



# Allgemeine Geschäftsbedingungen zur Applikation Idana (“AGB”)

Stand: 27.07.2020 - Version 2.0

## Anwendungsbereich und Vertragspartner

Der Anwendungsbereich dieser AGB ist auf Geschäfte mit Unternehmern, juristischen Personen des öffentlichen Rechts sowie öffentlich-rechtlichen Sondervermögen im Sinne des § 310 Abs.1 BGB („Sie“) beschränkt. Vertragspartner sind die Tomes GmbH, 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.**

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.

## Vertragsgegenstand

Diese AGB gelten für die Nutzung unserer Software *Idana* gemäß der aktuellen Produktbeschreibung. 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 App* zum Ausfüllen von Fragebögen, die *Idana SafeCloud* zur sicheren Speicherung Ihrer Daten und den *Idana Editor* zur Programmierung von Fragebögen (nachfolgend zusammenfassend “*Idana*“ genannt).

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. Der *Idana Check-In* bzw. die *Idana 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. Der *Idana Editor* wird als kostenpflichtiges Zusatzmodul in Form einer Web App auf unserer Infrastruktur bereitgestellt und im Webbrowser genutzt.

Ihnen wird ermöglicht, *Idana* 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.

Nicht Gegenstand des Vertrages ist die Verarbeitung der Patientendaten, Fragebögen und andere Formulare durch uns an Sie. Die entsprechenden Daten sind verschlüsselt und können von uns daher 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).

## Zustandekommen des Vertrages, Vertragsbestandteile

Im Regelfall kommt der Vertrag zwischen Ihnen und uns über eine Bestellung zustande, die Sie über das Bestellformular auf <https://start.idana.com> aufgeben und die wir annehmen. Unabhängig von einer solchen Bestellung kommt der Vertrag zwischen Ihnen und uns jedenfalls mit der Nutzung von *Idana* zustande, unabhängig davon, ob Sie ein entgeltliches Abonnement abgeschlossen haben oder *Idana* im Rahmen einer Sonderaktion für begrenzte Zeit kostenlos nutzen. Eine Nutzung von *Idana* ohne Vertragsabschluss ist ausgeschlossen.

## Unsere Leistungen

*Idana* ermöglicht Ihnen, Ihren Patienten digitale Fragebögen 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* nutzen, um die Anamnese Ihrer Patienten zu erheben und zu dokumentieren als auch andere Arten von Fragebögen einzusetzen, beispielsweise Einwilligungserklärungen.

Wir betreiben die für den Betrieb von *Idana* notwendigen Server- und Systemkomponenten und stellen Ihnen diese als Software-as-a-Service für die Dauer des Vertrags bereit. Die Komponenten werden in einem technisch und organisatorisch abgesicherten, hochperformanten und nach ISO 27001 und dem C5-Kriterienkatalog des BSI zertifizierten Rechenzentrum betrieben. Details dazu können Sie der Datenschutzerklärung bzw. der gemeinsam mit diesen AGB abgeschlossenen “Vereinbarung über Auftragsverarbeitung“ entnehmen.

Wir sorgen im Rahmen Ihrer *Idana*-Nutzung für die Einhaltung der Service Level und Supportleistungen, die im gemeinsam mit diesen AGB abgeschlossenen “Service Level Agreement“ vereinbart sind.

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.

Für die Schnittstelle zu Ihrem Arztinformationssystem („AIS“) bietet *Idana* eine GDT-Schnittstelle an, die von Ihnen selbst oder von uns als Dienstleistung per Fernwartung eingerichtet werden kann. Die Funktionalität der 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 Schnittstelle oder deren Einrichtung zusätzliche Gebühren verlangt.

## Zweckbestimmung

Die von *Idana* bereitgestellten Informationen dürfen nicht als Ersatz für ärztlichen Rat und ärztliche Therapie interpretiert oder genutzt werden. *Idana* ist nicht dafür bestimmt und geeignet, medizinische Diagnosen oder Behandlungen zu ersetzen oder hierfür eine Basis darzustellen. *Idana* ist ihrer Zweckbestimmung nach kein Medizinprodukt. Es liegt ausschließlich in Ihrem Verantwortungsbereich, wie Sie die mittels *Idana* erhobenen, eingegebenen oder generierten Daten und Informationen verwenden oder durch Dritte verwenden lassen.



## Änderungen von Idana

Wir betreiben *Idana* und sind berechtigt, ihre Funktionen sowie ihre Benutzerschnittstelle von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen und nach Maßgabe dieser AGB zu aktualisieren, um *Idana* und ihre Nutzung durch unsere Kunden zu verbessern.

Weiterentwicklungen von *Idana* schulden wir nach diesen AGB nicht. Wir behalten uns jedoch das Recht vor, *Idana* jederzeit oder bei Gelegenheit vorübergehend oder dauerhaft abzuändern. Sollten wir *Idana* dergestalt ändern, dass Eigenschaften oder Funktionen, die sich aus ihrer aktuellen Produktbeschreibung als Sollbeschaffenheit ergeben, entfernt oder deaktiviert werden, sind wir verpflichtet, auf Ihre Anforderung diese Funktionen für Sie wiederherzustellen, soweit dies mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand möglich ist. Sollte Letzteres uns nicht möglich sein, sind Sie zur außerordentlichen fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt.

## Nutzungsrechte

Wir räumen Ihnen das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und zeitlich auf die Laufzeit Ihres Vertrags begrenzte Recht ein, *Idana* 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 App* oder anderer Softwarekomponenten von *Idana* zu gewinnen bzw. zu entschlüsseln. Sollten Ihnen die zur Herstellung der Interoperabilität mit einem unabhängig geschaffenen Computerprogramm benötigten Informationen für die *Idana Desktop App* nicht auf andere Weise frei zugänglich sein, werden Sie uns vor einer Dekompilierung nach § 69 e Urheberrechtsgesetz (UrhG) durch entsprechende Anfrage Gelegenheit geben, Ihnen die notwendigen Informationen für das Zusammenwirken der betreffenden Softwaremodule zur Verfügung zu stellen. Im Übrigen bleiben Ihre Rechte gemäß § 69 e UrhG jedoch unberührt. Auch in Bezug auf andere *Idana*-Komponenten sind Sie weder selbst befugt noch sind Sie berechtigt, andere dabei zu unterstützen, *Idana* sowie die ihr zugrunde liegende Software zu vervielfältigen, sklavisch nach zu programmieren, zurück zu entwickeln, 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* sind.

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

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.

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, weiterzuent-

wickeln, zu übersetzen oder zu vervielfältigen.

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.

## Ihre Pflichten

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

Nutzen mehr Ärzte Ihren *Idana*-Zugang als Sie bei der Bestellung angegeben haben, behalten wir uns das Recht vor, Ihren Vertrag für jeden zusätzlichen Arzt in dem von Ihnen gewählten Tarif zu erweitern und zusätzlich eine Verwaltungspauschale von 50 EUR in Rechnung zu stellen, rückwirkend ab dem Zeitpunkt, zu dem wir die Überschreitung der Anzahl der bei der Bestellung angegebenen Ärzte, die *Idana* nutzen, feststellen.

Sie sind dazu verpflichtet, Ihre Nutzerkennung, Ihr Login-Passwort, Ihre *Idana*-PIN und den Wiederherstellungsschlüssel nicht an Dritte weiterzugeben, um die Nutzung von *Idana* und den Zugriff auf sensible Daten durch Unbefugte zu verhindern.

**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 in der *Idana Desktop App* beschrieben und bewahren Sie ihn an einem sicheren Ort auf.**

Wenn Sie eine Befragung 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.

Sie sind dazu verpflichtet, Änderungen Ihrer Kontaktdaten unverzüglich über die Seite "Mein Konto" in der *Idana Desktop-App* mitzuteilen.

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

## Softwareupdates

Wir stellen in unregelmäßigen Abständen Aktualisierungen der *Idana Desktop App* zur Verfügung. Sie werden bei bestehender Internetverbindung automatisch über das Vorliegen einer Aktualisierung der *Idana Desktop-App* informiert. Die *Idana App*, der *Idana Check-In* und der *Idana Editor* werden als Webseite bereitgestellt und automatisch aktualisiert.



Der Download und die Installation der Softwareaktualisierung der *Idana Desktop App* 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.

### **Betaversionen**

Wir gewähren keinerlei Garantien oder Support für Programmversionen, die als Devel(opment), Beta, oder RC (Release-Candidate), gekennzeichnet sind. Dies ist z.B. am Dateinamen der Installation oder der Versionsnummer im Menü der *Idana Desktop App* erkennbar. Diese Programmversionen dienen Test- und Entwicklungszwecken und sind nicht für den operativen Betrieb im Tagesgeschäft ausgelegt. Aus diesem Grund ist auch ein Datenverlust oder eine Inkompatibilität zu anderen Programmversionen möglich. Wenn Sie Beta-Versionen z.B. für Testzwecke nutzen, sollten Sie daher einen separaten Zugang anlegen und empfangene Berichte direkt exportieren.

### **Nutzung durch Dritte / Vertragswidrige Nutzung der Software**

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

### **Kostenlose Testphase**

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 der Testphase für dreißig (30) Tage bietet. Nach der Testphase gilt der Zugang automatisch als gekündigt, solange kein kostenpflichtiges Abonnement erworben wird.

Während der Testphase haben Sie keinen Anspruch auf unseren Support, auf das Service-Level-Agreement und auf die Nutzung von Funktionen oder Dienstleistungen, die zahlenden Kunden vorbehalten sind.

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 und ggf. Schadensersatz geltend zu machen. Das Registrieren mehrerer Zugänge und die mehrfache Aktivierung der Testphase sind nur dann zulässig, wenn diese ausschließlich von unterschiedlichen Personen genutzt werden, z.B. verschiedenen Abteilungen einer Klinik.

### **Kostenpflichtiges Abonnement**

Sie können jederzeit ein kostenpflichtiges Abonnement bestellen, um auf die vollen Funktionen von *Idana* sowie unsere Support- und Dienstleistungen zurückzugreifen und *Idana* auch nach Ablauf einer Testphase einzusetzen. Dabei gelten die bei der Bestellung aufgeführten Konditionen. Die Bestellung ist über das Bestellformular auf <https://start.idana.com> möglich.

Mit der Bestellung erhalten Sie per E-Mail einen Lizenzcode, den Sie bei der Registrierung Ihres *Idana*-Zugangs eingeben können. Wenn

Sie bereits einen *Idana*-Zugang besitzen, können Sie uns unter <https://onboarding.idana.com/lizenz-aktivieren> die E-Mail Ihres *Idana*-Zugangs zukommen lassen, damit wir Ihren bestehenden Zugang freischalten. Sie können für sich mehrere *Idana*-Zugänge erstellen und mit dem Lizenzcode verknüpfen, wenn dies für den erfolgreichen Einsatz von *Idana* notwendig ist.

Bei der Bestellung müssen Sie das Startdatum angeben, ab dem Sie *Idana* produktiv in Ihrer Praxis / Klinik nutzen möchten. Ihr *Idana*-Zugang ist zwischen dem Bestelldatum und dem Startdatum voll funktionsfähig, damit Sie sich mit den Funktionen von *Idana* vertraut machen und die Konfiguration Ihres *Idana*-Zugangs vornehmen können. Falls Sie *Idana* mehr als sieben (7) Tage vor dem Startdatum produktiv einsetzen, behalten wir uns das Recht vor, Ihnen die Nutzung nachträglich in Rechnung zu stellen.

Die einzelnen Abonnementstufen ("Tarife") sind nachfolgend näher beschrieben.

### **Monatliches Abonnement ("Idana Flexible")**

Die Rechnungsstellung erfolgt immer am Anfang eines Abrechnungsmonats für den jeweiligen Monat als Pauschale. Der erste Abrechnungsmonat beginnt mit dem von Ihnen in der Bestellung angegebenen Startdatum. Ihr Abonnement wird automatisch ohne weitere Mitteilung um jeweils einen weiteren Monat verlängert, bis Sie es kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt zwei (2) Wochen zum Ende des Abrechnungsmonats. Die Gebühren und der Funktionsumfang können sich bei einer Verlängerung ändern. Sie erhalten jedoch immer eine Benachrichtigung über Änderungen in der monatlichen Gebühr und können Ihr Abonnement entsprechend diesen AGB kündigen oder in einen anderen Tarif wechseln.

### **Jährliches Abonnement ("Idana Plus" und "Idana Premium")**

Die Rechnungsstellung erfolgt immer am Anfang eines Abrechnungsjahrs für das jeweilige Vertragsjahr als Pauschale. Das erste Abrechnungsjahr beginnt mit dem von Ihnen in der Bestellung angegebenen Startdatum. Ihr Abonnement wird automatisch nach Ablauf der Vertragslaufzeit ("*Idana Plus*": ein Jahr, "*Idana Premium*": zwei Jahre) ohne weitere Mitteilung um ein ("*Idana Plus*") bzw. zwei Jahre ("*Idana Premium*") verlängert, bis Sie es kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt zwei (2) Wochen zum Ablauf der Vertragslaufzeit. Die Gebühren und der Funktionsumfang können sich bei einer Verlängerung ändern. Sie werden jedoch vor einer Änderung des Tarifs benachrichtigt und erhalten die Gelegenheit, entsprechend den Bestimmungen in diesen AGB zu kündigen oder in einen anderen Tarif zu wechseln.

### **Monatliches Abonnement mit variablem Preis ("Idana Enterprise")**

Die Rechnungsstellung erfolgt am Ende eines Abrechnungsmonats für den jeweiligen Monat als Pauschale zuzüglich der vertraglich festgelegten Gebühren für die Zahl der in dem Abrechnungsmonat genutzten Fragebögen. Um den Verwaltungsaufwand zu reduzieren, können wir die Rechnung nach unserem Ermessen auch für maximal drei (3) zurückliegende Abrechnungsmonate gemeinsam ausstellen. Der erste Abrechnungsmonat beginnt mit dem von Ihnen in der Bestellung angegebenen Startdatum. Ihr Abonnement wird nach Ablauf der vertraglich festgelegten Laufzeit automatisch um ein Jahr verlän-



gert, bis Sie es kündigen. Die Kündigungsfrist beträgt zwei (2) Wochen zum Ablauf der Vertragslaufzeit. Die Gebühren und der Funktionsumfang können sich bei einer Verlängerung ändern. Sie werden jedoch vor einer Änderung des Tarifs benachrichtigt und erhalten die Gelegenheit, entsprechend den Bestimmungen in dieser AGB zu kündigen oder in einen anderen Tarif zu wechseln.

### Individuelle Dienstleistungen

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

### Idana Einführungs-Workshop

Abhängig von dem gewählten Tarif und den jeweils gültigen Konditionen bieten wir Ihnen einen kostenlosen oder gebührenpflichtigen Einführungs-Workshop an. In diesem Fall stimmen wir mit Ihnen den Termin für den Einführungs-Workshop ab. Der Workshop wird per Videokonferenz durchgeführt.

### Idana GDT-Service

Abhängig von dem gewählten Tarif und den dafür jeweils gültigen Konditionen bieten wir Ihnen eine kostenlose oder gebührenpflichtige Einrichtung der GDT-Schnittstelle an. In diesem Fall stimmen wir mit Ihnen den Termin für die Einrichtung ab. Die Einrichtung wird per Teamviewer-Sitzung durchgeführt. 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.

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.

### Idana Fragebogen-Service

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](mailto:fragebogen@idana.com) bestellen.

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 20 %, überschritten wird, werden Sie unverzüglich über die Entstehung der Mehrkosten informiert und Sie können entscheiden, ob der Auftrag abgebrochen werden soll.

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.

### Idana Editor

Sie können optional Ihren Tarif um die Funktionen des *Idana Editors* erweitern, mit dem Sie selbst Fragebögen anpassen, erstellen und programmieren können. 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. 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.

### Zahlungsbedingungen

Für alle Abonnements steht die Kreditkartenzahlung als Zahlungsmethode zur Verfügung. Alternativ können Sie uns auch - in Abhängigkeit von Ihrem Land - ein SEPA-Lastschriftmandat erteilen.

Jede Rechnung wird per E-Mail an die von Ihnen registrierte Rechnungsadresse versandt und ist innerhalb von vierzehn (14) Tagen nach Erhalt per Banküberweisung oder per alternativen, in der Rechnung aufgeführten Zahlungsmethoden zu begleichen. Erteilen Sie ein SEPA-Lastschriftmandat, werden fällige Rechnungsbeträge am übernächsten Bankarbeitstag nach der Rechnungsstellung eingezogen.

Wir behalten uns vor, die für den jeweiligen Tarif vereinbarten Preise zum Beginn einer neuen Vertragslaufzeit unter Berücksichtigung der tatsächlichen Kosten und Erfordernisse anzupassen. Bei Preiserhöhungen werden wir die Branchenüblichkeit beachten. Über eine etwaige Preisanpassung werden wir Sie spätestens drei (3) Monate vor Beginn Ihrer nächsten Vertragslaufzeit informieren, so dass Sie rechtzeitig kündigen können, wenn Sie mit der Preiserhöhung nicht einverstanden sein sollten. Zwischen zwei aufeinanderfolgenden Preiserhöhungen müssen im Allgemeinen wenigstens zwölf (12) Monate liegen, falls keine außerordentlichen Umstände eine frühere Erhöhung rechtfertigen.

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.

Alle Preise sind Nettopreise und verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden Umsatzsteuer. Wird innerhalb des Berechnungszeitraums der Umsatzsteuersatz geändert, gelten die Zeiträume mit dem jeweils geltenden Umsatzsteuersätzen als getrennte Berechnungszeiträume.

### Kündigung

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.



Im Falle einer Kündigung können bereits erhobene und auf unserer Infrastruktur gespeicherte Daten für weitere sechs (6) Monate mit der *Idana* Desktop-App betrachtet werden. Nach Ablauf dieser sechs (6) Monate werden alle Ihre auf unserer Infrastruktur gespeicherten Daten, einschließlich der Patientendaten, Schlüssel und Konfigurationen, gelöscht. Bis zu diesem Zeitpunkt haben Sie die Möglichkeit, die Patientendaten in einem maschinenlesbaren Format zu exportieren, um die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen zu erfüllen.

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 die Grundpauschale für die Einrichtung der GDT-Schnittstelle, falls von uns eine berechnet wurde. Das Sonderkündigungsrecht ist ausgeschlossen, wenn die GDT-Schnittstelle Ihres Arztsinformationssystems nicht freigeschaltet wurde, obwohl dies durch Sie - auch kostenpflichtig - möglich gewesen wäre.

Die Kündigung bedarf zumindest der Textform (z.B. via E-Mail an [service@idana.com](mailto:service@idana.com) oder per Fax).

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

## Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)

Diese AGB können geändert werden, soweit hierdurch wesentliche Regelungen des Vertragsverhältnisses nicht berührt werden und dies zur Anpassung an Entwicklungen erforderlich ist, welche bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar waren und deren Nichtberücksichtigung die Ausgewogenheit des Vertragsverhältnisses merklich stören würde. Wesentliche Regelungen sind insbesondere solche über Art und Umfang der vertraglich vereinbarten Leistungen und die Laufzeit einschließlich der Regelungen zur Kündigung. Ferner können Anpassungen oder Ergänzungen der AGB vorgenommen werden, soweit dies zur Beseitigung von Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages aufgrund von nach Vertragsschluss entstandenen Regelungslücken erforderlich ist. Dies kann insbesondere der Fall sein, wenn sich die Rechtsprechung ändert und Klauseln dieser AGB hiervon betroffen sind.

## Sperrung

Wir behalten uns das Recht vor, den Zugang zu *Idana* und die Nutzung von *Idana* zur Erfassung neuer Datenerhebungen zu sperren, wenn fällige Zahlungen aus dem Vertrag nicht geleistet wurden, obwohl wir Sie zweimal gemahnt haben und wenigstens dreißig (30) Kalendertage seit Zusendung der ersten Mahnung verstrichen sind. Eine solche Sperrung befreit Sie nicht von Ihren Zahlungspflichten. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche wegen Zahlungsverzuges bleibt uns vorbehalten.

Wenn Sie oder irgendein Dritter, der Ihre Infrastruktur oder Ihre Nutzerkennung und Ihr Login-Passwort nutzt, um *Idana* für Denial-of-

Service-Angriffe, Spamming oder sonstige rechtswidrige Aktivitäten (nachfolgend zusammenfassend „schädigende Aktivitäten“) einzusetzen oder sie darüber zu veranlassen, sind Sie verpflichtet, die Einstellung der schädigenden Aktivitäten innerhalb von zweiundsiebzig (72) Stunden zu bewirken. Gelingt Ihnen dies nicht, dürfen wir Ihren Zugang zu *Idana* 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* 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.

## Rechte bei Sachmängeln

Wir gewährleisten, dass *Idana* die in der zugehörigen Produktbeschreibung beschriebenen Funktionen erfüllt und dass die im gemeinsam mit diesen AGB abgeschlossenen “Service Level Agreement” vereinbarten Service Level und Supportleistungen eingehalten bzw. erbracht werden. Erfüllen wir die vorstehende Vereinbarung nicht, können Sie zunächst verlangen, dass wir (i) die vereinbarten Funktionen von *Idana* im Rahmen der vereinbarten Supportleistungen wiederherstellen bzw. (ii) die vereinbarten Service Level wieder einhalten, jeweils soweit dies mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand möglich ist. Ihr gesetzliches Recht auf Minderung der Vergütung bleibt unberührt.

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 schriftlich eine angemessene Frist zur Abhilfe gesetzt, und diese angemessene Frist ist erfolglos verstrichen.

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

## Übrige Mängelhaftung

Auf die Sachmängelhaftung für *Idana* finden die vorstehenden Rechte bei Sachmängeln Anwendung. Für alle übrigen Fälle von Sach- und Rechtsmängeln gelten die nachfolgenden Bestimmungen.

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

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



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 des Quellcodes von *Idana* besteht jedoch nicht.

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

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

### **Unterstützungspflicht, Verjährung**

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.

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 Beschaffenheitsgarantie 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* verjährt während der Vertragslaufzeit abweichend von den vorstehenden Regelungen nicht.

### **Haftung**

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

Sofern wir grobe Fahrlässigkeit zu vertreten haben, ist unsere Haftung auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt.

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.

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

Die vorstehend vereinbarten Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten unserer gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

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

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

### **Datenschutz**

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. 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.

### **Anwendbares Recht, Erfüllungsort, Gerichtsstand**

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

Erfüllungsort ist Freiburg im Breisgau.

Ausschließlicher Gerichtsstand ist Freiburg im Breisgau.



## Service Level Agreement

Stand: 27.05.2020

### Service Levels

Wir gewährleisten Ihnen eine Verfügbarkeit von *Idana* 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.

Wir sind verpflichtet, sowohl die Verfügbarkeit von *Idana* als auch die Antwortzeiten für Wiederherstellungen beim Zugriff auf das Backup-System (Restoring System) zu überwachen. Als Ausfallzeit gilt der Zeitraum zwischen dem Zugang Ihrer Ausfallmeldung bei uns und dem Zeitpunkt der Wiederherstellung des Zugangs durch uns.

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.
- Das *Idana* Backend C, das 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.

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.

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.

Die Einhaltung der vereinbarten Service Level setzt die Nutzung der jeweils aktuellen Version der *Idana Desktop App* voraus.

## Ihre Mitteilungspflichten

Wenn Sie feststellen, dass *Idana* 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 Dritten (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 *Idana* 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 vorab in der *Idana Desktop App*, wenn Software-Updates für *Idana* ausgeführt werden. Sollte ein Update eine Systemabschaltung von *Idana* erfordern, gilt der Ausfall als regulär geplante Wartungs- und Update-Zeit, wie oben bei den Service Levels beschrieben.

## Supportleistungen

Eine Störung liegt vor, wenn *Idana* 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.

Die monatliche Abonnementgebühr beinhaltet nur die nachfolgenden in diesem Service Level Agreement genannten Supportleistungen.

Die regulären Supportzeiten sind montags bis freitags von 08.00 bis 17.00 h MEZ / MESZ, Feiertage des Landes Baden-Württemberg 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 Ein-



ordnung. 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* 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 *Idana* zugreifen oder *Idana* weist einen Fehler auf, der Ihre Nutzung von *Idana* 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 von *Idana* wesentlich und nachteilig beeinflusst, ohne dass es sich um eine Störung der Klasse 1 handelt. Beispiel: Patientendaten können über die *Idana App* erfasst werden, erscheinen aber um 30 min verzögert in der *Idana Desktop App*.

#### *Reaktionszeit*

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

### STÖRUNGSKLASSE 3

#### *Störungsbeschreibung*

*Idana* 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, Lösung erfolgt mit nächstem geplanten Software-Update oder geplanten Release

## 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 von *Idana* (weder telefonisch noch vor Ort)
- Beseitigung von Problemen, die nicht durch Störungen von *Idana* 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 von *Idana*, 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.