

Servicebedingungen für RegioService

1. Die nachfolgenden Servicebedingungen regeln die Serviceerbringung der Firma Fleig Schmieder Datensysteme GbR (nachfolgend „Partner“) genannt. Funktionsstörungen durch Vorsatz, bewusste Fehlbedienungen, besonders aber Fremdinstallationen durch Unbefugte oder Verwendung nicht geeigneter Ware, sind nicht abgedeckt. Garantieleistungen für Dritte werden ausgeschlossen.

2. Um die technische Ausstattung der Praxis und das darin begründete Ausfallrisiko einschätzen zu können, offeriert der Partner einmal im Jahr eine kostenfreie Computer – und Netzwerkinspektion in der Praxis. Die Inspektion umfasst neben kleineren Wartungsarbeiten besonders das Protokollieren der technischen Ausstattung, eine Überprüfung auf Einhalten der Mindestanforderungen, hier besonders die Soll / Ist - Abweichungen der Ressourcen, sowie eine Überprüfung des technischen Zustandes der eingesetzten Hardware. Ebenso enthalten ist die Bereinigung der temporären Verzeichnisse. Nicht enthalten 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. Der Praxis werden maximal drei alternative Inspektionstermine vorgeschlagen. Für einen dieser Termine wird sich die Praxis entscheiden. Andernfalls wird der Partner von der Verpflichtung zur Durchführung entbunden. Inspektionen werden an Wochentagen, auch an Vor- oder Nachmittagen stattfinden.

3. Der Partner stellt ausreichend materielle, technische sowie personelle Ressourcen, um die Auswirkungen eines technischen Fehlers auf den Praxisbetrieb so gering wie möglich zu halten. Er haftet hingegen nicht für Folgen eines Computerausfalls in der Praxis. Die technische Hotline steht für alle Fragen zur Computerhardware zur Verfügung. Anwendungsunterstützung für Software ohne Zusatzverträge gelten die vertraglich abgeschlossenen Stundensätze. Die Durchführung der Arbeiten durch Praxispersonal geschieht auf Risiko der Praxis, es besteht kein Rechtsanspruch auf Gelingen nach telefonischen Anweisungen. In begründeten Fällen kann die Hotlinekraft telefonische Anleitung zur Selbsthilfe verweigern, wenn sie die Sicherheit des Anwenders, der Daten oder der Hardware gefährdet sieht. Die technische Hotline beantwortet alle Fragen der Praxis in Verbindung mit den gelieferten Waren, steht jedoch nicht zur Anleitung für komplexe Installationsvorgänge zur Verfügung. Die Hotline ist kein Ersatz für eine Schulung. Bei hohem Gesprächsaufkommen kann die Hotlinenutzung auf eine halbe Stunde pro Tag begrenzt werden.

4. Der Partner garantiert bei Systemausfällen, nach schriftlichem oder telefonischem Kenntniserhalt während der Geschäftszeiten (Mo.-Do. von 8:00–17:00 Uhr und Fr. von 8:00–15:30 Uhr) eine Reaktionszeit bezogen auf die Geschäftszeiten

- a) im Rahmen der Servicestufe 1 RegioPlus spätestens innerhalb 10 Stunden
- b) im Rahmen der Servicestufe 2 RegioMax spätestens innerhalb 8 Stunden
- c) im Rahmen der Servicestufe 3 RegioPremium spätestens innerhalb von 6 Stunden / angestrebt 2 Stunden

die Einleitung geeigneter Maßnahmen zur Herstellung eines funktionsfähigen Praxisarbeitsplatzes, auf dem die aktuelle DOCexpert-Software installiert ist. Bei der Servicestufe 2 „RegioMax“ und 3 „RegioPremium“ bietet der Partner Montag bis Freitag von 7 bis 8 Uhr und 17 bis 20 Uhr, Samstag von 9 bis 12 Uhr eine zusätzliche Störungshotlinenummer an, bei der Ausfälle gemeldet und Maßnahmen zur Behebung eingeleitet werden. Eine Fernwartung soll hierbei 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 wird ein ISDN-Fernwartungszugang oder ein DSL-Zugang mit angemessener Firewall sowie ein aktueller Virenschutz, bei Netzwerken auf allen Plätzen des Netzwerkes, empfohlen. Bei den Servicestufen RegioPlus und RegioMax sind Fernwartungsdienstleistungen von bis zu 30 bzw. 60 Minuten pro Monat pauschal abgegolten. Der Anspruch hierauf verfällt am Monatsende. Er ist nicht auf andere Leistungen übertragbar. Falls eine Problembeseitigung via Fernwartung nicht möglich ist, wird der Partner innerhalb vereinbarter Fristen im Sinne der Praxis aktiv. Zur Einhaltung der vereinbarten Fristen ist es eventuell notwendig, Termine zu jeder vom Partner angebotenen möglichen Tages- und Nachtzeit zu vereinbaren, ersatzweise verzichtet die Praxis auf zugesagte Fristen.

5. Bei Garantieleistungen für vom Partner gelieferte Hardware handelt es sich, im ersten Jahr um eine Vor-Ort-Funktionsgarantie (falls nicht anders vereinbart), danach um eine „Bring-in“-Garantie. Sie umfasst Defekte, verursacht durch fehlerhafte Komponenten und/oder Verarbeitungsfehler. Davon ausgeschlossen sind Transportschäden, durch externes Equipment verursachte Defekte jeglicher Art, unsachgemäße Nutzung, fehlerhafte Wartung durch Dritte, Fehlen bzw. Verändern von Seriennummern sowie Software-Nach- und Neuinstallationen und Datenrekonstruktionen, besonders infolge defekter Hardware. Leistungen hierfür werden nach Aufwand berechnet. Leistungsort ist ohne besondere Vereinbarung der Sitz des Partners. Ein spezieller „Vor-Ort-Service“ ist, wenn erwünscht, sowohl bei Hardwareneuanschaffung als auch bei Altgeräten auf Nachfrage möglich und muss vereinbart werden.

6. 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. Der Partner 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.

7. Die Praxis sorgt für tägliche Sicherungen der Praxisdaten. Für die Durchführung einer Datensicherung und deren Kontrolle ist ausschließlich die Praxis verantwortlich.

8. Für die DOCexpert-Software existiert ein gesonderter Lizenz - und Softwarepflegevertrag mit der DOCexpert Computer GmbH. Der Leistungsumfang der RegioService-Vereinbarung ist nicht Bestandteil der Lizenz- und Softwarepflegeverträge der DOCexpert Computer GmbH. Durch langjährige intensive Zusammenarbeit mit DOCexpert sowie ständige Qualifikationen der Mitarbeiter des Partners, garantiert er eine fach- und sachgerechte Softwarebetreuung. Die Praxis kann ab „RegioMax“ einmal pro Jahr kostenfrei an einer Schulungsmaßnahme teilnehmen. Die Teilnahme ist auf zwei Mitarbeiter pro Veranstaltung begrenzt. Das Angebot wird in einem Schulungskalender veröffentlicht. Die Schulungen finden am Sitz des Partners statt oder an einem mitgeteilten Schulungsort.

9. Die Servicegebühr wird vierteljährlich im Voraus per Lastschrift eingezogen. Die Gebühren für nicht eingelöste Rücklastschriften werden pro Fall mit 10 € pauschal berechnet und bei der erneuten Lastschrift berechnet. Solange das Debitorenkonto der Praxis nicht ausgeglichen ist, sie sich somit im Zahlungsverzug befindet, stellt sie den Partner von der Leistungserbringung frei.

10. Außerhalb dieser Regelarbeitszeit sowie an Samstagen wird der Stundensatz plus 50%, - an Sonn- und Feiertagen plus 100% berechnet. Auf diese Dienstleistungskosten gewähren wir allen RegioPlus-, RegioMax- und RegioPremium-Kunden einen Dauernachlass siehe Servicetariftabelle. Fahrtkosten vom Sitz des Partners zum Einsatzort und zurück werden nach Aufwand berechnet, siehe hierzu die jeweils gültige Fahrkostentabelle für die entsprechende Servicestufen der Servicetariftabelle.

11. Die Mitarbeiter des Partners sind im Umgang mit sensiblen Patienten- und Praxisdaten gemäß § 9 BDSG (Bundesdatenschutzgesetz) unterwiesen und sachkundig. Der Partner bestellt einen eigenen Datenschutzbeauftragten. Eine aktenkundige Belehrung der Mitarbeiter erfolgt in regelmäßigen Abständen. Ihre Kundendaten werden zur Auftragsbearbeitung elektronisch gespeichert.

Gültig ab 01.09.2008

Alle bisherigen Preislisten und Angebote verlieren damit ihre Gültigkeit, ausgenommen laufende Service- und Wartungsverträge. Alle Preisangaben zzgl. der gesetzlich gültigen MwSt. (z.Zt. 19%) .

Stand 04.08.2008