

## ServicePLUS – Paket „Sicherheit für Ihr Praxis-System“



zwischen der Praxis / Standort:

und:

tbs Computer-Systeme GmbH  
Krottenthaler Alm 2  
83666 Waakirchen

werden im Rahmen des ServicePLUS-Paket folgende individuellen Serviceleistungen vereinbart:

### ServicePLUS – LIGHT

- jährliche Vor-Ort Überprüfung Ihres Servers od. Hauptarbeitsplatzes
- Nutzung des Netzwerkdokumentationsmoduls
- tägl. Onlineüberwachung Ihres Netzwerkes  
(z.B.: Virens Scanner, Server-OS-Version, Firewall)
- Auftragsverarbeitungs-Vertrag (EU – Datenschutzkonform)
- Nutzung des tbs-Online-Ticket-System
- 5% Gesamtnachlass auf Fahrtkosten
- Fernwartung im Fehlerfall (bis zu 15 min/Monat gesamt)

pro Monat: **29,00 € \***

### ServicePLUS – BASIS

#### **zusätzlich zu den Leistungen des ServicePLUS-LIGHT**

- tägl. Onlineüberwachung Ihres Servers (HDD, RAM, Ereignisprotokoll)
- tägl. Temperaturüberwachung (Sensor kostenpflichtig)
- Reaktionszeit bei Ausfall: innerhalb **8 Stunden**  
(wochentags mo-fr 8:00 bis 18:00 Uhr)
- 10% Gesamtnachlass auf Fahrtkosten
- 4x pro Jahr kostenlose Updateschulungen für 1 Person
- Fernwartung im Fehlerfall (bis zu 30 min/Monat gesamt)

pro Monat: **49,00 € \***

### ServicePLUS – PROFESSIONAL

#### **zusätzlich zu den Leistungen des ServicePLUS-BASIS**

- tägliche Onlineüberwachung Ihrer Datensicherung
- VIP Notfalltelefonnummer 7-20 Uhr (wochentags mo-fr)
- Reaktionszeit bei Ausfall: innerhalb **4 Stunden**  
(wochentags mo-fr 8:00 bis 18:00 Uhr)
- 1x pro Jahr kostenlose Schulung aus unserem  
tbs Schulungsprogramm für 1 Person
- 4x pro Jahr kostenlose Updateschulungen für 2 Personen
- 15% Gesamtnachlass auf Fahrtkosten
- kostenlose Beratung zu Ihrer IT-Umgebung und Kommunikationslösungen
- Fernwartung im Fehlerfall (bis zu 45 min/Monat gesamt)

pro Monat: **98,00 € \***

Praxis / Standort:



IT-Lösungen für Ärzte

 **ServicePLUS – VIP**
**zusätzlich zu den Leistungen des ServicePLUS-PROFESSIONAL**

- VIP Notfalltelefonnummer 10-16 Uhr (Wochenende)
- 4 Std. Wartungsbesuch in Ihrer Praxis (1 Besuch je Quartal)
- 20% Gesamtnachlass auf Fahrtkosten

pro Monat: **230,00 € \***
 **ServicePLUS – VIP Intensiv**
**zusätzlich zu den Leistungen des ServicePLUS-PROFESSIONAL**

- VIP Notfalltelefonnummer 10-16 Uhr (Wochenende)
- 4 Std. Wartungsbesuch in Ihrer Praxis (1 Besuch je Monat)
- 25% Gesamtnachlass auf Fahrtkosten

pro Monat: **494,00 € \***
 **ServicePLUS – VIP Intensiv XL**
**zusätzlich zu den Leistungen des ServicePLUS-PROFESSIONAL**

- VIP Notfalltelefonnummer 10-16 Uhr (Wochenende)
- 4 Std. Wartungsbesuch in Ihrer Praxis (2 Besuche je Monat)
- Fernwartung im Fehlerfall (bis zu 60 min/Monat)
- 25% Gesamtnachlass auf Fahrtkosten

pro Monat: **890,00 € \***

Die Tarife LIGHT, BASIS, PROFESSIONAL, VIP, VIP Intensiv und VIP Intensiv XL gelten für Computeranlagen mit bis zu zehn Arbeitsplätzen. Bei größeren Netzwerken wird für den Service-Mehraufwand folgender Zuschlag berechnet:

Anzahl der Rechner:	1 – 10	11 – 20	21 – 30	31 – 40	> 41
Zuschlag in €:	0,-	10,-	15,-	20,-	nach Vereinbarung

Praxis / Standort:



IT-Lösungen für Ärzte

 ServicePLUS – x.isynet Update-Installation

nur in Verbindung mit ServicePLUS – BASIS oder PROFESSIONAL  
per Fernwartung (erstes Update vor Ort kostenpflichtig obligatorisch)

Mo bis Fr von 8:00 Uhr bis 12:00 Uhr oder 14:00 Uhr bis 18:00 Uhr

pro Monat: **49,00 € \***

 ServicePLUS – x.isynet Client-Update (pro Client: Anz.:\_\_\_\_)

(bei Terminalserver-Clients nicht erforderlich)

pro Client pro Monat: **3,90 € \***

 ServicePLUS – Nachtzuschlag für x.isynet Update

Mo bis Fr ab 18:00 Uhr

**50% Aufschlag**

 ServicePLUS – x.isynet Medikamenten-Update Installation

(Voraussetzung: ServicePLUS Update-Installation, oder VIP Edition)

am 1. Mittwoch jeden Monats (außer 1. Monat im Quartal)

per Fernwartung

pro Monat: **29,00 € \***

 ServicePLUS – Virens scanner (pro Platz Anz.:\_\_\_\_)

Professioneller Virens scanner inklusive Antispam.

Server und Arbeitsplätze

Überwachung durch tbs inkludiert

Erstinstallation wird nach Aufwand berechnet

Mindestlaufzeit 1 Jahr

pro Platz pro Monat: **2,79 € \***

 ServicePLUS – TERRA CLOUD Backup (pro 500 GB.:\_\_\_\_)

Professioneller Backup über Cloud-Lösung der TERRA CLOUD GmbH.

Verschlüsselung Cloud: AES 256 bit

Überwachung durch tbs inkludiert

Initialbackup und Erstinstallation wird nach Aufwand berechnet

Bei Tier2 Speicherung in 2 getrennten Brandabschnitten

Bei Tier3 Spiegelung nach Düsseldorf (ISO 27001)

Mindestlaufzeit 1 Jahr

Tier 1 pro 500 GB pro Monat: **38,57 € \***

Tier 2 pro 500 GB pro Monat: **49,00 € \***

Tier 3 pro 500 GB pro Monat: **59,00 € \***

Praxis / Standort:



IT-Lösungen für Ärzte

 **ServicePLUS – eMail Security** (pro Postfach Anz.:\_\_\_\_)

- inklusive Exchange-Funktionalität in der Cloud
- inklusive Virensan vor Mail-Zustellung (Anhänge / Links)
- Eigene Domain erforderlich
- Installation wird nach Aufwand berechnet

 Mindestlaufzeit 1 Jahr, jährlich kündbar
pro Postfach pro Monat: **11,00 € \***

Anz.:\_\_ Erweiterung auf Office 365 Premium (lokal auf Win10)

pro Postfach pro Monat **6,30 € \***
 **ServicePLUS – eMail Backup** (pro 10 Postfächer Anz.:\_\_\_\_)

(Voraussetzung: ServicePLUS eMail Security)

- inklusive Backup für eMail Postfächer
- Überwachung durch tbs inkludiert
- Installation wird nach Aufwand berechnet

 Mindestlaufzeit 1 Jahr, jährlich kündbar
pro 10 Postfächer pro Monat: **19,00 € \***
 **ServicePLUS – Firewall Service**

- Professionelle Firewall: Antivirus, Web-Filter, CF, dpi-SSL, Sandbox, VPN
- Scannen von verschlüsseltem Datenverkehr
- Sandbox-Lösung mit deutschem Rechenzentrum
- Sicherheitslösung einschließlich Überwachung, Wartung und Aktualisierung
- Grundkonfiguration durch TBS inkludiert, Erstinstallation vor Ort wird nach Aufwand berechnet
- Vorabaustausch bei einem Hardwaredefekt
- verschiedene Leistungsklassen (bis max. 50 / 150 /200 Mbit/s)
- Mindestlaufzeit 3 Jahr
- Wechsel in eine andere Leistungsklasse während der Laufzeit möglich

 bis 50 Mbit/s pro Monat: **99,00 € \***
 bis 150 Mbit/s pro Monat: **109,00 € \***
 bis 200 Mbit/s pro Monat: **129,00 € \***
 (ohne Hardware) bis 50 Mbit/s pro Monat: **66,00 € \***
 (ohne Hardware) bis 150 Mbit/s pro Monat: **79,00 € \***
 (ohne Hardware) bis 200 Mbit/s pro Monat: **89,00 € \***

Anz.:\_\_ WLAN AccessPoint PoE incl. Management

pro Gerät pro Monat: **19,90 € \***

Es gilt die Leistungsbeschreibung zu tbs ServicePLUS, die unter [www.tbs-praxisstark.de](http://www.tbs-praxisstark.de) eingesehen werden kann.

\* alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer.  
Voraussetzung mind. Internet-Flatrate-Anschluss der Praxishardware

# ServicePLUS – Paket „Sicherheit für Ihr Praxis-System“



**Beginn:** \_\_\_\_\_

**eMail-Adresse für automatisierte Meldungen:** \_\_\_\_\_

**SEPA-Lastschriftmandat (Pflichtfeld):**

Hiermit beauftrage ich die tbs Computer-Systeme GmbH, die laut dieser Servicevereinbarung fälligen Beträge von meinem Konto abzubuchen:

Kontoinhaber: \_\_\_\_\_

BIC: \_\_\_\_\_

IBAN: \_\_\_\_\_

Es gilt die Leistungsbeschreibung zu tbs ServicePLUS, die unter [www.tbs-praxisstark.de](http://www.tbs-praxisstark.de) eingesehen werden kann.

Praxis / Standort:

.....  
Datum

.....  
Unterschrift



**Leistungsumfang „tbs Computer-Systeme GmbH nachfolgend kurz „tbs“ genannt“ – ServicePLUS**

1. Diese Vereinbarung gilt für alle Leistungen gemäß ServicePLUS-Paket in Bezug auf Hardwarekomponenten, Software und Dienstleistungen („Produkte“), die tbs geliefert hat. Sie gilt ohne besondere Vereinbarung nur für den angegebenen Standort der Praxis. Gewährleistungs- und Garantieleistungen sowie Haftung gegenüber Dritten sind ausgeschlossen.
2. Den Anspruch an Funktion, Umfang und Inhalt von Software regeln ausschließlich die zur legalen Nutzung vereinbarten Lizenz-, Softwareüberlassungs- oder Wartungsverträge der Softwarehersteller.
3. Funktionsstörungen durch Vorsatz, bewusste Fehlbedienungen, insbesondere aber Fremdinstallationen durch unbefugte Dritte oder die Verwendung nicht geeigneter oder nicht kompatibler Soft-/Hardware oder Inhalte, sind nicht abgedeckt.
4. In allen ServicePLUS Paketen (außer Individual) ist die jährliche vor Ort Überprüfung des Servers oder Hauptarbeitsplatzes enthalten. Die Inspektion umfasst besonders das Protokollieren der technischen Ausstattung, eine Überprüfung auf Einhalten der Mindestanforderungen, hier besonders die Soll/Ist-Abweichungen der Ressourcen. Nicht enthalten in den Standardprodukten 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. Die Durchführung kann auch im Rahmen eines anderen Besuches erfolgen.
5. 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 Produkten.
6. Die Hotline für Notfälle ist ausschließlich für ServicePLUS PROFESSIONAL - und ServicePLUS VIP-Vertragspartner eingerichtet. Diese Hotline ist ausschließlich für Fälle gedacht, in denen der Praxisbetrieb zum Erliegen gekommen ist und zur Weiterarbeit eine technische Hilfestellung unabdingbar ist.
7. Die Hotline ist kein Ersatz für eine Schulung. Bei hohem Gesprächsaufkommen kann die Hotlinenutzung auf eine Stunde pro Tag begrenzt werden.
8. tbs sichert zu, bei Systemausfällen, nach schriftlichem oder telefonischem Kenntniserhalt während der Bürozeiten (Montag bis Freitag von 08:00 – 18:00 Uhr), innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten, geeigneter Maßnahmen zur Herstellung einer funktionsfähigen EDV im Rahmen der vereinbarten ServicePLUS Pakete, einzuleiten.
9. Eine Fernwartung soll bei Systemausfällen 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 werden ein Internet-Zugang mit Firewall sowie ein aktueller Virenschutz vorausgesetzt. Falls eine Problembeseitigung via Fernwartung nicht möglich ist, wird tbs innerhalb vereinbarter Fristen im Sinne der Praxis aktiv. tbs 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.
10. Fernwartungsdienstleistung von bis zu 15/30/45/60 Minuten pro Monat gelten als pauschal abgegolten.
11. Wartungsbesuche für ServicePLUS VIP erfolgen während der Bürozeiten (Montag bis Freitag von 08:00 – 18:00 Uhr), Die Terminabsprache muss mind. 28 Tage im Voraus erfolgen. Der Anspruch auf Wartungsbesuche verfällt am Quartals- bzw. Monatsende. Er ist nicht auf andere Leistungen übertragbar. Zusätzlich benötigte Zeit bzw. Material wird nach Aufwand berechnet.
12. Für den ServicePLUS – Firewall Service setzt tbs eine dem aktuellen Stand der Technik entsprechende, marktübliche Firewall-Hardware und -Software seiner Wahl ein, z.B. von Sonicwall™. Im Falle eines Vorabaustauschs bei Hardware-Defekten besteht kein Anspruch auf ein Neugerät. tbs kann nach eigenem Ermessen technisch aktuelle und getestete Gebrauchtgeräte einsetzen. Der Anspruch auf Vorabaustausch ist ausgeschlossen bei Defekten aufgrund Fehlbedienung, schuldhafter Beschädigung durch die Praxis oder ihre Erfüllungsgehilfen sowie bei anderen, im Verantwortungsbereich der Praxis liegenden Ursachen.
13. Für den ServicePLUS – Virenschanner setzt tbs eine dem aktuellen Stand der Technik entsprechende, marktübliche Antiviren- und Antispam-Software ein, z.B. von GDATA™. Ein Anspruch auf eine bestimmte Antivirenlösung besteht jedoch nicht. tbs übernimmt keine Gewähr für die jederzeitige Viren- oder Malware-Freiheit der EDV. Die Anzahl der Plätze kann automatisiert monatlich angepasst werden.
14. Das ServicePLUS – TERRA CLOUD Backup wird auf Basis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der TERRA CLOUD GmbH, Hankamp 2, 32609 Hüllhorst, angeboten, welche unter: [https://downloads.terracloud.de/files/DE\\_Vertraege/terra%20CLOUD\\_AGB.pdf](https://downloads.terracloud.de/files/DE_Vertraege/terra%20CLOUD_AGB.pdf) abrufbar sind, hier Anwendung finden und insbesondere Art und Umfang der Backup-Leistungen unter dem, sowie die Haftung für das ServicePLUS – TERRA CLOUD Backup definieren. Ein Anspruch gegen tbs auf weiter gehende Leistungen besteht nicht. Die grundsätzliche Verantwortung für die Datensicherung und deren Überprüfung verbleibt bei der Praxis. Reicht das vereinbarte Datenvolumen nicht aus, werden automatisiert weitere Datenvolumen hinzugebucht und berechnet, damit die Sicherung ohne Unterbrechung funktionieren kann.
15. Das ServicePLUS – eMail Security wird auf Basis der Nutzungsbedingungen der Microsoft Corporation, angeboten, welche unter: <https://www.microsoft.com/de-de/rechtliche-hinweise/nutzungsbedingungen> abrufbar sind, hier Anwendung finden und insbesondere Art und Umfang der Leistungen, sowie die Haftung für das ServicePLUS – eMail Security definieren. Ein Anspruch gegen tbs auf weiter gehende Leistungen besteht nicht.
16. Für den ServicePLUS – eMail Backup setzt tbs eine dem aktuellen Stand der Technik entsprechende, marktübliche Sicherungs-Software ein, z.B. von Veeam™. Ein Anspruch auf eine bestimmte Sicherungslösung besteht jedoch nicht. tbs übernimmt keine Gewähr für die jederzeitige Funktionstüchtigkeit. Die Anzahl der Plätze kann jährlich angepasst werden.
17. Bei von den Herstellern der Hard- oder Software gewährten etwaigen Garantieleistungen handelt es sich, ohne besondere Vereinbarung, um eine „Bring-in“-Garantie auf Hardware gemäß den jeweils mit den Herstellern geschlossenen Garantiebedingungen. tbs agiert insoweit im Rahmen der hierin geregelten Dienstleistungen ausschließlich als First-Point-of-Contact und leistet die Evaluierung und das Handling gemeldeter Garantiefälle mit den jeweiligen Herstellern. Eine eigene Leistungspflicht der tbs unter den Garantieverprechen existiert nicht.

18. 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. tbs 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 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.
19. Für alle ServicePLUS Vertragspartner stellt tbs das einfache, nicht übertragbare Nutzungsrecht des Netzwerkdokumentations- und Onlineüberwachungsmoduls NetDocX kostenfrei zur Verfügung. Die Dienstleistung zur Dokumentationserstellung ist nicht Vertragsbestandteil und wird nach Aufwand berechnet. Mittels Onlineüberwachungsmoduls werden ausschließlich Daten über die Hardware und Software und deren Einstellung übertragen. Es wird ein Internet-Zugang mit Firewall sowie ein aktueller Virenschutz vorausgesetzt. Die Überwachung kann nur für Software erfolgen, die von tbs hierfür freigegeben ist.
20. Der Anspruch auf nicht abgerufene Vertragsleistungen verfällt am Ende des jeweiligen Bezugszeitraumes (Monatsende, Quartalsende oder Jahresende). Er ist nicht auf andere Leistungen übertragbar.
21. Für die Software der medatixx GmbH & Co. KG existiert ein gesonderter Lizenz- und Softwarepflegevertrag mit der medatixx GmbH & Co. KG, Eltville. Der Leistungsumfang der ServicePLUS-Servicevereinbarung ist nicht Bestandteil dieser Lizenz- und Softwarepflegeverträge. Gleiches gilt für die dicomPACS-Software der Oehm & Rehbein GmbH, Rostock und sonstige etwaige Fremdsoftware.
22. tbs stellt ausreichend materielle, technische sowie personelle Ressourcen, um die Auswirkungen eines technischen Fehlers auf den Praxisbetrieb so gering wie möglich zu halten. Es haftet hingegen nicht für die Folgen eines Computerausfalls in der Praxis.
23. tbs haftet ebenfalls nicht für Schäden, die durch Nichtbeachtung oder nur teilweise Umsetzung ihrer Empfehlungen durch die Praxis entstehen.
24. Im Übrigen haftet tbs - gleich aus welchem Rechtsgrund - nur nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen:
- 24.1. tbs haftet unbeschränkt bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit, nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie im Umfang einer von tbs übernommenen Garantie.
- 24.2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszwecks ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung der tbs der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art der Vertragsleistungen zum Zeitpunkt der jeweiligen Leistung vorhersehbar war und durch die Sorgfaltspflicht verhindert werden sollte, jedoch nicht für entgangenen Gewinn. Die Ansprüche sind pro Schadensfall beschränkt auf die Summe der zum Schadenszeitpunkt für das betroffene ServicePLUS-Paket monatlich anfallenden Servicegebühren (netto) sowie pro Vertragsjahr insgesamt auf die Summe der auf das Paket pro Vertragsjahr anfallenden Servicegebühren (netto).
- 24.3. Vorbehaltlich Ziffer 14 und Ziffer 16 haftet der Auftragnehmer für den Verlust von Daten nur bis zu dem Betrag, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Sicherung der Daten zu deren Wiederherstellung angefallen wäre
- 24.4. Eine weitergehende Haftung der tbs ist dem Grunde nach ausgeschlossen.
- 24.5. Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter und Organe der tbs.
- 24.6. Die Praxis ist zur Schadensvermeidung und -minderung verpflichtet, beispielsweise durch tägliche Datensicherung und deren Kontrolle sowie durch Virenabwehr nach dem Stand der Technik.
25. Die ServicePLUS-Servicevereinbarung hat eine Mindestlaufzeit von drei Monaten (12 Monaten bei eMail Security / Backup) (36 Monaten bei Firewall Service) und kann danach jederzeit von beiden Parteien mit einer Frist von 4 Wochen gekündigt werden. Die Servicegebühr wird monatlich, oder vierteljährlich im Voraus per Lastschrift eingezogen. Die Gebühren für nicht eingelöste Rücklastschriften werden pro Fall mit € 25,00 pauschal berechnet und bei der erneuten Lastschrift berechnet. Solange das Debitorenkonto der Praxis nicht ausgeglichen ist, sie sich somit im Zahlungsverzug befindet, stellt sie tbs von der Leistungserbringung frei.
26. Nicht durch diese Vereinbarung abgegoltene Leistungen erbringt tbs gegen gesonderte Berechnung nach Aufwand. Hierzu gehören Anwenderschulungen in der Praxis oder jede andere Dienstleistung die nicht durch ServicePLUS abgedeckt sind.