

LEISTUNGSSCHEIN psynapse+

Unsere Serviceleistungen für Sie.

1. Grundsätzliche Leistungsangaben

- 1.1 Soweit in diesem Leistungsschein Begrifflichkeiten verwendet werden, die in den allgemeinen Geschäftsbedingungen der PsyPrax GmbH, Landsberger Straße 308, 80687 München („*Auftragnehmer*“) definiert sind, gelten die Definitionen auch für diesen Leistungsschein.
- 1.2 Dieser Leistungsschein gilt für sämtliche Leistungen des Auftragnehmers, welche der Auftraggeber im Rahmen der TI as a Service („*psynapse+*“) für den Auftraggeber erbringt.
- 1.3 Die TI ist die zentrale Plattform für Gesundheitsanwendungen in Deutschland und ermöglicht die Kommunikation von Ärzten, Psychotherapeuten, Krankenhäusern, Ärzten und anderen Leistungserbringern des Gesundheitswesens.

2. Leistungsumfang psynapse+

Psynapse+ besteht aus einem Funktionspaket, welches dem Auftraggeber vollumfänglich zur Nutzung bereitgestellt wird. Dieses Paket umfasst die folgenden Leistungen:

2.1 psynapse+ Konnektorfarm

- 2.1.1 Für den Betrieb des Auftraggebers wird ein eigener Mandant im Rechenzentrum des Auftragnehmers eingerichtet. Eine Mischung mit anderen Mandanten ist aufgrund einer strikten Mandantentrennung ausgeschlossen.
- 2.1.2 Für die Anbindung des Auftraggebers an die zentrale Infrastruktur im Rechenzentrum des Auftragnehmers ist eine Anbindung des Primärsystems per VPN notwendig. Die Anbindung des Primärsystems wird durch den Auftragnehmer erfolgen.
- 2.1.3 Der Auftragnehmer stellt folgende Leistungen innerhalb der psynapse+ Konnektorfarm bereit:
 - VPN-Zugangsdienst
 - Wartung der psynapse+ Konnektorfarm
 - Betrieb der Konnektor-Einheiten, sowie der notwendigen Management-Systeme

2.2 Installation und Betreuung

Der Auftragnehmer gewährleistet die Installation, Betreuung und Implementierung beim Auftraggeber, soweit nicht abweichend vereinbart.

2.3 Anforderungen an die Systemumgebung des Auftraggebers

Der Auftraggeber muss die folgenden Voraussetzungen erfüllen, um psynapse+ nutzen zu können:

- Mind. DSL 6000 Internetanschluss ein freier LAN-Port am Router
- VPN-fähiges Security Gateway (durch den Auftragnehmer lieferbar)
- SMC-B Ausweis
- HBA (sofern eAU, eRezept oder ePA genutzt werden sollen)
- eHealth Kartenlesegerät (durch den Auftragnehmer lieferbar)

3. **Service Level Agreement für psynapse+**

Soweit der Auftragnehmer psynapse+ für den Auftraggeber im Rechenzentrum betreibt, gilt dieses Service Level Agreement.

3.1 Verfügbarkeit

3.1.1 Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die tatsächliche Verfügbarkeit der im Rechenzentrum für den Auftraggeber betriebenen psynapse+ nicht weniger als 99,00 % monatlich beträgt. Die tatsächliche Verfügbarkeit in Prozent wird wie folgt berechnet:

<i>Tatsächliche Verfügbarkeit</i>	<i>(vereinbarte Verfügbarkeitszeit – Ausfallzeit)</i>
	<i>Vereinbarte Verfügbarkeitszeit x 100</i>

3.1.2 Die in der vorstehenden Formel definierte „vereinbarte Verfügbarkeitszeit“ basiert auf 365 Tagen pro Jahr (366 Tage in kalendermäßigen definierten Schaltjahren). Messpunkt für die Verfügbarkeit ist der Ausgangsrouten des von dem Auftragnehmer eingesetzten Rechenzentrums, über welches psynapse+ betrieben wird.

3.1.3 Die „*Ausfallzeit*“ ist die Zeitspanne, in der psynapse+ nicht vertragsgemäß verwendet werden kann. Bei der Berechnung der Ausfallzeit wird die Nichtverfügbarkeit von psynapse+ außer Acht gelassen, wenn

- a) die Nichtverfügbarkeit auf höherer Gewalt oder anderer Ereignisse außerhalb der Kontrolle des Auftragnehmers beruht;
- b) die Nichtverfügbarkeit durch angekündigte oder nicht vorhersehbare, dringend zu erledigende Wartungsarbeiten, wie bspw. zur Beseitigung von Sicherheitslücken, verursacht wird;
- c) die Nichtverfügbarkeit durch Tätigkeiten bzw. Arbeiten von Dritten verursacht werden, die nicht Subunternehmer des Auftragnehmers sind (z.B. Wartungsarbeiten an der TI);
- d) die Ausfallzeit innerhalb geplanter Wartungsarbeiten erfolgt und nicht länger als 4 Stunden dauert.

3.1.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt regelmäßige Wartungsarbeiten („*geplante Wartungsarbeiten*“) vorzunehmen, wird aber versuchen, die Unterbrechungen der vereinbarten Verfügbarkeitszeit möglichst gering zu halten. Der Auftragnehmer wird über eigene geplante Wartungsarbeiten spätestens 24 Stunden vor Beginn der Wartungsarbeiten informieren.

3.2 Störungsbehebung

3.2.1 Die Servicezeit läuft von Montag bis Freitag, jeweils von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr (MESZ/MEZ) außer an bundeseinheitlichen Feiertagen und Feiertagen im Bundesland, in dem der Auftragnehmer seinen Hauptsitz hat.

3.2.2 Der Auftraggeber und die Nutzungsberechtigten können Supportanfragen (insbesondere Störungsmeldungen) über das von dem Auftragnehmer zur Verfügung gestellte Ticketsystem oder per E-Mail an den Auftragnehmer richten.

3.2.3 Supportanfragen sind vom Auftraggeber bzw. Nutzungsberechtigten unter Angabe von Kundennummer, Namen, Telefonnummer und Kontaktadresse zu melden. Der Auftraggeber muss darüber hinaus den Grund für die Supportanfrage in angemessenem Umfang und detailliert beschreiben.

3.2.4 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Störungen entsprechend dem jeweiligen Störungsgrad zu beheben:

- a) Störungsgrad 1: Die Nutzung von psynapse+ ist unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt, sodass Kernfunktionalitäten nicht nutzbar sind. Die Geschäftsabläufe beim Auftraggeber sind dadurch derart wesentlich beeinträchtigt, dass eine schnellstmögliche Abhilfe zu erfolgen hat.

- b) Störungsgrad 2: Die Nutzung von psynapse+ ist erheblich eingeschränkt. Kernfunktionalitäten sind jedoch nicht erheblich eingeschränkt. Eine Umgehungslösung ist mit angemessenem Aufwand nicht möglich.
- c) Störungsgrad 3: Es sind keine Kernfunktionen von psynapse+ betroffen. Allerdings sind Geschäftsprozesse aufgrund fehlerhafter oder nicht ausführbarer Funktionen erheblich beeinträchtigt. Eine Umgehungslösung ist mit angemessenem Aufwand nicht möglich.
- d) Störungsgrad 4: Eine Störung der Störungsklasse 4 liegt vor, wenn der Störung keine oder nur geringe Auswirkungen auf die normalen Geschäftsabläufe des Auftraggebers hat.
- e) Für die vorgenannten Störungsgrade gelten die nachfolgend aufgeführten Reaktions- und Abhilfefristen:

Störungsgrad	Reaktionsfrist	Abhilfefrist
1	6 Stunden	16 Stunden
2	8 Stunden	21 Stunden
3	16 Stunden	48 Stunden
4	48 Stunden	Angemessener Zeitraum

- 3.2.5 Die Reaktionszeit beginnt mit der Meldung der Störung während der Servicezeit zu laufen. Erfolgt die Meldung außerhalb der Servicezeit, so beginnt die Reaktionsfrist mit Beginn des nächsten Servicezeit-Intervalls.
- 3.2.6 Die Abhilfefristen laufen ausschließlich innerhalb der Servicezeiten. Sofern eine Störungsbeseitigung innerhalb der Abhilfefristen nicht erfolgt, wird der Auftragnehmer innerhalb der Abhilfefristen zumindest einen Lösungsvorschlag unterbreiten, wie und bis wann die Störung voraussichtlich beseitigt oder in eine niedrigere Störungsklasse verschoben werden kann.
- 3.2.7 Stellt sich heraus, dass eine Störungsmeldung des Auftraggebers unbegründet war, weil keine Störung oder kein Mangel vorliegen, welche von dem Auftragnehmer zu verantworten sind, so kann der Auftragnehmer für die Leistungen bei der Störungssuche oder -beseitigung eine aufwandbezogene angemessene Vergütung verlangen.

**LEISTUNGSBESCHREIBUNG
zu Leistungen der IT-Sicherheit**

1. Grundsätzliche Leistungsangaben

- 1.1 Soweit in diesem Leistungsschein Begrifflichkeiten verwendet werden, die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „AGB“) der psyprax GmbH, Landsberger Str. 308, 80687 München (nachfolgend „psyprax“) definiert sind, gelten die Definitionen auch für diesen Leistungsschein.
- 1.2 Dieser Leistungsschein gilt für sämtliche Leistungen von psyprax, welche psyprax im Rahmen der IT-Sicherheit für ihre Kunden erbringt.

2. Leistungsumfang

psyprax bietet spezielle Leistungen der IT-Sicherheit für die TI als auch sonstige Leistungen der IT-Sicherheit mit dem Leistungsumfang an, der in nachfolgender Tabelle beschrieben wird.

Inhalt	Basis
Geräte	1-10
UTM-Firewall inkl. fortlaufender Garantie	enthalten
Monitoring und Update-Service der UTM-Firewall	enthalten
Sicheres, getrenntes WLAN-Netzwerk für Praxis und Patient:innen	enthalten
Festplattenverschlüsselung	-
Monitoring und Update-Service der PCs	-
Dokumentation des Netzwerks (33)	enthalten
Kompatibel mit jedem Konnektor und PVS	ja
Passwortmanager	-
Antivirens Scanner	-
monatliche kostenfreie Support-Minuten	-

KBV-konforme Datensicherung (verpflichtend seit 01.01.2022)	auf Anfrage
Anzahl erfüllter Punkte der IT-Sicherheitsrichtlinie der KBV**	11
Mobile Anwendungen (Apps) (1-4)	-
Office Produkte (5-6)	-
Internet-Anwendungen (7-11)	Nummer 9
Endgeräte (12-15)	-
Endgeräte mit dem BS Windows (16-18)	-
Smartphone und Tablet (19-24)	-
Mobiltelefon (25-27)	-
Wechseldatenträger (28-31)	-
Netzwerksicherheit (32-34)	wird erfüllt
Dezentrale Komponenten (Anlage 5)	wird erfüllt

*) erfüllt vollständig die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses geltende Richtlinie nach § 75b SGB V über die Anforderungen zur Gewährleistung der IT-Sicherheit der KBV

**) Richtlinie nach § 75b SGB V über die Anforderungen zur Gewährleistung der IT-Sicherheit