RegioService-Vereinbarung

Bitte zurückfaxen unter 05422 / 930 745

bitte gewünschte Option ankreuzen

Praxisname: _____

❑ RegioService – **LIGHT S** (nächst möglicher Termin)
- ✓ telefonischer Hot-Line Service zu Ihrer Praxis-Hardware / Techniker
- ✓ telefonischer Hot-Line Service zu Ihrer Praxis-Software medatixx und Honorarplus
- ✓ Servicezeiten Mo bis Fr von 8:00 Uhr - 17:00 Uhr
- ✓ Terminvergabe bevorzugt auch Mittwoch und Freitag
- ✓ Fernwartung (bis zu 30 min / Monat)

Preis pro Monat: **39,50 €** zzgl. MwSt.

❑ RegioService – **BASIS M** (max. Reaktionszeit – **24 Stunden**)
- ✓ zusätzlich zu den Leistungen des RegioService LIGHT S
- ✓ Servicezeiten Mo bis Fr von 8:00 Uhr – 20:00 Uhr u. Sa.10:00 -12:00
- ✓ Quartalsabrechnungsnotruf 7:00 Uhr – 21:00 Uhr Mo bis Sa
- ✓ Reaktionszeitgarantie: **24 Stunden**
- ✓ Terminvergabe bevorzugt auch Mittwoch und Freitag
- ✓ Fernwartung (bis zu 60 min / Monat)

Preis pro Monat: **69,50 €** zzgl. MwSt.

❑ RegioService – **PROFESSIONAL L** (max. Reaktionszeit – **8 Stunden**)
- ✓ zusätzlich zu den Leistungen des RegioService BASIS M
- ✓ technischer Service Notruf: Mo bis Fr von 7:00 Uhr - 20:00 Uhr
- ✓ Reaktionszeitgarantie: **8 Stunden**
- ✓ Austauschgerät während der Reparaturzeit
- ✓ 10% Nachlass auf den regulären Stundensatz
- ✓ jährliche PC-Vorsorge-Inspektion Ihrer Hardware in der Praxis
- ✓ 50 % Nachlass auf 1 - Schulungsangebote / Jahr
- ✓ Fernwartung (bis zu 90 min / Monat)

Preis pro Monat: **89,50 €** zzgl. MwSt.

❑ RegioService – **Premium XL** (max. Reaktionszeit – **6 Stunden**)
- ✓ zusätzlich zu den Leistungen des RegioService PROFESSIONAL L
- ✓ Reaktionszeitgarantie: **6 Stunden**
- ✓ 20% Nachlass auf den regulären Stundensatz
- ✓ 1 – Schulungsangebot - Praxisteam / Jahr kostenlos
- ✓ Update Installationsservice 4 x/Jahr -Installation medatixx / Update
- ✓ Rufumleitung Praxisanrufe - für Terminvergaben-Service @l-DATA bei personellen Engpässen (bis zu 24 Std./Quartal)
- ✓ Anfahrtskosten werden grundsätzlich nicht berechnet
- ✓ Fernwartung (bis zu 120 min / Monat)

Preis pro Monat: **189,50 €** zzgl. MwSt.

Zusatzoptionen nur in Verbindung mit einem der o. a. Grundtarife:

❑ ServerEye Serverüberwachung

pro Server einmalige Lizenz 179,00 €
- ✓ permanente Überwachung Ihres Servers und Eingriff bevor es zum Ausfall kommt
- ✓ Hardwaredefekte frühzeitig erkennen
- ✓ damit die Praxis möglichst störungsfrei läuft!

inkl. Installation

zzgl. 15,00 € pro Monat und Server/HauptPC

❑ Telematik-Sorglospaket
- ✓ Konnektor-Software-Updates inklusive
- ✓ regelmäßige Aktualisierung der Zertifikate
- ✓ regelmäßige Aktualisierung der Kartenlesegeäte
- ✓ Hilfe bei Störungen der Telematik
- ✓ wir informieren Sie über auslaufende Geräte und alle Themen im i-motion-Portal

zzgl. 49,00 € pro Monat

Die Tarife LIGHT S, BASIS M, PROFESSIONAL L und PREMIUM XL gelten für Computeranlagen mit bis zu 5 Plätzen. Bei größeren Netzwerken wird für den Service-Mehraufwand folgender Zuschlag notwendig:

Anzahl Rechner:	1 – 5	6 – 10	11 – 13	14 – 16	> 16
Zuschlag in €:	**0,-**	**10,-**	**15,-**	**20,-**	**nach Vereinbarung**

Weitere gewünschte Leistungen, über Ihren gebuchten RegioService hinaus, wie z. B. Beratung zu Medizintechnik und IT-Lösungen, Anwenderschulungen, Systemwartung, Update-Unterstützung, Abrechnungsservice, Datensicherungskontrolle, etc. werden nach Aufwand berechnet. Der umseitig beschriebene Leistungsumfang der RegioService-Vereinbarung ist Bestandteil dieses Vertrages.

Einmalige Beträge (zzgl. MwSt.): ____ x ServerEye 179,00€

Gesamt € zzgl. MwSt: _____

Einzugsermächtigung zum Lastschriftverfahren:
Hiermit beauftrage ich die @l-DATA anja lange-huber datenkommunikation, die mir laut diesem Servicevertrag in Rechnung gestellten Beiträge von meinem Konto per Lastschrift einzuziehen:

mtl. **Gesamtbetrag** (zzgl. MwSt.): _____ Vertragsbeginn: _____ Zahlungsbeginn: _____

Kontoinhaber: _____ Bank: _____

IBAN.: _____ BIC: _____

Praxisstempel/Unterschrift	**Firmenstempel/Unterschrift**

Leistungsumfang @l-DATA anja lange-huber datenkommunikation e. K., 49324 Melle **- RegioService**

1. Diese Vereinbarung gilt für alle Hardwarekomponenten und Dienstleistungen, die @l-DATA anja lange-huber datenkommunikation e. K., 49324 Melle, nachfolgend „Partner“ genannt, geliefert hat. Sie gilt ohne besondere Vereinbarung nur für zum Vertragsabschluss bekannte Standort/e der Praxis. Sollen von Dritten bezogene Computer oder sonstige Komponenten wie Drucker, Scanner, Router oder ähnliches unterstützt werden, dann müssen diese Geräte binnen 30 Tagen dem Partner schriftlich benannt werden. Für Softwareprodukte gilt diese Vereinbarung nicht. Den Anspruch an Funktion, Umfang und Inhalt von Software regeln ausschließlich die zur legalen Nutzung vorgeschriebenen Lizenz-, Softwareüberlassungs- oder Wartungsverträge der Softwarehersteller. Funktionsstörungen durch Vorsatz, bewusste Fehlbedienungen, besonders aber Fremdinstallationen durch Unbefugte oder Verwendung nicht geeigneter Ware, sind nicht abgedeckt. Garantieleistungen für Dritte werden ausgeschlossen.

2. Um die technische Ausstattung der Praxis und das darin begründete Ausfallrisiko einschätzen zu können, offeriert der Partner für die RegioService PROFESSIONAL- und RegioService PREMIUM-Mitglieder einmal im Jahr eine kostenfreie Computerinspektion in der Praxis. Die Inspektion umfasst besonders das Protokollieren der technischen Ausstattung, eine Überprüfung auf Einhalten der Mindestanforderungen, hier besonders die Soll / Ist–Abweichungen der Ressourcen. Ebenso enthalten ist die Bereinigung der temporären Verzeichnisse. Drucker werden nur auf Funktion gestestet. Nicht enthalten sind Arbeiten an Software, Treibern, Betriebssystemen, Virenentfernung, Arbeiten aufgrund von Einwirkung Dritter oder höhere Gewalt, von Dritten installierte Geräte oder Erweiterungen. Werden defekte oder schadensträchtige Baugruppen entdeckt, so wird die Praxis hierüber informiert. Der Praxis werden maximal drei alternative Inspektionstermine vorgeschlagen. Für einen dieser Termine wird sich die Praxis entscheiden. Andernfalls wird der Partner von der Verpflichtung zur Durchführung entbunden. Inspektionen werden an Wochentagen, auch an Vor- oder Nachmittagen stattfinden.

   Der Partner stellt ausreichend materielle, technische sowie personelle Ressourcen, um die Auswirkungen eines technischen Fehlers auf den Praxisbetrieb so gering wie möglich zu halten. Er haftet hingegen nicht für Folgen eines Computerausfalls und für Ausfälle von Soft- und Hardware von Fremdanbietern in der Praxis. Die technische Hotline steht für alle Fragen zur Computerhardware zur Verfügung. Die Durchführung der Arbeiten durch Praxispersonal geschieht auf Risiko der Praxis, es besteht kein Rechtsanspruch auf Gelingen nach telefonischen Anweisungen. Der technische Hotline-Support beantwortet alle Fragen der Praxis in Verbindung mit den gelieferten Waren. Die Hotline ist kein Ersatz für eine Schulung. Bei hohem Gesprächsaufkommen kann die Hotlinenutzung auf eine Stunde pro Tag begrenzt werden.

3. Die technische Hotline für Notfälle ist für RegioService PROFESSIONAL- und RegioService PREMIUM-Mitglieder werktäglich von 7:00 bis 20:00 Uhr erreichbar. Diese Hotline ist ausschließlich für Fälle gedacht, in denen der Praxisbetrieb zum Erliegen gekommen ist und zur Weiterarbeit eine technische Hilfestellung unabdingbar ist. Die Quartalsabrechnungs-Hotline für RegioService BASIS-, RegioService PROFESSIONAL- und RegioService PREMIUM-Mitglieder ist Mo – Sa von 7:00 – 21:00 Uhr ausschließlich zur telefonischen Hilfestellung bei Fragen zur Quartalsabrechnung erreichbar.

4. Der Partner garantiert bei Systemausfällen, nach schriftlichem oder telefonischem Kenntniserhalt während der Bürozeiten (Mo.-Fr. von 8:00 – 17:00 Uhr), innerhalb von maximal 24 Stunden wahlweise auch 4 Stunden werktäglich, die Einleitung geeigneter Maßnahmen zur Herstellung eines funktionsfähigen Praxisarbeitsplatzes, auf dem die aktuelle medatixx-Software installiert ist. Eine Fernwartung soll hierbei helfen, den Systemstatus schnell zu ermitteln und erste Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung durchzuführen. Ein notwendiger Onlinezugang muss zur Nutzung der Fernwartung von der Praxis bereitgestellt werden und ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Es wird ein DSL-Zugang mit Hardware- und Softwarefirewall sowie ein aktueller Virenschutz vorausgesetzt. Fernwartungsdienstleistung von bis zu 30/60/90/120 Minuten pro Monat gelten als pauschal abgegolten. Der Anspruch hierauf verfällt am Monatsende. Er ist nicht auf andere Leistungen übertragbar. Falls eine Problembeseitigung via Fernwartung nicht möglich ist, wird der Partner innerhalb vereinbarter Fristen im Sinne der Praxis aktiv. Der Partner arbeitet in dringenden Notfällen 24 Stunden täglich. Zur Einhaltung der vereinbarten Fristen ist es daher eventuell notwendig, Termine zu jeder möglichen Tages- und Nachtzeit zu vereinbaren, ersatzweise verzichtet die Praxis auf zugesagte Fristen.

5. Bei Garantieleistungen handelt es sich, ohne besondere Vereinbarung, um eine „Bring-in“-Garantie auf Hardware. Sie umfasst Defekte, verursacht durch fehlerhafte Komponenten und / oder Verarbeitungsfehler. Davon ausgeschlossen sind Transportschäden, durch externes Equipment verursachte Defekte jeglicher Art, unsachgemäße Nutzung, fehlerhafte Wartung durch Dritte, Fehlen bzw. Verändern von Seriennummern sowie Software-Nachinstallationen und Datenrekonstruktionen, besonders infolge defekter Hardware. Leistungen hierfür werden nach Aufwand berechnet. Leistungsort ist ohne besondere Vereinbarung der Sitz des Partners. Ein spezieller „Vor-Ort-Service“ ist, wenn erwünscht, bei Hardwareneuanschaffung auf Nachfrage möglich und muss vereinbart werden.

6. Das Medizin-Produkt-Gesetz (MPG) regelt seit Juni 1998 den Einsatz von medizinischen Geräten und des Zubehörs, somit auch Computern, in der medizinischen Praxis. Es gilt die europäische Norm EN 60601ff. Der Partner ist verpflichtet, den Anschluss von medizintechnischen Geräten abzulehnen, wenn das MPG offensichtlich nicht erfüllt wird. Die Übereinstimmung einer Verbindung Medizintechnik und PC (nach MPG Zubehör) testiert allein der Hersteller des Medizingerätes. Die Betreuung der Medizintechnik-Rechner wird gesondert durch einen medizintechnisches Unternehmen vorgenommen. @l-DATA übernimmt in einem solchen Fall die Funktion als Vermittler. Die Verantwortung für die Einhaltung des MPG liegt jedoch uneingeschränkt beim Betreiber der Praxis. Der Betreiber hat auch für die Abnahme / Überprüfung der PC-Anbindung nach MPG durch den Hersteller des Medizingerätes zu sorgen.

7. Die Praxis sorgt für tägliche Sicherungen der Praxisdaten. Für die Durchführung einer Datensicherung und deren Kontrolle ist ausschließlich die Praxis verantwortlich. Bei Einrichtung von Datensicherungslösungen durch @l-DATA wird die Praxis in die Kontrolle der Sicherung eingewiesen und ein Ansprechpartner bestimmt. Die Praxis ist verpflichtet, etwaig aufgefallene Fehlfunktionen, trotz eventuell ergänzender Status-E-Mail-Benachrichtigungen, sofort an @l-DATA zu melden. Die Praxis übernimmt dabei die First-Level-Kontrolle. Dies gilt auch für die Sicherung der Daten in der Cloud. Sollte es zu Datenverlusten kommen, gelten

   Versäumnisse des Praxisinhabers als Mitverschulden im Sinne von § 254 BGB

8. Für die Softwareprodukte der medatixx existiert ein gesonderter Lizenz- und Softwarepflegevertrag mit der medatixx GmbH&Co.KG. Der Leistungsumfang der RegioService-Vereinbarung ist nicht Bestandteil der Lizenz- und Softwarepflegeverträge der medatixx GmbH&Co.KG.

9. An bundeseinheitlichen und gesetzlichen Feiertagen im Bundesland Niedersachsen gilt die vereinbarte Erreichbarkeit nur nach jeweils vorheriger individueller Absprache. Falls keine Absprache getroffen wurde, besteht kein Anspruch auf eine Erreichbarkeit von @l-DATA an diesen Feiertagen.

10. Die Regio-Service-Vereinbarung hat eine Laufzeit von 12 Monaten und kann danach jederzeit mit eine Frist von einem Quartal gekündigt werden. Die Servicegebühr wird vierteljährlich im Voraus per Lastschrift eingezogen. Die Gebühren für nicht eingelöste Rücklastschriften werden pro Fall mit 25 € pauschal berechnet und bei der erneuten Lastschrift berechnet. Solange das Debitorenkonto der Praxis nicht ausgeglichen ist, sie sich somit im Zahlungsverzug befindet, stellt sie den Partner von der Leistungserbringung frei.

11. Nicht durch diese Vereinbarung abgegoltene Leistungen erbringt der Partner gegen gesonderte Berechnung. Hierzu gehören Anwenderschulungen in der Praxis oder jede andere Dienstleistung. Diese werden nach entstandenem Aufwand, wahlweise auch als Pauschale in Rechnung gestellt. Für Einsätze an Arbeitstagen in der Zeit von 08.00 bis 17.00 Uhr werden € 22,50 pro angefangene 15 Minuten Arbeitszeit berechnet. Außerhalb dieser Regelarbeitszeit sowie an Samstagen wird der Stundensatz plus 50%, - an Sonn- und Feiertagen plus 100% berechnet. Auf diese Dienstleistungskosten gewähren wir allen RegioService PROFESSIONAL- und RegioService PREMIUM-Mitgliedern einen Dauernachlass von 10% bzw. 20%. Fahrtkosten vom Sitz des Partners zum Einsatzort und zurück werden durch die jeweils gültige Pauschale berechnet und sind nicht rabattfähig. Nicht rabattfähig sind außerdem Software, Lizenzschlüssel, jegliche Handelsware und Lieferungen oder Leistungen anderer Kooperationspartner ausser RegioService Premium Mitgliedern (ohne Berechnung der Anfahrtkosten)

12. Die Mitarbeiter des Partners sind im Umgang mit sensiblen Patienten- und Praxisdaten gemäß § 9 BDSG (Bundesdatenschutzgesetz) unterwiesen und sachkundig. Eine aktenkundige Belehrung der Mitarbeiter erfolgt in regelmäßigen Abständen. Ihre Kundendaten werden zur Auftragsbearbeitung elektronisch gespeichert.

13. Im Rahmen der „Zentrale(n) @l-DATA Anlaufstelle“ übernimmt der Partner die Vermittlungsfunktion zwischen der Praxis und den zuständigen Support-Abteilungen der einzelnen Betreiber oder der Hersteller der Soft- und Hardware. Bitte beachten Sie das bei Partnern und Fremdfirmen eventuell abweichende Fristen und Reaktionszeiten gelten. Hierfür stellt die Praxis dem Partner eine Liste mit allen Ansprechpartnern, sowie eine entsprechende Generalvollmacht für alle Partner der Praxis, bereit.

Stand Januar 2023