

## Anlage / Erklärungen zu den Leistungen im Wartungsvertrag

In dieser Anlage wird dargestellt, welche Leistungen (Support) von Doctor Tool im Rahmen des Wartungsvertrags übernommen werden.

Dienstleistungen (beispielsweise Erweiterungen, Ergänzungen oder Neueinrichtung von Hard- und Software) werden selbstverständlich mit berücksichtigt im Rahmen der sofortigen Rabatte, die Sie als Wartungsvertragskunde aus dieser Anlage entnehmen können!

### - **Technischer Support per Telefon/Fernwartung:**

Im Rahmen der Lösung von EDV-Problemen am Telefon/Fernwartung fallen üblicherweise Kosten an. Diese staffeln sich folgendermaßen:

0 € für die ersten 10 Minuten

23,50 € für jede weiteren angefangenen 10 Minuten.

In Verbindung mit dem Wartungsvertrag entfallen diese Kosten in der Addition eines Monats entsprechend des gewählten Vertrages (1 Stunde; 3 Stunden).

In dem Wartungsvertrag sind alle Supportleistungen enthalten, die sich auf das Lösen von Problemen oder Störungen beziehen, die nicht im anfänglichen Schulungsprogramm zur Nutzung von Medical Office und der dazugehörigen Netzwerk-Komponenten enthalten sind - anlehnend an den Softwarepflegevertrag der Indamed GmbH und der AGBs von Doctor Tool! Auch die Hinzuziehung kooperierender Supportpartner ist Teil dieses Wartungsvertrages (alle Tarife). Genaue Bestimmungen und Beauftragungen sind in dem Passus „**Supportmanagement**“ fest gehalten und geregelt.

### - **Reaktionszeitgarantie (ab Kontaktaufnahme):**

Im Rahmen des Wartungsvertrages Standard garantieren wir eine Reaktionszeit zur Lösung von EDV - Problemen von 24 Stunden;

im Rahmen des Wartungsvertrages Premium garantieren wir eine Reaktionszeit zur Lösung von EDV-Problemen von 12 Stunden.

Dies beinhaltet sowohl den Rückruf in der Praxis/Kanzlei/Büroorganisation als auch die Terminierung zur Lösung der vorhandenen EDV - Probleme vor Ort.

*Die Antivirensoftware, die von Doctor Tool zur Verfügung gestellt wird, ist eine sogenannte managed Protection Lösung. Das bedeutet, dass Doctor Tool in der Lage ist, die installierte Software in der Praxis/Kanzlei/Büroorganisation zu administrieren. Entsprechend der Vorgaben werden alle Einstellungen, Freigaben und Sperren über eine Cloud - Konsole, die von der Firma G DATA der Firma Doctor Tool zur Verfügung gestellt wird, eingerichtet. Somit entsteht eine dauerhafte Verbindung zwischen dem Wartungsvertragskunden und Doctor Tool, damit schadhafte Software (Malware) über die Konsole kontrolliert, in Quarantäne verschoben oder sofort gelöscht werden kann.*

*Hierzu werden zwei Systeme in Einsatz gebracht, die sowohl von der Funktion wie auch in der Bezeichnung differenziert werden können.*

*In der Administration einer EDV - Anlage einer Praxis/Kanzlei/Büroorganisation befinden sich dann somit zwei Ordnungen, die als Server bzw. Client bezeichnet sind.*

*Die allgemeingültigen Erklärungen hierzu finden Sie in den folgenden Positionen.*

*Wichtig!!! Sollte ein Wartungsvertragskunde eigenständig den Versuch unternehmen, sog. Malware zu löschen oder in Quarantäne zu schieben oder diese zu aktivieren und es dadurch zu Störungen, Fehlern oder Ausfällen kommt, ist die Wiederherstellung und Inbetriebnahme kostenpflichtig. Lediglich die vertraglich vereinbarten Rabatte (5% oder 10% entsprechend Tarifwahl) werden berücksichtigt.*



- **Antivirensoftware Server:**

Da Server üblicherweise sowohl die Kommunikationseinheit wie auch Hauptübergabepunkt im Netzwerk und Anschluss zum Internet sind, benötigen diese eine umso stärkere Antivirensoftware.

Ebenfalls dient die Antivirensoftware auf dem Server dazu, Freigaben und Einschränkungen, E-Mail - Kontrollen und Überprüfungen für das gesamte Netzwerk durchzuführen. Somit ist die Antivirensoftware auf dem Server umso wichtiger, damit das Netzwerk dauerhaft geschützt ist.

- **Antivirensoftware Workstation:**

Die Antivirensoftware einer Workstation funktioniert vergleichbar der Antivirensoftware eines Servers. Die Freigaben und Einschränkungen der Antivirensoftware für einen Client werden aus der Administration der Antivirensoftware des Servers übernommen. Es besteht keine Möglichkeit, Änderungen oder Differenzierungen auf dem Client vorzunehmen durch den Nutzer. Aufgrund der dedizierten Bezeichnung jedes einzelnen Clients können Voreinstellungen am Server vorgenommen werden, die unterschiedliche Freigaben bzw. Einschränkungen auf jedem einzelnen Client vorsehen.

- **Back-up Kontrolle am Server:**

Da jede EDV - Anlage ein Back-Up System (Datensicherung, Wiederherstellung) haben sollte, um Datenverluste zu vermeiden, ist es auch notwendig, eben diese regelmäßig zu kontrollieren. Diese Aufgabe übernimmt Doctor Tool für sie in regelmäßigen Abständen. Diese Abstände werden in Absprache zwischen Wartungsvertragskunde und Doctor Tool festgelegt und dokumentiert.

- **Windows Update Service am Server:**

Da in unbestimmten und unregelmäßigen Abständen Updates von Windows zur Verfügung gestellt werden, diese in der Regel durch Neustart des Servers bzw. der EDV - Anlage aktiviert werden müssen, übernimmt Doctor Tool in regelmäßigen Abständen die Kontrolle zu diesen Updates. In Absprache der Praxis/Kanzlei/Büroorganisation wird ein Termin festgelegt, zu welchem Zeitpunkt die EDV - Anlage das Update bekommt und neu gestartet werden kann. Fehler oder Störungen durch Eigeninitiative sind individuell kostenpflichtig.

- **Automatische PC-Wartung bei Fernzugriff:**

Sobald Doctor Tool den Auftrag erhält, die EDV - Anlage des Wartungsvertragskunden zu kontrollieren oder zu administrieren oder zu reparieren – also in jedweder Form der Fernwartung, wird automatisch parallel hierzu die Performance kontrolliert und, sofern notwendig, die Bereinigung des Servers/Clients von temporären Dateien durchgeführt. Damit soll erreicht werden, dass die EDV - Anlage dauerhaft die höchstmögliche Performance erreichen kann.

- **Inventarisierung Hardware:**

Sofern vom Wartungsvertragskunden gewünscht, ist Doctor Tool über die cloudbasierte managed Protection Konsole in der Lage, alle im Netzwerk der EDV - Anlage registrierten PCs die inkludierten Bestandteile der Hardware mit Seriennummer auszulesen und in einer Tabelle zu dokumentieren. Dies soll Erleichterung schaffen bei möglichen Garantiefällen oder bei Bestellungen von passender Hardware, sofern oder sobald Störungen oder Schäden an der EDV - Anlage dies notwendig machen. Zudem erhält jeder Wartungsvertragskunde ein Datenblatt, auf dem alle Passwörter, Zugänge und Netzwerkpfade aufgelistet sind.

- **Supportmanagement:**

Bezogen auf die EDV - Anlage des Wartungsvertragskunden will Doctor Tool als Schnittstelle und Schaltstelle für alle Dienstleister sein, die an der EDV - Anlage des Wartungsvertragskunden einen Anteil haben.

In diesem Zusammenhang bietet Doctor Tool den einmaligen Service, dass bei allen Problemen oder Störungen immer nur ein Ansprechpartner für den Wartungsvertragskunden notwendig ist - Doctor Tool!

Sofern oder sobald ein Wartungsvertragskunde Störungen oder Fehler in Teilen des Netzwerkes der EDV - Anlage feststellt und Doctor Tool davon in Kenntnis gesetzt wird, nimmt Doctor Tool Kontakt mit dem jeweiligen Unternehmen/Dienstleister auf, damit die Fehler oder Störungen schnellstmöglich bearbeitet und beseitigt werden können – es sei denn, dass Doctor Tool diese Störungen in Eigenregie

beseitigt. Sollte dies der Fall sein, sind die Support- und Reaktionszeiten massgebend und bindend. Auf die Reaktionszeiten der zu beauftragenden Supportpartner hat Doctor Tool keinen Einfluß.

Die Koordination von Terminen mit dem Wartungsvertragskunden wird ebenso von Doctor Tool durchgeführt.

Nach Beseitigung der Fehler bzw. Störungen und Beendigung des Supports der jeweils beauftragten Firma, erhält Doctor Tool die daraus resultierende Rechnung.

Nach Prüfung dieser Rechnung erstellt Doctor Tool eine gleichlautende Rechnung und sendet diese an den Wartungsvertragskunden. Der Wartungsvertragskunde begleicht diese Rechnung an Doctor Tool und Doctor Tool reguliert die Rechnung bei dem beauftragten Dienstleister.

Somit soll gewährleistet werden, dass der Wartungsvertragskunde immer nur einen Ansprechpartner hat, Rechnungen vorab kontrolliert und durch Doctor Tool unter Umständen beanstandet und korrigiert werden. Hieraus sollen korrekte Abrechnungen und zufriedene Wartungsvertragskunden entstehen.

- **Vor-Ort Techniker Support:**

entsprechend der Wahl des Wartungsvertrages erhält der Wartungsvertragskunde bei Einsätzen vor Ort (also in Praxis/Kanzlei/Büroorganisation) einen Leistungsrabatt:

5 % Rabatt auf Fahrtkosten und zeitlichem Einsatz für den Wartungsvertrag Standard

10 % Rabatt auf Fahrtkosten und zeitlichem Einsatz für den Wartungsvertrag Premium

Diese Rabatte gelten für jeden Einsatz während der Laufzeit des Wartungsvertrages.

**Bitte beachten Sie die zu diesem Wartungsvertrag gültigen AGBs, in denen die Ausführungen zu Bestellung, Bezahlung und Regreß zusätzlich und rechtlich geprüft, beschrieben stehen!**