unserer Interessen für Sie zumutbar sein und dürfen den vertraglich vereinbarten Nutzungszweck nicht wesentlich beeinträchtigen. Beeinträchtigt eine Änderung den vereinbarten Nutzungszweck mehr als nur unerheblich, werden wir Sie hierüber mit angemessener Frist vor ihrem Wirksamwerden informieren, soweit nicht zwingende gesetzliche, regulatorische oder sicherheitsbezogene Gründe eine kurzfristigere Änderung erfordern. Stellen wir keine funktional vergleichbare Ersatzlösung bereit, können Sie das von der Änderung betroffene Abonnement bis zum Wirksamwerden der Änderung außerordentlich kündigen. Bei einer aus zwingenden Gründen kurzfristig erforderlichen Änderung informieren



wir Sie so früh wie unter den Umständen möglich; das Kündigungsrecht bleibt unberührt.

6.3 Sollten Ihnen Funktionen bereitgestellt werden, die nicht Bestandteil Ihres gewählten Tarifs sind, behalten wir uns das Recht vor, diese jederzeit zu deaktivieren. Ein Anspruch auf die dauerhafte Nutzung dieser Funktionen besteht nicht.

7 Nutzungsrechte

7.1 Wir räumen Ihnen das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und zeitlich auf die Laufzeit Ihres Vertrags begrenzte Recht ein, *Idana-Dienste* auf einem oder mehreren Endgeräten für den in diesen AGB vereinbarten Einsatzbereich und im Rahmen der vereinbarten Zweckbestimmung sowie des vereinbarten Tarifs zu nutzen. Sie dürfen weder durch Disassemblieren, Dekompilieren, Reverse Engineering noch durch sonstige Verfahren versuchen, den Quellcode der *Idana-Desktop-App*, der *Idana-Patienten-App*, *Idana Aufklärung Pro*, der *Idana Bridge*, von *Idana Flow* oder anderer Softwarekomponenten der *Idana-Dienste* zu gewinnen bzw. zu entschlüsseln. Sollten Ihnen die zur Herstellung der Interoperabilität mit einem unabhängig geschaffenen Computerprogramm benötigten Informationen für die *Idana-Desktop-App* oder *Idana Bridge* nicht auf andere Weise frei zugänglich sein, werden Sie uns vor einer Dekompilierung nach § 69e Urheberrechtsgesetz (UrhG) durch entsprechende Anfrage Gelegenheit geben, Ihnen die notwendigen Informationen für das Zusammenwirken der betreffenden Softwaremodule zur Verfügung zu stellen. Ihre gesetzlichen Rechte gemäß §§ 69d und 69e UrhG bleiben unberührt. Auch in Bezug auf andere *Idana-Dienste* sind Sie weder selbst befugt noch sind Sie berechtigt, andere dabei zu unterstützen, *Idana-Dienste* sowie die ihnen zugrunde liegende Software zu vervielfältigen, nachzuprogrammieren, zurückzuentwickeln, zu disassemblieren, zu dekompileieren oder anderweitig zu versuchen, den Quellcode zu erlangen. Im Verhältnis zwischen Ihnen und uns erkennen Sie an, dass wir die alleinige und ausschließliche Rechteinhaberin in Bezug auf *Idana-Dienste* sind.

7.2 Die Vervielfältigung und Nutzung unserer Informations-, Support- und Schulungsmaterialien für eigene, interne Zwecke ist gestattet, soweit dies zur bestimmungsgemäßen Benutzung der *Idana-Dienste* erforderlich ist.

7.3 Ihre Rechte, die von Ihren Installationen der *Idana-Desktop-App* generierten Berichte als HTML, PDF, Text und JSON-Datei zu speichern und zu vervielfältigen, bleiben unberührt. Nicht zulässig ist jedoch die Bearbeitung der Berichte in einer Weise, dass unsere Markenzeichen (z.B. das *Idana-Logo*) entfernt werden.

7.4 Wir räumen Ihnen das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und zeitlich auf die Laufzeit Ihres Vertrags begrenzte Recht ein, unsere Fragebögen in *Idana* zu nutzen. Die Nutzung unserer Fragebögen außerhalb von *Idana* ist generell untersagt. Ohne unsere Einwilligung ist es Ihnen nicht gestattet, die Fragebögen zu verändern, weiterzuentwickeln, zu übersetzen oder zu vervielfältigen. Stellen wir Ihnen im *Idana-Editor* Kopien unserer Standardfragebögen zur Anpassung zur Verfügung, gelten die vorgenannten Nutzungsbeschränkungen (insbesondere das Verbot der Nutzung außerhalb von *Idana*) für diese Kopien und Ihre Bearbeitungen davon entsprechend.

7.5 Wenn Ihr Tarif die Aufklärungsbögen von Drittanbietern

(gemäß Ziffer 19.1) enthält, räumen wir Ihnen einfache, nicht ausschließliche, zeitlich befristete Nutzungsrechte an den in *Idana* integrierten Inhalten ein. Die Nutzung dieser Inhalte außerhalb von *Idana* sowie jegliche Veränderung, Weiterentwicklung, Übersetzung oder Vervielfältigung ist generell untersagt. Zeitlich stehen Ihnen die Nutzungsrechte nur während der Laufzeit des betreffenden Tarifs, Nutzungspakets oder Add-ons zu. Für die Aufklärungsinhalte unseres Drittanbieters Thieme Compliance GmbH gilt zusätzlich folgende Sonderregelung: Wenn unser Vertrag mit der Thieme Compliance GmbH während der Laufzeit desjenigen Abonnements, Tarifs, Nutzungspakets oder Add-ons endet, über das Ihnen die Thieme-Inhalte bereitgestellt werden, bleiben Ihre Nutzungsrechte an den Thieme-Inhalten auch nach Ende unseres Vertrages mit der Thieme Compliance GmbH noch für einen Zeitraum von bis zu weiteren achtundvierzig (48) Monaten bestehen. Über das Vertragsende und das Ende Ihres Nutzungsrechtes werden wir Sie über die *Idana-Dienste* informieren. Ihre Nutzungsrechte an den Thieme-Inhalten enden mit Ablauf der vorgenannten Frist oder mit dem Ende des Abonnements, Tarifs, Nutzungspakets oder Add-ons, über das Ihnen die Thieme-Inhalte bereitgestellt werden, insbesondere eines entsprechenden *Idana Suite*-Abonnements oder eines Abonnements für *Idana Aufklärung Pro*, je nachdem, welches Ereignis früher eintritt.

7.6 Wenn Sie eigene Fragebögen mit dem *Idana-Editor* entwickeln oder uns mit der Digitalisierung dieser beauftragen, liegen die Nutzungs- und Verwertungsrechte bei Ihnen. Ohne Ihre Einwilligung werden wir Ihre Fragebögen nicht verändern, weiterentwickeln, übersetzen oder vervielfältigen. Werden Fragebögen von Ihnen einprogrammiert oder uns zur Digitalisierung übergeben, deren Urheberrecht bei Dritten liegt, obliegt Ihnen die Verantwortung, sicherzustellen, dass Sie diese Fragebögen nutzen dürfen.

8 Ihre Pflichten

8.1 Sie sind dazu verpflichtet, bei der Bestellung von *Idana-Diensten* wahre Angaben über die Umstände der Nutzung zu machen, insbesondere über die Anzahl Ärzte, die *Idana-Dienste* nutzen, die Art der Einrichtung (z.B. Einzel- oder Gemeinschaftspraxis oder Klinikabteilung) und Ihre Software- und Hardwareumgebung.

8.2 Soweit die Vergütung eines Tarifs, Add-ons oder einer Drittinhaltslizenz nach dem angenommenen Angebot ausdrücklich nach der Anzahl der Ärzte bemessen wird, müssen Ihre Angaben zur Anzahl der von dem Tarif, Add-on oder der Lizenz erfassten Ärzte während der Vertragslaufzeit zutreffend sein. Dies gilt insbesondere für einen personenbezogenen Tarif für *Idana Flow Pro* nach Ziffer 13.1 Buchstabe b) und eine nach Ärzten bemessene Lizenz für Aufklärungsinhalte nach Ziffer 19.3. Erhöht sich die maßgebliche Anzahl der Ärzte, sind wir berechtigt, die Vergütung ab dem Zeitpunkt der Erhöhung nach der vereinbarten Preisstaffelung anzupassen. Die besonderen Regelungen in Ziffer 19.3 bleiben unberührt. Für ein nutzungsabhängiges Nutzungspaket, dessen Vergütung nicht nach der Anzahl der Ärzte bemessen wird, entsteht allein durch eine höhere Anzahl nutzender Ärzte keine zusätzliche arztbezogene Vergütung.

8.3 Jede natürliche Person, die *Idana Flow* nutzt, muss hierzu von Ihnen berechtigt sein. Wird *Idana Flow Pro* nach dem angenommenen Angebot in einem personenbezogenen Tarif be-

reitgestellt, muss für jeden nutzenden Arzt eine eigene, dieser Person zugeordnete Lizenz nach Ziffer 13.1 Buchstabe b) bestehen. Die gemeinsame Nutzung eines technischen Zugangs durch mehrere jeweils ordnungsgemäß lizenzierte Personen richtet sich nach Ziffern 8.7.2 und 8.7.3; sie bewirkt weder eine gemeinsame Nutzung noch eine Übertragung der personenbezogenen Lizenz. Bei einem Verstoß dürfen wir den betreffenden Zugang nach vorheriger Aufforderung zur Abhilfe vorübergehend sperren. Eine vorherige Aufforderung ist entbehrlich, wenn die sofortige Sperrung erforderlich ist, um eine Gefährdung der Sicherheit, des Datenschutzes oder anderer Nutzer abzuwenden. Eine dauerhafte Sperrung ist bei einem schwerwiegenden oder wiederholten Verstoß nach vorheriger Androhung zulässig. Die Sperrung ist aufzuheben, sobald ihr Grund entfallen ist, soweit keine dauerhafte Sperrung berechtigt ist.

8.4 Sollten Ihnen bei der Bestellung individuelle Sonderkonditionen (z.B. Rabatte) eingeräumt worden sein, können diese an bestimmte, im Angebot oder in der Auftragsbestätigung schriftlich definierte, Voraussetzungen geknüpft sein (z.B. eine bestimmte Personalstruktur, eine Mindestlizenzzahl oder die Zugehörigkeit zu einem Verband). Dies gilt entsprechend für Sonderkonditionen (z.B. Rabatte für Teilzeit-Ärzte oder FTE-basierte Berechnungen), die auf Grundlage von bisherigen individuellen Absprachen vor Inkrafttreten dieser AGB-Version gewährt wurden.

8.5 Diese Sonderkonditionen und der damit verbundene Rabatt gelten nur so lange und in dem Umfang, wie die definierten Voraussetzungen erfüllt sind. Sie sind verpflichtet, uns über einen Wegfall oder eine wesentliche Änderung dieser Voraussetzungen unverzüglich, längstens jedoch innerhalb von einem (1) Monat nach Eintritt der Änderung, zu informieren.

8.6 Entfallen die Voraussetzungen für die Sonderkonditionen, sind wir berechtigt, den Rabatt für die Zukunft entsprechend (ggf. auch vollständig) zu widerrufen und den regulären, auf unserer Website dann ausgewiesenen Preis bzw. den sich daraus ergebenden Differenzbetrag abzurechnen. Kommen Sie Ihrer vorgenannten Informationspflicht nicht fristgerecht nach, sind wir berechtigt, diese Abrechnung rückwirkend ab dem Zeitpunkt des Wegfalls der Voraussetzung vorzunehmen.

8.7 Zugangs- und Sicherheitsorganisation

8.7.1 Berechtigungen und Schutzmaßnahmen: Sie sind dafür verantwortlich, festzulegen, welche Personen die *Idana-Dienste* für Sie nutzen dürfen, diese Personen angemessen einzuweisen und durch geeignete organisatorische sowie, soweit verfügbar und zumutbar, technische Maßnahmen eine unbefugte oder vertragswidrige Nutzung zu verhindern. Hierzu gehören insbesondere die Verwendung hinreichend sicherer, nicht leicht zu erratender und nicht mehrfach verwendeter Passwörter, die Nutzung bereitgestellter Zugriffsschutzfunktionen sowie die unverzügliche Sperrung oder Entfernung von Zugriffsberechtigungen, sobald die betreffende Person nicht mehr zur Nutzung berechtigt ist.

8.7.2 Gemeinsam verwendete Zugänge: Zugänge dürfen innerhalb Ihrer Praxis, Klinik oder sonstigen Einrichtung von mehreren berechtigten Personen gemeinsam genutzt werden, soweit für den betreffenden *Idana-Dienst* im Angebot oder in der Leistungsbeschreibung nicht ausdrücklich eine

ausschließlich individuelle Nutzung vorgesehen ist. Gemeinsam verwendete Zugangsdaten dürfen ausschließlich berechtigten Personen zugänglich gemacht werden und sind angemessen vor dem Zugriff durch Unbefugte zu schützen. Entfällt die Berechtigung einer Person, ist deren Zugriff unverzüglich zu beenden und sind gemeinsam verwendete Zugangsdaten erforderlichenfalls zu ändern. Ihre *Idana*-PIN und den Wiederherstellungsschlüssel dürfen Sie ebenfalls nur den zur Nutzung berechtigten Personen zugänglich machen und müssen sie vor dem Zugriff durch Unbefugte schützen.

8.7.3 Lizenzumfang: Die gemeinsame Nutzung eines Zugangs erweitert nicht den vereinbarten Lizenzumfang. Bei personen- oder arztbezogenen Tarifen und Zusatzleistungen muss für jede Person, für die nach dem Angebot oder der Leistungsbeschreibung eine Vergütung anfällt, eine entsprechende Lizenz gebucht sein oder die Person bei der für die Vergütung maßgeblichen Personenzahl berücksichtigt werden. Personenbezogene Lizenzen bleiben personengebunden und sind nicht übertragbar.

8.7.4 Zurechnung und Verantwortlichkeit: Handlungen und Nutzungen, die über einen gemeinsam verwendeten Zugang ausgelöst werden, gelten im Verhältnis zwischen Ihnen und uns als von Ihnen veranlasst, soweit der Zugriff auf einer Verletzung Ihrer Pflichten aus Ziffer 8.7.1 oder 8.7.2 beruht oder die Ursache sonst Ihrem organisatorischen Verantwortungsbereich zuzuordnen ist. Dies gilt insbesondere für hierdurch ausgelöste Zusatznutzungen. Unsere Verantwortlichkeit für von uns zu vertretende System-, Sicherheits- oder Abrechnungsfehler sowie die Haftungsregelungen in Ziffer 26 bleiben unberührt.

8.8 Wenn Sie die *Idana*-PIN vergessen und keinen Wiederherstellungsschlüssel besitzen, sind alle Ihre gespeicherten Daten in *Idana* unwiederbringlich verloren. Wir können die verschlüsselten Daten weder entschlüsseln noch wiederherstellen und können Ihnen für einen dadurch entstandenen Datenverlust in keiner Weise helfen. Bitte generieren Sie daher in jedem Fall einen Wiederherstellungsschlüssel so wie beim Registrierungsprozess beschrieben und bewahren Sie ihn an einem sicheren Ort auf.

8.9 Sie sind dazu verpflichtet, uns sicherheitsrelevante Vorfälle, insbesondere erkannte Schwachstellen, Sicherheitslücken oder tatsächliche oder vermutete Sicherheitsverletzungen in den *Idana-Diensten*, unverzüglich nach Kenntniserlangung mitzuteilen. Dazu nutzen Sie bitte die E-Mail-Adresse support@idana.com.

8.10 Wenn Sie eine Befragung, Berichte oder sonstige Dokumente über *Idana-Dienste* per E-Mail verschicken, sind Sie dazu verpflichtet, die Datenschutzkonformität der Übermittlung von Patientendaten via E-Mail sicherzustellen, z.B. über eine Einwilligung des Patienten.

8.11 Sie sind dazu verpflichtet, Änderungen Ihrer Kontaktdaten unverzüglich über die Seite "Mein Konto" im *Idana-Kundenportal* mitzuteilen.

8.12 Sie sind dazu verpflichtet, uns die Geltendmachung angeblicher Rechte durch Dritte sowie Mängel oder Schäden an *Idana-Diensten* unverzüglich anzuzeigen.



9 Softwareupdates

9.1 Wir stellen in unregelmäßigen Abständen Aktualisierungen der *Idana-Desktop-App* und der *Idana Bridge* zur Verfügung. Sie werden bei bestehender Internetverbindung automatisch über das Vorliegen einer Aktualisierung informiert. Die *Idana-Patienten-App*, der *Idana-Check-In*, das *Idana-Kundenportal*, die *Idana Aufklärung Pro*, der *Idana-Editor* und *Idana Flow* werden als Progressive Web App bzw. Webseite bereitgestellt und automatisch aktualisiert.

9.2 Der Download und die Installation der Softwareaktualisierung der *Idana-Desktop-App* und der *Idana Bridge* ist zwingende Voraussetzung für die Sicherstellung, dass Sie die aktuellste Fassung der Software nutzen und von den neuesten Funktionalitäten, Fehlerbeseitigungen und Absicherungen Gebrauch machen können. Wir weisen Sie darauf hin, dass die Funktionalität und Sicherheit nicht oder nur eingeschränkt gewährleistet ist, wenn die Installation der Aktualisierung unterbleibt.

10 Betaversionen

10.1 Wir gewähren keinerlei Garantien oder Support für Programmversionen oder einzelne Funktionen, die als Dev(elopment), Beta, oder RC (Release-Candidate) gekennzeichnet sind. Bei Programmversionen ist dies z.B. am Dateinamen der Installation oder der Versionsnummer im Menü der *Idana-Desktop-App* erkennbar; bei einzelnen Funktionen erfolgt die Kennzeichnung direkt in der Benutzeroberfläche (z.B. durch den Zusatz "(Beta)").

10.2 Diese Programmversionen und -funktionen dienen Test- und Entwicklungszwecken und sind nicht für den operativen Betrieb im Tagesgeschäft ausgelegt. Aus diesem Grund ist auch ein Datenverlust, eine fehlerhafte Verarbeitung oder eine Inkompatibilität zu anderen Programmversionen möglich. Wenn Sie Beta-Versionen oder Beta-Funktionen z.B. für Testzwecke nutzen, sollten Sie daher einen separaten Zugang anlegen und empfangene Berichte direkt exportieren.

10.3 Die Haftungsregelungen in Ziffer 26 bleiben auch bei der Nutzung von Beta-Versionen und Beta-Funktionen unberührt.

11 Nutzung durch Dritte / Vertragswidrige Nutzung der Software

Sie dürfen *Idana-Dienste* über den Rahmen dieses Vertrages hinaus anderen weder veräußern noch zeitlich begrenzt überlassen, insbesondere nicht vermieten oder verleihen.

12 Kostenlose Dienste (Testphasen und Freemium-Dienste)

12.1 Kostenlose Testphase (*Idana*): Wenn wir eine kostenlose Testphase anbieten, sind Sie berechtigt, einmal die kostenlose Testphase zu aktivieren, welche vollen Zugriff auf die Funktionen von *Idana* gemäß der Leistungsbeschreibung bietet. Nach der Testphase gilt der Zugang automatisch als gekündigt, solange kein kostenpflichtiges Abonnement erworben wird. Ihnen ist es nicht gestattet, mehrere Benutzerzugänge zu erstellen, um die kostenlose Testphase mehrfach in Anspruch zu nehmen. Wir behalten uns das Recht vor, alle Ihre

Zugänge bei einem Verstoß gegen dieses Verbot zu deaktivieren.

12.2 Kostenlose Nutzung (*Idana Flow*): Wir können *Idana Flow* als kostenlosen Dienst (z.B. als "Free"- oder "Freemium"-Modell) anbieten. Der genaue Funktionsumfang dieser kostenlosen Nutzung ergibt sich aus der Produktbeschreibung zum Zeitpunkt der Registrierung.

12.3 Wir behalten uns das Recht vor, den Funktionsumfang kostenloser Dienste jederzeit zu ändern, einzuschränken (z.B. durch Nutzungslimits oder die Einblendung von Werbung) oder zukünftig nur noch als kostenpflichtiges Abonnement anzubieten.

12.4 Wir sind berechtigt, Ihren Zugang zu kostenlosen Diensten vorübergehend zu sperren, wenn ein begründeter Verdacht auf missbräuchliche oder vertragswidrige Nutzung besteht. Wir werden Ihnen grundsätzlich Gelegenheit zur Stellungnahme und Abhilfe geben. Dies gilt nicht, wenn eine sofortige Sperrung erforderlich ist, um eine Gefährdung der Sicherheit, des Datenschutzes oder anderer Nutzer abzuwenden. Eine dauerhafte Sperrung ist zulässig, wenn sich der Verdacht bestätigt oder Sie trotz Aufforderung keine geeignete Abhilfe schaffen.

12.5 Für alle kostenlosen Dienste gilt:

- a) Es besteht kein Anspruch auf die Einhaltung des „Service Level Agreements“ (SLA) oder auf Supportleistungen, es sei denn, dies wird gesondert schriftlich zugesagt.
- b) Wir machen keinerlei Zusagen für die Verfügbarkeit und übernehmen keine Mängelhaftung für die Funktionalität der kostenlosen Dienste, es sei denn, wir hätten den Mangel arglistig verschwiegen.
- c) Wir behalten uns das Recht vor, kostenlose Dienste oder Testphasen jederzeit ohne Angabe von Gründen und ohne Einhaltung einer Frist einzustellen oder zu beenden.
- d) Im Übrigen haften wir im Zusammenhang mit kostenlosen Diensten nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Die Haftung nach Ziffer 26.1 bleibt unberührt.

13 Kostenpflichtiges Abonnement

13.1 **Bestellung und Tarife** (*Idana* und *Idana Flow*): Sie können jederzeit ein kostenpflichtiges Abonnement bestellen. Der konkrete Tarif oder das konkrete Nutzungspaket, die enthaltenen *Idana-Dienste* und Funktionen, etwaige Kontingente an abrechenbaren Vorgängen sowie sämtliche Preisbestandteile ergeben sich aus dem von Ihnen angenommenen Angebot und der darin bezeichneten Produkt- oder Leistungsbeschreibung. Dies umfasst insbesondere das Grund- oder Paketentgelt, den Abrechnungszeitraum und bei nutzungsabhängigen Paketen die Höhe des enthaltenen Kontingents sowie den Preis für einen zusätzlichen Vorgang oberhalb dieses Kontingents.

- a) **Idana**: Die Bestellung erfolgt gemäß Ziffer 3.1 Buchstabe a). *Idana* kann insbesondere als nutzungsabhängiges Nutzungspaket, etwa im Rahmen der *Idana Suite*, oder in den grundsätzlich pauschal vergüteten Tarifen „Idana Fragebögen & Formulare“, „Idana Aufklärung“ und „Idana Kombipaket“ angeboten werden. Wir können diese pauschal vergüteten Tarife insbesondere Be-

standskunden für Erweiterungen oder Tarifwechsel sowie ausgewählten Neukunden anbieten. Welche Abonnementvariante wir Ihnen anbieten und welches Vergütungsmodell dafür gilt, ergibt sich ausschließlich aus dem von Ihnen angenommenen Angebot. Ein Anspruch auf das Angebot oder den Wechsel in eine bestimmte Abonnementvariante besteht nicht. Die jeweils angebotenen Abonnementvarianten werden in diesen AGB auch als „Tarife“ oder „Nutzungspakete“ bezeichnet.

- b) **Idana Flow:** *Idana Flow* kann kostenlos, als kostenpflichtiger Bestandteil eines Nutzungspakets oder aufgrund einer gesonderten Bestellung angeboten werden. Der kostenpflichtige Funktionsumfang wird insbesondere als „*Idana Flow Pro*“ bezeichnet. Eine gesonderte Bestellung kann z.B. über die *Idana Flow* Web App oder das *Idana-Kundenportal* erfolgen.

Soweit *Idana Flow Pro* aufgrund einer gesonderten Bestellung als pauschal vergüteter, personenbezogener und arztbezogener Tarif angeboten wird, muss für jeden Arzt ein eigenes Abonnement bestellt werden. Die Bestellung muss persönlich durch den Arzt erfolgen, dem die Lizenz zugeordnet wird. Vertragspartner des jeweiligen Abonnements sind Sie als die Praxis, Klinik oder sonstige Einrichtung, für die der Arzt die Bestellung vornimmt; bei einer Einzelpraxis ist dies der Praxisinhaber als Unternehmer. Der bestellende Arzt bestätigt im Bestellprozess, zur Vornahme der Bestellung in Ihrem Namen berechtigt zu sein. Die Lizenz ist ausschließlich dem bei der Bestellung benannten Arzt zur persönlichen Nutzung zugeordnet. Abweichend von Ziffer 7.1 können Sie die Lizenz bei dauerhafter Entfernung des bisher benannten Arztes aus Ihrem *Idana*-Account einem anderen Arzt desselben Accounts neu zuordnen. Mit der Neuordnung endet das Nutzungsrecht des bisher benannten Arztes. Vertragslaufzeit, Verlängerungszeitpunkt und Vergütung bleiben unverändert. Die gemeinsame Nutzung eines technischen Zugangs durch mehrere Ärzte ist nur nach Maßgabe der Ziffern 8.3, 8.7.2 und 8.7.3 zulässig und setzt voraus, dass für jeden nutzenden Arzt ein eigenes Abonnement besteht. Eine Übertragung auf einen anderen *Idana*-Account ist ausgeschlossen.

13.2 Startdatum: Das Startdatum des kostenpflichtigen Abonnements ergibt sich aus dem angenommenen Angebot. Bei der Bestellung von *Idana* können Sie ein Startdatum angeben, ab dem Sie *Idana* produktiv in Ihrer Einrichtung nutzen möchten. Ihr *Idana*-Zugang wird bei Bedarf und nach unserem Ermessen bereits vor dem Startdatum funktionsfähig geschaltet, wenn dies für die Konfiguration und Einrichtung erforderlich ist. Einen Anspruch auf eine Freischaltung vor dem gewählten Startdatum haben Sie nicht. Abrechnungszeitraum und Entgeltpflicht beginnen unabhängig von einer solchen vorzeitigen Freischaltung erst am vereinbarten Startdatum.

13.3 Jährliches Abonnement und Fälligkeit: Soweit im angenommenen Angebot nicht ausdrücklich anders vereinbart, hat das Abonnement eine Laufzeit von einem Jahr. Das vereinbarte Grund- oder Paketentgelt wird am Anfang des jeweiligen Vertragsjahres für das gesamte Vertragsjahr im Voraus in Rechnung gestellt. Wird im Angebot zur Veranschaulichung ein monatlicher Betrag ausgewiesen, ist dieser bei jährlicher Vorauszahlung lediglich die Berechnungsgrundlage für das Grund- oder Paketentgelt des Vertragsjahres; maßgeblich ist der im Angebot ausgewiesene Gesamtpreis. Entgelte für zu-

sätzliche Vorgänge nach Ziffer 13.9 und nutzungsabhängig abgerechnete Drittinhalte nach Ziffer 13.10 werden unabhängig davon nachträglich abgerechnet. Das erste Vertragsjahr beginnt mit der Bestellung bzw. – falls ein späteres Startdatum vereinbart wurde – an dem von Ihnen in der Bestellung angegebenen Startdatum.

13.4 Verlängerung und Laufzeitangleichung

13.4.1 Verlängerung und ordentliche Kündigung: Ihr Abonnement wird automatisch nach Ablauf der Vertragslaufzeit ohne weitere Mitteilung um ein Jahr verlängert, bis Sie oder wir es ordentlich kündigen. Ihre Frist für die ordentliche Kündigung beträgt zwei (2) Wochen zum Ablauf der Vertragslaufzeit; für uns beträgt sie zwei (2) Monate zum Ablauf der Vertragslaufzeit.

13.4.2 Angleichung abweichender Vertragslaufzeiten: Hat eine gesondert vergütete Zusatzoption eine von einem anderen entgeltlichen Abonnement desselben *Idana*-Accounts abweichende Vertragslaufzeit, können Sie spätestens vierzehn (14) Kalendertage vor Beginn des nächsten Vertragsjahres dieses anderen Abonnements in Textform verlangen, dass das laufende Vertragsjahr der Zusatzoption am Tag vor diesem Zeitpunkt endet und ein neues Vertragsjahr der Zusatzoption zu diesem Zeitpunkt beginnt. Mit Ihrem Verlangen verlängert sich die Zusatzoption ab dem vorgezogenen Zeitpunkt um ein Jahr; für ihre weitere Vertragslaufzeit, Verlängerung und Kündigung gelten die Regelungen in Ziffer 13.4.1. Das bereits im Voraus gezahlte Entgelt für den durch die Verkürzung entfallenden Teil des bisherigen Vertragsjahres wird zeitanteilig vollständig auf das Entgelt des neu beginnenden Vertragsjahres angerechnet; ein danach verbleibendes Guthaben wird erstattet. Dies gilt nicht für Funktionen oder Leistungen, die ohne gesonderte Vergütung Bestandteil eines gemeinsam angebotenen Nutzungspakets sind.

13.5 Bestehende Abonnements und Tarifwechsel: Für ein bereits bestehendes Abonnement bleibt das vereinbarte Vergütungs- und Abrechnungsmodell einschließlich einer vereinbarten Flatrate unverändert, solange Sie mit uns nicht ausdrücklich eine Vertragsänderung oder ein neues Angebot vereinbaren. Wir können einzelnen Bestandskunden nach unserem Ermessen einen Wechsel in ein nutzungsabhängiges Nutzungspaket anbieten. Ein Anspruch darauf, dass wir Ihnen ein solches Angebot unterbreiten oder den Wechsel in ein bestimmtes Nutzungspaket ermöglichen, besteht nicht. Allein die Mitteilung geänderter Konditionen, die Bereitstellung einer neuen Fassung dieser AGB, die Fortsetzung der Nutzung oder das Unterlassen einer Kündigung führen weder zu einem Tarifwechsel noch zur Einführung eines Kontingents an abrechenbaren Vorgängen oder von Entgelten für zusätzliche Vorgänge.

13.6 Nutzungsabhängige Pakete: Ein Nutzungspaket kann je Abonnement ein monatliches Kontingent an abrechenbaren Vorgängen enthalten. Die Höhe des Kontingents und der Preis je zusätzlichem Vorgang oberhalb des Kontingents ergeben sich aus dem angenommenen Angebot. Sämtliche in dem Nutzungspaket enthaltenen abrechenbaren Vorgänge nach Ziffer 13.7 werden auf ein gemeinsames Kontingent angerechnet. Gesondert angebotene oder bepreiste Komponenten, Funktionen oder Inhalte, insbesondere nutzungsabhängig abgerechnete Inhalte von Drittanbietern nach Ziffer 13.10, sind nicht Bestandteil dieses Kontingents.

13.7 Abrechenbare Vorgänge

13.7.1 Vorgangsarten: Soweit im angenommenen Angebot nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, zählt als jeweils ein abrechenbarer Vorgang:

- a) jede über *Idana* abgeschlossene und erfolgreich an unsere Systeme übermittelte Erhebung. Eine Erhebung ist ein gesondert angelegter Befragungs- oder Formularvorgang und kann einen oder mehrere Fragebögen, Formulare oder Aufklärungsbögen enthalten. Unabhängig von der Anzahl der darin enthaltenen Fragebögen, Formulare oder Aufklärungsbögen zählt die gesamte Erhebung als ein abrechenbarer Vorgang; oder
- b) jede mittels *Idana Flow Pro* technisch erfolgreich abgeschlossene Transkription eines Arzt-Patienten-Gesprächs oder eines ärztlichen Diktats. Die erstmalige oder erneute Erzeugung von Arztberichten, Patienteninformationen oder anderen vereinbarten Dokumenten auf Grundlage desselben Transkripts sowie deren Export zählen nicht als weiterer abrechenbarer Vorgang.

13.7.2 Technischer Abschlussstatus und Ausnahmen: Für die erfolgreiche technische Übermittlung oder Transkription ist der in unseren Systemen protokollierte Abschlussstatus maßgeblich. Abgebrochene oder technisch fehlgeschlagene Vorgänge sowie Wiederholungen, die ausschließlich aufgrund einer von uns zu vertretenden technischen Fehlfunktion erforderlich sind, werden nicht gezählt oder nachträglich korrigiert. Im Übrigen zählt jeder Vorgang, der die Voraussetzungen nach Ziffer 13.7.1 Buchstabe a) oder b) erfüllt. Eine Ausnahme gilt nur, wenn wir den betreffenden Vorgang oder eine hierfür vorgesehene Funktion vor der Nutzung eindeutig als nicht zählend gekennzeichnet haben, beispielsweise einen ausdrücklich gekennzeichneten Testpatienten oder Testmodus zum Kennenlernen der Software. Die bloße Nutzung zu Test-, Schulungs- oder Einrichtungszwecken begründet ohne eine solche Kennzeichnung keine Ausnahme von der Zählung.

13.7.3 Zuordnung zum Nutzungspaket: Abrechenbare Vorgänge, die über ein Ihrem *Idana*-Account zugeordnetes Benutzerkonto oder unter Verwendung der Ihrem Account zugeordneten Zugangsdaten ausgelöst werden, werden Ihrem Nutzungspaket zugerechnet. Dies gilt insbesondere, wenn ein von Ihnen berechtigter Nutzer im Innenverhältnis gegen Ihre organisatorischen Anweisungen, Zuständigkeitsregelungen oder Kostenfreigaben verstößt oder eine unbefugte Nutzung durch eine von Ihnen zu vertretende Verletzung Ihrer Pflichten nach Ziffer 8.7.1 oder 8.7.2 ermöglicht wurde. Nicht zugerechnet werden Vorgänge, die auf einer von uns zu vertretenden technischen Fehlfunktion oder Sicherheitsverletzung beruhen. Gleiches gilt für Vorgänge aufgrund eines unbefugten Zugriffs Dritter, den Sie trotz Erfüllung Ihrer Pflichten nach Ziffern 8.7.1 und 8.7.2 nicht zu vertreten haben, sofern Sie uns den Vorfall nach Kenntniserlangung unverzüglich gemäß Ziffer 8.9 melden und die Umstände des unbefugten Zugriffs nachvollziehbar darlegen.

13.8 Monatlicher Kontingenzzeitraum: Der monatliche Kontingenzzeitraum entspricht jeweils einem Kalendermonat. Beginnt oder endet das Abonnement während eines Kalendermonats, wird das für diesen Rumpfmontat verfügbare Kontingent im Verhältnis der in die Vertragslaufzeit fallenden Ka-

lenderstage zur Gesamtzahl der Kalendertage dieses Monats anteilig berechnet. Bruchteile des so berechneten Kontingents werden zugunsten des Kunden auf den nächsten ganzen abrechenbaren Vorgang aufgerundet. Die konkreten Kontingenzzeiträume und das bei einem Rumpfmontat anteilige Kontingent werden in der Nutzungsübersicht ausgewiesen. Nicht ausgeschöpfte Teile des Kontingents verfallen am Ende des jeweiligen Kalendermonats und werden weder in einen späteren Kalendermonat übertragen noch erstattet oder mit zusätzlichen Vorgängen aus anderen Kalendermonaten verrechnet.

13.9 Ermittlung und Abrechnung zusätzlicher Vorgänge

13.9.1 Ermittlung und Rechnungsstellung: Überschreitet die Zahl der abrechenbaren Vorgänge in einem Kalendermonat das für diesen Kalendermonat verfügbare Kontingent, gelten die darüber hinausgehenden Vorgänge als zusätzliche Vorgänge. Sie werden monatlich nachträglich zu dem im angenommenen Angebot vereinbarten Preis je zusätzlichem Vorgang abgerechnet. Die Rechnungsstellung erfolgt innerhalb der ersten sieben (7) Kalendertage des folgenden Kalendermonats. Die Zuordnung zum Kontingenzzeitraum erfolgt nach dem Zeitpunkt, zu dem unsere Systeme den erfolgreichen Abschluss gemäß Ziffer 13.7.2 protokollieren.

13.9.2 Abrechnungsdaten und Rechnungsinhalt: Wir erfassen zu Abrechnungszwecken nur die dafür erforderlichen Vorgangsdaten, insbesondere Zeitpunkt, Art, dem Abonnement zugeordnete technische Kennung und Abschlussstatus des Vorgangs. Für die Zählung ist kein Zugriff auf Inhalte von Fragebögen, Formularen, Audioaufnahmen, Transkripten oder erzeugten Dokumenten erforderlich. Die Rechnung oder eine zugehörige Nutzungsaufstellung weist mindestens das vereinbarte Nutzungspaket, den Kontingenzzeitraum, die Zahl der zusätzlichen Vorgänge und den vereinbarten Preis je zusätzlichem Vorgang aus. Die Höhe des im Nutzungspaket enthaltenen Kontingents ergibt sich aus dem in der Rechnung bezeichneten Nutzungspaket und dem angenommenen Angebot. Auf begründete Beanstandung prüfen wir die Abrechnungsdaten und berichtigen nachweislich fehlerhafte Zählungen.

13.10 Nutzungsabhängig abgerechnete Inhalte von Drittanbietern

13.10.1 Entstehung einer Drittinhaltsnutzung: Soweit das angenommene Angebot für bestimmte Inhalte von Drittanbietern, insbesondere Aufklärungsinhalte der Thieme Compliance GmbH, ausdrücklich eine nutzungsabhängige Abrechnung vorsieht, zählt jede gesondert begonnene Aufklärung unter Verwendung eines solchen Inhalts als eine kostenpflichtige Drittinhaltsnutzung. Als Beginn gilt die erstmalige, in unseren Systemen protokollierte Bereitstellung des betreffenden Drittinhalts für einen konkreten Aufklärungsvorgang. Die weitere Bearbeitung oder erneute Öffnung desselben Aufklärungsvorgangs zählt nicht als weitere Drittinhaltsnutzung.

13.10.2 Abrechnung und Verhältnis zum *Idana*-Kontingent: Die Drittinhaltsnutzung wird unabhängig davon berechnet, ob die Aufklärung später abgeschlossen wird. Wird die zugehörige Erhebung abgeschlossen und erfolgreich übermittelt, wird sie zusätzlich als ein abrechenbarer Vorgang nach Ziffer 13.7.1 Buchstabe a) auf das Kontingent des Nutzungspakets angerechnet; die Anzahl der in dieser Erhebung enthaltenen Aufklärungsbögen bleibt hierfür ohne Bedeutung. Drit-



tinhaltsnutzungen werden monatlich nachträglich zu dem im angenommenen Angebot vereinbarten Preis abgerechnet und in der Rechnung oder einer zugehörigen Nutzungsaufstellung gesondert ausgewiesen. Wir können dieses Abrechnungsmodell nur bestimmten Kundengruppen anbieten. Ein Anspruch auf ein solches Angebot oder auf den Wechsel aus einem anderen Abrechnungsmodell besteht nicht.

14 Individuelle Dienstleistungen

Die Rechnungsstellung erfolgt bei einer pauschalierten Abrechnung mit Auftragserteilung, bei einer Abrechnung auf Zeitbasis nach Fertigstellung der Arbeiten.

15 Idana Team-Schulung

Soweit eine *Idana Team-Schulung* in dem von Ihnen gewählten Tarif oder Nutzungspaket enthalten ist oder von Ihnen gesondert bestellt wurde, können Sie den Termin für die Schulung über einen Link buchen, den wir Ihnen über das *Idana-Kundenportal* und bei Bedarf auch via E-Mail zur Verfügung stellen; ansonsten stimmen wir den Termin mit Ihnen per E-Mail und/oder Telefon ab. Die Team-Schulung wird per Video-Konferenz durchgeführt, soweit nicht ausdrücklich eine andere Durchführungsform vereinbart wurde.

16 Idana GDT-Anbindung (Onboarding)

16.1 Soweit Sie gemäß dem angenommenen Angebot eine *Idana GDT-Anbindung (Onboarding)* bestellen, umfasst diese die Einrichtung der GDT-Schnittstelle per Fernwartung sowie, soweit dies nach Art oder Komplexität der Anbindung erforderlich ist, eine vorherige Prüfung der technischen Voraussetzungen und/oder ein Planungsgespräch. Der konkrete Leistungsumfang und das einmalige Entgelt, insbesondere eine etwaige Preisstaffelung nach der Anzahl der anzubindenden Rechner, ergeben sich aus dem angenommenen Angebot. Maßgeblich für das einmalige Entgelt ist die im angenommenen Angebot angegebene Anzahl anzubindender Rechner bzw. die darauf beruhende Preisstufe. Sollen tatsächlich weitere Rechner angebunden werden, informieren wir Sie vor deren Einrichtung über die hierfür geltende höhere Preisstufe. Die Einrichtung der zusätzlichen Rechner setzt eine entsprechende Nachbestellung voraus; bereits gezahlte Entgelte werden auf das Entgelt der höheren Preisstufe angerechnet. Eine tatsächlich geringere Anzahl anzubindender Rechner führt bei einem als Festpreis vereinbarten Einrichtungspaket nicht zu einer Verringerung oder Erstattung des vereinbarten Entgelts. Soweit im angenommenen Angebot nicht ausdrücklich anders vereinbart, wird das einmalige Entgelt mit der Bestellung in Rechnung gestellt und nach Maßgabe von Ziffer 20.2 fällig; ein für das Abonnement vereinbartes späteres Startdatum lässt die Rechnungsstellung und Fälligkeit dieses Entgelts unberührt. Den Termin können Sie über das *Idana-Kundenportal* selbst buchen; andernfalls stimmen wir ihn mit Ihnen ab. Die Einrichtung wird per TeamViewer-Sitzung durchgeführt.

16.2 Es ist möglich, dass die Einrichtung aufgrund erschwerender Umstände oder Inkompatibilitäten nicht vollständig an dem vereinbarten Termin durchgeführt werden kann. In diesem Fall stimmen wir mit Ihnen einen Folgetermin ab.

16.3 Spätestens achtundvierzig (48) Stunden vor dem Termin

für die Einrichtung erhalten Sie von uns eine Anleitung, welche vorbereitenden Maßnahmen Sie selbst durchführen müssen wie beispielsweise die Installation der *Idana-Desktop-App* auf allen einzurichtenden PCs / Macs und die Registrierung Ihres *Idana-Zugangs*. Wenn Sie diese Maßnahmen nicht durchführen, behalten wir uns das Recht vor, den Termin zu verschieben.

17 Idana Fragebogen-Service

17.1 Wir bieten Ihnen als Dienstleistung den *Idana-Fragebogen-Service* an, über den Sie Ihre eigenen Fragebögen zur Digitalisierung und Optimierung in Auftrag geben können. Sie können den Fragebogen-Service bei uns via fragebogen@idana.com bestellen.

17.2 Einen Kostenvoranschlag erstellen wir Ihnen nach Übersendung der zu digitalisierenden Fragebögen. Sollte sich während der Durchführung der Arbeiten herausstellen, dass der Kostenvoranschlag voraussichtlich wesentlich, d.h. um mehr als 10 %, überschritten wird, werden Sie unverzüglich über die Entstehung der Mehrkosten informiert und Sie können entscheiden, ob der Auftrag abgebrochen werden soll.

17.3 Die Art und Weise, wie die von Ihnen übermittelten Fragebögen digitalisiert werden, hängt von den technischen Möglichkeiten von *Idana*, insbesondere der verfügbaren Fragetypen ab. Es besteht kein Anspruch darauf, dass die Fragebögen 1:1 in *Idana* übertragen werden können. Sollten Teile Ihrer Fragebögen nicht in *Idana* realisiert werden können, wird unser Team mit Ihnen die Alternativen abstimmen.

18 Idana-Editor

18.1 Sie können optional Ihren Tarif um die Funktionen des *Idana-Editors* erweitern, mit dem Sie selbst Fragebögen anpassen, erstellen und programmieren können. Die Freischaltung des *Idana-Editors* besteht ausschließlich während der Laufzeit des Abonnements, für das sie bestellt wurde. Auch ein hierfür vereinbartes einmaliges Entgelt begründet kein Nutzungsrecht über das Ende dieses Abonnements hinaus.

18.2 Wenn Sie den Tarif „Idana Aufklärung“ nutzen, ist der *Idana-Editor* auf die Erstellung und Bearbeitung von Aufklärungsinhalten begrenzt. Im Tarif „Idana Fragebögen & Formulare“ steht Ihnen der *Idana-Editor* für die Erstellung und Bearbeitung von Fragebögen und Formularen zur Verfügung; selbst erstellte Inhalte können in diesem Tarif nicht im Aufklärungsworkflow verwendet werden. Der Tarif „Idana Kombipaket“ verbindet die Funktionsumfänge der Tarife „Idana Fragebögen & Formulare“ und „Idana Aufklärung“; der *Idana-Editor* steht Ihnen dort uneingeschränkt einschließlich des Aufklärungsworkflows zur Verfügung. Der Funktionsumfang des *Idana-Editors* in anderen Tarifen oder Nutzungspaketen, insbesondere im Rahmen der *Idana Suite*, ergibt sich aus dem angenommenen Angebot und der darin bezeichneten Produkt- oder Leistungsbeschreibung.

18.3 Nach der Bestellung erhalten Sie von uns eine Anleitung und ggf. Schulung, wie Sie den *Idana-Editor* einsetzen können. Der Zugang zum *Idana-Editor* ist mit Ihren *Idana-Zugangsdaten* möglich. Wenn Sie einen Fragebogen speichern und die neue Version des Fragebogens „Aktiv setzen“, wird diese Version augenblicklich bei Befragungen verwendet.



18.4 Die sachgemäße Verwendung des *Idana-Editors* liegt ausschließlich in Ihrem Verantwortungsbereich. Dies gilt insbesondere für fehlerhafte Fragen und Übersetzungen, das Löschen bzw. Archivieren von eingesetzten Fragebögen, Urheberrechtsverletzungen und den Missbrauch durch Dritte, die Kenntnis Ihrer Zugangsdaten für den *Idana*-Zugang erlangt haben. Dies umfasst auch die missbräuchliche Nutzung des Editors zur Umgehung von Tarifbeschränkungen (z.B. die Erstellung von Anamnese-Fragebögen im Tarif „*Idana Aufklärung*“). Bei einem begründeten Verdacht auf Rechtsverletzungen (insb. Urheberrechtsverletzungen) oder eine solche missbräuchliche Nutzung sind wir berechtigt, die betreffenden Fragebögen oder Formulare ohne Vorankündigung vorläufig zu sperren und Sie zur Stellungnahme aufzufordern. Verweigern Sie die Stellungnahme oder bestätigt sich der Verdacht, sind wir zur endgültigen Löschung der Inhalte berechtigt.

18.5 Nehmen Sie Änderungen an von uns bereitgestellten Standardfragebögen oder Kopien davon vor, obliegt Ihnen die alleinige Verantwortung für die fachliche und inhaltliche Korrektheit dieser Anpassungen. Für solche von Ihnen modifizierten Fragebögen entfällt jegliche Gewährleistung unsererseits. Diese modifizierten Kopien sind zudem von automatischen inhaltlichen Updates unserer Standardfragebögen ausgeschlossen.

18.6 Sofern der *Idana-Editor* (z.B. mittels KI) Funktionen zur automatischen Übersetzung von Fragebogeninhalten anbietet, erfolgt die Nutzung auf Ihr alleiniges Risiko. Diese Übersetzungen dienen lediglich der Unterstützung und ersetzen keine fachmännische Prüfung. Wir übernehmen keinerlei Gewähr für die inhaltliche Korrektheit, Vollständigkeit oder Eignung der maschinellen Übersetzungen. Es liegt ausschließlich in Ihrer Verantwortung, die Übersetzungen vor der Verwendung sorgfältig zu prüfen und zu validieren. Sie dürfen sich insbesondere bei klinischen Entscheidungen oder im Umgang mit Patienten, bei denen Sprachbarrieren bestehen, nicht auf die Korrektheit der automatischen Übersetzung verlassen.

18.7 Die im Abonnement enthaltenen Supportleistungen für den *Idana-Editor* beschränken sich auf die Bearbeitung technischer Störungen nach Maßgabe des Service Level Agreements. Nicht umfasst sind Anwenderberatung, Schulung oder fachliche, inhaltliche oder konzeptionelle Unterstützung bei der Erstellung, Eingabe, Strukturierung, Logik, Formulierung, Übersetzung, Prüfung oder Optimierung konkreter Fragebögen, Formulare oder Aufklärungsinhalte. Dies gilt insbesondere für Fragen dazu, wie ein bestimmter Fragebogen oder ein bestimmter fachlicher Anwendungsfall im *Idana-Editor* umgesetzt werden soll, sofern nicht eine technische Störung des *Idana-Editors* vorliegt. Solche Leistungen können wir im Einzelfall, insbesondere im Rahmen des *Idana-Fragebogen-Service* nach Ziffer 17 oder als individuelle Dienstleistung nach Ziffer 14, aufgrund einer gesonderten Vereinbarung erbringen. Eine Vergütung für eine solche Beratungsleistung entsteht nur, wenn Sie diese vor Beginn der Leistung gesondert bestellt oder einem konkreten kostenpflichtigen Angebot zugestimmt haben.

19 Aufklärungsinhalte von Drittanbietern und *Idana Aufklärung Pro*

19.1 Unsere Tarife können Aufklärungsinhalte von Drittanbietern (z.B. Thieme Compliance GmbH) zur Verwendung mit

der Funktion *Idana Aufklärung Pro* enthalten. Welche Inhalte konkret von Ihrem gewählten Tarif umfasst sind, welches Abrechnungsmodell (z.B. Flatrate oder nutzungsabhängige Abrechnung gemäß Ziffer 13.10) Anwendung findet und ob diese Inhalte als Add-on gebucht werden müssen, ergibt sich abschließend aus der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Produktbeschreibung sowie dem Ihnen von uns unterbreiteten und von Ihnen angenommenen Angebot.

19.2 Als **Betriebsstätte** im Sinne dieses Abschnitts gilt jeder räumlich getrennte, auf Dauer angelegte Praxis-, Klinik- oder sonstige Behandlungsstandort, der Ihrem *Idana*-Account zugeordnet ist oder an dem Sie *Idana* mit diesem Account nutzen. Räumlich getrennte Standorte gelten grundsätzlich als gesonderte Betriebsstätten. Eine für einen Standort vergebene Betriebsstättennummer (BSNR) kann als Zuordnungsmerkmal verwendet werden, ist für die Einordnung als Betriebsstätte aber weder erforderlich noch allein maßgeblich. Eine abweichende Zuordnung kann im angenommenen Angebot vereinbart werden.

19.3 Nach Betriebsstätten und Ärzten bemessene Lizenzen

19.3.1 **Lizenzumfang und Bemessung:** Soweit das angenommene Angebot für die Aufklärungsinhalte der Thieme Compliance GmbH eine nach Betriebsstätten und der jeweiligen Anzahl der dort tätigen Ärzte bemessene Lizenz vorsieht, gilt diese Regelung unabhängig davon, ob die Lizenz Bestandteil eines Tarifs oder ein pauschal vergütetes Add-on, insbesondere zur *Idana Suite*, ist. Die Lizenz muss accountweit sämtliche Ihrem *Idana*-Account zugeordneten Betriebsstätten und sämtliche dort tätigen Ärzte umfassen. Eine Beschränkung auf einzelne Betriebsstätten oder einzelne Ärzte ist nicht möglich. Für jede Betriebsstätte ist die Anzahl der dort tätigen Ärzte maßgeblich; ein Arzt, der an mehreren Betriebsstätten tätig ist, wird bei jeder dieser Betriebsstätten berücksichtigt. Die konkrete Preisstaffelung und eine etwaige Obergrenze der Vergütung je Betriebsstätte ergeben sich aus dem angenommenen Angebot.

19.3.2 **Änderungen der Bemessungsgrundlage:** Sie sind verpflichtet, uns Änderungen der Anzahl der Betriebsstätten oder der Anzahl der an einer Betriebsstätte tätigen Ärzte unverzüglich mitzuteilen, wenn und soweit sich daraus nach der vereinbarten Preisstaffelung eine höhere Vergütung ergibt. Wir sind berechtigt, die Lizenz und die Vergütung ab dem Zeitpunkt der Änderung entsprechend anzupassen. Eine Verringerung der Anzahl der Betriebsstätten oder der dort tätigen Ärzte führt während eines bereits begonnenen Vertragsjahres weder zu einer Verringerung noch zu einer anteiligen Erstattung der für dieses Vertragsjahr vereinbarten Vergütung; sie kann bei rechtzeitiger Mitteilung erst für das folgende Vertragsjahr berücksichtigt werden.

19.4 Nach der Bestellung erhalten Sie von uns eine Anleitung und ggf. eine Schulung, wie Sie die Aufklärungsinhalte inklusive *Idana Aufklärung Pro* einsetzen können. Dazu gehört ebenfalls die Installation und Einrichtung der *Idana Bridge*, welche als Dienst auf Ihrem PC / Mac läuft und abgeschlossene Aufklärungen in Ihr AIS überträgt.

19.5 Mit *Idana Aufklärung Pro* können Sie vorbereitete Aufklärungsinhalte bearbeiten, kommentieren und anpassen. Der Zugang zu *Idana Aufklärung Pro* ist mit Ihren *Idana*-Zugangsdaten möglich. Werden Inhalte über den bereitgestellten Button gespeichert, so sind diese Änderungen nicht

mehr veränderbar. Dennoch können bis zu einem endgültigen Abschluss der Aufklärung weitere Ergänzungen hinzugefügt werden. Wenn Sie eine Aufklärung final abschließen, wird diese augenblicklich gespeichert und kann nicht mehr verändert werden.

19.6 Die sachgemäße Verwendung von *Idana Aufklärung Pro* liegt ausschließlich in der Verantwortung der Nutzer. Dies gilt insbesondere für das Löschen von Aufklärungen, Urheberrechtsverletzungen und den Missbrauch durch Dritte, die Kenntnis zu Ihren Zugangsdaten für den *Idana*-Zugang erlangt haben.

20 Zahlungsbedingungen

20.1 Für die Begleichung von Rechnungen stehen Ihnen die im Bestellprozess bzw. auf der Rechnung ausgewiesenen Zahlungsmethoden zur Verfügung (z.B. Banküberweisung, Kreditkartenzahlung oder SEPA-Lastschrift). Wir nutzen für die Abwicklung von Kreditkarten- und Lastschriftzahlungen den Dienstleister Stripe. Alternativ können Sie uns auch – in Abhängigkeit von Ihrem Land – ein SEPA-Lastschriftmandat erteilen.

20.2 Sie können in Ihrem *Idana-Kundenportal* eine Zahlungsmethode (z.B. Kreditkarte oder SEPA-Lastschriftmandat) hinterlegen, die für die automatische Begleichung künftiger fälliger Rechnungen verwendet wird. Jede Rechnung wird per E-Mail an die von Ihnen registrierte Rechnungsadresse versandt. Rechnungen sind, sofern kein automatischer Einzug erfolgt, innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Erhalt per Banküberweisung oder per alternativen, in der Rechnung aufgeführten Zahlungsmethoden zu begleichen. Erteilen Sie ein SEPA-(Firmen)Lastschriftmandat, werden fällige Rechnungsbeträge am sechsten (6.) Bankarbeitstag nach der Rechnungsstellung eingezogen.

20.3 Bei wiederkehrenden Rechnungsbeträgen von über 5.000 EUR (netto) pro Abrechnungszeitraum behalten wir uns vor, die Zahlung per SEPA-Lastschrift nur auf Basis eines SEPA-Firmenlastschriftmandats (B2B) zu akzeptieren.

20.4 Geben Sie eine SEPA-Lastschrift ohne berechtigten Grund zurück (Rücklastschrift) oder widersprechen dieser, behalten wir uns das Recht vor, die Zahlungsart "SEPA-Lastschrift" für Ihren Account dauerhaft zu sperren und künftige Zahlungen nur noch per Banküberweisung oder Kreditkarte zu akzeptieren.

20.5 Alle Ihre Rechnungen können Sie unter Angabe der E-Mail-Adresse, die zur Bestellung von *Idana-Diensten* verwendet worden ist, jederzeit auf <https://rechnung.idana.com> einsehen.

20.6 Wir behalten uns vor, die für den jeweiligen Tarif vereinbarten Preise zum Beginn einer neuen Vertragslaufzeit anzupassen, um nach Vertragsschluss eingetretene Änderungen der für unsere Leistungserbringung maßgeblichen Kosten angemessen zu berücksichtigen. Hierzu zählen insbesondere Personal-, Infrastruktur-, Hosting-, Energie-, Lizenz- und Finanzierungskosten, Entgelte von Inhalts- und sonstigen Dienstleistern sowie Kosten für IT-Sicherheit und die Erfüllung gesetzlicher oder regulatorischer Anforderungen. Kostensenkungen sind bei der Anpassung ebenfalls angemessen zu berücksichtigen; einzelne Kostensteigerungen und Kostensenkungen dürfen miteinander verrechnet werden. Eine

Preiserhöhung darf den Umfang der hiernach eingetretenen Gesamtkostensteigerung nicht überschreiten. Bei Preiserhöhungen werden wir zudem die Branchenüblichkeit beachten. Über eine Preisanpassung werden wir Sie spätestens drei (3) Monate vor Beginn Ihrer nächsten Vertragslaufzeit informieren, sodass Sie den Vertrag rechtzeitig ordentlich kündigen können, wenn Sie mit der Preisanpassung nicht einverstanden sind. Die Preisanpassung gilt ausschließlich für die neue Vertragslaufzeit und erfordert keine gesonderte Zustimmung. Zwischen zwei aufeinanderfolgenden Preiserhöhungen müssen grundsätzlich wenigstens zwölf (12) Monate liegen. Eine frühere Preiserhöhung ist nur zulässig, wenn nach der letzten Preisanpassung außergewöhnliche, von uns nicht verursachte Kostensteigerungen eingetreten sind, die eine frühere Anpassung erforderlich machen.

20.7 Eine Aufrechnung gegenüber unseren Forderungen ist nur mit unbestrittenen oder mit rechtskräftig festgestellten Gegenforderungen zulässig. Ein Zurückbehaltungsrecht dürfen Sie nur aufgrund von unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen geltend machen, die auf demselben Vertragsverhältnis beruhen. Ihre Rechte wegen einer von uns nicht oder nicht vertragsgemäß erbrachten Leistung, insbesondere das Leistungsverweigerungsrecht nach § 320 BGB und Ihre Mängelrechte aus demselben Vertragsverhältnis, bleiben unberührt.

20.8 Alle Preise sind Nettopreise und verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer. Wird innerhalb des Berechnungszeitraums der Umsatzsteuersatz geändert, gelten die Zeiträume mit den jeweils geltenden Umsatzsteuersätzen als getrennte Berechnungszeiträume. Bei Kunden mit Sitz im EU-Ausland oder der Schweiz findet das Reverse-Charge-Verfahren Anwendung, sofern Sie uns bei der Bestellung eine gültige Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (USt-ID) (bzw. Schweizer MWST-Nummer) mitgeteilt haben. Sie sind für die korrekte Angabe dieser Daten und die Abführung der Steuer in Ihrem Land verantwortlich.

21 Kündigung, Anbieterwechsel und Datenherausgabe

21.1 Sie können jederzeit Ihren Vertrag ordentlich kündigen. Der frühestmögliche Kündigungszeitpunkt und die Kündigungsfrist richten sich nach der Laufzeit des bestellten Tarifs. Die Erfassung neuer Datenerhebungen und der Zugang zum *Idana-Editor* (falls bestellt) werden zum Zeitpunkt des Vertragsendes deaktiviert.

21.2 Anbieterwechsel nach dem EU Data Act

21.2.1 **Wechselverlangen:** Unbeschadet der Regelungen zur Vertragslaufzeit und ordentlichen Kündigung in Ziffer 21.1 können Sie nach Maßgabe des Kapitels VI der Verordnung (EU) 2023/2854 (Data Act) verlangen, zu einem anderen Anbieter von Datenverarbeitungsdiensten oder zu einer IKT-Infrastruktur in Ihren eigenen Räumlichkeiten zu wechseln oder Ihre exportierbaren Daten und digitalen Vermögenswerte nach Beendigung des Dienstes löschen zu lassen. Das Wechselverlangen ist uns in Textform an service@idana.com zu übermitteln. Bei einem Wechsel zu einem anderen Anbieter teilen Sie uns die für den Wechsel erforderlichen Angaben zu diesem Anbieter mit; ein Angebot, eine Auftragsbestätigung oder ein sonstiger Nachweis der funktionalen Gleichwertigkeit ist nicht erforderlich.

21.2.2 Fristen und Durchführung des Wechsels: Die Ankündigungsfrist für die Einleitung des Wechsels beträgt höchstens zwei (2) Monate. Daran schließt sich ein verbindlicher Übergangszeitraum von höchstens dreißig (30) Kalendertagen an, während dessen der Vertrag fortbesteht. Sie können diesen Übergangszeitraum einmal um einen für Ihre Zwecke angemessenen Zeitraum verlängern. Ist der Übergangszeitraum von dreißig (30) Kalendertagen technisch nicht durchführbar, werden wir Sie innerhalb von vierzehn (14) Arbeitstagen nach Eingang des Wechselverlangens unter Angabe der Gründe informieren und einen alternativen Übergangszeitraum benennen, der sieben (7) Monate nicht überschreitet. Während des Übergangszeitraums unterstützen wir Sie und den neuen Anbieter im Rahmen unserer gesetzlichen Pflichten mit angemessener Sorgfalt beim Wechsel, erhalten die Kontinuität der vertraglichen Funktionen aufrecht und treffen angemessene Maßnahmen zur Aufrechterhaltung der Sicherheit der Datenübertragung. Nach erfolgreichem Abschluss des Wechsels oder, wenn Sie anstelle eines Wechsels die Löschung verlangen, nach Ablauf der Ankündigungsfrist gilt der Vertrag als beendet; hierüber werden wir Sie in Textform informieren.

21.2.3 Vorzeitige Vertragsbeendigung: Unsere Tarife mit jährlicher Laufzeit nach Ziffer 13.3 basieren auf einer Mindestvertragslaufzeit, die auch der Amortisierung unserer initialen Akquise- und Bereitstellungskosten dient. Endet der Vertrag aufgrund eines Anbieterwechsels vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit, wird daher eine pauschale Vergütung als verhältnismäßige Sanktion für die vorzeitige Vertragsbeendigung fällig. Sie beträgt 80 % der bis zum regulären Ende des laufenden Vertragsjahres verbleibenden anteiligen Grund- oder Paketentgelte. Erfolgt die Vertragsbeendigung in einem Verlängerungsjahr nach Ziffer 13.4.1, reduziert sich dieser Satz um 10 Prozentpunkte je vollendetem Vertragsjahr, d.h. auf 70 % im zweiten und 60 % im dritten Vertragsjahr, jedoch nicht auf unter 10 % der bis zum regulären Ende des laufenden Vertragsjahres verbleibenden Grund- oder Paketentgelte. Ihnen bleibt der Nachweis gestattet, dass uns kein oder ein wesentlich geringerer Nachteil entstanden ist. Bereits im Voraus gezahlte Grund- oder Paketentgelte für den Zeitraum nach der vorzeitigen Vertragsbeendigung werden auf die pauschale Vergütung angerechnet; ein verbleibendes Guthaben wird erstattet. Entgelte für bereits entstandene zusätzliche Vorgänge, Drittinhaltsnutzungen und sonstige bereits erbrachte Leistungen bleiben unberührt und sind nicht Bestandteil der pauschalen Vergütung.

21.3 Datenabruf, Export und Löschung

21.3.1 Datenabruf und Export: Während des Übergangszeitraums und für weitere sechs (6) Monate danach können Sie bereits erhobene und auf unserer Infrastruktur gespeicherte Daten mit der *Idana-Desktop-App* betrachten und die jeweils verfügbaren Exportfunktionen nutzen. Dies umfasst insbesondere den Export von Patientendaten in einem gängigen, maschinenlesbaren Format als JSON sowie die in Ziffer 7.3 genannten, von der *Idana-Desktop-App* erzeugten Berichts- und Dokumentformate, soweit die betreffenden Daten oder Dokumente in dem jeweiligen *Idana-Dienst* verfügbar sind. Die technische Ermöglichung der vorhandenen Exportfunktionen zum Zweck eines Anbieterwechsels erfolgt unentgeltlich. Eine Beschreibung der jeweils aktuell verfügbaren technischen Exportfunktionen, Datenformate sowie der uns be-

kannten technischen Einschränkungen können Sie vor und während der Vertragslaufzeit jederzeit in Textform unter service@idana.com anfordern; wir stellen Ihnen diese Informationen in speicherbarer Form zur Verfügung.

21.3.2 Löschung und lokale Daten: Nach Ablauf des sechsmonatigen Abrufzeitraums werden alle Ihre auf unserer Infrastruktur gespeicherten Daten, einschließlich Patientendaten, Schlüssel und Konfigurationen, gelöscht, soweit keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht. Sie können nach erfolgreichem Abschluss des Wechsels oder bei einer Beendigung ohne Wechsel auch eine frühere Löschung in Textform verlangen. Für Daten, die ausschließlich lokal in Ihrer Infrastruktur gespeichert sind, sind Sie selbst für deren Sicherung, Aufbewahrung und Löschung verantwortlich.

21.4 Für den Fall, dass die GDT-Schnittstelle aus einem von Ihnen nicht zu verantwortenden Grund nicht eingerichtet werden kann und Sie nachweisen können, dass Sie das Abonnement für *Idana* nicht abgeschlossen hätten, wenn die GDT-Schnittstelle nicht funktionsfähig ist (z.B. durch die Kommunikation mit uns im Rahmen des Beratungsprozesses vor der Bestellung), steht Ihnen ein Sonderkündigungsrecht zu, das Sie bis zu zwei (2) Wochen nach dem (letzten) Termin der Einrichtung der GDT-Schnittstelle, ausüben können. In diesem Fall erstatten wir Ihnen bereits gezahlte Abonnementgebühren und das einmalige Entgelt für die *Idana GDT-Anbindung (Onboarding)*, falls von uns eines berechnet wurde. Das Sonderkündigungsrecht ist ausgeschlossen, wenn die GDT-Schnittstelle Ihres AIS nicht freigeschaltet wurde, obwohl dies durch Sie – auch kostenpflichtig – möglich gewesen wäre. Dieses Sonderkündigungsrecht ist ausgeschlossen, wenn die GDT-Schnittstelle aus Gründen nicht eingerichtet werden kann, die Sie oder Dritte (z.B. Ihr AIS-Anbieter oder IT-Dienstleister) zu vertreten haben. Dies gilt insbesondere, wenn (i) die GDT-Schnittstelle Ihres AIS nicht freigeschaltet wurde, (ii) Ihr AIS-Anbieter die Anbindung verweigert oder (iii) Ihr IT-Dienstleister die für die Einrichtung erforderliche Mitwirkung (z.B. Bereitstellung von Zugängen oder Terminen) nicht oder nur verzögert erbringt.

21.5 Die Kündigung bedarf zumindest der Textform (z.B. via E-Mail an service@idana.com).

21.6 Das Recht auf außerordentliche fristlose Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

21.7 Änderungen dieser AGB

21.7.1 Zulässige Änderungen: Wir dürfen diese AGB mit Wirkung für bestehende Verträge ohne Ihre gesonderte Zustimmung ändern, wenn die Änderung (i) ausschließlich zu Ihren Gunsten wirkt, (ii) rein redaktioneller Art ist und keine inhaltliche Wirkung hat oder (iii) erforderlich ist, um zwingende gesetzliche oder regulatorische Vorgaben oder eine für uns verbindliche gerichtliche oder behördliche Entscheidung umzusetzen, und uns dabei kein inhaltlicher Gestaltungsspielraum verbleibt. Darüber hinaus dürfen wir nicht wesentliche Regelungen anpassen, wenn dies zur Schließung einer nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücke oder zur Anpassung an bei Vertragsschluss nicht vorhersehbare Entwicklungen erforderlich ist, deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde, und die Änderung für Sie unter Berücksichtigung Ihrer und unserer Interessen zumutbar ist. Nicht auf dieser Grundlage geändert werden dürfen insbesondere der wesentliche

Leistungsumfang, die Vergütung, die Vertragslaufzeit und die Regelungen zur ordentlichen Kündigung. Preisanpassungen richten sich ausschließlich nach Ziffer 20.6.

21.7.2 Information und Rechtsfolgen: Über eine Änderung nach Ziffer 21.7.1 informieren wir Sie in Textform grundsätzlich mindestens sechs (6) Wochen vor ihrem Wirksamwerden und erläutern Anlass und Inhalt der Änderung. Ist eine kurzfristigere Änderung aufgrund zwingender gesetzlicher, regulatorischer, gerichtlicher oder behördlicher Vorgaben erforderlich, informieren wir Sie so früh wie möglich. Hat eine nicht ausschließlich zu Ihren Gunsten wirkende Änderung für Sie mehr als nur unerhebliche Nachteile, können Sie den betroffenen Vertrag bis zum Wirksamwerden der Änderung außerordentlich kündigen. Andere Änderungen bestehender Verträge bedürfen Ihrer ausdrücklichen Zustimmung oder einer anderweitigen Vereinbarung; die bloße Fortsetzung der Nutzung oder das Unterlassen einer Kündigung gilt nicht als Zustimmung.

22 Sperrung

22.1 Sperrung wegen Zahlungsverzugs

22.1.1 Beschränkung zusätzlicher Vorgänge: Haben Sie eine fällige Zahlung aus dem Vertrag bei Zugang unserer ersten Mahnung noch nicht geleistet, dürfen wir die Entstehung weiterer kostenpflichtiger Vorgänge oberhalb des vereinbarten Kontingents nach Ziffer 13.9.1 verhindern. Hierzu dürfen wir weitere abrechenbare Vorgänge für den Rest des jeweiligen monatlichen Kontingenzzeitraums sperren, sobald das für diesen Zeitraum vereinbarte Kontingent ausgeschöpft ist. Dies gilt unabhängig davon, ob die offene Forderung das Grund- oder Paketentgelt oder bereits abgerechnete zusätzliche Vorgänge betrifft. Eine Beschränkung erfolgt nicht, soweit Sie die offene Forderung vor der Beschränkung in Textform nachvollziehbar begründet beanstandet haben oder die Beschränkung wegen der Geringfügigkeit des Zahlungsrückstands unverhältnismäßig wäre. Abrechenbare Vorgänge innerhalb eines noch nicht ausgeschöpften Kontingents bleiben bis zu einer vollständigen Sperrung nach Ziffer 22.1.2 möglich.

22.1.2 Vollständige Sperrung: Wir behalten uns das Recht vor, den Zugang zu *Idana-Diensten* und die Nutzung von *Idana-Diensten* zur Erfassung neuer Datenerhebungen vollständig zu sperren, wenn fällige Zahlungen aus dem Vertrag nicht geleistet wurden, obwohl wir Sie zweimal gemahnt haben und wenigstens dreißig (30) Kalendertage seit Zugang der ersten Mahnung verstrichen sind. Eine vollständige Sperrung erfolgt ebenfalls nicht wegen nachvollziehbar begründeter beanstandeter Forderungen oder wenn sie wegen der Geringfügigkeit des Zahlungsrückstands unverhältnismäßig wäre. Auf die jeweils mögliche Beschränkung oder Sperrung weisen wir Sie in der betreffenden Mahnung hin. Nach vollständigem Ausgleich der fälligen Forderungen heben wir eine Beschränkung oder Sperrung unverzüglich wieder auf. Eine solche Beschränkung oder Sperrung befreit Sie nicht von Ihren Zahlungspflichten. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt uns vorbehalten.

22.2 Wenn Sie oder irgendein Dritter, der Ihre Infrastruktur oder Ihre Nutzerkennung und Ihr Login-Passwort nutzt, um *Idana-Dienste* für Denial-of-Service-Angriffe, Spamming oder sonstige rechtswidrige Aktivitäten (nachfolgend zusammen-

fassend „schädigende Aktivitäten“) einzusetzen oder sie darüber zu veranlassen, sind Sie verpflichtet, unverzüglich die Einstellung der schädigenden Aktivitäten zu bewirken. Gelingt Ihnen dies nicht, dürfen wir Ihren Zugang zu *Idana-Diensten* sperren, bis Sie Maßnahmen zur Unterbindung der fortgesetzten schädigenden Aktivitäten ergriffen und damit für die Beendigung der schädigenden Aktivitäten gesorgt haben. Die Zugangssperrung darf dabei nur so gering wie möglich ausfallen und nur soweit erfolgen, wie es erforderlich ist, um die schädigenden Aktivitäten zu unterbinden. In einem solchen Fall werden Sie und wir nach besten Kräften zusammenarbeiten, um die Probleme zu lösen, die die Sperrung verursacht haben. Sobald eine Lösung herbeigeführt ist, werden wir Ihren Zugang zu *Idana-Diensten* unverzüglich wieder entsperren. Eine solche Sperrung befreit Sie nicht von Ihren Zahlungspflichten. Sie verpflichten sich uns gegenüber in Bezug auf von Ihnen zu vertretenden schädigenden Aktivitäten zum Schadensersatz und zur Schadloshaltung.

23 Rechte bei Sachmängeln der *Idana-Dienste* (SaaS)

23.1 Wir gewährleisten, dass die *Idana-Dienste* die in der zugehörigen Produktbeschreibung beschriebenen Funktionen erfüllen. Für *Idana* und die kostenpflichtige Version von *Idana Flow* gewährleisten wir, dass die in dem als Bestandteil dieser AGB vereinbarten „Service Level Agreement“ geregelten Service Level und Supportleistungen eingehalten bzw. erbracht werden.

23.2 Erfüllen wir die vorstehende Vereinbarung nicht, können Sie zunächst verlangen, dass wir (i) die vereinbarten Funktionen der *Idana-Dienste* im Rahmen der vereinbarten Supportleistungen wiederherstellen bzw. (ii) für die vom SLA erfassten *Idana-Dienste* die vereinbarten Service Level wieder einhalten, jeweils soweit dies mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand möglich ist. Ihr gesetzliches Recht auf Minderung der Vergütung bleibt unberührt.

23.3 Sollte es uns nicht gelingen, die Funktionen im Rahmen der vereinbarten Supportleistungen wiederherzustellen oder die vereinbarten Service Level wieder zu erreichen, sind Sie zur außerordentlichen fristlosen Kündigung berechtigt, vorausgesetzt, Sie haben uns vorher in Textform eine angemessene Frist zur Abhilfe gesetzt, und diese angemessene Frist ist erfolglos verstrichen.

23.4 Die verschuldensunabhängige Haftung gemäß § 536a Absatz 1 BGB für bereits bei Vertragsabschluss vorhandene Mängel wird ausdrücklich ausgeschlossen.

24 Übrige Mängelhaftung

24.1 Auf die Sachmängelhaftung für *Idana-Dienste*, die wir mittels SaaS erbringen, finden die vorstehend in Ziffer 23 geregelten Rechte bei Sachmängeln Anwendung. Für alle übrigen Fälle von Sach- und Rechtsmängeln (insbesondere in Bezug auf die Ihnen zur Installation auf dem eigenen PC / Mac überlassenen Kopien der *Idana-Desktop-App* und der *Idana-Bridge*) gelten die nachfolgenden Bestimmungen.

24.2 Wir gewährleisten, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen nicht mit Sach- oder Rechtsmängeln behaftet sind. Sie müssen uns Sach- und Rechtsmängel unverzüglich wenigstens in Textform melden.



24.3 Liegt ein Sach- oder Rechtsmangel vor, werden wir nach eigener Wahl Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels oder durch Gebrauchsüberlassung einer rechtmangelfreien Leistung bzw. Lieferung einer mangelfreien Sache vornehmen. Sie gewähren uns zur Durchführung der Nacherfüllung eine angemessene Frist.

24.4 Gelingt es uns innerhalb der von Ihnen gesetzten angemessenen Frist nicht, einen Sach- oder Rechtsmangel zu beseitigen, so sind Sie berechtigt, uns eine angemessene Nachfrist mit der Androhung zu setzen, nach Ablauf dieser Nachfrist die Abonnementgebühr zu mindern, den Vertrag fristlos zu kündigen oder auf unsere Kosten einen Dritten mit der Mangelbeseitigung zu beauftragen (Selbstvornahme). Ein Anspruch auf Herausgabe von Quellcode besteht jedoch nicht.

24.5 Das Recht auf Rücktritt vom Vertrag ist ausgeschlossen. Es wird durch das Recht zur fristlosen Kündigung ersetzt.

24.6 Mit Ausnahme von Schadens- und Aufwendungsersatzansprüchen nach Maßgabe der in diesen AGB vereinbarten Haftungsregelungen sind die vorstehend vereinbarten Mängelansprüche abschließend.

25 Unterstützungspflicht, Verjährung

25.1 Sie müssen uns unverzüglich über aufgetretene Sach- oder Rechtsmängel unterrichten. Des Weiteren haben Sie uns unentgeltlich im Rahmen des Zumutbaren bei der Eingrenzung und Beseitigung der Mängel zu unterstützen, insbesondere auf unseren Wunsch die Ihnen zur Verfügung stehenden zweckdienlichen Informationen zu überlassen.

25.2 Die Verjährungsfrist für Sach- und Rechtsmängel beträgt ein (1) Jahr. Abweichend von den vorstehenden Regelungen findet die gesetzliche Verjährungsfrist Anwendung, wenn wir einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Beschaffheitsgarantie übernommen oder Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zu vertreten haben. Liegt eine Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit vor oder haften wir nach dem Produkthaftungsgesetz, finden ebenfalls die gesetzliche Verjährungsfrist Anwendung. Der Verjährungsbeginn richtet sich stets nach den gesetzlichen Vorschriften. Ihr Anspruch auf Mängelbeseitigung von *Idana-Diensten* verjährt während der Vertragslaufzeit abweichend von den vorstehenden Regelungen nicht.

26 Haftung

26.1 Wir haften bei Vorsatz, Arglist, nach dem Produkthaftungsgesetz, bei Übernahme einer Garantie sowie für Schäden, die aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit entstehen, nach den gesetzlichen Bestimmungen.

26.2 Bei grober Fahrlässigkeit haften wir nach den gesetzlichen Bestimmungen. Beruht die grobe Fahrlässigkeit nicht auf einem Verschulden unserer Organe oder leitenden Angestellten, ist unsere Haftung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt.

26.3 Bei einfacher Fahrlässigkeit haften wir gleich aus welchem Rechtsgrund nur, wenn wir eine wesentliche Vertragspflicht verletzt haben, d.h. eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt

erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie regelmäßig vertrauen und vertrauen dürfen (z.B. Pflicht zur Zugänglichmachung mangelfreier SaaS-Leistungen). In diesem Fall ist unsere Haftung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt.

26.4 Im Falle unserer Haftung ist ein Mitverschulden Ihrerseits angemessen zu berücksichtigen.

26.5 Die vorstehend vereinbarten Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen, soweit die jeweilige Beschränkung nach ihrem Inhalt auf sie anwendbar ist. Die unbeschränkte Haftung nach Ziffer 26.1 und Ziffer 26.2 Satz 1 bleibt unberührt.

26.6 Die Haftungsregelungen finden entsprechend Anwendung, wenn wir anstelle von Schadensersatz Aufwendungsersatz zu leisten haben.

26.7 Weitergehende als die ausdrücklich genannten Haftungsansprüche auf Schaden- oder Aufwendungsersatz sind, gleich aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für die Haftung ohne Verschulden.

27 Datenschutz

27.1 Personenbezogene Daten werden wir nur für vertraglich vereinbarte Zwecke im Rahmen des Vertragsverhältnisses oder aufgrund anderer schriftlicher Weisungen von Ihnen und nur unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen verarbeiten.

27.2 Die maßgeblichen Regelungen zur Auftragsverarbeitung sind in der gemeinsam mit diesen AGB abgeschlossenen „Vereinbarung über Auftragsverarbeitung“ enthalten. Im Falle von Widersprüchen und Unklarheiten gelten die Bestimmungen der „Vereinbarung über Auftragsverarbeitung“ für den Datenschutz und insbesondere die Auftragsverarbeitung vorrangig vor den Regelungen dieser AGB.

28 Anwendbares Recht, Erfüllungsort, Gerichtsstand

28.1 Auf das gesamte Vertragsverhältnis zwischen Ihnen und uns findet vorbehaltlich anderweitiger individueller Vereinbarungen deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung.

28.2 Erfüllungsort ist Freiburg im Breisgau. Sind Sie Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder haben Sie keinen allgemeinen Gerichtsstand in der Bundesrepublik Deutschland, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis Freiburg im Breisgau. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

Service Level Agreement

Stand: 15.07.2026

Die in diesem Service Level Agreement (SLA) definierten Verfügbarkeiten (Service Level) und Supportleistungen gelten ausschließlich für *Idana* (gemäß Ziffer 2.2) und für die kostenpflichtige Version von *Idana Flow* (Ziffer 2.4). Für kostenlose Dienste (gemäß Ziffer 12) und sonstige Produkte gilt dieses SLA nicht, sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart.



Service Levels

Wir gewährleisten Ihnen für *Idana* und die kostenpflichtige Version von *Idana Flow* jeweils eine Verfügbarkeit von 98 % pro Monat. Regelmäßig geplante Wartungs- und Update-Zeiten unsererseits gelten nicht als Ausfallzeiten bei der Berechnung der monatlichen Verfügbarkeit. Sie werden zwölf (12) Stunden pro Monat nicht übersteigen und werden montags bis freitags an Werktagen nicht zwischen 07.00 h und 19.00 h (MEZ / MESZ) liegen.

Die Verfügbarkeit wird durch Health Checks unserer Infrastruktur gemessen. Diese werden kontinuierlich im Abstand von fünf (5) Minuten durchgeführt und Ausfälle in unserem IT-Kontrollzentrum dokumentiert. Die vereinbarte Verfügbarkeit bemisst sich daher an erfolgreichen Health Checks folgender Komponenten:

- Das *Idana Backend A*, das die für den erfolgreichen Login, die Ver-/Entschlüsselung und die Lizenzüberprüfung notwendigen Daten bereitstellt, sowie die Funktionen für den *Idana-Check-In* bereitstellt und den Versand von E-Mails über unseren E-Mail-Provider veranlasst.
- Das *Idana Backend Q*, das die Fragebögen bereitstellt, welche für die Berichtskonfiguration, die Beantwortung, die Berichterstellung und den *Idana-Editor* erforderlich sind.
- Die *Idana SafeCloud* Datenbank, die verschlüsselte Patientendaten und verschlüsselte Antwortdatensätze speichert.
- Die für *Idana Flow* erforderlichen Server- und Systemkomponenten, die insbesondere die Anmeldung, die Übermittlung von Aufzeichnungen zur Verarbeitung und die Bereitstellung der Verarbeitungsergebnisse ermöglichen.

Der Health Check umfasst jeweils eine GET-Abfrage, die überprüft, ob der Server läuft, und eine GET-Abfrage, die überprüft, ob ein vordefinierter Datensatz aus der dazugehörigen Datenbank ausgelesen werden kann.

Für die Berechnung der monatlichen Verfügbarkeit sind ausschließlich die von uns dokumentierten Health Checks maßgeblich. Ihre Ausfallmeldung ist für die Berechnung nicht konstitutiv, unterstützt uns aber dabei, Beeinträchtigungen zu erkennen, einzugrenzen und zu beheben. Ergibt sich aus einer nachvollziehbaren Ausfallmeldung, dass die Health Checks eine tatsächlich in unserer Einflussosphäre liegende Nichtverfügbarkeit einer vom SLA erfassten Komponente nicht erfasst haben, werden wir dies bei der Berechnung angemessen berücksichtigen.

Der *Idana-E-Mail-Service* kann nicht die Zustellung der E-Mail garantieren. Unser Dienstleister überwacht die Richtlinien von Internetdiensteanbietern weltweit sorgfältig, um sicherzustellen, dass zulässige und hochwertige E-Mails verlässlich an die Empfänger zugestellt werden. Allerdings können Internetdiensteanbieter E-Mail-Nachrichten verwerfen oder verlieren, Empfänger können aus Versehen eine falsche Adresse angegeben haben oder Internetdiensteanbieter können die Nachricht, wenn sie der Empfänger nicht erhalten möchte, ablehnen oder stillschweigend verwerfen.

Wir versuchen, beim *Idana-E-Mail-Service* die E-Mail innerhalb von wenigen Sekunden zu versenden. Aufgrund einer

Vielzahl von nicht beeinflussbaren Faktoren – auch auf Empfängerseite – und der bestehenden Unsicherheiten des Internets können wir jedoch kein Zeitfenster für die Zustellung garantieren.

Soweit Sie die *Idana-Desktop-App* nutzen, setzt die Einhaltung der vereinbarten Service Level deren jeweils aktuelle Version voraus.

Ihre Mitteilungspflichten

Wenn Sie feststellen, dass ein vom SLA erfasster *Idana-Dienst* nicht verfügbar ist, sind Sie verpflichtet, uns darüber zu informieren. Die Information hat unverzüglich per Telefon, E-Mail oder in Textform zu erfolgen, sobald Sie das Verfügbarkeitsproblem erkennen. Sie sollten vor einer Meldung sicherstellen, dass Ihre eigene Infrastruktur für den Zugang zum Internet ordnungsgemäß funktioniert.

Haftungs- und Gewährleistungsausschluss

Die Gewährleistung der Service Level findet keine Anwendung auf Performance-Probleme, (i) deren Ursache außerhalb unserer Einflussosphäre liegen, (ii) die auf Handlungen oder Unterlassungen Ihrerseits, der Nutzer oder irgendwelcher Dritter zurückzuführen sind, oder (iii) die auf technische oder sonstige Einrichtungen von Ihnen oder Dritter (außerhalb unserer ausschließlichen Kontrolle) zurückzuführen sind. Wir haben insbesondere keinerlei Einfluss auf den Datenfluss innerhalb Ihres Netzwerkes und seiner Komponenten sowie auf den Datenfluss bis zum bzw. ab dem Leistungsübergabepunkt für die *Idana-Dienste* oder anderer Teile des Internets. Dieser Datenfluss hängt wesentlich von der Leistungsfähigkeit der Internet-Services ab, die von Dritten erbracht und gesteuert werden. Die Handlungen oder Unterlassungen dieser Dritten können Ihre Verbindung zum Internet (oder Teilen davon) zeitweise beeinträchtigen oder verhindern. Wir können das Ausbleiben solcher Ereignisse nicht garantieren, obwohl wir im Rahmen des wirtschaftlich Zumutbaren versuchen werden, alle Maßnahmen zu ergreifen, die geeignet erscheinen, um solche Ereignisse abzustellen oder zu vermeiden. Dementsprechend haften wir nicht für Schäden, die aus oder im Zusammenhang mit solchen Ereignissen entstehen, es sei denn, wir hätten sie zu vertreten.

Software-Updates

Wir informieren Sie in geeigneter Weise, wenn Software-Updates für die vom SLA erfassten *Idana-Dienste* ausgeführt werden. Sollte ein Update eine Systemabschaltung eines solchen Dienstes erfordern, gilt der Ausfall als regulär geplante Wartungs- und Update-Zeit, wie oben bei den Service Levels beschrieben.

Supportleistungen

Eine Störung liegt vor, wenn ein vom SLA erfasster *Idana-Dienst* bei vertragsgemäßer Nutzung die in der zugehörigen Produktbeschreibung festgelegten Funktionen nicht fehlerfrei erbringt. Treten Fehler oder Probleme in Ihrem Verantwortungsbereich auf (z.B. bei der Stromversorgung, im Netzwerk bzw. der Verkabelung, bei der Internetverbindung, bei der Firewall-Konfiguration oder in Ihren Computersystemen),



so gelten diese nicht als Störung im Sinne des vorliegenden Vertrages.

Das vereinbarte Grund- oder Paketentgelt beinhaltet nur die nachfolgenden in diesem Service Level Agreement genannten Supportleistungen.

Die regulären Supportzeiten sind montags bis freitags von 08.00 bis 16.30 h MEZ / MESZ, bundesweite Feiertage sind ausgeschlossen.

Gemeldete Störungen werden nach Störungsklassen kategorisiert und von Ihnen und uns einvernehmlich, wie unten bei Störungsklassen und Reaktionszeiten beschrieben, eingeordnet. Erzielen Sie und wir kein Einvernehmen, entscheiden wir nach bestem Wissen und unter angemessener Berücksichtigung Ihrer Interessen über die Einordnung. Je nach Störungsklasse gelten die nachfolgend für die jeweiligen Störungsklassen vereinbarten Reaktionszeiten.

Ihre Störungsmeldungen werden von uns während der Supportzeiten telefonisch entgegengenommen. Im Übrigen nehmen wir Störungsmeldungen über die Funktion "Support-Anfrage stellen" in der *Idana-Desktop-App*, soweit diese verfügbar ist, und per E-Mail jederzeit (24 / 7) an; diese gelten aber erst mit Beginn der nächsten regulären Supportzeit als gemeldet.

Als Reaktion gilt entweder der Beginn der Störungsbeseitigung oder eine Kontaktaufnahme mit Ihnen per Telefon oder E-Mail, sofern uns dies zur Behebung der Störung notwendig erscheint. Mit Ausnahme von Störungen der Störungsklasse 1 (siehe dazu unten) bleiben bei der Berechnung der Reaktionszeiten Zeiten, die außerhalb der regulären Supportzeiten liegen, sowie regulär geplante Wartungs- und Update-Zeiten und ungeplante Wartungszeiten, die aufgrund wichtiger Ereignisse (z.B. Beseitigung sicherheitsrelevanter Exploits) erforderlich werden, außer Betracht.

Voraussetzung für die Störungsbeseitigung ist, dass die Störung auf unserer Seite reproduzierbar ist. Art und Weise der Störungsbeseitigung stehen in unserem billigen Ermessen. Die Beseitigung einer Störung kann auch in der Form von Handlungsanweisungen Ihnen gegenüber erfolgen. Sie haben derartige Handlungsanweisungen zu befolgen, es sei denn, dies ist Ihnen nicht zumutbar.

Störungsklassen und Reaktionszeiten

Störungsklasse 1

Störungsbeschreibung Sie können aufgrund eines in unserer Einflussosphäre liegenden Problems nicht auf einen vom SLA erfassten *Idana-Dienst* zugreifen oder dieser weist einen Fehler auf, der dessen Nutzung verhindert. Beispiel: Ein Fehler in *Idana* verhindert den Login in die *Idana-Desktop-App*.

Reaktionszeit innerhalb von vierundzwanzig (24) Stunden ab Zugang während der regulären Supportzeiten, d. h. ab diesem Zugang umfasst die Reaktionszeit auch Zeiten außerhalb

der regulären Supportzeiten

Störungsklasse 2

Störungsbeschreibung Sie haben einen Softwarefehler gefunden, der die Nutzung eines vom SLA erfassten *Idana-Dienstes* wesentlich und nachteilig beeinflusst, ohne dass es sich um eine Störung der Klasse 1 handelt. Beispiel: Patientendaten können über die *Idana-Patienten-App* erfasst werden, erscheinen aber um 30 min verzögert in der *Idana-Desktop-App*.

Reaktionszeit innerhalb von sechsenddreißig (36) Stunden während der regulären Supportzeiten, d.h. es werden nur Stunden mitgerechnet, die in die reguläre Supportzeit fallen

Störungsklasse 3

Störungsbeschreibung Der betroffene *Idana-Dienst* kann - ggf. durch Einsatz zumutbarer organisatorischer oder technischer Hilfsmittel - mit leichten Einschränkungen genutzt werden, so dass alle wesentlichen und die meisten übrigen Funktionen anwendbar sind. Dadurch entsteht keine oder nur eine unerhebliche Einschränkung bei der Verarbeitung der Patientendaten.

Reaktionszeit keine verbindliche Reaktionszeit; wir prüfen die Störung im Rahmen unserer Produkt- und Releaseplanung und beheben sie regelmäßig mit einem der nächsten geplanten Software-Updates oder Releases. Ein bestimmter Behebungszeitpunkt wird für Störungen der Störungsklasse 3 nicht zugesagt.

Nicht enthaltene Leistungen

Weitergehende als die in den vorstehenden Kapiteln dieses "Service Level Agreements" vereinbarten Supportleistungen schulden wir nicht. Demzufolge sind insbesondere folgende Arbeiten vom Support ausgeschlossen:

- Beratung und Unterstützung bei der Nutzung, insbesondere in der Bedienung der *Idana-Dienste* (weder telefonisch noch vor Ort)
- Beseitigung von Problemen, die nicht durch Störungen der *Idana-Dienste* verursacht wurden oder auf Änderungen Ihrer EDV-Umgebung zurückzuführen sind.
- Beseitigung von Problemen, die durch Fehlbedienung, unsachgemäße Handhabung oder Fahrlässigkeit Ihrerseits, der Nutzer oder Dritter entstanden sind
- Erweiterungen der *Idana-Dienste*, insbesondere auch Funktionsänderungen und -erweiterungen aufgrund neuer bzw. sich ändernder Anforderungen Ihrerseits sowie Abgabe diesbezüglicher Aufwandsschätzungen
- Pflegeleistungen an Datenbanken, die nicht auf unserer Infrastruktur betrieben werden.

Die vorstehenden Leistungen können wir jedoch im Einzelfall aufgrund einer gesonderten, von diesem Vertrag unabhängig mit Ihnen abzuschließenden Vereinbarung erbracht werden. Ein Anspruch auf Abschluss einer solchen Vereinbarung besteht nicht.