

Servicevertrag

für die DDC digital Diagnostic Center Software-Plattform

Kunde: _____
Name: _____
Strasse: _____
PLZ / Ort: _____
Telefon / Fax: _____ / _____
e-mail: _____
Servicebeginn: _____

Datum: _____
Bearbeiter: INTERNET
Kd.-Nr.: _____

Folgende Version des Servicevertrages wird gewählt:

- Version 1 umfasst folgende Leistungen:**
- Software-Update über Internet oder 2 CD's pro Jahr auf Anfrage.
 - Kostenlose Beratung über die MESA Hotline Tel. Nr. 08857-6918-15, Mo. – Do. 8.00 bis 17.00 Uhr, Fr. 8.00 bis 15.00 Uhr.
 - Software-Fernwartung über eine bestehende Internet-Verbindung zum Preis von EURO 10,-- zzgl. MwSt. pro angefangene 10 min.
 - Ein jeweiliges Leihgerät* kostet pauschal EURO 50,-- zzgl. MwSt.

Grundpreis pro Jahr **EURO 180,--** zzgl. MwSt.

(Im Grundpreis ist der Service für max. drei Geräte enthalten, jedes weitere Gerät kostet pro Jahr **EURO 60,--** zzgl. MwSt. zusätzlich)

- Version 2 umfasst folgende Leistungen:**
- Software-Update über Internet oder 2 CD's pro Jahr auf Anfrage.
 - Kostenlose Beratung über die MESA Hotline Tel. Nr. 08857-6918-15, Mo. – Do. 8.00 bis 17.00 Uhr, Fr. 8.00 bis 15.00 Uhr.
 - Kostenlose Software-Fernwartung über eine bestehende Internet-Verbindung.
 - Leihgerät(e)* werden für die Dauer einer Reparatur kostenlos zur Verfügung gestellt.

Grundpreis pro Jahr **EURO 360,--** zzgl. MwSt.

(Im Grundpreis ist der Service für max. drei Geräte enthalten, jedes weitere Gerät kostet pro Jahr **EURO 120,--** zzgl. MwSt. zusätzlich)

- * *Der Kunde hat das zu reparierende Gerät auf eigene Kosten der MESA Medizintechnik GmbH zur Reparatur zuzusenden. Die Rücksendung des reparierten Gerätes erfolgt frei Haus inkl. Versicherung mit Rückholung des Leihgerätes per UPS.
Für die gesamte CARDIOSPY-PC-Langzeit-EKG-Serie wird ein 2-Kanal-System als Leihgerät zur Verfügung gestellt.*

Der Servicevertrag gilt für folgende(s) Gerät(e):

Gerätemodell	Seriennummer	Kaufdatum
<input type="checkbox"/> CARDIAX PC-EKG	_____	_____
<input type="checkbox"/> PRO SPIRO (WF) PC-Spirometer	_____	_____
<input type="checkbox"/> CARDIOSPY EC-2H PC-Langzeit-EKG	_____	_____
<input type="checkbox"/> CARDIOSPY EC-3H PC-Langzeit-EKG	_____	_____
<input type="checkbox"/> CARDIOSPY EC-3H/ABP PC-Langzeit-EKG/ABP	_____	_____
<input type="checkbox"/> CARDIOSPY EC-ABP PC-Langzeit-Blutdruck	_____	_____
<input type="checkbox"/> PHYSIOQUANT PC-Langzeit-Blutdruck	_____	_____
<input type="checkbox"/> PRO AUDIO PC-Audiometer	_____	_____
<input type="checkbox"/> PRO AUDIO OSCILLA 300BS PC-Audiometer	_____	_____
<input type="checkbox"/> _____	_____	_____
<input type="checkbox"/> _____	_____	_____
<input type="checkbox"/> _____	_____	_____

- Von diesen Serviceleistungen sind ausgenommen:
- a) Verbrauchs- und Verschleißteile
 - b) Beschädigung durch unsachgemäße Handhabung
 - c) mutwillige Beschädigung
 - d) Verlust des Gerätes

Der Vertragsabschluss ist nur mit Erteilung einer Bankeinzugsermächtigung möglich. Eingezogen wird der Jahresbetrag bei Vertragsbeginn. Der Kunde erklärt sich mit den AGB, der Servicevereinbarung (Rev. A01-11) und mit dem TeamViewer-Kundenleitfaden (Rev. A01-11) der MESA Medizintechnik GmbH einverstanden. Dieser Servicevertrag wird für die Dauer von 12 Monaten abgeschlossen. Der Vertrag verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn er nicht spätestens 6 Wochen vor Vertragsende schriftlich gekündigt wird. Die Kündigung kann durch beide Vertragsparteien erfolgen.

Gesamtpreis pro Jahr: _____ Euro zzgl. MwSt.

.....
Unterschrift / Stempel / Datum
Zurück an Fax-Nr. 08857-691829

Bankverbindung:

Kontoinhaber/in: Name		Vorname
_____	_____	_____
Kontonummer	Bankleitzahl	Geldinstitut
_____	_____	_____

.....
Unterschrift / Datum

Servicevereinbarung für die DDC digital Diagnostic Center Software-Plattform

1. Gegenstand der Servicevereinbarung

Gegenstand dieser Vereinbarung sind die vom Kunden mittels „Bestellung / Auftrag“ bestellten Leistungen aus dem **Servicevertrag**.

Der Kunde gestattet ausdrücklich, dass der Ablauf der Fernwartung, wie im **Kundenleitfaden** beschrieben, von der MESA Medizintechnik GmbH protokolliert und für Beweis Zwecke archiviert werden kann.

Nicht Gegenstand der Vereinbarung ist die Wartung von Fremdsoftware, Computerhardware sowie ein Vorortservice.

2. Leistungen

Der Kunde ist berechtigt, zu den üblichen Geschäftszeiten den Fernwahrungsservice in Anspruch zu nehmen. Der Umfang und die Einzelheiten der vereinbarten Leistungen sind im **Servicevertrag** beschrieben. Sondervereinbarungen können einzelne Punkte dieser Servicevereinbarung teilweise oder ganz ersetzen und müssen schriftlich im **Servicevertrag** erfasst sein.

3. Servicepauschale

Für die Serviceleistungen der MESA Medizintechnik GmbH gemäß Punkt 2 entrichtet der Kunde eine Pauschale laut Servicevertrag pro Jahr.

Die MESA Medizintechnik GmbH kann die Pauschale mit Wirkung für die Zukunft erhöhen. Hierüber wird sie den Kunden 8 Wochen vorher informieren. Der Kunde kann dann die Servicevereinbarung mit einer Frist von 6 Wochen zum Zeitpunkt der Wirksamkeit der Erhöhung kündigen.

4. Pflichten des Kunden

Der Kunde hat stets eine lizenzierte Version des MESA Fernwartungsmoduls zu nutzen. Dieses ist bereits vorinstalliert bzw. kann im Downloadbereich auf der Homepage der MESA Medizintechnik GmbH (<http://www.mesamed.de>) heruntergeladen werden.

Dem Kunden obliegt die Sicherung aller seiner Daten.

Zur Fehleranalyse durch die MESA Medizintechnik GmbH hat der Kunde den Fehler möglichst genau zu beschreiben.

Der Kunde hält sich bei der Feststellung, Eingrenzung und Beseitigung von Fehlern an die Empfehlungen der MESA Medizintechnik GmbH.

5. Gewährleistung

Die MESA Medizintechnik GmbH gewährleistet die ordnungsmäßige Abwicklung der Aufträge im Rahmen der geltenden Verarbeitungsmerkmale und bemüht sich, festgestellte und rechtzeitig angezeigte Mängel im Rahmen ihrer Möglichkeiten umgehend zu beheben.

Es gelten die gesetzlichen Regelungen mit folgenden Abweichungen:

Die Gewährleistung entfällt, soweit der Kunde die Software selbst ändert oder von Dritten ändern lässt.

6. Haftung

Es gelten die gesetzlichen Regelungen.

7. Datenschutz

Die Fernwartung erfolgt aufgrund der im **Kundenleitfaden** geregelten Datenverarbeitung im Auftrag des Kunden.

Die MESA Medizintechnik GmbH hat die von ihr mit der Fernwartung betrauten Mitarbeiter zur Einhaltung von Datenschutz und Geheimhaltung verpflichtet und schriftlich über die Konsequenzen eines Daten- und Geheimnissmissbrauches belehrt.

Die MESA Medizintechnik GmbH ist verpflichtet, personenbezogene Daten, die sie bei der Wartungsmaßnahme erhalten hat, unverzüglich zu löschen, sobald diese Daten für die Wartungsmaßnahme nicht mehr benötigt werden. Ausgenommen ist die unter Punkt 1. vereinbarte Protokollierung der Wartungsmaßnahme selbst.

Die MESA Medizintechnik GmbH behandelt sämtliche ihr auf Grund der Durchführung der Vereinbarung bekanntgewordenen betrieblichen Abläufe, sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter des Kunden streng vertraulich.

Der MESA Medizintechnik GmbH ist untersagt, Kenntnisse oder Informationen, die sie im Zusammenhang mit der Fernwartung beim oder vom Kunden erhält, in irgendeiner Weise für sich selbst oder für Dritte zu verarbeiten und / oder zu nutzen.

Die Speicherung von Daten durch die MESA Medizintechnik GmbH auf Datenträgern oder sonstige Aufzeichnungen und Notizen sind nur gestattet, soweit dies für die Durchführung der Vereinbarung unerlässlich ist. Die Regelung in Punkt 1. (Gestattung der Protokollierung zu Beweis Zwecken) bleibt hiervon unberührt.

8. Kündigung

Die Servicevereinbarung wird, sofern nicht anders im **Servicevertrag** vermerkt, auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Vertragsparteien mit einer Frist von 6 Wochen zum Servicevertragsende schriftlich gekündigt werden (frühestens nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit). Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate. Bei Änderungen der Servicevereinbarung durch die Firma MESA Medizintechnik GmbH besteht nach Bekanntgabe ein 6 wöchiges Sonderkündigungsrecht. Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten.

9. Sonstige Vereinbarungen

Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ergänzend die Allgemeine Geschäftsbedingungen der MESA Medizintechnik GmbH Vertragsbestandteil sind. Diese können aus dem Downloadbereich auf der Homepage der MESA Medizintechnik GmbH heruntergeladen werden. Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand ist Sitz der MESA Medizintechnik GmbH.

Kundenleitfaden

Fernwartung mit dem MESA Medizintechnik GmbH Software-Fernwartungsmodul

TeamViewer – was ist das?

Das TeamViewer-Programm erlaubt es, die aktuellen Bildschirmhalte zweier über das Internet verbundener PC's wechselseitig in Echtzeit zu übertragen (sog. Desktop-Sharing). Dadurch ist es möglich entfernte Computer über das Internet zu steuern.

So einfach funktioniert TeamViewer

- Der Kunde öffnet das MESA Fernwartungsmodul
- Per Telefon teilt der Kunde die angezeigte Partner-ID und das neu generierte Passwort dem Support mit
- Der Support trägt die übermittelten Daten ein
- Die Verbindung wird ohne Verzögerung aufgebaut
- Alle Daten werden vollständig sicher verschlüsselt

Was passiert mit den anfallenden Daten

Die im Rahmen der Fernwartung anfallenden Daten werden bei der MESA Medizintechnik GmbH zu Dokumentationszwecken gespeichert. Eine anderweitige Nutzung der Daten erfolgt nicht.

Voraussetzungen für die Nutzung von TeamViewer

- PC mit Windows-Betriebssystem (2000/XP/Vista/7)
- Aktueller Internet-Browser zum Starten des TeamViewer-Programms
- Eine Telefonverbindung zum technischen Support der MESA Medizintechnik GmbH
- Eine aktive Verbindung zum Internet über Ihren Internet-Serviceprovider

Der TeamViewer ist sicher, weil ...

Zahlreiche Mechanismen garantieren, dass der TeamViewer **ohne Sicherheitsbedenken** eingesetzt werden kann.

Verschlüsselung

TeamViewer arbeitet mit vollständiger Verschlüsselung auf Basis eines RSA Public-/Private Key Exchange und AES (256 Bit) Session Encoding. Diese Technik wird auch bei https/SSL eingesetzt und gilt nach heutigem Standard der Technik als vollständig sicher. Da der Private Key niemals den Clientrechner verlässt, ist durch dieses Verfahren technisch sichergestellt, dass zwischengeschaltete Rechner im Internet den Datenstrom nicht entziffern können, das gilt somit auch für die TeamViewer Routingserver.

Zugangssicherung

Zusätzlich zur automatisch generierten Partner-ID erzeugt TeamViewer ein dynamisches Sitzungskennwort, das sich in der Standardeinstellung bei jedem Start ändert und damit zusätzliche Sicherheit gegen unberechtigten Zugang zum System bietet. Wichtige Zusatzfunktionen wie der Dateitransfer erfordern eine zusätzliche, manuelle Bestätigung des Anwenders. Außerdem ist es generell nicht möglich, einen Rechner unbemerkt zu kontrollieren, da der Anwender am entfernten Rechner aus Datenschutzgründen über einen Zugriff informiert sein muss.

Codesignierung

Als zusätzliche Sicherheitsfunktion ist TeamViewer mittels VeriSign Code Signing signiert. Dadurch ist der Herausgeber der Software immer zuverlässig identifizierbar.

Qualitätssiegel

TeamViewer wurde durch den Bundesverband der IT-Sachverständigen und Gutachter e.V. (BISG e.V.) mit dem Qualitätssiegel mit fünf Sternen (Maximalwert) ausgezeichnet. Die unabhängigen Sachverständigen des BISG e.V. prüfen Produkte qualifizierter Hersteller auf Qualitäts-, Sicherheits- und Serviceeigenschaften.

QM-Zertifizierung nach ISO 9001:2008

Die TeamViewer GmbH betreibt als einer der wenigen Anbieter am Markt ein zertifiziertes Qualitätssystem gemäß ISO 9001. Dieses Qualitätsmanagement orientiert sich damit an international anerkannten Standards.