

1. Allgemeines

Die IQVIA Health System Services GmbH, Niederlassung Dortmund (ehemals Comline GmbH) bietet für ausgelieferte Produkte der helic Produktsuite im Rahmen von Produktlizenz- und/oder Produktwartungsverträgen (während der Vertragslaufzeit) sowie bei der Einführung von kundenindividuellen Projektlösungen Supportleistungen an.

2. Vertragsabschluss

Ein Vertrag über Supportleistungen kommt mittels Angebot von IQVIA und rechtsverbindlicher Bestellung durch den Kunden zustande. Die Bestellung muss zur Erlangung von Rechtskraft durch IQVIA schriftlich bestätigt werden.

3. Vertragsdauer

Ein Supportvertrag kann befristet oder unbefristet abgeschlossen werden. Ein Vertrag gilt als befristet, wenn das Angebot von IQVIA einen Endtermin für die angebotene Leistung enthält. Andernfalls gilt der Vertrag als unbefristet. Ein befristeter Vertrag ist innerhalb des angebotenen und beauftragten Zeitraumes nicht kündbar. Ein unbefristeter Vertrag wird nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit automatisch um ein Jahr verlängert.

4. Rechnung und Zahlung

Die Rechnungsstellung für einen befristeten Vertrag erfolgt jährlich vorschüssig. Beträgt die Vertragslaufzeit weniger als ein Jahr, so erfolgt die Rechnungsstellung mit Inkrafttreten des Vertrages. Die Rechnungsstellung für einen unbefristeten Vertrag erfolgt jährlich vorschüssig über seine gesamte Laufzeit. Zahlungen sind sofort und ohne Abzüge fällig.

5. Zeiten

An Wochenend- und Feiertagen (bei Feiertagen gelten die gesetzlichen Feiertage in NRW), an Heiligabend und Silvester sowie zwischen 18:00 Uhr und 08:00 Uhr steht der Support nicht zur Verfügung. Sollten Supportleistungen in diesen Zeiten gewünscht werden, bedarf dies einer gesonderten Vereinbarung.

6. Leistungen

Die Supportleistungen im Rahmen eines Produktlizenz- und/oder Produktpflege-/Wartungsvertrages (während der Vertragslaufzeit) sowie bei der Einführung von kundenindividuellen Projektlösungen umfassen (zu den festgelegten Supportzeiten):

- Hotlinesupport bei Erstinstallation und Inbetriebnahme sowie im Betrieb der vertraglich festgelegten helic-Produkte (oder Projektlösungen).

- Onlinesupport via Internet/Intranet bei Erstinstallation und Inbetriebnahme sowie im Betrieb der vertraglich festgelegten helic-Produkte (oder Projektlösungen).
- Unterstützung bei der Fehlersuche im helic-Produkt (oder der individuellen Projektlösung) und Erstellung von Diagnoseunterlagen.
- Weitergabe und Klärung bei Problemen mit Standardprodukten von Zulieferern wie Microsoft etc. sowie Rückgabe der Problemlösungen an den Kunden.
- Zusendung von Korrekturen oder Nachträgen ggf. unter kostenpflichtiger Berücksichtigung von Fremdlizenzkosten.

Die Supportleistungen im Rahmen von Produktlizenz- und/oder Produktwartungsverträgen sowie bei der Einführung von kundenindividuellen Projektlösungen umfassen nicht (sofern nicht ausdrücklich in Angebot und Bestellung anders definiert und vereinbart):

- Support von Produkten oder Projektlösungen, die nicht Bestandteil des Produktlizenz- bzw. Produktwartungsvertrages oder der beauftragten kundenindividuellen Projektlösung sind.
- Rolloutunterstützung und Weiterverteilung der helic-Produkte bzw. Projektlösungen auf weitere Systemlandschaften oder an Endkunden.
- Analyse von Fehlern, die nicht im helic-Produkt oder in der Projektlösung, sondern in der vorhandenen technischen Infrastruktur des Kunden oder Endkunden begründet sind.
- Fehlersuche und Unterstützungsleistungen bei Problemen und Störungen, die:
 - durch Änderungen des Kunden oder von Dritten an den helic-Produkten, die von IQVIA abgestimmten Infrastruktur oder den kundenindividuellen Projektlösungen hervorgerufen wurde,
 - durch (vom Standard) abweichende, individuelle Infrastruktur des Kunden oder Dritter beim Einsatz der helic-Produkte oder Projektlösungen hervorgerufen wurden,
 - durch vom Kunden vorgenommene Individualisierungen von helic-Produkten oder kundenindividuellen Projektlösungen (jeweils ohne Abstimmung mit IQVIA) hervorgerufen wurden, und / oder
 - durch den Einsatz nicht mehr freigegebener Kombinationen von helic-Produkten oder Projektlösungen mit anderen Produkten hervorgerufen wurden.

Leistungen, die über den im Supportvertrag vereinbarten bzw. nach diesen Supportbedingungen geltenden Leistungsumfang hinausgehen, sind vom Kunden nach Maßgabe der aktuell geltenden Preislisten bzw. auf Grundlage jeweils individuell vereinbarter Preise zusätzlich zu vergüten.

IQVIA ist berechtigt, bei einem/einer durch den Kunden oder durch Dritte verursachten Fehler / falschen Konfiguration der eingesetzten IQVIA-Software, den Aufwand für die Analysetätigkeiten / Fehlersuche nach eigenem Ermessen gemäß der aktuell geltenden Preisliste bzw. auf Grundlage jeweils individuell vereinbarter Preise zusätzlich in Rechnung zu stellen.

7. Störannahme

Die Annahme von Störmeldungen erfolgt während der festgelegten Supportzeiten primär:

- per Internet im Support Portal über die zentrale Adresse <https://www.davaso.de>

Bei Ausfall des Supportportal erfolgt die Annahme von Störmeldungen zusätzlich:

- per E-Mail über die zentrale Adresse support@comline.de oder
- per Telefon über die zentrale Rufnummer +49 231 97575 904
- per Telefax über die zentrale Rufnummer +49 231 97575 905

8. Prioritäten

Supportleistungen werden in 3 Prioritäten bearbeitet:

- Priorität 1 haben alle Störungen, die eine Arbeit mit den vertraglich unterstützten helic-Produkten und Projektlösungen nicht mehr ermöglichen.
- Priorität 2 haben alle Störungen, die eine Arbeit mit den vertraglich unterstützten helic-Produkten und Projektlösungen stark behindern.
- Priorität 3 haben alle anderen Störungen.

Die Priorisierung einer Störung erfolgt durch den Kunden nach den genannten Bewertungsrichtlinien.

IQVIA behält sich vor, bei einer Fehleinstufung die Priorität zu korrigieren.

9. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit im Falle einer Störung bis zur Aufnahme qualifizierter Fehlerbehebungsarbeiten beträgt innerhalb der Supportzeiten:

- bei Priorität 1 maximal 4 Stunden,
- bei Priorität 2 maximal 1 Werktag (Mo-Fr) und
- bei Priorität 3 maximal 3 Werkstage (Mo-Fr).

Innerhalb der Reaktionszeit wird durch IQVIA mit der Fehlerbeseitigung begonnen. Es kann keine festgelegte Fehlerbehebungszeit garantiert werden.

Bei Fehlern der Priorität 1 erfolgt die Fehlerbehebung während der festgelegten Supportzeiten ohne Unterbrechung bis zur endgültigen Beseitigung bzw. Änderung der Prioritätsstufe durch Umgehung und Wiederaufnahme der Arbeit beim Kunden. Folgen mehrere Fehler der Priorität 1 unmittelbar aufeinander, so werden sie in der Reihenfolge des Eintreffens bearbeitet.

10. Mitwirkungspflicht des Kunden

Der Kunde hat IQVIA bei den Supportleistungen unentgeltlich in zumutbarer Weise zu unterstützen; insbesondere hat er:

- bei Beginn des Supports eine Hauptkontaktperson und ggf. einen Vertreter zu benennen sowie deren Kontaktdaten (Telefon/E-Mail) zu übermitteln; und sämtliche Informationen zur Verfügung zu stellen, die IQVIA für die Supportleistung benötigt.
- Aktuelle und getestete Backups werden stillschweigend vorausgesetzt.
- Eine eventuelle Wiederherstellung von Systemen obliegt dem Kunden.
- Lizenzen, Software und Hardware die für den Zugriff auf Kundensysteme benötigt werden, stellt der Kunde.
- IQVIA behält sich vor, den Einsatz bestimmter Lösungen und Verfahren für den Zugang auf Kundensysteme abzulehnen oder nachträglich einzustellen.
- Für die Inhalte aller an IQVIA übermittelten Unterlagen und Informationen sowie die Wahl der Übermittlungsverfahren ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Der Einsatz sogenannter Datendrehscheiben im Haus des Kunden wird empfohlen.

Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen zur Datensicherung für den Fall, dass während oder nach dem Support Störungen auftreten.

11. Sonstiges

Ergänzend gelten die Vertragsbedingungen für Software-Dienstleistungs-/Überlassungs-/Pflege- und Erstellungsverträge der IQVIA (ehemals Allg. Geschäftsbedingungen der Comline GmbH) im jeweils aktuellen Stand. Im Falle von Widersprüchen gehen diese Supportbedingungen vor.

Nebenabreden und Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.

12. Unwirksamkeit

Sollte eine Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit später verlieren, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.