

Allgemeine Vertragsbedingungen zum Dienstleistungsvertrag IT-Service der PCV Systemhaus GmbH & Co.KG

Reichweite der Bedingungen

PCV Systemhaus GmbH & Co. KG, Sitz der Gesellschaft: Auf den Hundert Morgen 15, 41516 Grevenbroich (nachfolgend PCV genannt) bietet seinen Auftraggebern Service- und Supportleistungen, insbesondere für die Hard- und Softwareumgebung an. Die nachfolgenden Service- und Supportbedingungen sind i.V.m. dem Servicevertrag und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der PCV in der jeweils aktuellsten Fassung abschließend und gelten für sämtliche von dem Auftraggeber in Auftrag gegebene Service- und Supportleistungen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers finden im Zusammenhang mit diesem Vertrag keine Anwendung. Dies gilt auch dann, wenn PCV den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers nicht ausdrücklich widerspricht.

Ihre Service- und Supportleistungen

Der Auftraggeber kann PCV insbesondere mit nachfolgenden Service- und Supportleistungen beauftragen, wobei diese Leistungen grundsätzlich kostenpflichtig sind - es sei denn, es ist nachfolgend etwas anderes geregelt.

Rabatt auf Dienstleistung: Der Kunde erhält auf Grundlage der gewählten Vertragsart Rabatt auf Dienstleistungen der PCV. Dienstleistungen sind Technikereinsätze vor Ort, Schulungen oder Seminare.

Gratis Seminar: Der Kunde erhält auf Grundlage der gewählten Vertragsart Anspruch auf Gratis Seminar(e). Der Anspruch hat jeweils eine Gültigkeit von 12 Monaten ab Laufzeitbeginn des Vertrags. Der Kunde erhält für den Leistungsanspruch Gutschein(e), die zu den gewählten Veranstaltungen eingelöst werden können. Von der Aktion ausgeschlossen sind Sonder- oder speziell gekennzeichnete Seminare.

Reaktionszeitgarantie: PCV erlegt sich selbst eine zuvor definierte Zeit auf, innerhalb der sie mit der Identifikation des Supportfalles beginnen wird. Die maximale Reaktionszeit beträgt 24h, kann jedoch durch Vereinbarung eines entsprechenden Tarifs kürzer sein. Voraussetzung für den Beginn der Reaktionszeit ist, dass der PCV sämtliche für die Bearbeitung des Supportfalles erforderlichen Informationen durch den Auftraggeber vollständig zur Verfügung gestellt werden. Die Reaktionszeiten werden während der Geschäftszeiten der PCV geschuldet.

Leihgeräte: Für solche Hardware, die dem vorliegenden Vertrag unterliegen und die für die Funktionsfähigkeit der Praxis erforderlich sind, stellt PCV ein Leihgerät zur Verfügung. Das Leihgerät wird erst geschuldet, wenn dies nach der fachlichen Einschätzung der PCV z.B. bei einem nicht zeitnah behebbaren Ausfall eines Arbeitsplatzes erforderlich ist. Die Leihgebühren errechnen sich aus der Formel 1/12 der Anschaffung (Angebot Kunde) / Monat. Art und Umfang des Leihgeräts liegen jeweils im Ermessen der PCV und sind auch abhängig von der jeweiligen Verfügbarkeit.

Helpdesk Technik: Telefonischer Zugriff auf den technischen Support der PCV während der Geschäftszeiten der PCV (zurzeit: Montag - Freitag von 07:30 Uhr bis 17:00 Uhr); ausgenommen gesetzliche Feiertage, sowie Rosenmontag, Silvester und Heiligabend), soweit sich dieser Zugriff allein auf den Support bei Hardware- oder Netzwerkproblemen bezieht und die problembehafteten Geräte bei der PCV erworben wurden. Voraussetzung des Supports über die technische Hotline ist, dass der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten erfüllt.

1st Level Support : Fehleraufnahme und Analyse

2nd Level Support : kostenpflichtiger und terminierter Support-Termin per Fernwartung

Hardware-Fernwartung: PCV kann bei gemeldetem Supportbedarf räumlich getrennt auf die IT-Systeme des Auftraggebers zu Service- und Diagnosezwecken zugreifen, mit dem Ziel, das Problem durch Übernahme der Steuerung des lokalen Rechners zu lösen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, der PCV die Fernwartung zu ermöglichen. Er erklärt sich damit einverstanden, dass PCV den Fernwartungsvorgang im Rahmen der Qualitätssicherung videotextuell aufzeichnet.

Quartals-Gespräch: Quartalsweise werden durch den jeweils zuständigen IT-Consultant (Berater) oder einen Techniker der PCV Praxisbesuche durchgeführt. Zielsetzung ist, die Praxis zu optimieren und jederzeit auf dem bestmöglichen Stand zu halten. Es werden Anliegen und Wünsche der Kunden besprochen und ein notwendiger Maßnahmenkatalog schriftlich niedergelegt.

Inventarisierung: Die Standardsoftware erfasst je Gerät alle verfügbaren Informationen zur Hard- und Softwareausstattung (z.B. Betriebssystem, Festplatten, Speicher inkl. Versionsstand)

Monitoring Server / Arbeitsplatz: PCV überwacht die Basisfunktionen der bei PCV registrierten Rechner während der Geschäftszeiten. Verschiedene von uns eingesetzte Programme nutzen Ihre Internetverbindung zur Übermittlung von Systeminformationen; sämtliche gesendeten Informationen sind nicht patientenbezogen und entsprechen den Datenschutzvorschriften. Die gesammelten Daten werden lediglich zur Fehleranalyse und zu Präventivmaßnahmen genutzt. Hierdurch entsteht kein Rechtsanspruch.

Update-Service Server / Arbeitsplatz: PCV wird unter Nutzung eines effizienten Update und Patch-Management-Systems die Steuerung der Sicherheitsupdates für Server und Arbeitsplatz übernehmen. Ein wichtiger Bestandteil ist die genaue Aufnahme der in Ihrer Praxis verwendeten Hard- und Software, sowie die Erstellung einer Übersicht über alle Rechner, Systeme, Anwendungen und Dienste, auf die zugegriffen werden kann. Diese Liste muss stets aktuell gehalten werden, um Updates zu identifizieren und gegebenenfalls zu priorisieren. Dieser Service betrifft gängige Standard-Software (z.B. Microsoft, Panda, McAfee Virenschutz, etc.), ausgenommen sind AIS-Software (z.B. Medistar, Moviestar)

Zusätzliche Informationen zu Supportleistungen:

Der Auftraggeber kann für einzelne Optionen Kostenpauschalen vereinbaren. Inhalt der vorgenannten Leistungspflichten der PCV ist die Untersuchung der gemeldeten Hardware-Supportfälle und - soweit möglich - die Erteilung von Hinweisen zur Störungsbeseitigung. Eine Hotline oder eine sonstige Supportleistung kann nur die Möglichkeit einer Fehlerdiagnose schaffen, aber nicht garantieren, dass die Störung tatsächlich beseitigt werden kann. Der Erfolg wird daher nicht geschuldet.

Die fachliche Entscheidung darüber, wie der Hardware-Supportfall bearbeitet wird (bspw. telefonische Beratung, Einspielung von Patches, Bereitstellung einer Umgehungslösung, Fernwartung oder Vor-Ort-Service), obliegt einzig und allein PCV, auch wenn der Auftraggeber Kostenpauschalen vereinbart hat. Verweigert der Auftraggeber die von PCV gewählte Art der Bearbeitung des Hardware-Supportfalles, so entfällt damit die Pflicht der PCV zur Bearbeitung des Supportfalles.

Soweit nichts anderes beauftragt oder vereinbart wird, sind folgende Leistungen nicht Inhalt der Leistungspflichten von PCV:

Hardware-Hotline-Zugriffe außerhalb üblicher Geschäftszeiten von PCV (zurzeit: Montag - Freitag von 07.45 Uhr bis 16:30 Uhr; ausgenommen gesetzliche Feiertage, sowie Rosenmontag, Silvester und Heiligabend); Serviceleistungen nach einem Eingriff des Anwenders oder sonstigen dritten Personen in die Software, bzw. in die Einstellungen des Systems mit anderen Computerprogrammen; Serviceleistungen, die durch einen Einsatz der Software auf einem anderen Programmsystem notwendig werden; die Einweisung und/oder Schulung in die überlassene Programmsoftware, die Wartung von Computerhardware sowie sonstige Beratungswünsche; Service- und Supportleistungen für Betriebssysteme, Fremdprogramme, Sonderanschlüsse, Individuallösungen, Datenbanken usw.; Leistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderen Computerprogrammen, die nicht Gegenstand des Servicevertrags sind Beseitigung von Schadsoftware wie Viren, Trojaner o. Ä. sowie daraus resultierenden Auswirkungen. Falls Betriebssystemänderungen, Softwareänderungen und/oder Computersystemerweiterungen wegen Softwareprogrammänderungen und/oder sonstige technische und/oder organisatorische Erfordernisse notwendig werden, gehen diese zu Lasten des Auftraggebers.

Vergütung

Sämtliche Leistungen sind, soweit nichts anderes bestimmt ist, nach der jeweils aktuellen Preisliste der PCV zu vergüten. Die Vergütung wird nach Rechnungsstellung, die online über Versendung eines PDF-Dokuments erfolgen kann, zur Zahlung fällig.

Abweichend davon können die Parteien in dem Servicevertrag vereinbaren, dass bestimmte, in dem schriftlichen Servicevertrag bezeichnete Leistungen über eine monatliche Servicepauschale vergütet werden. Die vom Auftraggeber im Voraus zu zahlende Servicepauschale legen die Parteien im jeweils aktuellen Leistungsbogen fest, wobei die monatliche Servicepauschale jeweils zum 3. Werktag eines Monats, spätestens aber mit Rechnungsstellung fällig wird. Die Höhe der Servicepauschale ist abhängig von dem vereinbarten Tarif, der Anzahl der Betriebsstätten sowie der Anzahl der vorhandenen Geräte.

Eine entsprechende Aufstellung der inkludierten Hardware ist obligat und diesem Vertrag beizufügen.

PCV ist berechtigt, die jeweils fälligen Rechnungsbeträge bis auf Widerruf per Bankeinzug von dem Konto des Auftraggebers abzubuchen. Für jede vom Auftraggeber verschuldete mangelnde Deckung oder sonst aufgrund seines Verschuldens zurückgereichte Lastschrift (keine Angaben) oder bei sonstigem Zahlungsverzug erhebt PCV einen Pauschalbetrag für die Rücklastschrift in Höhe von 8,50 Euro. Die Geltendmachung von Verzugschäden bleibt ungeachtet dessen vorbehalten.

Sämtliche Preise und Pauschalen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

PCV ist zu einer angemessenen Anhebung der vereinbarten Servicepauschale berechtigt. Eine solche Anhebung ist schriftlich mitzuteilen und tritt frühestens 3 Monate nach Ablauf des Monats in Kraft, in dem PCV die Änderung mitgeteilt hat. Sie kann frühestens ein Jahr nach der letzten Anhebung geltend gemacht werden, wobei sich die Gesamtvergütung im Vergleich zum Vorjahr nicht um mehr als 5 vom Hundert (Kappungsgrenze) erhöhen darf.

Sofern der Auftraggeber mit der Anpassung nicht einverstanden sein sollte, hat er dies spätestens 4 Wochen nach Kenntnis des Erhöhungsverlangens schriftlich mitzuteilen.

Für den Fall des Widerspruchs haben beide Parteien die Möglichkeit, den Vertrag mit einer Frist von einem Monat zum Tag des Inkrafttretens des neuen Entgelts schriftlich zu kündigen.

Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

Supportfälle sind der PCV vom Auftraggeber unter Nennung des Namens, der Telefonnummer und der Kontaktadresse inkl. E-Mailadresse unverzüglich zu melden. Darüber hinaus hat der Auftraggeber die genauen Umstände des Supportfalles sowie die ggf. von der Software abgesetzten Störungsmeldungen und des Weiteren (sofern vom Auftraggeber bereits durchgeführt) die Einzelheiten und Ergebnisse von Tests hinsichtlich der Störung mündlich im Dialog mit einem Mitarbeiter der PCV und - sofern dies von PCV verlangt wird - schriftlich mitzuteilen. Der Auftraggeber wird Nachfragen der PCV zum jeweiligen Supportfall umgehend beantworten und zur Verfügung gestellte Diagnose-Tools auf Anweisung einspielen. Die für die Durchführung der Servicearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen wie Stromversorgung, Telefon- und Internetverbindung und Datenübertragungsleitungen hält der Auftraggeber funktionsbereit und stellt sie kostenlos zur Verfügung.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, die ihm zur Verfügung gestellten Programmverbesserungen und Updates unverzüglich aufzuspielen. Es wird der Support nur für die Software geschuldet, die sämtliche, dem Auftraggeber überlassene Updates enthält und daher auf dem neuesten Stand ist

Im Rahmen einer Fernwartung oder Leistungserbringung am Installationsort hat der Auftraggeber den Zugang zu sämtlichen Datenverarbeitungseinheiten zu gestatten und zu ermöglichen. Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Arbeitsnachweis der PCV nach jeder Vor-Ort-Leistungserbringung abzuzeichnen. Etwaige Schlecht- oder Nichtleistung hat der Auftraggeber auf dem Arbeitsnachweis einzutragen. Hat PCV Leistungen erbracht, und der Auftraggeber den Arbeitsnachweis trotz Aufforderung nicht abgezeichnet, so wird widerlegbar vermutet, dass PCV die beauftragten Leistungen mangelfrei und vollständig erfüllt hat.

PCV Systemhaus GmbH & Co. KG

Auf den Hundert Morgen 15

41516 Grevenbroich

Geschäftsleitung: Dirk Ludwig, Carsten Priebs

AGB: www.pcv.de

Tel.: 0 21 82 / 82 68 123

Fax.: 0 21 82 / 82 68 88

info@pcv.de

www.pcv.de

Deutsche Bank

IBAN: DE60 3507 0030 0320 3205 00

BIC: DEUTDE350

Amtsgericht: Mönchengladbach

HRA 4224

Steuer-Nr.: 114/5714/0449

Umsatzsteuer-ID: DE194108701

Allgemeine Vertragsbedingungen zum Dienstleistungsvertrag IT-Service der PCV Systemhaus GmbH & Co.KG

Der Auftraggeber ist verpflichtet, regelmäßig Datensicherungen und Virentests durchzuführen. Insbesondere ist vor jedem Einspielen eines Updates eine Datensicherung durchzuführen. Die Datensicherung gehört ausdrücklich nicht zum Umfang der vertraglichen Verpflichtungen der PCV, Ausnahmen unterliegen einer vertraglichen Zusatzvereinbarung (Cloud-Backup, etc.) Die Regelungen unter Nr. 3.6. bleiben davon unberührt. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt von vorstehenden Regelungen unberührt.

Eine außerordentliche Kündigung des Vertragsverhältnisses ist insbesondere dann möglich, falls eine der Vertragsseiten zahlungsunfähig oder überschuldet ist oder den Insolvenzantrag gestellt hat.

PCV ist daher nicht verpflichtet, die Möglichkeit eines völligen Datenverlust aller Daten auf den Festplatten (sowie auch der gespiegelten Daten) zu prüfen, den Auftraggeber darauf hinzuweisen, sich kündigt zu machen über den Zustand des Systems (u.a. Spiegel-Festplatte) oder darauf hinzuwirken, dass eine (rückspielbare) komplette Systemsicherung vorliegt.

Haftungsbeschränkung

Die Haftungsbeschränkungen der PCV sind in den im Internet zur Einsicht hinterlegten AGB's beschrieben.

Weiterhin übernimmt PCV im Rahmen einer etwaigen Auftragsdatenverarbeitung keine Haftung für den Verlust der vom Auftraggeber übersandten Daten. Das betrifft auch den Versand selbst.

Soweit der Auftraggeber dem Medizin-Produkte-Gesetz unterliegt, ist der Auftraggeber für die Einhaltung der darin normierten Vorgaben verantwortlich. PCV übernimmt hierfür keine Haftung.

Einsatz von Subunternehmern

PCV ist berechtigt, die Leistungen unter Berücksichtigung der Regelungen zu Ziffer 7 durch Unterbeauftragung Dritter zu erbringen.

Geheimhaltung, Datenschutz und Vertraulichkeit

PCV versichert, dass sie alle ihr zur Verfügung gestellten Geschäfts- und Betriebsunterlagen vertraulich hält und insbesondere dafür sorgt, dass Dritte (sofern nicht als Subunternehmer für eine der Parteien tätig) keine Einsicht nehmen können. Die zur Verfügung gestellten Unterlagen sind während der Dauer dieses Vertrages auf Anforderung, nach Beendigung des Vertrages unaufgefordert, an den Auftraggeber zurückzugeben. PCV verpflichtet sich insbesondere auch über vertrauliche Informationen zur Verschwiegenheit gegenüber jedermann, auch gegenüber Mitarbeitern, die diese Informationen nicht zur Erfüllung vertragsgemäßer Leistungen benötigen.

Der Auftraggeber wird darauf hingewiesen, dass er gem. § 11 BDSG für die Einhaltung der Vorschriften des BDSG und anderer Vorschriften über den Datenschutz verantwortlich ist. Dies gilt insbesondere, wenn personenbezogene Daten im Auftrag durch andere Stellen erhoben, verarbeitet oder genutzt werden. Die in den §§ 6, 7 und 8 BDSG genannten Rechte (z.B. Schadensersatz) sind dem Auftraggeber gegenüber geltend zu machen. Der Auftraggeber stellt die PCV von etwaigen Ansprüchen Dritter nach dem BDSG frei. Der Auftraggeber hat PCV gegenüber insbesondere festzulegen:

- den Gegenstand und die Dauer des Auftrags
- den Umfang, die Art und der Zweck der vorgesehenen Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von Daten, die Art der Daten und der Kreis der Betroffenen,
- die nach § 9 BDSG zu treffenden technischen und organisatorischen Maßnahmen,
- die Berichtigung, Löschung und Sperrung von Daten,
- die nach BDSG bestehenden Pflichten der PCV, insbesondere die von ihm vorzunehmenden Kontrollen,
- die etwaige Berechtigung zur Begründung von Unterauftragsverhältnissen,
- die Kontrollrechte des Auftraggebers und die entsprechenden Duldungs- und Mitwirkungspflichten PCV,
- mitzuteilende Verstöße von PCV oder der bei ihm beschäftigten Personen gegen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten oder gegen die im Auftrag getroffenen Festlegungen,
- den Umfang der Weisungsbefugnisse, die sich der Auftraggeber gegenüber PCV vorbehält,
- die Rückgabe überlassener Datenträger und die Löschung bei PCV gespeicherter Daten nach Beendigung des Auftrags

Der Auftraggeber hat sich nach dem Bundesdatenschutzgesetz vor Beginn der Datenverarbeitung und sodann regelmäßig von der Einhaltung der beim Auftragnehmer getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen zu überzeugen. Das Ergebnis ist zu dokumentieren.

PCV versichert, dass sie die Daten nur im Rahmen der Weisungen des Auftraggebers erhebt, verarbeitet oder nutzt. Soweit Speichermedien des Auftraggebers mit personenbezogenen Daten durch PCV entsorgt werden, ist PCV verpflichtet, die Löschung durch ein hierfür geeignetes und zertifiziertes Unternehmen vornehmen zu lassen.

Vertragsdauer, Kündigung

Bei dem Servicevertrag handelt es sich um einen Dienstvertrag. Dieser Vertrag tritt mit Unterzeichnung durch die Vertragspartner in Kraft und läuft bei einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten auf unbestimmte Zeit.

Die Vertragspartner sind jeweils berechtigt, den Servicevertrag nach Ablauf der Mindestlaufzeit mit einer Frist von drei (3) Monaten jährlich zu kündigen. Ansonsten verlängert sich der Vertrag um ein weiteres Jahr.

Die Regelungen unter Nr. 3.6. bleiben davon unberührt. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt von vorstehenden Regelungen unberührt.

Eine außerordentliche Kündigung des Vertragsverhältnisses ist insbesondere dann möglich, falls eine der Vertragsseiten zahlungsunfähig oder überschuldet ist oder den Insolvenzantrag gestellt hat.

Schlussbestimmungen

Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieses Vertrages beinhalten, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses. Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis ist Mönchengladbach. Sollte eine oder sollten mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden oder sollte dieser Vertrag Lücken enthalten, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages hiervon unberührt. Die Vertragspartner verpflichten sich in diesem Fall, auf eine wirksame Vereinbarung hinzuwirken, die der richtigen oder fehlenden Vereinbarung, hätten die Vertragspartner deren Nichtigkeit oder Fehlen gekannt, wirtschaftlich am nächsten kommt.

PCV Systemhaus GmbH & Co. KG

Auf den Hundert Morgen 15
41516 Grevenbroich
Geschäftsleitung: Dirk Ludwig, Carsten Priebs
AGB: www.pcv.de

Tel.: 0 21 82 / 82 68 123
Fax.: 0 21 82 / 82 68 88
info@pcv.de
www.pcv.de

Deutsche Bank
IBAN: DE60 3507 0030 0320 3205 00
BIC: DEUTDE350

Amtsgericht: Mönchengladbach
HRA 4224
Steuer-Nr.: 114/5714/0449
Umsatzsteuer-ID: DE194108701