

Ergänzende Geschäftsbedingungen - Hotline Services

§1 Vertragsgegenstand

1.1 Das Grundpaket an Pflegeleistungen (Standardpflege) umfasst gegen eine pauschale Vergütung auf Basis von Support Tickets die telefonische Unterstützung in dem im Rahmen des Einzelvertrages festgelegten Umfangs. Alternativ kann die Vergütung auch im Rahmen einer monatlichen oder jährlichen pauschalen Vergütung erfolgen. Die jeweils gültige Form der Vergütung ist im Hotline Vertrag festgelegt. Die Leistungen werden während der üblichen Geschäftszeiten der PDV erbracht.

1.2. Alle weiteren Leistungen, welche die PDV in diesem Zusammenhang erbringt werden gesondert vergütet. Es gilt die zum Zeitpunkt der Auftragsvergabe gültige Preisliste.

§2 Laufzeit

2.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, beginnt der Hotline Vertrag mit der beiderseitigen Unterzeichnung des Vertrages. Die Höhe der pauschalen Vergütung wird im Hotline Vertrag vereinbart.

2.2 Der Hotlinevertrag kann mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende eines Kalendervierteljahres schriftlich gekündigt werden, sofern es sich um einen Vertrag mit monatlicher oder jährlicher Vergütung handelt. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unbenommen.

§3 Lieferung neuer Versionen

3.1 Die Lieferung neuer Versionen muss direkt mit dem Softwarehersteller vereinbart werden. Eine Lieferung durch die PDV ist nicht Bestandteil des Vertrages.

3.2 Sind vom Kunden Anpassungen an der Standardsoftware vorgenommen so ist der Hotline Service für diese Anpassungen bzw. eventuell damit zusammenhängende Probleme von der pauschalen Vergütung ausgenommen. Die Vergütung erfolgt in diesem Fall auf Zeitbasis zu den in der jeweils gültigen Preisliste festgelegten Sätzen.

3.3 Der Kunde verpflichtet sich neue Versionen einzuspielen, wenn Änderungen gesetzlicher Vorschriften oder anderer für die Software maßgeblicher Regelungen dies erfordern.

§4 Mängelbeseitigung

4.1 Die Pflicht zur Mängelbeseitigung obliegt dem jeweiligen Softwarehersteller. Die PDV verpflichtet sich zur

Weiterleitung festgestellter Mängel an den Hersteller, sofern dieser eine Weiterleitung durch einen Dritten gestattet.

§5 Fernbetreuung

5.1 Fernbetreuung kann durchgeführt werden, sofern der Kunde die dafür notwendigen Einrichtungen hat. Der Kunden wird in Abstimmung mit der PDV einen Anschluss an ein Kommunikationsnetz auf eigene Kosten zur Verfügung stellen, so dass die Systeme beider Seiten miteinander gekoppelt werden können. Der Kunde trägt die anfallenden Leitungskosten.

5.2 Das Anmelden auf dem System des Kunden seitens der PDV erfolgt durch ein vom Kunden kontrolliertes Benutzerprofil / Kennwort. Aus Gründen des Datenschutzes gibt der Kunde die Leitung frei. Die Paul-DV wird den Kunden über die durchgeführten Maßnahmen informieren. Zum Schutz sensibler Daten stellt der Kunde im Bedarfsfall eine verschlüsselte Verbindung zur Verfügung.

5.3 Wenn Daten zum Zwecke der Mängelsuche oder der Restaurierung an die PDV übertragen werden, wird die PDV alle technischen und organisatorischen Maßnahmen im eigenen Bereich einhalten, die der Kunde seinerseits gemäß §9 Bundesdatenschutzgesetz zu treffen hat.

§6 Vergütung

6.1 Die pauschale Vergütung für die Hotline Services nach §1 der ergänzenden Geschäftsbedingungen Hotline Services wird entsprechend dem Einsatzumfang vereinbart. Sie wird angepasst, sobald sich dieser ändert. Die PDV ist berechtigt und verpflichtet, die pauschale Vergütung an diejenige anzupassen, die sie beim Abschluss neuer Hotline Verträge verlangt. Erhöhungen sind nur einmal im Jahr zulässig und müssen vorher angekündigt werden. Der Kunde kann den Vertrag zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens kündigen.

6.2 Einsätze beim Kunden werden gesondert vergütet, insbesondere Einsätze, die erforderlich werden, weil der Kunde Fernbetreuung (§5) nicht ermöglicht.

§7 Gewährleistung

7.1 Die Gewährleistung für die Hotline Services richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Schadensersatzansprüche bestehen im Rahmen von §5 der allgemeinen Geschäftsbedingungen der PDV

