

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Serviceleistungen

Nachfolgende Bestimmungen gelten für die Leistungen der Service Card, die der Kunde mit Erwerb der Software SegoSoft bezieht.

I. Vertragsgegenstand

1. Erwerb der Serviceleistungen und des Supports

Mit Erlangen der Software SegoSoft schuldet der Anbieter neben der zweitweisen Überlassung der Software auch die Gebrauchserhaltung (Serviceleistung) für diese. Da es sich bei der Software um ein aktives Medizinprodukt der Klasse IIb nach dem Medizinproduktegesetz handelt, sind Funktionalität und Aktualität erforderlich, um ein rechtlich einwandfreies Dokumentationsergebnis sicherzustellen. Die vom Anbieter vorgegebenen Wartungsleistungen, Updates, Upgrades und Fehlerbehebungen sind daher durchzuführen und erfolgen gemäß der nachfolgenden Bestimmungen, sofern nicht im Einzelfall etwas anderes mit dem Kunden schriftlich vereinbart ist.

2. Bestandteile

Der Anbieter erbringt neben der zweitweisen Überlassung der Software insbesondere folgende Leistungen:

- a) Upgrades auf die nächsthöhere Produktversion (Serviceleistung)
- b) Updates innerhalb der laufenden Produktversion (Serviceleistung)
- c) Online- und Helpdesk Support

3. Leistungsumfang

Der Anbieter stellt mit den erforderlichen Wartungsleistungen die ordnungsgemäße Nutzung sicher und erbringt darüber hinaus Supportleistungen (telefonisch und online) für den Kunden. Der Anbieter behält sich bezüglich dieser das Recht vor, die telefonische Beratungszeit eines Supportmitarbeiters zu begrenzen, sowie den Kundensupport bei regelwidrigem, unangemessenem, mißbräuchlichem oder betrügerischem Gebrauch einzuschränken, bzw. einzustellen.

Der Onsite-Support (beim Kunden vor Ort) erfolgt nur dann, wenn er zur bestimmungsgemäßen Nutzung unbedingt erforderlich ist oder auf entsprechenden Wunsch des Kunden. Diesbezüglicher Support wird gesondert vereinbart und ist gesondert zu vergüten.

II. Laufzeit

Die Service- und Supportleistungen sind Bestandteil des Softwariemietvertrages und werden entsprechend während der Vertragslaufzeit erbracht. Eine separate Kündigung oder Verlängerung ist nicht erforderlich.

III. Produktlebenszyklus und Aktualisierungspflicht durch den Kunden

Der Anbieter gewährleistet die Funktionalität (Serviceleistungen) und den Support lediglich für die aktuellen Programmversionen. In regel-mäßigen Abständen werden die Verfügbarkeit und der Support von älteren Versionen eingestellt. Eine weitere Nutzung der Software, die sich nicht auf dem aktuellen Stand befindet, ist aus Sicherheitsgründen nicht mehr möglich. Während der Dauer der Vertragslaufzeit hat der Kunde Anspruch auf die jeweils aktuelle Programmversion und verpflichtet sich zeit-gleich, diese stets zu installieren.

IV. Reaktionszeit

Der Comcotec Customer Support unternimmt einen wirtschaftlich angemessenen Aufwand, um den Kunden innerhalb von vier Telefonsupport-Stunden nach Eingang der Anfrage zurück- zurufen. Der Telefonsupport ist verfügbar von Montag bis Freitag in der Zeit zwischen 9 Uhr und 17 Uhr.

V. Beschränkungen

Der Anbieter erbringt die Supportleistung ausschließlich für auf Rechnern installierte Software, die mit und auf den vom Anbieter empfohlenen Software- bzw. Hardware-spezifikationen laufen.