



Service-Level-Agreement der medatixx GmbH & Co. KG

Stand 08-2025
Seite 1 von 5

1 Gegenstand des Vertrages

Gegenstand des Service-Level-Agreement (nachfolgend kurz „SLA“ genannt) ist die Konkretisierung der Serviceleistungen insbesondere für Support und Entstörung als Ergänzung der Softwarepflegebedingungen für die Praxissoftwarelösung. Im Falle von Widersprüchen gehen im Zweifel die Regelungen der Softwarepflegebedingungen vor.

2 Vergütung

Die Vergütung für Pflegeleistungen ergibt sich aus dem Nutzungs- und Softwarepflegevertrag. Tätigkeiten unter diesen SLA können ggf. gesonderte Vergütungsansprüche auslösen, wenn dies nachfolgend entsprechend geregelt ist.

3 Support

medatixx stellt dem Kunden die jeweils neueste Version der Praxissoftware einschließlich sämtlicher vertraglich vereinbarter Updates zur Verfügung. Die Bereitstellung der Updates erfolgt ausschließlich online nach Vorgaben von medatixx.

Zusätzlich stellt medatixx einen telefonischen oder schriftlichen Support und/oder Remote-Support sowie die Dokumente „Technische Rahmenbedingungen und Hinweise zur Datensicherung“ und „medatixx Installationsanleitung“ für Anwendungsfragen und Störungsmeldungen bereit. Die Entscheidung über den im einzelnen Supportfall zu wählender Weg der Unterstützung obliegt hierbei medatixx.

Mit dem monatlichen Entgelt sind folgende Support-Leistungen abgegolten:

- (1) Telefonische, schriftliche und Remote-Unterstützung bei der Nutzung der Software im täglichen Betrieb,
- (2) Analyse gemeldeter Störungen der Software und Hilfsmaßnahmen,
- (3) Beratung hinsichtlich der Beseitigung und/oder Umgehung von Störungen der Software,
- (4) Entgegennahme und Dokumentation der Anfragen des Kunden.

Support-Leistungen, die nicht auf die Störungen der Software zurückzuführen sind und die von medatixx nicht zu verantworten sind, sind nicht mit

dem monatlichen Entgelt abgegolten. Diese Leistungen können von dem Kunden gesondert kostenpflichtig gemäß Ziffer 3.1 dieses Vertrages beauftragt werden.

Der Kunde kann die technischen Rahmenbedingungen samt Hinweisen zur Datensicherung unter folgenden Links aufrufen:

- Praxissoftware medatixx:
<https://x2prod.blob.core.windows.net/download/Vollversion/Installationsanleitung-medatixx.pdf>
- Praxissoftware psyx:
<https://stx2prod.blob.core.windows.net/download/Vollversion/Installationsanleitung-psyx.pdf>
- Praxissoftware x.isynet / x.concept / x.comfort:
https://arztsoftware.medatixx.de/fileadmin/user_upload/Allgemeine_Dokumente/Technische_Rahmenbedingungen_extern.pdf

Der Kunde muss sicherstellen, dass diese Rahmenbedingungen als Voraussetzungen für einen stabilen, fehlerfreien und performanten Betrieb der Software in seiner Praxis gegeben sind und überprüft diese bei eventuellen Fehlermeldungen vorab. medatixx weist ausdrücklich darauf hin, dass ein Abweichen von diesen Systemempfehlungen einen Mehraufwand für medatixx bedeuten kann. Dieser Mehraufwand ist durch die Softwarepflegebedingungen sowie dem Service-Level-Agreement nicht abgedeckt und kann zu Zusatzkosten für den Kunden führen.

Ist der Kauf, die Inbetriebnahme oder die Konfiguration der zugrundeliegenden Hardware und Systemsoftware nicht bei und durch medatixx oder einen zertifizierten medatixx-Servicepartner erfolgt, kann an der vom Kunden eingesetzten Hardware und Systemsoftware – aus Gewährleistungs- und Garantiegründen – keine Änderungen durchgeführt werden. Hierdurch anfallende Kosten werden von medatixx nicht übernommen.

medatixx übernimmt keine Änderungen oder Support (auch nicht kostenpflichtig) für Sicherheits- / Datenschutzkritische Lösungen / Anwendungen wie z.B. Firewall, Datensicherung, Datenrücksicherung und Virenschutz bei fremdbetreuten Anlagen.

3.1 Kostenpflichtige Zusatzleistungen

Folgende beispielhafte kostenpflichtige Zusatzleistungen, die nicht mit dem monatlichen Entgelt



Service-Level-Agreement der medatixx GmbH & Co. KG

Stand 08-2025
Seite 2 von 5

für die Serviceleistungen gemäß der Softwarepflegebedingungen abgegolten sind, können von dem Kunden gesondert beauftragt werden:

- (1) Durchführung von Schulungen (telefonisch, online oder in Präsenz) oder Einweisungen zur Software,
- (2) Leistungen vor Ort beim Kunden,
- (3) Installation der Software oder Teile davon,
- (4) Installation und Konfiguration von Hardware, Netzwerk, Firewall oder anderen Produkten,
- (5) Unterstützung bei Installation von Updates,
- (6) Anbindung von Medizintechnik,
- (7) Datenübernahme / Migration von Daten / Zusammenführung von Patientendaten,
- (8) Einrichtung und Konfiguration der Software über den vereinbarten Support-Umfang hinaus,
- (9) Fehlersuche, die nicht in direktem Zusammenhang mit medatixx steht bzw. von medatixx nicht zu verantworten ist (Server, Netzwerk, Firewall, Windows, etc.),
- (10) Datenbankreparaturen (wenn nicht durch medatixx verschuldet),
- (11) Fehlersuche auf Fremdhardware
- (12) Leistungen, die durch Nichtbeachtung von Mitwirkungspflichten oder Vorgaben des Kunden notwendig werden,
- (13) Serviceeinsätzen zur Behebung von kundenverursachten Fehlern/Schäden an von medatixx gelieferter Hardware
- (14) Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht vom Kunden zu vertretende Umstände notwendig werden.

Die Aufzählung ist nicht abschließend. Diese Leistungen müssen vom Kunden gesondert beauftragt und durch medatixx angenommen werden. Eine Verpflichtung von medatixx zur Annahme dieser Aufträge besteht nicht.

Erbringt medatixx derartige, nicht in diesem Service-Level-Agreement sowie in den Softwarepflegebedingungen enthaltene Leistungen, so hat der Kunde medatixx allen entstandenen Aufwand zu ersetzen. Bei der Berechnung des Aufwandes kommen die jeweils gültigen Vergütungssätze von medatixx zur Anwendung.

medatixx setzt die Erfüllung der technischen Rahmenbedingungen seitens des Kunden voraus.

Folgende Sachverhalte führen zu einem Leistungsausschluss von medatixx:

- (1) Unsachgemäß installierte und konfigurierte Fremdkomponenten wie Firewalls (Hard- und Software, Virens Scanner) sowie Virtualisierungsumgebungen.
- (2) Unautorisierte Zugriffe auf die Datenbank seitens des Kunden oder Dritten.

4 Pflichten des Kunden

Der Kunde wird medatixx bei Störungen unverzüglich informieren. Der Kunde ist verpflichtet, die aufgetretenen Störungen so präzise wie möglich unter Angabe der ihm bekannten und für die Störungsbeseitigung nötigen Informationen zu beschreiben. Soweit der Kunde nicht in der Lage ist, von medatixx billigerweise geforderte Informationen zu liefern, hat medatixx die sich daraus ergebende Folgen nicht zu vertreten.

Der Kunde wird medatixx die zur Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Dokumentationen und Unterlagen aus seiner Sphäre zur Verfügung stellen. Änderungen in seiner Sphäre, die Auswirkungen auf die von medatixx zu erbringenden Leistungen haben, wird der Kunde medatixx rechtzeitig in Textform mitteilen.

5 Entstörung

Nach Eingang und Analyse einer Störungsmeldung teilt medatixx die Meldung in eine Störungskategorie ein und beginnt innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten mit der Entstörungstätigkeit, sofern und soweit die Störung reproduzierbar ist. Eine erfolgreiche Entstörung oder eine Entstörung innerhalb einer bestimmten Zeit schuldet medatixx nicht. Etwaige Gewährleistungsrechte des Kunden bleiben unberührt.

6 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beschreibt die Zeitspanne zwischen Eingang der Störungsmeldung bei medatixx und dem Bearbeitungsbeginn der eingegangenen Meldung durch medatixx.

Die Reaktionszeit beginnt mit dem Zugang der Störungsmeldung und läuft ausschließlich während der unter Ziffer 7 vereinbarten Servicezeiten. Geht eine Störungsmeldung außerhalb der Servicezeiten ein, beginnt die Reaktionszeit mit Beginn der nächsten Servicezeit.



Service-Level-Agreement der medatixx GmbH & Co. KG

Stand 08-2025
Seite 3 von 5

6.1 Störungen in der Praxissoftware

medatixx informiert aktiv und transparent über bekannte Fehler in der Praxissoftware, unter anderem durch die bekannten Bereitstellungskanäle (wie z.B. Chatbot, Online-Kundenbereich, etc.). Die nachstehende Übersicht regelt den Umgang mit unbekanntem Fehlern oder Störungen. Die Reaktionszeit beschreibt die Zeitspanne zwischen

Eingang der Störungsmeldung bei medatixx und dem Bearbeitungsbeginn der eingegangenen Meldung durch medatixx.

Hierbei wird der Statuswechsel der Störungsmeldung in unserem CRM-System zugrunde gelegt. Eine neue Störungsmeldung erhält automatisch den Status „Offen“, sobald die Bearbeitung beginnt, wird der Status „In Bearbeitung“ gesetzt.

Störungsklasse	Beschreibung	Reaktionszeit
1 – kritisch	Führt zu einer dauerhaften Beeinträchtigung im Praxisalltag oder der Praxisbetrieb ist nicht möglich.	< 8 Stunden
2 – hoch	Eine häufig genutzte oder zentrale Programmfunktion funktioniert nicht wie gewünscht. Es ist kein Workaround möglich oder dieser ist sehr aufwändig. Der Praxisbetrieb ist dadurch beeinträchtigt.	< 16 Stunden
3 – mittel	Eine Programmfunktion weicht vom gewünschten Verhalten ab. Workarounds sind vorhanden, aber nicht ideal. Der Praxisbetrieb ist leicht beeinträchtigt,	< 24 Stunden
4 – niedrig	Die Auswirkung des Fehlers für den Kunden ist niedrig (z.B. offensichtlicher Anzeigefehler) oder es gibt einen Workaround. Der Praxisbetrieb ist davon nicht oder minimal beeinträchtigt.	< 32 Stunden

Die Lösungszeit (Lösung des Fehlers) wird von unterschiedlichen Faktoren (z.B. Wie häufig tritt der Fehler auf? Tritt der Fehler nur in einer bestimmten Konstellation auf?) beeinflusst und lässt sich nicht vorhersagen.

6.2 Störungen von Hardware, Betriebssystem, Netzwerk oder Telematikinfrastruktur

Der Kunde muss beachten, dass Abweichungen in den Systemkonfigurationen von den Technischen Rahmenbedingungen dazu führen können, dass die Praxissoftware nicht oder weniger stabil und performant arbeitet. Die Praxissoftware setzt das störungsfreie Zusammenwirken von Hardware, Betriebssystem, Netzwerk sowie Telematikinfrastruktur (TI) voraus. Daher wirken sich viele Fehler, deren Ursache nicht in der Praxissoftware begründet sind, dennoch in der Praxissoftware aus. Störungen, deren Ursache und folglich deren Behebung in Hardware, Betriebssystem, Netzwerk oder der Telematikinfrastruktur (TI) liegen, lösen daher u.U. Fehlermeldungen in der Praxissoftware aus.

Sollen zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vorhandene, von Dritten bezogene Computer oder sonstige Komponenten wie Drucker, Scanner, Router oder ähnliches unterstützt werden, dann müssen diese Geräte binnen 30 Tagen nach

Vertragsabschluss, jedoch mindestens 2 Wochen vor Installation, medatixx schriftlich benannt gegeben werden. Eine uneingeschränkte Beurteilung und Sicherstellung der Funktionsfähigkeit kann für solche Geräte/Hardware nicht gewährleistet werden, dieses gilt ausdrücklich auch für das Patch-Management von Microsoft System-Updates.

Für Softwareprodukte gilt: 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 Fremdstellungen durch Unbefugte oder Verwendung nicht geeigneter Ware, sind nicht abgedeckt. Garantieleistungen für Dritte werden ausgeschlossen.

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 Datenrekonstruktion.



Service-Level-Agreement der medatixx GmbH & Co. KG

Stand 08-2025
Seite 4 von 5

nen, besonders infolge defekter Hardware. Leistungen hierfür werden seitens medatixx nach Aufwand berechnet. Leistungsort ist ohne besondere Vereinbarung der Sitz von medatixx. Ein spezieller „Vor-Ort-Service“ ist, wenn erwünscht, bei Hardwareneuanschaffung auf Nachfrage möglich und muss vereinbart werden.

6.2.1 Betreuung durch die medatixx-Niederlassung für Hardware, Betriebssystem oder Netzwerk

Für technische Unterstützung wird auf die zwischen den Parteien zu vereinbarenden IT-Serviceverträge der medatixx-Niederlassungen verwiesen, diese sind kein Bestandteil dieses Vertrages und müssen gesondert vereinbart werden.

6.2.2 Betreuung durch anderes Unternehmen für Hardware, Betriebssystem oder Netzwerk

medatixx wird an der von dem Kunden eingesetzten, nicht bei medatixx bezogenen Hardware, Systemsoftware oder dem Netzwerk – aus Gewährleistungs- und Garantiegründen – keine Änderungen durchführen. Notwendige Anpassungen sind durch den Kunden mit dem zuständigen Hardwarebetreuer abzustimmen. Hierdurch anfallende Kosten werden durch medatixx nicht übernommen. medatixx übernimmt keine Änderungen oder Support (auch nicht kostenpflichtig) für Sicherheits- / Datenschutzkritische Lösungen / Anwendungen wie z.B. Firewall, Datensicherung, Datenrücksicherung und Virenschutz bei fremdbetreuten Anlagen.

Bei Fragen in der Umsetzung der technischen Rahmenbedingungen, bei der Unterstützung der Fehlersuche im Netzwerk oder der Anbindungen innerhalb der Praxissoftware, stehen die medatixx-Niederlassungen und -Servicepartner dem Kunden kostenpflichtig zur Verfügung.

6.3 Störungen der Telematikinfrastruktur

Bei Störungen, die die Telematikinfrastruktur-Komponenten betreffen, wird auf die Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Telematikinfrastrukturanbieter verwiesen.

6.4 Allgemeine Störungen durch Dritte

Für Störungen, die durch Dritte verursacht wurden, besteht keine Service-Level-Verpflichtung der medatixx gegenüber dem Kunden.

7 Servicezeiten / Störungsmeldung

Nach Eingang einer Störungsmeldung wird medatixx unter angemessenem Einsatz der zur Verfügung stehenden Mittel und während der regulären Servicezeiten mit der Störungsbehebung beginnen.

7.1 Servicezeiten

Die Servicezeiten sind von Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr.

Ausnahme: Software-Support EL: Freitag von 8:00 Uhr bis 16:30 Uhr.

7.2 Störungsmeldungen

Für die Meldung, Klassifizierung und Bestätigung von Störungen, sonstigen Meldungen und Anfragen sowie die Beobachtung und Überwachung des Bearbeitungsfortschritts meldet der Kunde die Störungsmeldungen über den Kundenbereich oder telefonisch. Im Kundenbereich kann der Anwender den Bearbeitung Status offener Tickets einsehen, neue Tickets öffnen und zusätzlich die gültige Supportnummer finden.

8. Regelung zur Fernwartung (Teleservice-Vereinbarung)

Es gelten die nachfolgenden Regelungen zur Fernwartung (sog. Teleservice). Als Teleservice wird ein Fernzugriff (auch Remote-Zugriff) über sogenannte Remote-Zugänge mittels Weitverkehrsnetzen (Wide Area Networks, WAN) durch medatixx auf die Systeme des Kunden verstanden. Dazu halten der Kunde und medatixx eine geeignete Softwarearchitektur bereit.

8.1 Technische und Organisatorische Vorgaben

Ist von medatixx beabsichtigt, ein aufgetretenes Problem per Fernwartung zu bearbeiten, ist vorab eine Zustimmung des Kunden einzuholen. Die Zustimmung erfolgt im Prozess der Fernwartung durch den Kunden. In der Fernwartungslösung der medatixx wird nur dann eine Verbindung zu den Systemen des Kunden aufgebaut, wenn dieser die Fernwartung explizit freigibt.

Bei der Verwendung der von medatixx eingesetzten Fernzugriffssoftware wählen sich der Kunde und medatixx auf der Anwendung der medatixx



Service-Level-Agreement der medatixx GmbH & Co. KG

Stand 08-2025
Seite 5 von 5

ein. Erst nachdem medatixx den Fernwartungsschlüssel des Kunden (Fernzuwartenden) mitgeteilt hat, findet ein Verbindungsaufbau statt.

Der Kunde ist berechtigt, die Verbindung zu unterbrechen, wenn Zweifel an der Zulässigkeit oder Sicherheit der Kommunikationsverbindung bestehen. Die Entscheidungsgründe sind von dem Kunden und medatixx zu dokumentieren.

8.2 Authentifizierung, Protokollierung und Dokumentation

medatixx protokolliert die Authentifizierungen und die im Rahmen des Fernzugriffes auf dem System des Kunden erbrachten Tätigkeiten im CRM der medatixx unter einem Ticket.

Das Protokoll zum Verbindungsaufbau für Fernwartungssitzungen beinhaltet neben den Anwendern auch Verbindungsdaten, wie z.B. IP-Adresse, Datum, Uhrzeit und Dauer des Zugriffs. Diese Daten werden bei Zweckentfall automatisch gelöscht.

Eine Aufzeichnung der Fernwartungssitzung kann nur durch den Kunden in der Fernwartungssitzung ausgewählt und gestartet werden. Die Speicherdauer für Aufzeichnungen beträgt 30 Tage.

Der Kunde und medatixx sind jeweils berechtigt, Einsicht in die Protokolle zu nehmen und diese für Nachprüfungs- und Kontrollzwecke auszuwerten.

8.3 Informationspflicht

Jeder Vertragspartner ist verpflichtet, den jeweils anderen Vertragspartner unverzüglich zu informieren, wenn Verstöße gegen das Datenschutzrecht oder die Pflicht zur Verschwiegenheit festgestellt werden oder ein solcher Verdacht besteht.

8.4 Weisungsrecht und Subunternehmer

Es gelten die Regelungen des aktuell gültigen Auftragsverarbeitungsvertrages der Parteien.