

## Bereitstellung von strukturierten Produkt- und Leistungsdaten gemäß Ziffer 5.6 der Rahmenvereinbarung nach §332b SGB V

Bitte erteilen Sie gemäß Ziffer 5.6 der Rahmenvereinbarung nach §332b SGB V die folgenden Auskünfte:

### **Ziffer 2.3.2 Liste aller Dienstleister-vor-Ort („DVO“) und freie Wahl des DVO**

Nennen Sie die Internetadresse, unter der Sie alle Kooperationspartner auflisten, die Ihre Kunden als DVO unterstützen.

### **Ziffer 2.3.1 Service-Level-Agreement („SLA“) als Vertragsbestandteil**

#### **Erreichbarkeit:**

Ein telefonischer Kunden-Support ist in der Regel zu folgenden Geschäftszeiten erreichbar:

|             |       |
|-------------|-------|
| Montag:     | _____ |
| Dienstag:   | _____ |
| Mittwoch:   | _____ |
| Donnerstag: | _____ |
| Freitag:    | _____ |
| Samstag:    | _____ |
| Sonntag:    | _____ |

|                                                                                                                                    |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Bieten Sie Ihren Kunden ein Live-Chat-System für Support-Fälle an?                                                                 | Ja   |
|                                                                                                                                    | Nein |
| Bieten Sie Ihren Kunden ein Ticketsystem für Support-Fälle an, das für Ihre Kunden (z.B. zur Statusabfrage) einsehbar ist?         | Ja   |
|                                                                                                                                    | Nein |
| Bieten Sie Ihren Kunden einen „Online-Selfservice“ an, mit dem Ihre Kunden rund um die Uhr Informationen und FAQs einsehen können? | Ja   |
|                                                                                                                                    | Nein |

**Reaktionszeiten:**

Gemäß Ihres SLA reagiert Ihr Support auf eingehende telefonische Kundenanfragen in der Regel innerhalb folgender Zeitdauer: \_\_\_\_\_ Minuten

Gemäß Ihres SLA reagiert Ihr Support auf Kundenanfragen per E-Mail in der Regel innerhalb folgender Zeitdauer: \_\_\_\_\_ Minuten /

\_\_\_\_\_ Stunden

Kann eine schnellere Reaktionszeit über die vertraglich zugesagte vereinbart werden? Ja

Nein

Wenn ja, zu welchen Zusatzkosten?

\_\_\_\_\_

**Bearbeitungszeiten:**

Schildern Sie die Richtlinien, die Sie gemäß Ihres SLA in Bezug auf Bearbeitungszeiten unterschiedlicher Kategorien von Kundenanliegen festgelegt haben. Schildern Sie zudem, welche Möglichkeiten der Kunde hat, den Bearbeitungsstatus seines Anliegens einzusehen.  
(Max. 1000 Zeichen)

### **Ziffer 2.3.3 Automatische Fehlerberichte (als Bestandteil des Service-Level-Agreement)**

Schildern Sie, unter welchen Bedingungen das PVS Fehlerberichte erstellt und welche Berichtform es angewendet.

(Max. 1000 Zeichen)

Schildern Sie, wie das PVS Kunden über automatisch erstellte Fehlerberichte informiert. Führen Sie zudem aus wie das PVS sicherstellt, dass eine notwendige Übermittlung von personenbezogenen Daten nur dann erfolgt, wenn der Kunde dieser ausdrücklich zugestimmt hat.

(Max. 1000 Zeichen)

Welchen Standard-Meldungsweg bieten Sie Kunden für Fehler an, bei denen Fehlerberichte an Sie übermittelt werden sollen?  
(Max. 1000 Zeichen)

#### **Ziffer 2.5.1 Nutzerkonten und Rechteverwaltung**

Schildern Sie, wie das PVS personengebundene Nutzerkonten realisiert und welche Funktionalitäten das PVS Ihren Kunden in Bezug auf Rollen und Berechtigungen zur Verfügung stellt.  
(Max. 1000 Zeichen)

### **Ziffer 2.5.6 PVS-Nutzung außerhalb der Praxisräume**

Nennen Sie die Internetadresse, unter der Sie aufführen, in welchem Umfang und unter welchen Voraussetzungen eine Nutzung des PVS außerhalb der Praxisräume möglich ist.

### **Ziffer 2.5.10 Online-Terminbuchung und Videosprechstunde**

#### **Online-Terminbuchung:**

Verfügt das PVS über ein Onlineterminbuchungstool?

Ja, über ein eigenes Modul

Ja, über ein vollintegriertes externes Tool (Führen Sie in diesem Fall die Anbieter auf):

Nein

Erfolgt eine automatische Integration der Termine in den Kalender des PVS?

Ja

Nein

#### **Videosprechstunde:**

Verfügt das PVS über ein Tool für die Videosprechstunde?

Ja, über ein eigenes Modul

Ja, über ein vollintegriertes externes Tool (Führen Sie in diesem Fall die Anbieter auf):

Nein

Erfolgt eine automatische Integration der Videosprechstunden-Termine in den Kalender des PVS?

Ja

Nein

### **Ziffer 3.1 Preistransparenz**

Nennen Sie die Internetadresse, unter der Sie die Kosten aller von Ihnen separat abrechenbaren Produkte und Dienstleistungen auflisten.

---

### **Ziffer 5.7 Innovationscharakter**

Beschreiben Sie anhand der folgenden Fragestellungen, welche Produkt-Innovationen Sie für das PVS umgesetzt haben und planen.

Verfolgen Sie für das PVS eine Cloudstrategie?

Ja

Nein

Wenn ja, beschreiben Sie Ihr Konzept.  
(Max. 1000 Zeichen)

Welche Zukunftsstrategie für die Datensicherung und Archivierung verfolgen Sie?  
(Max. 1000 Zeichen)

Welche konkreten externen Module oder Programme können an das PVS angeschlossen werden?  
(Max. 1000 Zeichen)

Verfügen Sie als Anbieter über ein ergänzendes Beratungskonzept für Kunden zum Thema Nachhaltigkeit?

Ja

Nein

Wenn ja, beschreiben Sie Ihr Konzept.  
(Max. 1000 Zeichen)

Unterstützen Sie in Ihrer Produkt-Roadmap den Weg zur papierlosen Praxis?

Ja

Nein

Wenn ja, beschreiben Sie die Strategie und Produktfeatures zur Reduktion papiergebundener Dokumentation.  
(Max. 1000 Zeichen)