

**GLOBAL HEALTHCARE EXCHANGE**  
**AGB SERVICES - EUROPA**

1. **Service-Auftrag:** Der Service-Auftrag besteht aus der Unterschriftsseite, diesen AGB Services Europa und allen Anhängen.
2. **Leistungsbeschreibung:** Die Leistungen von GHX im Rahmen des jeweiligen Services werden in den jeweiligen Leistungsbeschreibungen beschrieben. Jegliche Anwendungen oder Software werden von GHX nur im Rahmen des jeweiligen Services zeitlich befristet zur Verfügung gestellt und dürfen nur während der Laufzeit des Vertrages genutzt werden. Bezugnahmen auf den „Nutzer“ in den AGB Services Europa oder den Leistungsbeschreibungen umfassen neben dem Nutzer auch seine Konzernunternehmen, die zur Nutzung des jeweiligen Services zugelassen sind.
3. **Projektmanager:** Jede Partei ernennt einen Projektmanager oder eine Person, die als Projektmanager agiert, und teilt die Kontaktdaten der anderen Partei mit. Projektmanager sind für die Abwicklung der Services verantwortlich. Jede Partei benachrichtigt die andere über Projektmanager-Wechsel und trifft Vorsorge gegen etwaige Verzögerungen aufgrund solcher Wechsel.
4. **Meilensteine:** Wenn nicht anderweitig in einem Anhang festgelegt, sind die Meilensteine für die Services die folgenden:
  - a. **Projektstart:** GHX initiiert das Projekt, ein Projektplan wird abgestimmt und ein gemeinsamer Call wird durchgeführt. Der Projektstart erfolgt, nachdem der Nutzer und GHX die notwendigen Implementierungsressourcen zugeteilt haben, was regelmäßig innerhalb von 90 Tagen nach dem Datum des Inkrafttretens erfolgt.
  - b. **Konzeption/Erstellung:** Nutzerspezifische Anforderungen wurden definiert und der Leistungsumfang und die Spezifikationen für die Implementierung soweit erforderlich durch die Dokumentation über den Serviceumfang auf Basis des GHX-Standards endgültig festgelegt. Die Einstellungen durch GHX im ERP des Nutzers und den GHX-Testumgebungen für die Services sind abgeschlossen.
  - c. **Test/Produktionsfreigabe:** Vereinbarte Anforderungen wurden getestet; Schulung und Übergabe in die Produktion sind abgeschlossen. Eine „Hypercare“-Phase von bis zu zwei Wochen Implementierungssupport wird nach der Übergabe in die Produktion bereitgestellt.
  - d. **Projektabschluss:** Die Services sind implementiert und der Nutzer wurde von Implementierung auf GHX Support umgestellt. Für alle zusätzlichen Implementierungsleistungen, die nach Projektabschluss vom Nutzer angefragt werden, gilt der Abschnitt „Zusatzleistungen“.
5. **Einhaltung des Zeitplans:** Der Projektplan wird, soweit nicht in einem Anhang anders vorgesehen, während des Projektstarts gemeinsam abgestimmt. Wenn der Projektstart oder die Implementierung der Services sich um mehr als 60 Tage verzögern, ist die Partei, die die Verzögerung nicht zu vertreten hat, unbeschadet ihrer sonstigen Rechte aus dem Vertrag oder Service-Auftrag berechtigt, bis zur Benachrichtigung durch die andere Partei, dass die Services wiederaufzunehmen sind, Ressourcen anderweitig einplanen und vereinbarte Fristen und Termine zu verschieben oder aufheben. Neuplanungen sind in einem gemeinsam abgestimmten neuen Projektplan in Abhängigkeit von der Ressourcenverfügbarkeit zu vereinbaren. Wenn die Verzögerung durch den Nutzer zu vertreten ist, gilt zusätzlich der Abschnitt „Zusatzleistungen“.
6. **Pflichten und Obliegenheiten des Nutzers**
  - a. **Systeme und Prozesse:** Der Nutzer hat in angemessenem Umfang auf eigene Kosten die Informationstechnologie- („IT“-) Systeme, Anwendungen und Schnittstellen zu unterhalten, die gemäß den in einem Anhang vereinbarten oder von GHX mitgeteilten oder sonst bestehenden technischen Anforderungen erforderlich sind, um die Services in Anspruch zu nehmen. Zur Erfüllung von Betriebs- und Sicherheitsanforderungen kann GHX dem Nutzer jederzeit geänderte technische Anforderungen kommunizieren. Der Nutzer hat GHX über Änderungen an seinen IT-Systemen, Anwendungen, Zertifizierungen oder Prozessen, die Auswirkungen auf die Services haben, zu benachrichtigen. Für Änderungen auf Nutzerseite gilt zusätzlich der Abschnitt „Zusatzleistungen“.
  - b. **Keine Änderung:** Der Nutzer darf technische Einstellungen, die von GHX vorgenommen wurden, oder Parameter der Services nicht ohne vorherige Zustimmung von GHX, die nicht ohne sachlichen Grund verweigert werden darf, verändern.
  - c. **Kooperation:** Der Nutzer wird in angemessenem Umfang GHX Dokumentationen, Personal, Ressourcen zur Verfügung stellen und sicherstellen, dass er, seine Konzernunternehmen und seine Auftragnehmer angemessen mit GHX kooperieren, soweit dies notwendig für die Implementierung, das Testen, die Durchführung, die Einstellung oder Änderung der Einstellung der Services und etwaiger Upgrades oder Verbesserungen ist. Soweit nicht in einem Anhang ausdrücklich anders vorgesehen, ist ausschließlich der Nutzer dafür verantwortlich, im Rahmen der Services Daten zu übermitteln und zu verwalten.
  - d. **Sicherheitskontrollen:** Jede Partei ergreift für ihren Verantwortungsbereich wirtschaftlich zumutbare Maßnahmen, um die Sicherheit der Netzwerksysteme, Umgebungen und Daten zu gewährleisten.

- e. **Personenbezogene Daten und andere schutzbedürftige Daten:** Soweit nicht GHX-Spezifikationen für einen Service Datenfelder konkret für diese Informationen vorsehen, wird der Nutzer in zumutbarem Umfang sicherstellen, dass an GHX keine (i) personenbezogene Daten oder andere geschützten Gesundheitsinformationen, wie im Vertrag definiert, oder (ii) sonstige besonders schutzbedürftige oder geschützte Daten übermittelt werden.
  - f. **Auftragnehmer:** Der Nutzer hat von seinen Zulieferern, Auftragnehmern und Gehilfen alle für die Services und etwaige Upgrades oder Verbesserungen erforderlichen Lizenzen, Rechte, Einwilligungen und Genehmigungen einzuholen, mit Ausnahme der Lizenzen, die von GHX ausdrücklich als Teil der Services bereitgestellt werden. Die Verpflichtung des Nutzers erstreckt sich nach Maßgabe des Vertrages insbesondere auf Einwilligungen, Genehmigungen und Vereinbarungen im Hinblick auf den Schutz von personenbezogenen Daten und anderen geschützten Gesundheitsinformationen. Auftragnehmer des Nutzers dürfen die Services nur im Interesse des Nutzers und seiner Konzernunternehmen nutzen. GHX darf den Zugang solcher Auftragnehmer zu den Servicesn insoweit beschränken, wie dies für den Schutz von Vertraulichen Daten von GHX bzw. von Geistigem Eigentum oder Schutzrechten von GHX erforderlich ist. Jede Partei ist der anderen für die Einhaltung des Vertrages und der Service-Aufträge durch ihre Auftragnehmer verantwortlich.
  - g. **Support:** Der Nutzer bestimmt einen Erstkontakt für die Inanspruchnahme von GHX Support und Implementierungsleistungen und für den internen Support-Prozess des Nutzers. Der Nutzer stellt sicher, dass er und seine Konzernunternehmen immer den Erstkontakt vor dem GHX Support in Anspruch nehmen.
7. **Die Pflichten von GHX:** Soweit nicht anders in einem Anhang festgelegt, gilt folgendes:
- a. **GHX Support:** GHX Europe Support ist von Montag bis Freitag, 08:00 bis 18:00 MEZ verfügbar, GHX UK und Republic of Ireland Support ist von Montag bis Freitag, 09:00 bis 17:00 britischer Zeit verfügbar. Der Support ist an gesetzlichen Feiertagen nicht verfügbar. Der erste Ansprechpartner für GHX Support wird bei oder vor dem Projektstart zur Verfügung gestellt.
  - b. **Schulungen:** GHX bietet eine initiale Online-Fernschulung für die Services mittels „Train-The-Trainer-Modell“ an, die in der Gebühr für die Services enthalten ist. Im übrigen ist der Nutzer dafür verantwortlich, dass sein Personal für die Inanspruchnahme der Services und etwaiger Trainings ausreichend geschult ist und über ausreichende Erfahrung und Fertigkeiten verfügt. Für weitere Schulungen, insbesondere Vor-Ort-Schulungen, gilt der Abschnitt „Zusatzleistungen“.
8. **Gebühren und Spesen**
- a. **Gebühren:** Die Gebühren für die Services sind im Rechnungsplan und anderen Anhängen festgelegt. Alle Rechnungen sind 30 Tage nach Rechnungsdatum fällig. Laufende Gebühren sind jährlich im Voraus zahlbar. Wenn der Nutzer verfügbare Services nicht nutzt, berechtigt ihn dies nicht zu einer Minderung der laufenden Gebühr oder Verlängerung der Laufzeit.
  - b. **Steuern:** Alle angegebenen Gebühren sind Nettopreise. Anfallende Mehrwertsteuer ist vom Nutzer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe zusätzlich zu zahlen. Ggf. ist eine Umkehrung der Steuerschuldnerschaft (*Reverse Charge*) anwendbar.
  - c. **Spesen:** Der Nutzer erstattet GHX zusätzlich in angemessenem Umfang Reisekosten (einschließlich Transport, Unterkunft und Verpflegung) und sonstige Auslagen im Zusammenhang mit den Servicesn, soweit nicht ausdrücklich in einem Anhang etwas anderes vorgesehen ist.
9. **Zusatzleistungen:** Leistungen außerhalb des in den Anhängen definierten Leistungsumfangs (einschließlich Änderungen an ERP, IT-Systemen oder Prozessen) sind gesondert zu vereinbaren und vergütet. Änderungen des Service-Auftrags und die Einbeziehung neuer Anhänge erfordern eine unterschriebene Änderungsvereinbarung oder – soweit verfügbar - einen ausdrücklichen Änderungsauftrag.
10. **Änderungen; Rangfolge:** Änderungen des Service-Auftrags erfordern eine unterschriebene Änderungsvereinbarung oder – soweit verfügbar - einen ausdrücklichen Änderungsauftrag. Der Service-Auftrag ist Bestandteil des Nutzervertrages zwischen den Parteien („Vertrag“). Im Falle von Widersprüchen gelten die Vertragsbestandteile in folgender Rangfolge: (i) der Vertrag, einschließlich etwaiger Änderungs-Anhänge zum Vertrag, (ii) Änderungs-Anhänge zu dem Service-Auftrag, (iii) diese AGB Services Europa, (iv) die Leistungsbeschreibungen, (v) der Rechnungsplan und letztranging (vi) etwaige weitere Anhänge.
11. **Aggregierte Daten:** Der Nutzer gewährt GHX das zeitlich und räumlich unbeschränkte lizenzkostenfreie Recht, Transaktionsdaten zur Herstellung von Aggregierten Daten und als Teil derselben zu nutzen.
12. **Beendigung:** Jede Partei kann den Vertrag, jeden Service-Auftrag, die Anhänge oder GHX-Serviceleistungen kündigen:
- a. fristlos bei einer wesentlichen Verletzung des Vertrages oder des Service-Auftrages, wenn diese nicht innerhalb von 30 Tagen nach schriftlicher Abmahnung geheilt wird oder
  - b. fristgemäß zum jeweiligen Verlängerungs-zeitpunkt, wie im Vertrag oder Service-Auftrag vereinbart.
- Eine ordentliche Kündigung des Vertrages, des Service-Auftrages, der Anhänge oder der GHX-Serviceleistungen ist im übrigen ausgeschlossen, auch wenn der Vertrag anderslautende Bestimmungen enthalten sollte.
13. **VAN, PEPPOL und VAS:** In Bezug auf Services, die durch einen externen EDI-Mehrwert-Netzwerkanbieter (*Value Added Network Provider* – „VAN“) übertragen werden, die durch einen externen PEPPOL (*Pan-European Public Procurement OnLine*) Access Point Anbieter („PEPPOL“) im Vereinigten Königreich (England, Nordirland,

Schottland, Wales) übertragen werden oder die durch einen externen MehrwertServiceanbieter (*Value Added Service Provider* – „**VAS**“) bereitgestellt werden, wird folgendes vereinbart:

- a. Die vertraglichen Übertragungspflichten von GHX beschränken auf die Datenübertragung zwischen dem Service und den Systemen des jeweiligen VAN, VAS oder PEPPOL.
  - b. Der VAN, VAS und PEPPOL sind keine Unterauftragnehmer oder Erfüllungsgehilfen von GHX.
  - c. Die Verantwortung und Haftung von GHX hinsichtlich von Handlungen oder Unterlassungen des VAN oder VAS beschränkt sich auf die Ausübung der vertraglichen Rechte von GHX gegenüber dem VAN oder VAS gemäß dem Vertrag zwischen GHX und dem VAN oder VAS sowohl für eigene Rechnung als auch für Rechnung des Nutzers. GHX ist dem Nutzer für Handlungen oder Unterlassungen eines PEPPOL nicht verantwortlich.
  - d. Zwecks Durchführung der Services und weiterer Services, die von GHX dem Nutzer bereitgestellt werden, dürfen Daten an VAN, VAS und PEPPOL übermittelt und von diesen genutzt werden, auch dann wenn diese Daten personenbezogene Daten, geschützte Gesundheitsinformationen oder sonstige Vertrauliche Daten umfassen.
  - e. Handelspartner des Nutzers oder seiner Konzernunternehmen, die durch ein VAN, VAS oder PEPPOL mit dem Service verbunden sind, haben ggf. keinen Nutzervertrag mit GHX unterzeichnet. Es ist allein Sache des Nutzers und seiner Konzernunternehmen zu entscheiden, ob zusätzliche vertragliche Vereinbarungen mit diesen Handelspartnern oder einem PEPPOL erforderlich sind. GHX ermöglicht lediglich Kommunikationen, üblicherweise via EDI, zwischen dem Nutzer und seinen Konzernunternehmen und deren Handels-partnern für Services, die durch einen VAN, VAS oder PEPPOL übertragen werden.
  - f. GHX legt offen, welche Services VAN, VAS oder PEPPOL nutzen und teilt dem Nutzer auf schriftliche Anfrage Firma und Anschrift und sonstige relevante Informationen in Bezug auf VAN oder VAS mit.
  - g. Es kann sein, dass ein VAN oder VAS vom Nutzer oder seinen Konzernunternehmen in Verbindung mit dem Service zusätzliche Vereinbarungen oder Erklärungen verlangt.
  - h. Jegliche Kommunikation zwischen dem Nutzer und einem PEPPOL muss unter Einschaltung von GHX erfolgen.
- 14. Vertragsverletzungen:** Bei Vertragsverletzungen in Bezug auf einen Service-Auftrag, Anhang oder eine GHX-Serviceleistung kann die andere Partei vorbehaltlich Abmahnung und Ablauf der Frist zur Heilung des Verstoßes von 30 Tagen den betroffenen Service-Auftrag, Anhang oder GHX-Serviceleistung kündigen. Das Kündigungsrecht besteht grundsätzlich nicht für andere, nicht betroffene Aufträge, Anhänge oder Services. Im Falle des Zahlungsverzuges kann GHX nach Ablauf der Frist zur Heilung des Verstoßes von 30 Tagen alle Leistungen von GHX bis zur vollständigen Zahlung einstellen. Die Vergütungspflicht des Nutzers besteht für den Zeitraum der Einstellung fort. Das Recht zur Kündigung oder Leistungsverweigerung besteht unbeschadet der sonstigen Rechte im Hinblick auf die Vertragsverletzung. Dieser Abschnitt geht abweichenden Regelungen im Vertrag oder Service-Auftrag vor.
- 15. Sprachen:** Weichen in diesen AGB Services Europa die deutsche und die englische Sprachversion von einander ab, so ist allein die deutsche Sprachversion maßgeblich.