

Wartungsvertrag

Auftrag Nr.
Mietvertrag Nr.

zwischen

Adresse Kunde

Kunden Nr.:
Praxis:
Name | Vorname:
Strasse | Nr.:
PLZ | Ort

nachfolgende **Kunden**

und

IT dental GmbH
Rämsiweg 4
6048 Horw

nachfolgend **ITD**

1. Vertragsgegenstand

Die vom Wartungsvertrag abgedeckte Hard- und Software sowie die im Zusammenhang damit stehenden Dienstleistungen von ITD sind im Auftrag Nr. aufgelistet. Der Wartungsvertrag gilt nur für die Praxis an der Adresse, die im Auftrag ersichtlich ist. Für jede weitere Praxis ist ein separater Wartungsvertrag auszustellen.

2. Wartungsumfang

Der Wartungsvertrag umfasst die folgenden Leistungen von ITD.

- a. Entgegennahme und Behebung von Fehler- und Störmeldungen.
- b. Präventive Wartung (wie u.a das Einspielen von Patches und Updates vom Betriebssystem) vor dem Auftreten schwerer Störungen, um die Soft- bzw. Hardware in gebrauchsfähigem Zustand zu erhalten.
- c. Anpassung an neue Anforderungen oder an eine geänderte Systemumgebung (insbes. neue Hard- oder Software oder Teile davon).
- d. Weiterentwicklung der eingesetzten Software (Virtualisierung).
- e. Unterstützungsleistungen bei Fragen zur Bedienung der Hard- und Software (Betriebssystem).
- f. Bedienung eines Service-Desk (Hotline) zur Entgegennahme von Störungsmeldungen und Supportanfragen der Kunden auf folgenden Kanälen:

Telefon: 041 342 01 54
Mail: info@it-dental.ch

- g. Beseitigung von Störungen auf Meldung der Kunden vor Ort oder via Fernzugriff (Remote)
- h. Zur Verfügung Stellung eines Ersatzgerätes, wenn vermietete oder verkaufte Hardware repariert werden muss.

- 2.1. ITD ist berechtigt, für Wartung und Support Dritte beizuziehen oder diese von Dritten ausführen zu lassen
- 2.2. Von den Kunden nach Unterzeichnung dieses Wartungsvertrages angeschaffte oder ersetzte Hard- und/oder Software fällt nur dann unter die Leistungspflicht von ITD, sofern die neue angeschaffte resp. Ersetzte Hard- und/oder Software mittels einer separaten schriftlichen und durch beide Parteien unterzeichnete Beilage diesem Wartungsvertrag unterstellt werden.

3. Service Level

- 3.1. Das Service-Desk wird mit Ausnahme der Wochenenden sowie der offiziellen Feiertage täglich von 08:00 bis 17:00 bedient. Weitere Zeiten und Kosten sind in der Beilage **Erläuterung Leistungsumfang** unter dem Punkt **6 Bereitschaft** definiert.
- 3.2. ITD verpflichtet sich, innert 2 Stunden (Reaktionszeit) auf Kundenanfragen zu reagieren.
- 3.3. ITD bemüht sich, allfällige Störungen im Rahmen ihrer Möglichkeiten so zügig wie möglich zu beheben. Für den Fall, dass ein Einsatz von ITD vor Ort in der Praxis der Kunden notwendig wird, stimmen die Kunden der Verrechnung der Fahrkosten und übrigen mit dem supportfall zusammenhängenden Kosten (wie Materialkosten etc.) ausdrücklich zu.
- 3.4. Wartungsarbeiten, welche den Betrieb der Systeme der Kunden nicht oder nur noch eingeschränkt zulassen, werden durch ITD rechtzeitig im Voraus und in geeigneter Form bei den Kunden angemeldet.

4. Mitwirkungspflicht der Kunden

- 4.1. Die Kunden haben ITD auf deren erstes Verlangen Zugang zu den Räumlichkeiten und Zugriff auf die Hard- und Software zu gewähren.
- 4.2. Die Kunden sind für die regelmässige Datensicherung selbst verantwortlich.

5. Vergütung

- 5.1. Die durch die Kunden zu vergütenden Leistungen von ITD sind in Beilage 1 aufgeführt.
- 5.2. Die Wartungspauschale ist monatlich im Voraus zahlbar. Die Leistungspflicht von ITD beginnt erst nach Eingang der Wartungspauschale auf dem Konto von ITD.
- 5.3. Fahrkosten, Spesen und Telefonkosten für die Nutzung des Service-Desk werden den Kunden separat in Rechnung gestellt.

6. Gewährleistung

- 6.1. Für verkaufte oder vermietete Hard- und/oder Software gilt die gesetzliche Gewährleistung.
- 6.2. Weitergehende Garantien bestehen nur insofern, als der Hersteller oder Lieferant eine solche anbieten.

7. Haftung

- 7.1. Ausdrücklich ausgeschlossen wird jegliche Haftung für indirekte Schäden, entgangenen Gewinn oder Datenverlust.
- 7.2. ITD verpflichtet sich, eine Haftpflichtversicherung für die ganze Dauer des Wartungsvertrages abzuschliessen.
- 7.3. Die Haftung für Fahrlässigkeit beschränkt sich auf maximal eine Halbjahres Wartungspauschale.
- 7.4. Verzögerungen bei der Erbringung der Leistungen von ITD aufgrund höherer Gewalt, wie beispielsweise Streik, betriebliche Störungen, bedrohlichen Anordnungen, oder andere nicht durch ITD zu vertretende Anlässe und Vorkommnisse, berechtigen ITD, die Termine um die Dauer der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben.
- 7.5. Bei Terminverzögerungen, welche ITD zu verantworten hat, kommt diese erst in Verzug, wenn die Kunden schriftlich eine angemessene Nachfrist gesetzt haben.

8. Datenschutz

- 8.1. Die Parteien verpflichten sich, alle ihnen im Zusammenhang mit der Durchführung des Vertrages bekannt gewordenen betrieblichen und wirtschaftlichen Informationen, an denen ein Geheimhaltungsinteresse besteht sowie den Inhalt dieses Vertrages und alle Produkt- und Geschäftsgeheimnisse vertraulich zu behandeln.
- 8.2. ITD verpflichtet sich überdies, alle vertretbaren Vorkehrungen zu treffen, um die Daten der Kunden in angemessener Weise zu schützen.
- 8.3. Sollte ITD in dringenden Fällen darauf angewiesen sein, aus dem Ausland auf die Daten und Systeme der Kunden zuzugreifen, so erklären sie die Kunden ohne weiteres damit einverstanden.

9. Laufzeit und Kündigung

- 9.1. Vorliegender Wartungsvertrag tritt mit dem Eingang der vereinbarten Wartungspauschale auf dem Konto von ITD in Kraft.
- 9.2. Beim Kauf der Hard- und/oder Software gilt die Dauer des Wartungsvertrages für ein Jahr und verlängert sich ohne termingerechte schriftliche Kündigung jeweils um ein weiteres Jahr. Wird die Hard- und/oder Software gemietet ist die Dauer des Wartungsvertrag mit der Laufzeit der Miete gekoppelt und kann nicht vorzeitig gekündigt werden.
- 9.3. Bei gekaufter Hard- und/oder Software kann der Wartungsvertrag frühestens nach Ablauf eines Jahres mit einer Kündigungsfrist von -3- Monaten auf das Ende eines Kalendermonates per Einschreiben an die Adresse von ITD gekündigt werden.
- 9.4. Die Kündigung aus wichtigen Gründen bleibt vorbehalten. Als wichtiger Grund gilt insbesondere
 - a. Die Verletzung von vertraglichen Bestimmungen durch eine Partei, sofern der vertragsgemässe Zustand auch nach schriftlich angesetzter Nachfrist nicht wiederhergestellt werden konnte.
 - b. Der Antrag auf Konkurseröffnung über das Vermögen der Kunden, oder
 - c. Die gänzliche Einstellung des Betriebes.

10. Übrige Bestimmungen

- 10.1. Erfüllungsort ist Sitz der Kunden.
- 10.2. Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftlichkeit. Die Befreiung vom Erfordernis der Schriftlichkeit ist nur wirksam, wenn sie ebenfalls schriftlich erfolgt.
- 10.3. Sollte ein Teil oder sollten mehrere Teile dieser Vereinbarung unwirksam werden, so bleibt die Vereinbarung im Übrigen gleichwohl wirksam. Die Parteien verpflichten sich, den jeweils unwirksamen Teil durch eine Vereinbarung zu ersetzen, die dem gewünschten Ziel bei wirtschaftlicher Betrachtung am nächsten kommt.
- 10.4. Es gilt schweizerisches Recht. Gerichtsstand für alles aus diesem Vertrag ergebenden Streitigkeiten ist der Sitz von ITD.

Ort	Datum
Name Vorname	IT dental GmbH

Beilage 1: Wartungsobjekte inkl. Kostenpauschale
 Beilage 2: Erläuterung der Leistungen
 Beilage 3 Fremd Hard- und Software

Wartungsobjekte inkl. Kostenpauschale

Alle Preise in dem Wartungsvertrag und deren Beilagen sind exkl. MwSt.

1. Berechtigte aus dem Wartungsvertrag

Praxisname (rechtskonforme Bezeichnung):
 Strasse / Hausnummer:
 Kontaktperson:
 PLZ / Ort:
 Telefon:
 Mail:

2. Durch Wartungsvertrag abgedeckte Hard- Software:

Auftrags Nr.

3. Durch Wartungsvertrag abgedeckte fremd Hard- und Software

Objekt	Preis CHF
	CHF
	CHF
	CHF
	CHF
	CHF
	CHF

Weitere fremd Hard- und Software auf Beilage 3 **Fremd Hard- und Software**

4. Wartungspauschale monatlich CHF.

- Small DentalCare CHF 120.00
- Medium DentalCare CHF 160.00
- Premium DentalCare CHF 220.00
- Fremd Hard- Software

Total Kosten p.m

5. Beginn Wartungsvertrag:

6. Die Leistungspflicht von ITD beginnt erst mit dem Eingang der Wartungspauschale auf dem Konto von ITD, bevor die vorgenannte Laufzeit beginnt. ITD lehnt jegliche Haftung für Schäden aus einer verzögerten Zahlung der Kunden ab.

Ort	Datum	Horw,	
-----	-------	-------	--

Name Vorname	IT dental GmbH
----------------	----------------

Erläuterung Leistungsumfang

1. Server

Leistungsumfang Server

- a. Betreuung Hardware und Software im Netzwerk
- b. Betreuung Betriebssystem
- c. Betreuung Backup-System intern
- d. Fernzugriff per Remotesoftware
- e. Tausch, Reparatur fehlender Hardware-Komponenten
- f. Fehlerbehebung vor Ort (Arbeit kostenfrei, Fahrspesen kostenpflichtig)
- g. Patchmanagement
- h. Überwachung Server

Leistungsumfang nicht inkludiert ausser es ist in Beilage 1 definiert

- i. Fremd Software
- j. Fremd Server
- k. Röntgensoftware und Datenbank
- l. Dentalsoftware und Datenbank
- m. Sterilisation Software und Datenbank
- n. Betreuung Hardware und Software von Fremdprodukten

2. Arbeitsstationen

Leistungsumfang Arbeitsstation

- a. Betreuung Hardware und Software im Netzwerk
- b. Betreuung Betriebssystem
- c. Fernzugriff per Remotesoftware
- d. Tausch, Reparatur fehlender Hardware-Komponenten
- e. Fehlerbehebung vor Ort (Arbeit kostenfrei, Fahrspesen kostenpflichtig)
- f. Ersatzgerät (nur bei Miete, Fahrspesen kostenpflichtig)

Leistungsumfang nicht inkludiert ausser es ist in Beilage 1 definiert

- g. Betreuung Hardware und Software von Fremdprodukten
- h. Fremd Software
- i. Röntgensoftware und Datenbank
- j. Dentalsoftware und Datenbank
- k. Sterilisation Software und Datenbank
- l. Betreuung und Support Email Account
- m. Betreuung und Support HIN
- n. Betreuung und Support Word, Excel und PowerPoint

3. Drucker

Leistungsumfang Drucker

- a. Betreuung Hardware und Software im Netzwerk
- b. Ersatzgerät (nur mit MPS)

4. Netzwerkumgebung

Leistungsumfang Netzwerk

- a. Überwachung Netzwerk
- b. Betreuung Hardware und Software im Netzwerk
- c. Fernzugriff per Remotesoftware
- d. Tausch, Reparatur fehlender Hardware-Komponenten
- e. Fehlerbehebung vor Ort (Arbeit kostenfrei, Fahrspesen kostenpflichtig)
- f. Patchmanagement
- g. Ersatzgerät (nur bei Miete, Fahrspesen kostenpflichtig)

Leistungsumfang nicht inkludiert ausser es ist in Beilage 1 definiert

- h. Betreuung Hardware und Software Fremd-Firewall
- i. Betreuung Hardware und Software Fremd-Netzwerkswitch
- j. Betreuung Hardware und Software von Fremd-Access Point
- k. Betreuung Hardware und Software von Internet-Router
- l. Betreuung Hardware und Software von Telefonanlagen

5. Backup

Leistungsumfang Internes Backup

- a. Überwachung Backup
- b. Fernzugriff per Remotesoftware
- c. Wiederherstellung Backup
- d. Backup Checks (halbjährlich)
- e. Betreuung Backup Software

Leistungsumfang Online Backup Vertrag mit DATATRUST

- f. Installation bei Ihnen vor Ort
- g. Backup Software / Updates
- h. Tägliche Backupkontrolle durch DATATRUST
- i. Keine Beschränkung des Datenvolumens / Datenzuwachses
- j. Gesetzeskonforme Archivierung von 10 - 20 Jahren
- k. Datenschutzgesetzbestimmungen bez. hochsensiblen Personendaten erfüllt
- l. Persönlicher Support und Datenrücklieferung / Recovery durch DATATRUST

6. Bereitschaft

Bereitschaft mit Wartungsvertrag

- a. Bürozeiten / Mo. – Fr. 08:00 – 17:00 Uhr, Fahrspesen kostenpflichtig
- b. Ausserhalb Bürozeiten / Stundensatz CHF 170.00, Fahrspesen kostenpflichtig
- c. Jahresbesuch vor Ort. Arbeit kostenlos, Fahrspesen kostenpflichtig
- d. Reaktionszeit 2 h

7. Bereitschaft ohne Wartungsvertrag

- a. Bürozeiten / Mo. – Fr. 08:00 – 17:00 Uhr, Stundensatz CHF 250.00
- b. Ausserhalb Bürozeiten / Stundensatz CHF 280.00, Fahrspesen kostenpflichtig
- c. Reaktionszeit 1 Arbeitstag

8. Reaktionszeit

- Die Reaktionszeit definiert, innert welcher Zeit eine Rückmeldung an den Auftraggeber gelangen soll. Die Reaktionszeit ist keine garantierte Lösungszeit.

9. Wegpauschale

Die Wegpauschale wird pro Einsatz separat verrechnet und ist nicht im Wartungsvertrag enthalten.

Leistungsumfang Wegpauschale

- | | |
|-------------------------|------------|
| a. Pauschale km | CHF 265.00 |
| b. Fahrzeit Std. | CHF 90.00 |
| c. Unterkunft pro Nacht | CHF 300.00 |

