Allgemeine Pflegebedingungen für Systeme der PROTEC GmbH & Co. KG

Stand April 2020

1. Gegenstand und Umfang der Pflege

1.1 Gegenstand der Pflege ist das dem Kunden von Protec im Wege des Kaufs, der (Software-)Miete oder des Lease&Click-Modells überlassene System, bestehend aus Hard- und/oder Software. Die genaue Bezeichnung des Systems und der Systemteile, bezüglich welcher Pflegeleistungen einschließlich etwaigem technischen Online-Support nach diesen *Allgemeinen Pflegebedingungen für Protec-Systeme* erbracht werden, ergibt sich aus dem jeweiligen Vertrag bzw. der Auftragsbestätigung von Protec.

1.2 Die Pflege des Systems erfolgt durch den Protec System Support, der nach näherer Maßgabe der jeweils anwendbaren Supportbeschreibung folgende Leistungen umfasst:

- Hotline Service (Nr. 2);
- Support Service (Nr. 3);
- Update Service und Upgrade Service (Nr. 4).

1.3 Diese *Allgemeinen Pflegebedingungen für Protec-Systeme* gelten auch für spätere Versionen der in dem System enthaltenen oder separat überlassenen Protec-Software, die dem Kunden im Rahmen des Update Service nach Nr. 4.1 überlassen werden, sofern nicht bei Überlassung der jeweiligen späteren Version abweichende Vereinbarungen getroffen werden.

1.4 Diese *Allgemeinen Pflegebedingungen für Protec-Systeme* gelten nur gegenüber Protec Händlern, nicht gegenüber Endkunden. Mangels gesonderter Vereinbarung im Einzelfall erbringt Protec keine Pflegeleistungen unmittelbar gegenüber Endkunden. Der Kunde (Händler) ist nicht berechtigt, Pflegeverträge mit Endkunden im Namen von Protec abzuschließen.

2. Hotline Service

2.1 Im Rahmen des Hotline Service stehen dem Kunden geschulte Mitarbeiter von Protec bei Fragen zur Verfügung, die sich aus der vertragsgemäßen Programmnutzung ergeben, insbesondere zu Bedienung und Einsatzmöglichkeiten des Systems (Helpdesk).

2.2 Der Hotline Service steht dem Kunden ferner zur Annahme von Störungsmeldungen zur Verfügung. Eine Störung liegt vor, wenn das System die in der Gebrauchsanweisung angegebenen Funktionen nicht erfüllt, falsche Ergebnisse liefert, seinen Ablauf unkontrolliert abbricht oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, so dass die vertragsgemäße Nutzung des Systems nicht nur unwesentlich beeinträchtigt wird. Soweit möglich, werden solche Störungen vom Hotline Service durch Angabe einer vom Kunden auszuführenden einfachen Umgehungslösung behoben. Andernfalls erfolgt eine umgehende Weiterleitung an den Support Service (siehe Nr. 3).

2.3 Der Hotline Service steht dem Kunden außer in den Betriebsferien von Protec werktags (Montag bis Freitag, ohne gesetzliche Feiertage am Sitz von Protec und Brückentage, falls Feiertage auf Dienstag oder Donnerstag fallen), und zwar Montag bis Donnerstag zwischen 08:00 und 17:00 Uhr und Freitag zwischen 08:00 Uhr und 15:00 Uhr zur Verfügung und kann wie folgt erreicht werden:

- telefonisch unter 07062-925517/ -925537/ -925542 oder -925577
- per Telefax unter 07062-9255-60
- per E-Mail unter service@protec-med.com

Falls alle Leitungen des Hotline Services belegt sind, werden Sie automatisch zur Telefonzentrale (Customer Service) weitergeleitet, um Ihre Rückrufbitte für den technischen Service aufzunehmen, welcher sich schnellst möglich melden wird.

3. Support Service

3.1 Im Rahmen des Support Service werden nach Meldung durch den Hotline Service Störungen bearbeitet, die bei der vertragsgemäßen Nutzung des Systems durch den Kunden auftreten und nicht sofort durch den Hotline-Service behoben werden können (Second Level Support). Zur zielgerichteten Durchführung des Support Services ist zu beachten:

- Für geplante Einsätze: der Kunde (Händler) hat das Service & Support Team von Protec (siehe Telefonnummern in 2.1) mindestens 2 Tage vorab über den Fall und hierfür von Protec benötigten technischen Online-Support zu informieren. Hierbei erhält der Techniker von Protec eine Referenznummer und es erfolgt eine gemeinsame Absprache des Termins (Tag/Uhrzeit).

- Für außerplanmäßige Einsätze kontaktiert der Händler Protec unangekündigt und Protec bietet Second Level Support im Rahmen seiner zum Zeitpunkt des Calls verfügbaren freien Zeit an.

3.2 Protec wird sich im Rahmen des Support Service um die Eingrenzung der Störungsursache, die Störungsdiagnose sowie die Beseitigung der Störung bemühen oder, soweit letzteres mit vertretbarem Aufwand nicht möglich ist, um die Herstellung der Betriebsbereitschaft des Systems durch Aufzeigen einer Umgehungslösung.

3.3 Maßnahmen im Rahmen des Support Service werden im Wege der Fernwartung per Telefon, E-Mail oder via Remote-Access während der Zeiten gemäß Nr. 2.3 erbracht. Maßnahmen außerhalb dieser Zeiten oder Maßnahmen vor Ort beim Kunden (außer bei Störungen der Priorität P1, sofern nach Auffassung von Protec erforderlich) erfolgen nur aufgrund gesonderter Vereinbarung im Einzelfall und gegen gesonderte Vergütung zu den jeweils gültigen Stundensätzen von Protec.

3.4 Von dem Hotline Service gemeldete Störungen werden von den Mitarbeitern des Support Service zu Zwecken der Störungsbearbeitung in folgende Prioritäten eingeteilt:

- **Priorität P1: Betriebsverhinderung**

  Eine Betriebsverhinderung liegt vor, wenn die Nutzung des Systems aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder der Überschreitung von Antwortzeiten nicht nur vorübergehend unmöglich ist oder so schwerwiegend eingeschränkt wird, dass wesentliche Funktionen nicht mehr ausgeführt werden können.

- **Priorität Normal P2: Betriebsbehinderung**

  Eine Betriebsbehinderung liegt vor, wenn die Nutzung des Systems aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder der Überschreitung von Antwortzeiten zwar nicht unmöglich ist oder schwerwiegend eingeschränkt wird, gleichwohl aber eine nicht nur unerhebliche Beeinträchtigung wesentlicher Funktionen vorliegt.

- **Priorität P3: Sonstige Störung**

  Eine sonstige Störung liegt vor, wenn die Nutzung des Systems nicht erheblich beeinträchtigt wird, insbesondere wenn keine Beeinträchtigung wesentlicher Funktionen vorliegt.

3.5 Protec bietet im Rahmen des Support Service innerhalb der Hotline-Zeiten gemäß Nr. 2.3 folgende Reaktionszeiten, jeweils gemessen ab dem Zeitpunkt des Eingangs der detaillierten Störungsmeldung (siehe Nr. 6.1) beim Hotline Service (Call-Eingang):

- **Priorität P1:**

  - Reaktionszeit 6 Arbeitsstunden bei Call-Eingang per Telefon.

  - Reaktionszeit 8 Arbeitsstunden bei Call-Eingang per Email oder Fax

- **Priorität P2**:
  - Reaktionszeit 8 Arbeitsstunden bei Call-Eingang per Telefon.
  - Reaktionszeit 12 Arbeitsstunden bei Call-Eingang per Email oder Fax.

- **Priorität P3:**
  - Reaktionszeit 16 Arbeitsstunden bei Call-Eingang per Telefon, Email oder Fax

Reaktionszeit ist die Zeit, in der sich ein qualifizierter Mitarbeiter aus dem Support Service Center aktiv der gemeldeten Störung annimmt, in dem er den Händlertechniker zur Vereinbarung eines Online-Termins kontaktiert und/oder die Störungsbearbeitung entweder telefonisch, per E-Mail oder durch Remote-Access oder, falls nach Auffassung von Protec im Rahmen von gemeldeten Störungen der Priorität P 1 erforderlich, durch Tätigkeit vor Ort beim Kunden in die Wege geleitet hat.

3.6 Sofern eine gemeldete Störung der Priorität P 1 nicht innerhalb von 8 Arbeitsstunden (innerhalb der Hotline-Zeiten gemäß Nr. 2.3) ab Beginn der Call-Bearbeitung beseitigt werden kann, wird automatisch ein Eskalationsverfahren eingeleitet. Protec benennt dem Kunden namentlich einen verantwortlichen Mitarbeiter, der die Leitung der Störungsbearbeitung übernimmt und alle erforderlichen internen wie externen Maßnahmen koordiniert. Hierzu gehören zum Beispiel:

- Besprechung des Vorgehens / Aktionsplanerstellung zusammen mit dem Kunden; inklusive Vereinbarung eines Termins, zu dem der Händlertechniker beim Gerät vor Ort sein wird; inklusive Definition, welche Werkzeuge und Ausstattung der Händlertechniker vor Ort vor den geplanten weiteren Einsatz verfügbar haben muss, inklusive Absprache benötigter technischer Dokumentationen; inkl. weiterer technischer Erfordernisse zur Realisierung des technischen Online-Supports

- Information des Management von Protec;

- Anfragen an die Entwicklungsabteilung von Protec.

Der benannte Mitarbeiter ist der persönliche Ansprechpartner des Kunden und hält ihn über alle Aktivitäten auf dem Laufenden. Nach Beseitigung der Störung wird das gesamte System für einen bestimmten Zeitraum weiter beobachtet. In dieser Phase steht der benannte Mitarbeiter dem Kunden weiterhin beratend und begleitend zur Verfügung im Umfang des zuvor abgesprochenen Aktionsplans. Im Falle einer notwendigen Vertretung des benannten Mitarbeiters, übernimmt diese

(ebenso qualifiziertes Team-Mitglied des Bereichs „Technischer Service“) die Leistung vertretungsweise.

4. Update Service und Upgrade Service

4.1 Im Rahmen des Update Service werden dem Kunden neue Service Releases („Updates“ = Änderung der Versionsnummer in der zweiten Ziffer, z.B. von 1.1.5 auf 1.2.0) der ihm zusammen mit dem System überlassenen Softwaremodule sowie der dazu gehörigen Gebrauchsanweisung zum Download über das Internet oder auf maschinenlesbarem Datenträger im Objektcode-Format zur Selbstinstallation auf dem System oder einem separaten Rechner, der an das System angebunden ist, zur Verfügung gestellt.

4.2 Nicht vom Update Service erfasst werden Erweiterungen der Software, die Protec als neue Module gesondert anbietet, sowie Major Releases („Upgrades“ = Änderung der Versionsnummer in der ersten Ziffer, z.B. von 1.2.5 auf 2.0.0). Lizenzen zur Nutzung solcher neuen Module bzw. Upgrades kann der Kunde zu den jeweils gültigen Listenpreisen von Protec zusätzlich erwerben.

4.3 Abweichend von Nr. 4.2 ist im Fall der Software-Überlassung im Wege der Software-Miete und über Lease&Click bis zum Ende des jeweiligen Vertrages auch der Upgrade Service, d.h. die Überlassung von Major Releases beinhaltet. Es gelten die Regelungen von Nr. 4.1 entsprechend.

4.4 Hinsichtlich der Rechte zur Nutzung der dem Kunden im Rahmen des Update- oder Upgrade-Service überlassenen neuen Programmversionen gelten die *Allgemeinen Software-Lizenzbedingungen* von Protec. Die Gewährleistung und Haftung des Lieferanten für die neuen Programmversionen richtet sich nach den *Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen* von Protec.

5. Abgrenzung: Nicht enthaltene Leistungen

5.1 Eine Verpflichtung zur Erbringung von Pflegeleistungen nach diesen *Allgemeinen Pflegebedingungen für Protec-Systeme* besteht nicht

- außerhalb der in Nr. 2.3 angegebenen Zeiten für Hotline Services und Support Services;
- für Störungen des Systems, die darauf beruhen, dass die in dem System enthaltene oder vom Kunden zusätzlich erworbene Protec-Software nicht in Übereinstimmung mit der Produkt- oder Programmbeschreibung, der Gebrauchsanweisung, den Bestimmungen der *Allgemeinen Software-Lizenzbedingungen* von Protec oder den sonstigen produktspezifischen Unterlagen genutzt wird;

- für Störungen des Systems, die darauf beruhen, dass das System oder die darin enthaltene oder zusätzlich erworbene Protec-Software vom Kunden oder Dritten ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Protec geändert wird;

- für Störungen des Systems, die durch Installations- oder Anwendungsfehler seitens des Kunden oder seiner Endkunden verursacht worden sind und die bei sorgfältiger Hinzuziehung der Gebrauchsanweisung von Protec hätten vermieden werden können;

- für Störungen des Systems aufgrund von Virenbefall oder sonstigen äußeren, nicht von Protec zu vertretenden Einwirkungen;

- für Störungen des Systems, die darauf beruhen, dass der Kunde es trotz explizitem Hinweis von Protec hinsichtlich der Installationsnotwendigkeit eines verpflichtendes Updates unterlassen hat, dieses auf dem System zu installieren;

- für Störungen des Systems, die auf Fehlern nicht von Protec gelieferter Hardware, des Betriebssystems oder anderer Computerprogramme, mit denen das Protec System über Schnittstellen oder auf sonstige Weise verbunden ist, beruhen;

- für Störungen des Systems, die darauf beruhen, dass es durch nicht geschulte, nicht ausreichend geschulte oder nicht zum Handelspartner gehörende Techniker installiert oder gewartet wurde (Basis: umfassende spezielle Technikerschulung bei Protec);

- für Störungen des Systems, die darauf beruhen, dass es durch nicht oder nicht ausreichend geschultes Fachpersonal bedient wurde;

- für Störungen des Systems, die darauf beruhen, dass es außerhalb des jeweiligen Verwendungszwecks eingesetzt wurde;

- für Störungen des Systems, die darauf berufen, dass es nach dem Ende des Produktlebenszyklus weiter eingesetzt wurde;

- für Störungen des Systems, die darauf berufen, dass es unsachgemäß eingesetzt oder genutzt wurde, was insbesondere bei einer mutwillig herbeigeführten Funktionsbeeinträchtigung der Fall ist;

- für die Wiederherstellung von Datenbeständen, die vom Kunden oder dessen Endkunden entgegen den Bestimmungen der Nr. 6.4 nicht ausreichend gegen Verlust gesichert wurden.

In den vorstehenden Fällen wird Protec, sofern Protec dies technisch und personell möglich ist, auf Wunsch des Kunden entsprechende Unterstützungsleistungen

gegen gesonderte Vergütung auf der Grundlage der jeweils gültigen Stundensätze von Protec erbringen.

5.2 Nicht im Pflegeumfang enthalten ist ferner die Installation des Systems und der im Rahmen des Update Service nach Nr. 4.1 oder des Upgrade-Service nach Nr. 4.3 überlassenen neuen Programmversionen beim Kunden oder dessen Endkunden, die Durchführung von Releasewechseln oder die Vornahme etwa erforderlicher Anpassungsprogrammierungen. Solche Leistungen wird Protec auf Anforderung des Kunden gegen gesonderte Vergütung auf der Grundlage der *Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen* von Protec erbringen.

5.3 Der Kunde wird Protec etwaige Änderungen des Installationsortes des Systems unaufgefordert mitteilen. Zusätzliche Aufwendungen von Protec im Rahmen der Erbringung der Pflegeleistungen, die aus der Änderung des Installationsorts resultieren, gehen zu Lasten des Kunden.

6. Mitwirkungspflichten des Kunden

6.1 Im Rahmen der Störungsmeldung an den Hotline Service stellt der Kunde alle verfügbaren Störungsberichte, Systemprotokolle, Logfiles, Zwischen- und Testergebnisse sowie alle anderen zur Analyse und Bearbeitung der Störung erforderlichen Unterlagen und Informationen einschließlich Versions- und Seriennummer der eingesetzten Software zur Verfügung. Die Störung muss so beschrieben sein, dass sie reproduzierbar ist. Nimmt Protec auf Anforderung des Kunden eine Störungsanalyse vor und stellt sich heraus, dass keine Störung vorliegt, zu deren Bearbeitung Protec nach Maßgabe dieser *Allgemeinen Pflegebedingungen* verpflichtet ist, kann Protec dem Kunden den entstandenen Aufwand auf der Grundlage der jeweils gültigen Stundensätze in Rechnung stellen.

6.2 Der Kunde ermöglicht Protec und deren Mitarbeitern zur Erbringung der Pflegeleistungen, insbesondere im Rahmen des Support Service, ungehinderten Zugang zu dem System sowie zu der damit in Verbindung stehenden Hard- und Software. Ferner verpflichtet sich der Kunde, Protec im Störungsfall eine geeignete Infrastruktur für den Remote-Access zu dem System zur Verfügung zu stellen. Dabei verpflichtet sich der Kunde weiterhin zur Unterzeichnung von Protec´s Datenschutzvereinbarung nach §28 DS-GVO, ohne deren Bestand seitens Protec kein Support geleistet werden darf.

6.3 Der Kunde ist verpflichtet, bei der Support-Erbringung seitens Protec persönlich mit mindestens einem bei Protec geschulten Techniker präsent zu sein, unabhängig von der Art der Support-Erbringung (bspw. Telefon-Support, Online/Remote-Support, Vor-Ort-Support etc.)

6.4 Der Kunde benennt gegenüber Protec mindestens einen, maximal jedoch drei autorisierte und qualifizierte Ansprechpartner, die die Hotline direkt anrufen dürfen. Außerdem benennt der Kunde im Störungsfall einen qualifizierten Mitarbeiter als Hauptansprechpartner, der sämtliche im Zusammenhang mit der Störungsbearbeitung erforderlichen Entscheidungen trifft oder unverzüglich herbeiführt.

6.5 Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass eine regelmäßige Datensicherung nach Maßgabe der Vorgaben in der anwendbaren Gebrauchsanweisung von Protec durchgeführt wird. Mangels solcher Vorgaben ist die Datensicherung nach den allgemein anerkannten Grundsätzen der sicheren Datenverarbeitung vorzunehmen.

7. Vergütung

7.1 Das Entgelt für die nach diesen Pflegebedingungen zu erbringenden Pflegeleistungen ergibt sich beim Kauf von Systemen mangels abweichender Angaben in der Auftragsbestätigung von Protec aus der jeweils gültigen Preisliste von Protec. Im Falle der Software-Miete ist die Pflegegebühr im Jahres-Mietpreis für die Software, bei Lease&Click in den monatlichen Mindestgebühren für das Click-Modell beinhaltet; die nachfolgenden Absätze 7.2 bis 7.4 gelten in diesen Fällen nicht.

7.2 Die Pflegegebühr bezieht sich auf das jeweilige vom Kunden bei Protec erworbene System. Die anfängliche Pflegegebühr umfasst die Mindestlaufzeit gemäß Nr. 8.3 und ist zusammen mit dem Kaufpreis für das erworbene System zu bezahlen. Danach ist die Pflegegebühr jährlich zu Beginn des jeweiligen Vertragsjahres zu bezahlen. Die fristgerechte Zahlung der Pflegegebühr ist Voraussetzung für die Erbringung der Pflegeleistungen in dem betreffenden Vertragsjahr.

7.3 Protec ist berechtigt, die Pflegegebühren mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Beginn eines Vertragsjahres zum Ausgleich von Lohn- und sonstigen Kostensteigerungen bzw. im Rahmen der allgemeinen Erhöhung der Lizenz- und Pflegepreise für die Protec-Systeme anzupassen. Die Anpassung ist erstmals zum Ablauf der Mindestlaufzeit gemäß Nr. 8.3 möglich.

Sofern die Erhöhung mehr als 10 % gegenüber der jeweils zuletzt gezahlten Pflegegebühr beträgt, ist der Kunde berechtigt, die Pflegevereinbarung zum Ende des laufenden Vertragsjahres mit einer Frist von einem Monat schriftlich zu kündigen. Kündigt der Kunde nicht, wird die Preisanpassung zum Beginn des neuen Vertragsjahres wirksam. Protec wird den Kunden bei Ankündigung der Anpassung auf diese Konsequenz hinweisen.

7.4 Bezüglich der Abrechnung und Zahlung der Pflegegebühren gelten im Übrigen die *Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen* von Protec.

8. Laufzeit, Kündigung

8.1 Die Verpflichtung von Protec zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Pflegeleistungen beginnt beim Kauf mit der Lieferung des Systems, nicht jedoch vor Zahlung des hierfür vereinbarten Kaufpreises und der für die Pflege anfallenden anfänglichen Pflegegebühr.

8.2 Im Falle der Software-Miete beginnt die Leistungsverpflichtung von Protec mit der Zahlung des Software-Mietpreises für das erste Vertragsjahr, bei Lease&Click mit der ersten Zahlung der monatlichen Gebühren für das Click-Modell. Die Laufzeit der Pflegevereinbarung ist in diesen Fällen identisch mit der Laufzeit des Software-Mietvertrages bzw. des Lease&Click-Vertrages, eine gesonderte Kündigung der Pflegevereinbarung ist nicht möglich. Die nachfolgenden Absätze 8.3 bis 8.5 gelten in diesen Fällen nicht.

8.3 Die Pflegevereinbarung wird beim Kauf fest für eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten abgeschlossen. Danach verlängert sich die Laufzeit der Pflegevereinbarung um jeweils ein weiteres Jahr (Vertragsjahr), wenn diese nicht von einer Vertragspartei mit einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten zum Ende der Mindestlaufzeit oder eines nachfolgenden Vertragsjahres gekündigt wird.

8.4 Im Falle der Kündigung der Pflegevereinbarung für ein System durch den Kunden kann der Kunde zu einem späteren Zeitpunkt eine neue Pflegevereinbarung für dieses System abschließen. Der Abschluss setzt voraus, dass der Kunde zuvor das System auf den aktuellen Stand bringt. Das dafür erforderliche Software Update oder Upgrade ist in diesem Falle gemäß der im Zeitpunkt des Abschlusses der neuen Pflegevereinbarung gültigen Protec Preisliste zu erwerben.

8.5 Das Recht zur Kündigung der Pflegevereinbarung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Grund für eine Kündigung durch Protec liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde die vereinbarte Pflegegebühr für ein Vertragsjahr trotz Mahnung und Fristsetzung nicht bezahlt. Ein wichtiger Grund für eine Kündigung durch Protec liegt ferner dann vor, wenn ein Insolvenzverfahren über das Vermögen des Kunden eröffnet oder die Eröffnung mangels Masse abgelehnt wird.

8.6 Jede Kündigung bedarf der Schriftform.

9. Sonstiges

9.1 Protec ist berechtigt, Teile der Pflegeleistungen durch oder mit Hilfe von Dritten zu erbringen.

9.2 Soweit diese *Allgemeinen Pflegebedingungen für Protec-Systeme* keine gesonderten oder abweichenden Regelungen enthalten, gelten für die Erbringung der Pflegeleistungen und das Rechtsverhältnis zwischen Protec und dem Kunden im übrigen die *Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen* von Protec.

* * * * *