

# SERVICE-VERTRAG FÜR HOTLINE UND UPDATES

## DAISY ARCHIVIERUNGSSYSTEME GMBH

---

### Vertragsgegenstand

DAISY Archivierungssysteme GmbH (im folgenden DAISY genannt) ist Hersteller des Archivierungssystems AdAkta, welches der Anwender erworben hat und auf seiner Computeranlage betreibt.

Gegenstand des Vertrages ist die telefonische Unterstützung des Anwenders in allen Fragen zu AdAkta (Hotline). Außerdem erhält der Anwender während der Laufzeit des Vertrages die jeweils aktuelle/en Version/en von AdAkta.

### Hotline

Der Anwender erhält Zugang zur Hotline von Montag bis Freitag zu den Bürozeiten von DAISY.

DAISY gibt dem Anwender telefonische Unterstützung in allen Fragen zur Bedienung und Installation von AdAkta. Die Unterstützung bleibt auf AdAkta in der jeweils aktuellen Version beschränkt.

Außerdem erhält der Anwender Zugang zum Download-Bereich und der KnowledgeBase auf der Homepage von DAISY.

Die Unterstützung bei Fragen zu anderen Programmen, insbesondere des Betriebssystems, Netzwerkes und Praxissystems, sind nicht Bestandteil dieses Service-Vertrages. Die Lösung von Hardwareproblemen sowie die Installation von Peripheriegeräten sind Sache des jeweiligen Fachhändlers oder Netzwerkadministrators.

Telefonkosten und die Kosten der Datenübertragung gehen zu Lasten des Anwenders.

DAISY leistet im Rahmen dieses Vertrages keinen Service vor Ort.

### Updates

DAISY stellt dem Anwender die jeweils aktuelle Version von AdAkta kostenfrei zur Verfügung. Die Lieferung des Updates ist auf die vom Kunden erworbenen Programm-Module beschränkt. Die Lieferung erfolgt entweder auf einem Datenträger (CD) oder durch Hinterlegung von Modulen auf der Homepage von DAISY.

### Laufzeit und Konditionen

Der Vertrag läuft zunächst für ein Jahr. Er verlängert sich stillschweigend um jeweils ein weiteres Jahr, falls er nicht gekündigt wird.

Der Vertrag kann jederzeit zum Ende eines Vertragsjahres schriftlich gekündigt werden.

Die Kosten hängen von der Anzahl der Nutzerlizenzen sowie der jeweiligen Programmversion ab und sind der Preisliste von DAISY zu entnehmen. Die Gebühren werden bei Abschluss des Service-Vertrages fällig.

Arbeitet der Anwender bei Abschluss des Service-Vertrages mit einer älteren Version von AdAkta, wird das Update auf die aktuelle Version gesondert berechnet. Dies gilt auch bei Unterbrechung des Service-Vertrages.

### Fernwartung

Aus Gründen des Datenschutzes verwendet DAISY keine Fernwartungssoftware.

Hat ein Fachhändler oder ein Erfüllungsgehilfe Zugang zum Computer oder Netzwerk des Anwenders (gleich welcher Art dieser Zugang ist) kann dieser an Stelle des Anwenders erforderliche Installationsarbeiten oder Wartung (z.B. Wiederherstellung defekter Dateien) vornehmen.

DAISY ist in diesem Falle von allen Ansprüchen befreit, die aus einer möglichen Verletzung des Datenschutzes oder einer Beschädigung der Anlage oder der Daten des Anwenders resultieren.

Der Anwender ist in jedem Falle selbst dafür verantwortlich, dass alle Auflagen des Datenschutzes erfüllt werden und alle Dritten oder Erfüllungsgehilfen entsprechend unterrichtet oder vereidigt sind.

### Wichtige Bedingungen

Der Anwender ist verpflichtet, Hardwarevoraussetzungen zu schaffen, die eine fehlerfreie Nutzung von AdAkta ermöglichen.

Verwendet der Anwender Hardware oder Software, die nicht in den Kompatibilitätslisten von DAISY aufgeführt sind oder sogar explizit ausgeschlossen sind, handelt er auf eigenes Risiko.

Alle Updates oder Softwaremodule sind ausschließlich zum Einsatz beim Anwender bestimmt. Sie dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

Die Weiterentwicklung von AdAkta kann eine Erweiterung der Hardware, des Betriebssystems oder anderer Programme erforderlich machen. Eine entsprechende Erweiterung oder Erneuerung gehen auf Kosten des Anwenders.

Der Anwender ist für die sachgemäße Installation der Updates oder anderer Dateinhalte selbst verantwortlich. Der Anwender oder sein Erfüllungsgehilfe sind dabei gehalten, die mitgelieferte Installationsanleitung zu befolgen.

Der Anwender hat dafür Sorge zu tragen nur mit der aktuellen Version von AdAkta zu arbeiten und alle PCs im Netz mit der gleichen Version zu versehen (kein Mischbetrieb).

### Datensicherung

Der Anwender muss in regelmäßigen Abschnitten Sicherungen der Datenbestände seines AdAkta-Archivs (Datenbank) anfertigen. Am besten sollte diese Sicherung täglich erfolgen. Für eine Wiederherstellung von verlorengegangenen Daten muss die Lesbarkeit und Verfügbarkeit dieser Datensicherungen sicher gestellt sein!

Insbesondere muss der Anwender vor Einspielung eines Updates den gesamten Datenbestand sichern.

Außer der o.g. Datensicherung sollte der Anwender entweder Jahres- oder Quartalsicherungen aufbewahren oder alternativ die "Archivierung auf CD/DVD" regelmäßig vornehmen.

### Haftung

Die Haftung von DAISY bleibt für alle Schäden, gleich aus welchem Grund sich die Haftung ergibt, auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt.

DAISY übernimmt keine Haftung für Vermögensschäden, entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparung, Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Anwender und sonstige Schäden. Insbesondere sind Schäden an Hardware und Peripherie sowie Schäden an aufgezeichneten Daten oder Datenträgern ausgeschlossen. Die Haftung bleibt in jedem Falle begrenzt auf die vom Anwender im Laufe eines Vertragsjahres an DAISY entrichteten Beträge.

Die Haftung für die Richtigkeit oder Vollständigkeit von Dateiinhalten ist ausgeschlossen.

DAISY übernimmt keine Gewährleistung oder Haftung für die einwandfreie Funktion von AdAkta auf der vom Anwender benutzten Hardware oder in Verbindung mit anderer Software.

### Sonstige Bestimmungen

DAISY darf einzelne Leistungen oder die Leistung des gesamten Vertrages ohne gesonderte Zustimmung des Anwenders auf Dritte übertragen.

Beide Parteien können den Vertrag jederzeit aus wichtigem Grund fristlos kündigen.

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen oder den Vertrag im ganzen. Die unwirksame Bestimmung wird durch eine wirksame Bestimmung ersetzt, die dem Vertragszweck möglichst nahe kommt.

Es gilt ausschließlich Deutsches Recht.

Erfüllungsort und Gerichtsstand in Zusammenhang mit diesem Vertrag sind der Sitz von DAISY.