



# Produkt- und Dienstleistungsbeschreibung

Service Pläne für FIDUS-Kunden

Support auf Abruf

Service Plan Light F

Service Plan Standard F

Service Plan Plus F

Service Plan Max F

Service Plan Cloud F

Version 1.0 01.01.2022

## Inhalt

1.	Hinweise zu Urheberrecht und Warenzeichen .....	3
2.	Überblick .....	3
3.	Basisleistungen .....	3
3.1.	Helpdesk.....	3
4.	Eingeschlossene Zusatzleistungen .....	4
4.1.	Fidus-Quartalsupdate auf Server und Remote Desktop Server .....	4
4.2.	Fidus Anpass auf Server und Remote Desktop Server .....	5
4.3.	Fidus Quartalsupdate auf Endgeräten .....	6
4.4.	Durchführung von Firmwareupdates von TI-Konnektor und Kartenlesern .....	6
5.	Leihgeräte.....	7
6.	Allgemeines .....	8
6.1.	Kompatibilität.....	8
6.2.	Lösungsanspruch .....	8
6.3.	Nicht-unterstützte Software.....	8
6.4.	Nicht-überwachter Zugriff.....	9
6.5.	Kommunikationsformen .....	9
6.6.	Zusammenarbeit.....	9

## 1. Hinweise zu Urheberrecht und Warenzeichen

© 2021-2022 Celes Systems GmbH.

Microsoft, das Microsoft Logo, Windows, das Windows Logo und andere Microsoft Produktnamen und -logos sind Warenzeichen und/oder eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation in den Vereinigten Staaten und/der anderen Ländern.

Firmennamen und -logos, Produktnamen und Produktlogos können Warenzeichen und/oder eingetragene Warenzeichen der entsprechenden Inhaber sein.

## 2. Überblick

Celes Systems GmbH bietet verschiedene Wartungspläne für FIDUS-Kunden an. Diese Pakete, mit Ausnahme von „Support-auf-Abruf“, basieren auf einer monatliche Grundgebühr und umfassen einen definierten Umfang an Basisleistungen, erweiterte Dienstleistungen und/oder Vergünstigungen optionaler Dienstleistungen.

Die Option „Support-auf-Abruf“ beinhaltet keine monatliche Grundgebühr und beinhaltet keine Basisleistungen. Jede Leistung, die innerhalb dieser Vertragsoption erbracht wird, wird nach Aufwand abgerechnet.

## 3. Basisleistungen

### 3.1. Helpdesk

Im Rahmen der Support- und Service Pläne wird dem Kunden Zugang zu unserem Helpdesk innerhalb definierter Zeiträume („Standard-Helpdeskzeiten“) zur Verfügung gestellt.

Die „Standard-Helpdeskzeiten“ sind in Tabelle 1 Standard-Helpdeskzeiten definiert.

			Intervall
Support-Auf-Abruf	Mo-Fr 09:00 Uhr – 16:00 Uhr	-	30 Minuten
Service Plan Light F	Mo-Fr 07:30 Uhr – 16:00 Uhr	-	30 Minuten
Service Plan Standard F	Mo-Do 07:30 Uhr – 17:00 Uhr	Fr 07:30 Uhr – 16:00 Uhr	15 Minuten

Service Plan Plus F	Mo-Do 07:30 Uhr – 17:00 Uhr	Fr 07:30 Uhr – 16:00 Uhr	15 Minuten
Service Plan Max F	Mo-Do 07:30 Uhr – 17:00 Uhr	Fr 07:30 Uhr – 16:00 Uhr	15 Minuten
Service Plan Cloud F	Mo-Do 07:30 Uhr – 17:00 Uhr	Fr 07:30 Uhr – 16:00 Uhr	15 Minuten

*Tabelle 1 Standard-Helpdeskzeiten*

Anfragen, die außerhalb der Standard-Helpdeskzeiten telefonisch eingehen, werden gemäß den erweiterten Stundensätzen abgerechnet. Evtl. im Basispreis enthaltenes Freivolumen an Support-Anfragen finden auf Anfragen außerhalb der Standard-Helpdeskzeiten keine Anwendung.

Anfragen, die außerhalb der Standard-Helpdeskzeiten per E-Mail eingehen, werden zu den folgenden Standard-Hotlinezeiten bearbeitet, sofern nicht explizit eine sofortige Bearbeitung gewünscht wird. Evtl. im Basispreis enthaltenes Freivolumen an Support-Anfragen finden auf Anfragen außerhalb der Standard-Helpdeskzeiten keine Anwendung.

Die Abrechnung von Support-Anfragen erfolgt von in angefangenen Zeitintervallen, gemäß der in Tabelle 1 Standard-Helpdeskzeiten beschriebenen Intervalle.

## 4. Eingeschlossene Zusatzleistungen

### 4.1. Fidus-Quartalsupdate auf Server und Remote Desktop Server

Die Zusatzleistung „Fidus-Quartalsupdate auf Server und Remote Desktop Server“ umfasst die Installation des FIDUS-Quartalsupdates einmal im Quartal auf einem Server und ggf. auf Remote-Desktop-Servern.

Die Installation auf Client-PCs ist nicht enthalten.

Die Terminierung von Quartalsupdates erfolgt in Absprache mit dem Kunden. Aufgrund der zahlreichen Installation innerhalb eines kurzen Zeitraums kann es vorkommen, dass bestimmte Terminslots nicht verfügbar sind und dem Kundenwunsch nicht entsprochen werden kann.

Für Kunden, die das Quartalsupdate im Rahmen einer der Support-Pläne F (nicht „Support-auf-Anfrage“) zusammen mit der Option „Nicht-überwachter Zugriff“ erhalten, besteht die Möglichkeit der Installation außerhalb der Praxisöffnungszeiten ohne Anwesenheit von Personal vor Ort.

Der Kunde ist für die vollständige Sicherung von FIDUS vor der Installation verantwortlich. Celes Systems wird vor dem Update lediglich eine Sicherung der Datenbanken vornehmen, nicht jedoch der Unterverzeichnis im Fidus-Serververzeichnis.

Nach Abschluß der Installation wird Celes Systems eine grundlegende Funktionsprüfung durchführen.  
Diese besteht aus

- Starten der Anwendung
- Anmeldung an Fidus
- Aufruf Patientenverwaltung
- Aufruf Karteikarte (sofern Zugangsdaten vorhanden sind)
- Aufruf Terminplanung

Für Fehler in Programm oder Updateroutine über Celes Systems keine Haftung.

Im Falle von bekannten Problemen mit der Anwendung behält sich Celes Systems vor,  
Installationstermin abzusagen und neu zu terminieren.

Sollten Termine zur Updateinstallation vereinbart sein und das Update 24h vor Beginn des Termins  
seitens FIDUS noch nicht zur Verfügung gestellt sein oder sollte das Update bis zum Installationstermin  
zurückgezogen werden, behält sich Celes Systems das Recht vor den Installationstermin abzusagen und  
neu zu terminieren.

Die Basiskomponente „Fidus-Quartalsupdate auf Server und Remote Desktop Server“ ist in den Plänen

- Service Plan Standard F
- Service Plan Plus F
- Service Plan Max F
- Service Plan Cloud F

enthalten und kann in den Plänen

- Service Plan Light F
- Support-auf-Abruf

als Option gebucht werden.

Die Erbringung dieser Dienstleistung erfolgt ausschließlich als Fernwartung und beinhaltet nicht den  
Anspruch auf einen Vor-Ort-Einsatz.

#### 4.2. Fidus Anpass auf Server und Remote Desktop Server

Die Bedingungen für die Basiskomponente „Fidus Anpass auf Server und Remote Desktop Server“ ist  
identisch mit den Beschreibungen der Basiskomponente „Fidus Update auf Server und Remote Desktop  
Server“ mit folgenden Unterschieden:

Diese Basiskomponente ist im Plan „Service Plan Max F“ vollumfänglich für alle FIDUS Anpass-Versionen enthalten. Diese gilt jedoch lediglich für Anpass-Versionen, die benötigt werden, um ein bestehendes Problem zu beheben. Anpass-Versionen, die kein bestehendes Problem bei entsprechenden Kunden beheben, werden nicht automatisch installiert.

Diese Basiskomponente ist im Plan „Service Plan Plus F“ eine FIDUS Anpass-Version pro Quartal enthalten. Sollten in einem Quartal mehr als eine Anpass-Version notwendig werden, werden weitere Installationen nach Aufwand in Rechnung gestellt.

Diese Basiskomponente ist im Plan „Service Plan Cloud F“ vollständig enthalten.

Die Erbringung dieser Dienstleistung erfolgt ausschließlich als Fernwartung und beinhaltet nicht den Anspruch auf einen Vor-Ort-Einsatz.

#### 4.3. Fidus Quartalsupdate auf Endgeräten

Die Installation des Quartalsupdate auf Endgeräten umfasst die Installation der Client-Komponente auf alle PCs im Netzwerk.

Die Erbringung dieser Dienstleistung erfolgt ausschließlich als Fernwartung und beinhaltet nicht den Anspruch auf einen Vor-Ort-Einsatz.

#### 4.4. Durchführung von Firmwareupdates von TI-Konnektor und Kartenlesern

Diese Basiskomponente umfasst die Installation und Überwachung von Firmware und Softwareupdates für folgende TI-Komponenten:

- Secunet – Konnektoren
- Rise – Konnektoren
- Orga 6141 Online – Kartenleser
- Cherry ST-1506 Kartenleser
- easyTI Software
- KIMplus Software

Für Kunden, die die Komponente im Rahmen einer der Support-Pläne F (nicht „Support-auf-Anfrage“) zusammen mit der Option „Nicht-überwachter Zugriff“ erhalten, besteht die Möglichkeit die Dienstleistung außerhalb der Praxisöffnungszeiten ohne Anwesenheit von Personal des Kunden vor Ort durchzuführen, sofern dies technische möglich ist.

Aufgrund von bestimmten Eigenheiten von Hardware kann im Einzelfall die Unterstützung von Personal des Kunden vor Ort benötigt werden. In diesem Fall wird Celes Systems einen Termin mit dem Kunden vereinbaren, um die notwendigen Schritte durchzuführen.

Diese Basiskomponente ist in den Plänen

- Service Plan Plus F
- Service Plan Max F

enthalten und kann in den Plänen

- Service Plan Standard F
- Service Plan Light F
- Service Plan Cloud F

als Option gebucht werden.

## 5. Leihgeräte

Celes Systems stellt für Kunden Leihgeräte zur Verfügung sollte im Falle eines Ausfalls eine kurzfristige Lieferung eines Neugerätes nicht möglich sein.

Die folgenden Kategorien von Leihgeräten stehen zur Verfügung:

- Switch bis 48-port
- Server
- Router und Firewalls
- Laptops

Folgende Kategorien stehen NICHT zur Verfügung:

- Drucker
- Jede Art von Komponenten für die Telematikinfrastruktur
- Kabelmodems, Kabelrouter und andere Komponenten die spezifisch für einen Telekommunikationsanbieter sind.
- Andere nicht explizit gelistet Arten von Komponenten

Leihgeräte stellt Celes Systems im Rahmen des „Service Plan Max F“ bei Bedarf kostenlos zur Verfügung. Celes System hält begrenzte Stückzahlen von allen Gerätetypen vor. In diesem Fall steht dem Endkunden kein Anspruch auf eine Ersatzleistung in irgendeiner Form zu.

Der Versand der Ersatzgeräte erfolgt mit DHL Express frühestmöglicher Zeitpunkt zum nächsten Werktag. Celes System ist für Verzögerungen durch EDHL Express nicht verantwortlich.

## 6. Allgemeines

### 6.1. Kompatibilität

Moderne IT-System stellen komplexe Systeme dar. Aufgrund der Integration zahlreicher Komponenten unterschiedlicher Hersteller kann eine 100%ige Kompatibilität aller Komponenten nicht gewährleistet werden.

Celes Systems wird den Ihrer Meinung nach vertretbaren Aufwand betreiben um Integrationsprobleme verschiedener Komponenten zu beheben, kann jedoch keinerlei Garantie für eine erfolgreiche Integration von verschiedenen Komponenten (Hardware, Software, Netzwerk, Telekommunikationsanbieter, Meßgeräte) gewährleisten.

Celes Systems übernimmt ferner keiner Gewährleistung sollten bestehende Integration durch ein Update oder Austausch einer Komponente nicht mehr funktionieren.

### 6.2. Lösungsanspruch

Celes Systems wird vertretbaren Aufwand unternehmen um gemeldete Probleme zu lösen und Anfragen zu bearbeiten. Sollte der Aufwand im Ermessen der Celes System einen vertretbaren Aufwand überschreiten wird die Arbeit eingestellt und mögliche Alternativlösungen dem Kunden vorgestellt, sofern diese existieren.

Aufgrund zahlreicher Faktoren besteht seitens des Kunden kein Anspruch auf eine Lösung. Die Nicht-Lösung eines Problem befreit den Kunden auch nicht von der Vergütung entstandener Aufwände.

Dem Kunden steht jederzeit frei, die weitere Bearbeitung einer Anfrage zu stoppen. Auch dies befreit nicht von der Vergütung der entstandenen Aufwände.

### 6.3. Nicht-unterstützte Software

Celes Systems wird Anfragen betreffend einer Software oder Software-Version, die durch den Originalanbieter nicht mehr unterstützt wird nur begrenzt bearbeiten. Sollte sich bei der Untersuchung des Problems herausstellen, dass das Problem auf die Verwendung verwalteter Hardware oder Software

zurückzuführen ist, wird die Anfrage sofort geschlossen. Dieser Umstand befreit nicht von der Vergütung der entstandenen Aufwände durch den Kunden.

#### 6.4. Nicht-überwachter Zugriff

Die Option „Nicht-überwachter Zugriff“ erlaubt es Celes System Fernwartungssoftware auf den Systemen des Kunden zu installieren, die eine Fernwartung auch ohne Anwesenheit des Kunden ermöglichen.

Diese Option erlaubt es Celes Systems beispielweise Wartungsarbeiten, Installationen, Fehlersuche und Problembehebung außerhalb der Öffnungszeiten des Kunden durchzuführen.

Sollte diese Option nicht gewünscht werden, ist bei allen Arbeiten die Anwesenheit von Mitarbeitern des Kunden erforderlich.

#### 6.5. Kommunikationsformen

Akzeptable Formen der Kommunikation zur Nutzung des Helpdesks und aller Service-Anfragen sind

- Die Standard-Helpdesk Telefonnummern
- Die Prioritäts-Helpdesk Telefonnummern
- Die E-Mail-Adresse [support@celes-systems.com](mailto:support@celes-systems.com)

Support-Anfragen auf anderem Weg können auch technischen und datenschutzrechtlichen Gründen leider nicht akzeptiert werden.

Die Nutzung von Mobilfunknummern und Direktdurchwahlen einzelner Mitarbeiter sollte nur nach vorheriger Vereinbarung für vereinbarte Termine genutzt werden. Die Eröffnung eines Helpdesk-Tickets über persönliche Telefonnummern der Mitarbeiter ist nicht möglich.

#### 6.6. Zusammenarbeit

Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Auftragnehmer bei Umsetzung von Lösungsversuchen mitzuwirken. Sollte der Kunde entsprechende Anstrengungen unterlassen, entfallen alle Ansprüche gegenüber dem Auftragnehmer bzgl. Fertigstellung, Fristen oder Verfügbarkeit.

