
Service Level Agreement (SLA) für OXOA

1 Anwendungsbereich

Dieser SLA beschreibt die vertraglichen Leistungen, welche die AvanzaTec GmbH gegenüber dem Kunden („Spitex Organisation“) im Rahmen des Lizenzmodells und Support zum Produkt OXOA selbständig erbringt und an Dritte delegiert. Beiliegend zu diesem SLA erhalten Sie die AGB der AvanzaTec GmbH. Die AGB's erweitern die vertraglichen Vereinbarungen dieses vorrangigen SLA's. Widersprüche folgen der Rangfolge der Vertragsbestandteile wie in den AGBs ausgewiesen.

2 Definitionen

Mit OXOA ist die Frontendapplikation (<https://app.oxoa.ch/>) gemeint, welche ein Kundenportal für Spitex Organisationen ist. Mit Perigon Hello ist der Anmeldedienst der Firma root-service ag (<https://login.perigon.ch/>) gemeint, welcher als Identity Provider (Anmeldedienst) für den Zugriff auf das Kundenportal verwendet wird. Mit Endkunden ist der Kunde der Spitex Organisation gemeint. Mit Kundenportal API ist die Schnittstelle der root-service ag gemeint, welche OXOA den Zugriff auf Spitex Endkundendaten im Kontext eines autorisierten Benutzers erlaubt.

3 Datenschutz

Die AvanzaTec GmbH ist sich der schützenswerten Natur der Spitex Daten bewusst. Die Architektur der Anwendung OXOA ist so konzipiert, dass Daten der Kundenportal API (Daten der Organisation) ausschliesslich vom Gerät des Endkunden direkt und verschlüsselt von der Kundenportal API der Spitex Organisation bezogen werden. Das beiliegende Datenschutzkonzept zu OXOA beschreibt den Umgang mit Daten im Kontext von OXOA.

Die Spitex Organisation ist vollumfänglich selbständig verantwortlich für eine korrekte Administration der Zugriffe (Perigon Hello Benutzer) und Berechtigung auf Daten Ihrer Endkunden des OXOA-Kundenportals.

4 Hosting

Die AvanzaTec GmbH nutzt für das Hosting Ihrer Dienste externe Clouddienstleister wie z.B. Microsoft Azure.

5 Verfügbarkeit

Die AvanzaTec GmbH garantiert eine monatliche Mindestverfügbarkeit von 99.5% auf die Anwendung OXOA. Wird diese nicht erreicht hat der Kunde Anspruch auf einen einmaligen angemessenen Rabatt auf die nächste monatliche Rechnung. Davon ausgeschlossen sind zwingende Wartungsfenster, welche bei Bedarf im Voraus angekündigt und zu Randzeiten ausgeführt werden.

Auf Ausfälle von Drittsystemen, wie z.B. Internetprovider, Perigon Hello oder Kundenportal API hat AvanzaTec GmbH keinen Einfluss und sind deshalb von dieser Verfügbarkeit ausgenommen.

Folgende Tabelle wird zur Bestimmung des Rabatts auf die nächste monatliche Rechnung beigezogen:

Monatliche Verfügbarkeit	Rabatt
Weniger als 99.5 %	20 %
Weniger als 98 %	50 %
Weniger als 95 %	100 %

6 Unterstützte Systeme

Die Anwendung OXOA ist eine Progressive Web App (PWA) und wird deshalb in einem Browser ausgeführt. AvanzaTec GmbH garantiert, unter Vorbehalt, dass das jeweilige System keinen Softwarefehler aufweist, ein korrektes Funktionieren von OXOA ausschliesslich auf den Betriebssystemen Windows, macOS, iOS und Android, sowie den Browsern Google Chrome, Microsoft Edge, Safari, Firefox und Samsung Internet Browser. Diese Systeme repräsentieren die am meist verbreiteten ihrer Klasse. Weitere Systeme werden nach Möglichkeit unterstützt.

7 Verantwortlichkeiten

Die AvanzaTec GmbH ist verantwortlich für den Betrieb, Unterhalt und Weiterentwicklung der Anwendung OXOA. Der Kunde ist verantwortlich für die Bereitstellung der Kundenportal API und die Administration von Perigon Hello. Die Bereitstellung der Kundenportal API kann der Kunde der root-service ag zu deren Preisen und Bedingungen in Auftrag geben. Der Kunde verpflichtet sich seine Kundenportal API

«regelmässig», im Rahmen von Updates des Herstellers, zu aktualisieren. OXOA unterstützt maximal eine zwei Jahre alte Kundenportal API.

Der Kunde ist insbesondere verantwortlich, für einen korrekten Registrationsprozess der Endkunden und der Erteilung der korrekten Zugriffsrechte von Perigon Hello Benutzeraccounts auf Endkunden der Organisation, sowie notwendiger AGB oder Datenschutzerklärung.

8 Lizenzvertrag

Mit gegenseitiger Unterzeichnung dieses SLA und des Angebots zu OXOA, sowie mit Ihrer Zustimmung zu den AGB der AvanzaTec GmbH erhalten Sie das nicht exklusive Nutzungsrecht von OXOA unter Berücksichtigung folgender Bestimmungen.

9 Lizenzmodell

OXOA wird für eine gemäss Angebot bestimmte Anzahl Benutzer lizenziert und monatlich abgerechnet.

10 Bestimmungen

Umfang

OXOA darf maximal für die gemäss Angebot Anzahl lizenzierter Benutzer und nur im Rahmen Ihrer Organisation zum Zweck als Kundenportal genutzt werden.

Dauer

Die Lizenz wird monatlich automatisch für die Dauer eines weiteren Monats erneuert.

Mindestvertragsdauer

Die Mindestvertragsdauer beträgt, sofern gemäss Angebot nicht anderweitig geregelt, 12 Monate.

11 Kündigung

Beide Parteien können, diesen Vertrag unter Vorbehalt folgender Ausnahmen, ordentlich mit folgend beschriebener Frist schriftlich auf das Ende eines Monats kündigen, jedoch frühestens auf das Ende der Mindestvertragsdauer. Der Kunde hat der AvanzaTec GmbH die bis zur Wirksamkeit der Kündigung geleisteten Leistungen zu vergüten.

Kündigungsfrist für Kunde:	12 Monate
Kündigungsfrist für AvanzaTec GmbH:	12 Monate

Die schriftliche Kündigung eines Vertrags aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Grund ist insbesondere gegeben bei Zahlungsunfähigkeit oder Konkurs einer Partei; oder wenn eine Partei den Vertrag in schwerwiegender Weise verletzt und den vertragskonformen Zustand nicht innerhalb einer von der anderen Partei schriftlich angesetzten Frist von mindestens zwanzig Tagen wiederherstellt.

12 Weitergabe des Service

Beide Parteien verpflichten sich, sämtliche Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag an einen allfälligen Rechtsnachfolger zu übertragen.

13 Kosten

Die Kosten für die Nutzung von OXOA basieren auf der Anzahl lizenzierter Kundenportalbenutzer gemäss Angebot. Um eine Kontrolle zu ermöglichen, ermächtigt der Kunde mit diesem SLA die AvanzaTec GmbH bei der root-service ag die Herausgabe der Information über die Anzahl Kundenportalbenutzer (aus Perigon Hello) des Kunden anzufordern.

14 Support

Der Ansprechpartner für Supportleistungen variiert nach Verantwortlichkeit.

Betrifft das Anliegen die Inbetriebnahme oder das Funktionieren der Kundenportal API ist der Kunde aufgefordert den Support der root-service ag zu deren Bedingungen zu kontaktieren. Betrifft das Anliegen OXOA ist der Kunde aufgefordert AvanzaTec GmbH zu kontaktieren. Ist der Kunde unsicher, bezüglich der Verantwortlichkeit, werden die root-service ag oder die AvanzaTec GmbH das Anliegen an die zuständige Stelle weiterleiten. Die Sprache des AvanzaTec GmbH Supports ist Deutsch.

15 Art der Leistungen

Es wird zwischen folgenden Dienstleistungen unterschieden:

- Korrektur von Programmfehlern
- Inbetriebnahme, Schulung und Begleitung während der Einführung
- Umsetzung von kundenspezifischen Eigenheiten, Projektadministration, Beratungsleistungen
- Supportleistungen und übrige Leistungen

16 Tarife

Sämtliche Dienstleistungen (telefonisch, E-Mail, vor Ort) werden pro Dienstleistung auf mindestens 10 Minuten gerundet, danach Rundung auf 5 Minuten zu folgenden Ansätzen verrechnet.

Korrektur von Programmfehlern

kostenlos

Inbetriebnahme, Schulung und Begleitung während der Einführung

Gemäss Angebot oder nach Aufwand

Umsetzung von kundenspezifischen Eigenheiten, Projektadministration, Beratungsleistungen

Gemäss Schätzung Offerte oder nach Aufwand

Supportleistungen und übrige Leistungen nach Aufwand

CHF 190.00 / h

Änderungen an den Tarifen sind gemäss AGB vorbehalten.
Alle genannten Preise sind exklusive Mehrwertsteuer.

17 Zuschläge zu Normaltarifen

Werden Leistungen von Montag bis Freitag jeweils zwischen 20:00 - 06:00 Uhr, oder an Feiertagen und Wochenenden gefordert wird ein Zuschlag von +50% verrechnet.

18 Change Prozess und Individualentwicklung

Benötigt die Spitex-Organisation Anpassungen, Erweiterungen oder individuell für sie entwickelte Funktionen wird das Anliegen besprochen und nach den folgenden Kriterien beurteilt:

- Hat die Funktion Relevanz für andere Organisation. Ist die Funktion eine Information oder Teil eines Prozesses, der von anderen Organisationen gleich gehandhabt wird. Haben andere Organisationen den gleichen Wunsch.
- Was ist der Umsetzungsaufwand.
- Gibt es Risiken technischer Natur oder für den Anwender.

Entscheidet die AvanzaTec GmbH, dass die Funktion auch Relevanz für andere Organisationen hat, wird die Funktion nach Aufwand und Nutzen priorisiert und kostenlos umgesetzt. Ist die generelle Relevanz nicht gegeben oder entspricht nicht den Prioritäten der AvanzaTec GmbH erhält der Kunde eine Schätzung und Offerte, um die Funktion individuell entwickeln zu lassen. Individuell entwickelte Funktionen können trotzdem auch anderen Organisationen zur Verfügung gestellt werden.

19 Anfragen & Antwortzeiten

Supportanfragen werden via E-Mail an support@avanzatec.ch gestellt. Die Supportkanäle können sich über die Zeit ändern und werden auf <https://avanzatec.ch> publiziert.

Supportanfragen können je nach Anliegen unterschiedlich priorisiert behandelt werden. Betrifft ein Anliegen ein nicht- oder ein inkorrektes Funktionieren von OXOA wird dieses priorisiert behandelt. In der Regel innerhalb von 24 h. Es kann keine pauschale Garantie zur Dauer der Problemlösung gegeben werden, da dies je nach Situation stark variieren kann.

20 Support-Ansprechperson beim Kunden

Der Kunde ist verpflichtet eine oder mehrere Ansprechpersonen für Supportleistungen zu benennen. Supportanfragen werden durch diese Person(en) getätigt und können bei Bedarf durch AvanzaTec GmbH kontaktiert werden.

Kontakte

AvanzaTec GmbH
Gontershofenstrasse 15
8570 Weinfelden

email: info@avanzatec.ch
email Support: support@avanzatec.ch
web: <https://avanzatec.ch>

root-service ag

Kontaktieren sie die root-service ag gemäss Angaben auf Ihrer Website.

<https://web.root.ch/support>
<https://web.root.ch>

Addendum

BERECHTIGTE KONTAKTE

Berechtigte Kontaktperson - Support-Ansprechperson 1

Name

E-Mail

Telefon (Arbeit)

Telefon (mobil)

Sprache

Rolle

Berechtigte Kontaktperson - Support-Ansprechperson 2

Name

E-Mail

Telefon (Arbeit)

Telefon (mobil)

Sprache

Rolle

Datenschutzbeauftragter der Organisation

Name

E-Mail

Telefon (Arbeit)

Telefon (mobil)

Sprache

Rolle
