

Servicevertrag

zwischen

Auftraggeber:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Auftragnehmer (nachfolgend
auch "Dienstleister" genannt):
Pluradent AG & Co KG

Kaiserleistraße 3
63067 Offenbach

Tel. 0800 / 18 888 18

1 Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Bestimmungen gelten für Serviceleistungen von unter diesen Vertrag fallender Hard- und Software.
- 1.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, es sei denn, der Dienstleister bestätigt deren Geltung ausdrücklich.

2 Umfang der Leistungen

- 2.1 Die Serviceleistungen umfassen die diesem Vertrag als Anlage 1 aufgeführte Hard- und Software.
- 2.2 Der Kunde kann auch während der Laufzeit dieses Vertrages Hard- und Software zum Service nachmelden. Punkt 5 dieses Vertrages ist auch in diesem Fall anzuwenden, Anlage 1 entsprechend zu ergänzen. Ein Anspruch auf Übernahme solcher nachgemeldeter Hard- und Software in den Vertrag besteht nicht.
- 2.3 Die Serviceleistungen umfassen die erforderlichen Tätigkeiten gemäß der diesem Vertrag als Anlage 2 beigefügten Aufstellung.
- 2.4 Die Serviceleistungen schließen nicht ein:
 - Maßnahmen zur Instandsetzung oder erhöhten Serviceaufwand verursacht durch Transport, höhere Gewalt, Brand, Blitzschlag, Explosion, Diebstahl, Wasser, unsachgemäße Handhabung;
 - Aufspielen von fremder Software;
 - das Neulackieren oder äußerliche Auffrischen der Geräte oder Lieferung von Material hierfür;
 - die Durchführung von Spezifikationsänderungen;
 - den Auf- und Abbau von Zubehör, Zusatzgeräten oder anderen Einrichtungen sowie den Abbau und die Aufstellung der Geräte bei Standortveränderungen;
 - Reparatur oder Wartung von Medizintechnik (soweit nicht explizit anders angegeben; Medizintechnik meint hier etwa digitale Röntgengeräte, Intraorale Kameras und Scanner, Sterilisatoren / Hygienetechnik etc.);

F-334-TKD-05.07.18CMM

- Arbeiten an den elektrischen Anlagen.

2.5 Wurde ein Funktionsfehler oder ein Problem durch eine nicht von diesem Vertrag umfasste Hard- oder Software verursacht, und konnte dies vom Kunden erkannt werden, so hält sich der Dienstleister die Berechnung der erbrachten Service- oder Hotline-Leistung gemäß aktueller Preisliste vor.

3 Mitwirkung des Kunden

3.1 Vor Inanspruchnahme der Hotline hat der Kunde zur Fehlererkennung die Hard- bzw. Softwaredokumentation zu lesen. Das gefundene Ergebnis ist auf Anfrage dem Dienstleister mitzuteilen.

3.2 Der Kunde hält für den Service auf seine Kosten alle erforderlichen technischen Einrichtungen sowie Telefon- und Übertragungsleitungen zur Verfügung und gewährt Zugang zu den zu wartenden Geräten.

3.3 Der Kunde benennt dem Dienstleister gegenüber einen Ansprechpartner, der über angemessene Kenntnisse der Hard- und Software verfügt und vor Ort während der Wartung verfügbar ist.

3.4 Standortveränderungen oder Änderungen der Konfiguration der Hardware (Netzwerklösungen) teilt der Kunde dem Dienstleister mit.

3.5 Der Kunde wird Änderungen oder Arbeiten an der Hard- und Software nicht selbst vornehmen oder durch Dritte vornehmen lassen. Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass durch unautorisierte Änderungen oder Arbeiten die Wartung erschwert oder unmöglich werden kann. Mehraufwände werden vom Dienstleister in Rechnung gestellt. Die Pflicht zur Zahlung der vereinbarten Vergütung entfällt in diesen Fällen nicht.

3.6 Der Kunde wird seinen Datenbestand regelmäßig nach dem Stand der Technik sichern, vgl. Punkt 8.3.

4 Gegenleistung, Anpassung der Gegenleistung

4.1 Die Preise für die Serviceleistungen ergeben sich aus Anlage 2.

4.2 Der Dienstleister behält sich vor, Preise im Sinne der Anpassung an die allgemeine Kostenentwicklung angemessen zu ändern. Falls eine solche Preisanpassung stattfindet, wird der Dienstleister diese mit Frist von vier (4) Monaten jeweils zum Beginn des Kalenderjahres dem Kunden bekannt geben.

4.3 Der Kunde hat das Recht, der Anpassung innerhalb von sechs (6) Wochen nach Zugang der Mitteilung zu widersprechen. Widerspricht der Kunde, so hat der Dienstleister das Recht, den Vertrag mit Wirksamkeit des angekündigten Wirksamwerdens der Anpassung, mindestens aber mit Frist von vier (4) Wochen zu kündigen.

4.4 Die Aufrechnung mit Gegenforderungen ist nur zulässig, soweit diese unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Zudem kann der Kunde mit einer Gegenforderung aufrechnen, die an die Stelle eines ihm zustehenden Zurückbehaltungsrechts aus diesem Vertragsverhältnis getreten ist.

5 Prüfung der zu pflegenden Hard- und Software, Nachmeldung

Sofern vorliegender Vertrag nicht direkt bei Übergabe oder Verkauf von zu pflegenden Geräten und Software an den Kunden abgeschlossen wird, behält sich der Dienstleister eine kostenpflichtige nach der allgemeinen Preisliste zu vergütende Untersuchung der vorhandenen Geräte und Software auf Wartbarkeit vor. Sofern Fehler festgestellt werden, sind diese zu beseitigen. Der Beginn der Laufzeit des Vertrages ist bis zur Mitteilung der Beseitigung an den Dienstleister aufgeschoben.

6 Laufzeit und Kündigung

6.1 Die Laufzeit dieses Vertrages beginnt mit Abschluss, spätestens bei Leistungserbringung, frühestens aber mit Auslieferung der von diesem Vertrag betroffenen Hard- oder Software an den Kunden bzw. positiver Prüfung vorhandener Hard- oder Software nach vorstehendem Punkt 5.

6.2 Die Laufzeit dieses Vertrages wird in Anlage 1 vereinbart. Er ist von beiden Seiten mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Jahresende kündbar, erstmals zum Ende des auf den Beginn der Laufzeit folgenden Jahres. Sofern vereinbart, sind Teilkündigungen / Teilbeendigungen für einzelne unter Service stehende Geräte möglich.

6.3 Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein Recht zur außerordentlichen Kündigung durch den Dienstleister liegt insbesondere vor, wenn:

- Der Kunde die fällige Servicegebühr nicht erbringt und auch eine angemessene Nachfrist erfolglos verstreicht.
- Wenn der Kunde die unter diesem Servicevertrag stehende Hard- oder Software durch Dritte warten lässt.
- Wenn durch Änderungen des Standortes oder der Konfiguration der Hard- oder Software die Leistungserbringung durch den Dienstleister wesentlich erschwert wird.

6.4 Die Kündigung bedarf der Schriftform.

7 Gewährleistung

7.1 Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr. Nachstehende Bestimmungen gelten nur, wenn und soweit die Haftung gemäß nachstehendem Punkt 8 beschränkt ist.

7.2 Der Kunde hat Mängel unter genauer Angabe der Umstände, unter denen sie sich gezeigt haben, und deren Auswirkungen unverzüglich detailliert und nachvollziehbar schriftlich anzuzeigen. Behauptete oder vermutete Rechtsmängel sind ebenfalls schriftlich anzuzeigen und eventuelle Abmahnungen oder Forderungen Dritter im Zusammenhang mit einem behaupteten Rechtsmangel zu belegen.

7.3 Ergibt die Überprüfung einer Mängelanzeige, dass ein Gewährleistungsfall nicht vorliegt, sind wir berechtigt, alle Aufwendungen ersetzt zu verlangen. Kosten der Überprüfung und Reparatur werden zu unseren jeweils gültigen Servicepreisen berechnet.

8 Haftung

- 8.1 Im Fall des Vorsatzes haften wir unbeschränkt. In Fällen grober Fahrlässigkeit und einfacher Fahrlässigkeit bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten sowie bei Geltendmachung von Schadenersatz statt der Leistung, haften wir auf den typischerweise eintretenden, vorhersehbaren Schaden. Im Übrigen ist die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ausgeschlossen.
- 8.2 Die Haftung aus Übernahme einer Garantie oder eines Beschaffungsrisikos, aus Verzug, wegen Schäden an Leben, Körper und Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz und zwingenden gesetzlichen Bestimmungen bleibt unberührt.
- 8.3 Kommt es infolge eines Mangels zu Datenverlusten, so haften wir für daraus entstehende Schäden nur bis zur Höhe des Wiederherstellungsaufwandes, der beim Vorhandensein von maschinenlesbaren, aktuellen und vollständigen Sicherungskopien beim Kunden entstanden wäre. Dazu hat der Kunde für eine tägliche Datensicherung Sorge zu tragen. In jedem Fall ist die Ersatzpflicht auf den typischen und vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- 8.4 Vorstehende Regelungen gelten auch für die persönliche Haftung von Arbeitnehmern, Vertretern und Erfüllungsgehilfen.

9 Geheimhaltung

- 9.1 Die Vertragsparteien vereinbaren Vertraulichkeit über Inhalt und das Konditionsgefüge dieses Vertrages.
- 9.2 Die Vertraulichkeit gilt auch über die Beendigung des Vertragsverhältnisses hinaus.

10 Aufschaltung, Fernwartung, Datenschutz

- 10.1 Nach eigener Wahl kann der Dienstleister die Serviceleistungen im Wege der Fernwartung durch Aufschaltung auf die Hard- und Software des Kunden erbringen. Der Dienstleister wird dabei keine Aufschaltung ohne Wissen und Zustimmung des Kunden vornehmen.
- 10.2 Wenn und soweit die Tätigkeiten des Dienstleisters personenbezogene Daten des Kunden oder Dritter betreffen und ein Auftragsverarbeitungsverhältnis vorliegt, bietet der Dienstleister dem Kunden einen separaten „**Vertrag zur Auftragsverarbeitung**“ zum Abschluss an.

11 Allgemeine Bedingungen

- 11.1 Der Dienstleister kann sich zur Erfüllung seiner Verpflichtungen aus diesem Vertrag Dritter bedienen und einzelne Pflichten oder den gesamten Vertrag an Dritte abtreten.
- 11.2 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Offenbach. Wir sind jedoch berechtigt, den Kunden an jedem anderen gesetzlichen Gerichtsstand zu verklagen. Zwingende gesetzliche Gerichtsstände bleiben unberührt.
- 11.3 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.

- 11.4 Sollten aus irgendeinem Grunde eine oder mehrere Einzelbestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Soweit dieser Vertrag Regelungslücken aufweist, sollen diese durch eine Regelung gefüllt werden, die dem wirtschaftlichen Zweck des Vertrages Rechnung trägt.
- 11.5 Dieser Vertrag oder Ansprüche aus diesem Vertrag sind für den Auftraggeber nur mit schriftlicher Zustimmung des Dienstleisters übertragbar.

Auftraggeber:

Auftragnehmer:

(Stempel und Unterschrift)

Name Auftraggeber

Pluradent AG & Co KG
63067 Offenbach

_____, den ____ . ____ . ____

Anlage 1

1 Dem Servicevertrag unterliegende Hard- und Software:

Gerätetyp	Serien-Nr.	Raum	Laufzeit in Mon.**	Hinzugefügt am***

Servicetyp Premium:

- 1. Service für das EDV Basissystem (i.d.R. Server, Arbeitsplatzrechner (Client), Netzwerktechnik, Drucker) exklusive Medizintechnik und -software oder sonstige installierte Individualsoftware (Dentalsoftware, Online-Banking etc.).
- 2. Wiederherstellung des EDV-Gesamtsystem inkl. PVS, Bildgebende Systeme, etc. (bei Software: nur vom Dienstleister gelieferte bzw. supportete Software) im Fall von Störungen.

** : Mögliche Laufzeiten: 36, 48 oder 60 Monate

*** : Nachgemeldete Hard- und Software mit Datum und ggf. abweichender Laufzeit

F-334-TKD-05.07.18CMM

Anlage 2

1 Ziel der Leistungen

Ziel der Leistungen des Paketes ist die Wiederherstellung der Hard- und Software in den Auslieferungszustand im Fall von Störungen. Näher beschrieben in der Anlage 1 zu diesem Vertrag ist Gegenstand der Arbeiten in diesem Paket das EDV Basissystem (idR Server, Netzwerktechnik, Arbeitsplatzrechner, Drucker) exklusive Medizintechnik und -software oder sonstiger installierte Individualsoftware (Dentalsoftware, Online-Banking etc.). Die Art der Wiederherstellung (Reparatur oder Austausch von Geräten) liegt im sachgerecht auszuübenden Ermessen des Dienstleisters.

Zusätzlicher Bestandteil dieses Paketes ist ebenfalls die Wiederherstellung des Gesamtsystems inkl. PVS, Bildgebende Systeme, etc. (bei Software: nur vom Dienstleister gelieferte bzw. supportete Software).

2 Umfang der Leistungen

Teil des Pakets und mit der Servicegebühr abgegolten sind folgende Leistungen:

- Ersatzteile
- Arbeitszeit
- Reisekosten
- Datenrücksicherung
- Integration von Medizintechnik (wie in Anlage 1 festgehalten) in das Netzwerk
- Jährliche prospektive Wartung der EDV Hardware (falls nach Einschätzung des Dienstleisters erforderlich und nach Terminabsprache)
- Wiederherstellung des IT-Konzeptes (Sicherheit, Benutzer; jeweils falls ursprünglich vom Kunden erworben)
- Installation von Updates / Upgrades der durch den Dienstleister gelieferten oder supporteten Software wie in Anlage 1 aufgeführt (ausgeschlossen und vom Kunden selbst vorzunehmen sind Updates / Upgrades zu Software, die vom Hersteller selbst ausgeliefert und typischerweise vom Nutzer selbst vorgenommen werden, etwa regelmäßige Aktualisierungen des Betriebssystems, Herunterladen neuer Signaturen für den Virenschutz etc.)
- Nutzung der Hotline durch den Kunden
- Notdienst (s.u.).

3 Preise (pro Monat)

Server / Hauptrechner	169,00 €
Client	22,00 €

F-334-TKD-05.07.18CMM

4 Leistungsumfang / Einzelheiten

- 4.1 Die Leistungen unter diesem Vertrag werden nach Terminabsprache an Werktagen (Mo bis Fr, ausgenommen sind Feiertage in Hessen) zwischen 08.00 und 18.00 Uhr (das "Wartungsfenster"), durchgeführt. Die Durchführung erfolgt dabei nach Wahl der Dienstleister per Fernwartung oder vor Ort.
- 4.2 Die Reaktionszeiten im Servicefall betragen:
- Servicefall bei einem Server: 8 Stunden innerhalb des Wartungsfensters maximal bis Eintreffen Vor-Ort / Aufschaltung,
 - Servicefall bei einem Client: 16 Stunden innerhalb des Wartungsfensters maximal bis Eintreffen Vor-Ort / Aufschaltung.

5 Nutzung der Hotline EDV

Die Hotline ist für den Kunden zwischen 08.00 und 18.00 Uhr zu erreichen.

Hotline-Tel: 0800 - 1888818
Hotline-Fax: 069 - 8299411
Hotline-Email: IT-Hotline@pluradent.de

6 Notdienst Dental

Der Notdienst ist unter den bekannten regionalen Nummern erreichbar in der Zeit von 07:00 – 20:00 Uhr an Werktagen (auch an Feiertagen in Hessen) sowie an Samstagen von 08:00 – 13:00 Uhr. In dieser Zeit können auch vor Ort Einsätze erfolgen.