SUPPORTVEREINBARUNG

SUPPORTVEREINBARUNG - MEDIGRATION GMBH

§ 1 Vertragsparteien

1. Dieser Vertrag wird zwischen medigration GmbH und dem im Vertrag genannten Anwendergeschlossen

§ 2 Vertragsgegenstand

1. Gegenstand des Vertrages sind der telefonische Support (Hotline-Service), die Fernwartung/Remoteservice sowie die Softwareupdates für medigration GmbH eigene Software aus den Produktbereichen PACS, DX und RIS. Die Support-Leistungen beziehen sich ausschließlich auf medigration GmbH Softwarekomponenten, nicht jedoch auf Fremdsoftware wie Betriebssysteme und Software zur Virtualisierung.
2. Im Falle eines abgeschlossenen Hardware-Wartungsvertrages ist der Gegenstand die von medigration GmbH gelieferte Hardware Komponente (z.B.: Server, USV, RAID, PC, ...). Für Fremdsysteme gelten besondere Bedingungen, die jeweils im Angebot und der Auftragsbestätigung genannt sind.

§ 3 Vertragsleistungen

1. medigration GmbH verpflichtet sich, die im Vertrag beschriebenen Serviceleistungen gegenüber dem Anwender zu erbringen, um diesem bei der Lösung von Problemen zu unterstützen, die ihm bei der Nutzung der laut Vertrag überlassenen Programme und Komponenten entstehen. Der Anwender verpflichtet sich, medigration GmbH beim Auftreten von Problemen so weit wie möglich zu unterstützen, um anfallende Kosten zu minimieren.

   a) **Aufnahme von Störungen**
   Störungsannahme zu den medigration GmbH üblichen Geschäftszeiten:
   PACS und DX: 07223/9669-888 oder per E-Mail: pacs@medigration.de
   RIS-Produkte: 07223/9669-889 oder per E-Mail: ris@medigration.de

   b) **Software:**
   - Hotline Support zu Applikationsfragen. Beratung des Kunden in Fragen, die sich für ihn bei der Softwarenutzung ergeben.
   - Es wird eine Reaktionszeit von 4 Stunden nach Eingang der Supportanfrage garantiert. Innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit wird medigration GmbH mit der Bearbeitung der Nachfrage beginnen. Die Reaktionszeit richtet sich nach den medigration GmbH Geschäftszeiten.
   - Fernwartung/Remoteservice: unter anderem Überprüfung des ImageBrokers, inkl. RAID, durch medigration GmbH. Sofern die Übermittlung der Daten über das Internet erfolgen kann, setzen wir ein automatisiertes Wartungstool ein.

medigration GmbH
Dr.-Rudolf-Eberle-Str. 8-10 | 76534 Baden-Baden
T: 07223/9669-860
USt.-IdNr.: DE193217106
Amtsgericht Mannheim HRB 727010

Geschäftsführer
Thomas Eckhardt | Dr. Timo Bender | Markus Steinlein

E: verwaltung.medigration@bendergruppe.com
www.winradiolog.de | www.bendergruppe.com

SUPPORTVEREINBARUNG

SUPPORTVEREINBARUNG - MEDIGRATION GMBH

c) Regelmäßige Software-Updates:

Updates innerhalb einer Programmversion werden vom Anwender von einer medigration GmbH Website heruntergeladen. Evtl. anfallende Kosten für Wartungssoftware werden vom Anwender übernommen.
Dieser Service umfasst die Pflege des Anwenderprogrammes selbst. Eine Aufbereitung oder Wiederherstellung von Daten, die vom Anwender erfasst wurden, ist in der Softwarepflege nicht erfasst.
Die von uns jeweils zur Verfügung gestellten Programmupdates innerhalb einer Programmversion können kostenlos vom Anwender bei medigration GmbH bezogen werden. Die RIS-Programm-Updates beziehen sich meist auf KV-bedingte Änderungen oder Anpassungen an neue technische Gegebenheiten oder allgemeine Fehlerbeseitigung. Um alle Kunden auf dem gleichen Programmstand zu halten, müssen die RIS-Updates vorgenommen werden.
Der Anwender hat dafür Sorge zu tragen, dass ein Update/Support sowohl in der Praxis als auch in evtl. vorhandenen Nebenstellen reibungslos stattfinden kann. Eine nicht funktionsfähige Internetanbindung (nach unseren techn. Vorgaben) beim Anwender befreit diesen nicht von seiner in diesem Vertrag vereinbarten Verpflichtungen. Der Anwender verpflichtet sich, eine Datensicherung durchzuführen; Folgeschäden, die aufgrund nicht durchgeführter Datensicherung entstehen, trägt der Anwender. Der Anwender hat einen kompetenten Ansprechpartner für medigration GmbH zu benennen

d) Hardware (Server, USV, RAID und PC):

- Standardmäßig: 36 Monate Vor-Ort-Service
- Komplette Serviceleistung inkl. aller Teile, Reparaturleistungen und An- und Abfahrt (falls erforderlich)
- Die Reparatur oder der Austausch erfolgt, sofern unvermeidbar, beim Kunden vor Ort oder bei medigration GmbH und wird im Rahmen der medigration GmbH Geschäftszeiten durchgeführt.
- Es wird eine Reaktionszeit von 4 Stunden nach Eingang der Supportanfrage garantiert. Innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit wird medigration GmbH mit der Bearbeitung der Nachfrage beginnen. Die Reaktionszeit richtet sich nach den medigration GmbH Geschäftszeiten.

medigration GmbH
Dr.-Rudolf-Eberle-Str. 8-10 | 76534 Baden-Baden
T: 07223/9669-860
USt.-IdNr.: DE193217106
Amtsgericht Mannheim HRB 727010

Geschäftsführer
Thomas Eckhardt | Dr. Timo Bender | Markus Steinlein

E: verwaltung.medigration@bendergruppe.com
www.winradiolog.de | www.bendergruppe.com

SUPPORTVEREINBARUNG

SUPPORTVEREINBARUNG - MEDIGRATION GMBH

§ 4 Pflegevoraussetzungen

1. Für die Fernwartung setzen wir einen funktionstüchtigen, Fernwartungszugang voraus. Die Wartung der Server ist nur möglich wenn medigration GmbH Zugriff als Administrator ermöglicht wird.

§ 5 Geheimhaltung

1. Die Vertragspartner sind sich einig, die im Rahmen der Abwicklung der Vereinbarung gewonnenen Informationen/Patientendaten etc. vertraulich zu behandeln. Dies gilt auch für die entsprechenden betriebswirtschaftlichen Praxisdaten. medigration GmbH versichert, dass alle datenrechtlichen Vereinbarungen bekannt sind und beachtet werden.

§ 6 Nutzungsrechte

1. Der Kunde erhält an den Vertragsgegenständen, die ihm der Anbieter im Rahmen seiner Pflegeverpflichtung nach diesem Vertrag überlässt (z.B. Updates, ergänzende Programmhandbücher), ein Nutzungsrecht. Der Anbieter stellt den Kunden von Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Benutzung dieser Programme geltend gemacht werden können.
2. Nimmt der Kunde Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht am ersetzten Vertragsgegenstand.

§ 7 Gewährleistung

1. Änderungen der Software durch den Anwender oder die Nichtaufnahme von Updates oder Verbesserungen der Software sowie der Nichteinhaltung der Konfigurationsbeschreibung, jeweils ohne schriftliche Zustimmung von medigration GmbH, befreien medigration GmbH von den Verpflichtungen aus diesem Vertrag.
2. Dem Anwender stehen als einzige und ausschließliche Ansprüche für sämtliche Mängel der durch oder für medigration GmbH gelieferten Software oder durch medigration GmbH getätigten Dienstleistungen, gleichgültig ob diese Mängel auf Vertragsbruch, Verletzung einer Gewährleistungspflicht, Nichtbeachtung der gebotenen Sorgfalt oder Verletzung einer sonstigen Pflicht beruhen, nach Wahl von medigration GmbH eine Ersatzleistung für die Software, eine erneute Durchführung der Dienstleistung oder Gutschrift eines Betrages von höchsten der gezahlten Supportgebühren zur Verfügung. Vorausgesetzt, dass medigration GmbH unverzüglich von der Feststellung der Mängel verständigt wird.

medigration GmbH
Dr.-Rudolf-Eberle-Str. 8-10 | 76534 Baden-Baden
T: 07223/9669-860
USt.-IdNr.: DE193217106
Amtsgericht Mannheim HRB 727010

Geschäftsführer
Thomas Eckhardt | Dr. Timo Bender | Markus Steinlein

E: verwaltung.medigration@bendergruppe.com
www.winradiolog.de | www.bendergruppe.com

SUPPORTVEREINBARUNG

SUPPORTVEREINBARUNG - MEDIGRATION GMBH

§ 8 Haftungsbeschränkung

1. medigration GmbH kann unter keinen Umständen gegenüber irgendeinem Anwender oder irgendeinem Dritten für besondere Schäden oder Folgeschäden irgendeiner Art, einschließlich (jedoch nicht darauf beschränkt) der Schäden für Verlust an Firmen-Good-Will, Arbeitsunterbrechungen, Computerausfall bzw. -störungen sowie Schäden oder Verluste irgendwelcher Art haftbar gemacht werden, außer diese Schäden sind von medigration GmbH vorsätzlich verursacht worden.

§ 9 Geschäftszeiten

1. Die medigration GmbH Geschäftszeiten sind von Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr. Leistungen außerhalb der Dienstzeit werden mit Zuschlägen in Höhe von 25 % für Aufwendungen zwischen 17.00 Uhr bis 21.00 Uhr, bzw. 50 % für Aufwendungen zwischen 21.00 Uhr bis 08.00 Uhr und samstags von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr, sowie 100 % an Sonn- und Feiertagen von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr, berechnet.

§ 10 Zahlungsbedingungen

1. Die Supportgebühren für Software- und Hardware-Wartung werden jeweils monatlich im Voraus berechnet. Sie sind mit Zugang der Rechnung unter Ausschluss der Aufrechnung und Zurückbehaltung fällig und ohne Abzug zahlbar.
2. Unsere Zahlungsbedingungen gelten, sofern nicht Anderweitiges individuell schriftlich vereinbart wurde.

medigration GmbH
Dr.-Rudolf-Eberle-Str. 8-10 | 76534 Baden-Baden
T: 07223/9669-860
USt.-IdNr.: DE193217106
Amtsgericht Mannheim HRB 727010

Geschäftsführer
Thomas Eckhardt | Dr. Timo Bender | Markus Steinlein

E: verwaltung.medigration@bendergruppe.com
www.winradiolog.de | www.bendergruppe.com