

# Service Level Agreement (SLA) | iPrax-App

## I. Einsatz- und Leistungsbereich

1. Dieses SLA gilt in Verbindung mit unserem Angebot zur Nutzung unserer iPrax-App und unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
2. Sonstige Verträge zwischen Ihnen und uns bleiben hiervon unberührt. Das SLA ist nicht auf andere Produktbereiche übertragbar.
3. Das SLA gilt während der Laufzeit des Vertrags über die gebuchten Hauptleistungen und endet mit diesem.
4. Das SLA umfasst Pflege- und Wartungsmaßnahmen zum Erhalt der Betriebsbereitschaft und zu Ergänzungen, Aktualisierungen, Verbesserungen und Weiterentwicklungen der iPrax-App und ihrer Funktionalitäten sowie Beratungs- und Schulungsmaßnahmen im Rahmen der Nutzung der iPrax-App.
5. Die Leistungen werden nach dem jeweils neuesten Stand bewährter Technik erbracht.
6. Wir sind zur Änderung dieses SLA, insb. zur Anpassung der Regelungen an die aktuelle Rechtslage oder an technische Änderungen berechtigt. Die Änderungen müssen unter Berücksichtigung der gegenseitigen Interessen für Sie zumutbar sein und dürfen die Hauptleistungspflichten nicht erheblich einschränken. Die Änderungen werden nur wirksam, wenn Sie nicht innerhalb von sechs Wochen nach Erhalt der Änderungsmitteilung in Textform widersprechen. Zur Einhaltung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung vor Fristende. Das Unterlassen des fristgemäßen Widerspruchs gilt als Genehmigung. Hierauf weisen wir Sie in der Änderungsmitteilung besonders hin.

## II. Nutzung und Updates

1. Die technischen Voraussetzungen der Nutzung unserer iPrax-App samt der dazugehörigen Dienste ergeben sich aus der Funktionsübersicht als Teil der Preisliste.
2. Mindestens für die Dauer des Vertragsverhältnisses werden Sie ein Account bei der Firma Apple führen, um die Updates über den App Store laden zu können. Die Nutzung des App Store, insb. der Bezug der Updates erfolgt auf Grundlage der Nutzungsbedingungen des App Store. Auf die Funktionalitäten und technischen Abläufe des App Store haben wir keinen Einfluss.
3. Des Weiteren sollte werktags (Montag bis Freitag) mindestens einmal täglich eine Online-Verbindung hergestellt und die iPrax-App gestartet werden, um zu gewährleisten, dass die Datensätze und die App auf dem aktuellsten Stand sind. In diesem Zusammenhang sind auch die Mitteilungen des Programms „App-Store“ der Firma Apple über zu ladende Updates regelmäßig zu beachten und angebotene Updates vor der weiteren Nutzung zu laden. Durch die Updates werden u.a. die Programmfunktionen verbessert und auftretende Fehler beseitigt sowie die Datensätze aktualisiert. Ohne regelmäßige Updates und Aktualisierungen kann es sonst zu Fehlfunktionen der App, ins. fehlerhaften Berechnungsergebnissen kommen.

## III. Schulungen zur Nutzung der Software

1. **Anleitung:** Eine Anleitung und Nutzungshinweise für die iPrax-App finden Sie im Handbuch. Die App wurde so eingerichtet, dass die Handhabung nahezu selbsterklärend ist.
2. **Schulung:** Als extra zu vergütende Sonderleistung können Sie die Vor-Ort-Schulung und Einweisung von Benutzern beziehen. Die Schulung erfolgt maximal in 5er-Gruppen. Der Umfang der Schulung wird im Angebot beschrieben.

## IV. Wartung und Wartungsfenster

1. Wir stellen alle erforderlichen Wartungsleistungen für die iPrax-App und die dazugehörigen, von Ihnen gebuchten Dienste. Nicht von der Wartungsleistung umfasst ist die Beseitigung von Störungen, welche Sie zu vertreten haben, insb. durch unsachgemäßen Einsatz in Ihrem Einflussbereich, wie z.B. fehlerhafte Hardware, Umweltbedingungen am Einsatzort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung.
2. Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an unseren Systemen (ins. Servern) und seinen Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates notwendig sind, wird ein Wartungsfenster vereinbart.
3. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten und gelten als erbrachte Servicezeit.
4. In der Regel wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 12:00 Uhr und Sonntag 12:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 5:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden, wobei die Nutzungsbeeinträchtigungen möglichst gering gehalten werden.
5. Wir informieren Sie über geplante Systemwartungen im Voraus, sobald diese feststehen.

## V. Vergütung

1. Die Maßnahmen werden mit den im Auftrag vereinbarten Gebühren abgegolten, soweit nicht anders vermerkt und keine abweichende Vereinbarung getroffen wurden.

2. Es gilt im Übrigen unsere Preisliste, die Sie über uns beziehen können.

## VI. Service-Levels

1. **Betreute Betriebszeit:** Die betreute Betriebszeit ist von Montag bis Freitag: 6:00 bis 22:00 Uhr, hiervon ausgenommen sind bundesweite Feiertage. Außerhalb der betreuten Betriebszeit kann es zu Einschränkungen in der Nutzung durch die regelmäßigen Wartungen und Datensicherungen kommen. Details werden unter Punkt IV. „Wartung und Wartungsfenster“ beschrieben.
2. **Verfügbarkeit der Serverdienste:** Die Verfügbarkeit der Server-Dienste liegt innerhalb der jährlichen betreuten Betriebszeit bei mindestens 99 %. Hiervon ausgenommen sind Ausfallzeiten, die durch die angekündigten Wartungs-, Instandhaltungs- und Pflegearbeiten (Siehe Punkt IV. „Wartung und Wartungsfenster“) verursacht werden oder die auf technischen oder sonstigen Problemen, welche nicht in unserem Einflussbereich liegen (z.B. höhere Gewalt, Ausfälle von Netzen anderer Betreiber), beruhen. Der Zugang zu unseren Leistungen kann beschränkt werden, soweit die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software oder gespeicherter Daten dies erfordern.
3. **Wiederherstellung der Serverdienste:** Die Server-Dienste werden bei Ausfall oder Datenverlust während der betreuten Betriebszeit spätestens innerhalb von 4 Stunden ab Kenntnis der Störung wiederhergestellt. Außerhalb der betreuten Betriebszeit gilt Wiederherstellungsfrist ab Beginn der nächsten betreuten Betriebszeit, beträgt jedoch längstens 24 Stunden ab Kenntnis der Störung. Bei der Wiederherstellung gehen maximal die Daten der letzten, nicht vollendeten Transaktion verloren. Störungen sind uns unverzüglich zu melden.
4. **iPrax-Telefonhotline:** Die Mitarbeiter unserer Anwendungsberatung stehen Ihnen bei Fragen zur Bedienung, Konfiguration und Steuerung der bezogenen Dienste in folgenden Zeiträumen zur Verfügung: Montag bis Freitag von 10 bis 17 Uhr, ausgenommen Feiertage in Bayern. Die Betreuungsleistungen erfolgen dabei nach Wahl per Telefon oder persönlich in unseren Geschäftsräumen. Die Kosten für die Nutzung der Telefonhotline ergeben sich aus der Preisliste. Darüber hinausgehende Betreuungsleistungen bei Ihnen vor Ort werden nach Aufwand berechnet.

## VII. Replikation und Datensicherung

1. Die je nach gewählter Version der iPrax-App übertragenen Daten werden durch Replikation in mindestens zwei Rechenzentren gespeichert. Zudem erfolgen regelmäßige Backup-Sicherungen der Daten. Die hierzu erforderliche Software wird vom durch uns beauftragten Hosting-Dienstleister eingerichtet und gewartet.
2. Im Falle des Ausfalls des Hauptservers fungiert nach einem manuellen Eingriff des Administrators der Replikations-Server als Datenbankserver. Er kann während der betreuten Betriebszeit innerhalb von 4 Stunden ab Kenntnis in Betrieb genommen werden. Außerhalb der betreuten Betriebszeit läuft die Inbetriebnahmefrist ab Beginn der nächsten betreuten Betriebszeit, beträgt jedoch längstens 24 Stunden ab Kenntnis.
3. Den Import von Stammdaten aus anderen Programmen können Sie separat als zu vergütende Sonderleistung bei uns beauftragen.

## VIII. Datenschutz

1. Die nach den geltenden Datenschutzvorschriften erforderlichen Datenschutz- und Datensicherungsmaßnahmen werden beachtet. Dies wird Ihnen auf Ihr Verlangen hin belegt
2. Insbesondere sind alle Mitarbeiter auf das Datengeheimnis verpflichtet, welches auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit fortbesteht.