

# Metaux Precieux

## Support AGB

### Inhaltsverzeichnis:

- § 1 Allgemein
- § 2 Softwarepflege
- § 3 Umfang der Hardwarewartung
- § 4 Hotline-Service
- § 5 Definition Support und Schulung
- § 6 Definition Service Level
- § 7 Update-Service für Softwarekomponenten
- § 8 Vertragslaufzeit
- § 9 Obliegenheiten des Auftraggebers
- § 10 Haftung

## §1 Allgemein

1. Um erstklassigen Support für die Arbeit mit unseren Systemen anbieten zu können, haben wir ein junges, dynamisches und qualifiziertes Expertenteam, das Ihnen bei allen Fragen, Aufgaben- und Problemstellungen weiterhilft und stets darum bemüht ist, individuelle Lösungen mit Ihnen zu erarbeiten. Unser Ziel ist es, Sie erfolgreich zu machen und dabei positiv zu überraschen!
- 

## § 2 Softwarepflege

1. MP Dental behebt Software-Fehler, die während der Laufzeit dieses Vertrages im Rahmen der vertragsgemäßen Nutzung an der Vertragssoftware auftreten und welche durch Fernwartung behoben werden können. Ein Fehler liegt vor, wenn die Software Spezifikationen laut ihrer Leistungsbeschreibung zum Zeitpunkt der Auslieferung nicht erfüllt oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, sodass die vertragsgemäße Nutzung verhindert oder beeinträchtigt wird. Zu Fehlern im Sinne dieser Vereinbarung zählen keine Fehlfunktionen, die auf unsachgemäßer Bedienung beruhen und nicht durch Fernwartung behoben werden können.
  2. Die Beseitigung von Fehlern kann MP Dental wahlweise durch eine programmiertechnische Behebung des Herstellers oder durch Lieferung einer neuen Systemversion erfüllen. Im letzteren Fall gelten die neuen Systemversionen zukünftig als Vertragssystem.
  3. MP Dental wird die Beseitigung von Fehlern oder Support-Maßnahmen über das Internet lösen. Bei dieser sogenannten Fernwartung wird via Internet eine direkte Verbindung von einem MP Dental-PC zu einem PC des Auftraggebers hergestellt. Um diesen Service zu gewährleisten, wird eine Hochgeschwindigkeits-Internetverbindung benötigt. Für die Einrichtung und Unterhaltung einer solchen Verbindung ist der Auftraggeber verantwortlich. Sie wird von MP Dental nicht geschuldet.
  4. Eine kostenfreie Softwarepflege für alle CAD/CAM-Systeme wird nicht mehr betrieben, wenn der Auftraggeber selbst oder durch Dritte unautorisierte Änderungen am System vorgenommen hat.
- 

## § 3 Umfang der Hardwarewartung --Fräsmaschine

1. Die Hardwarewartung umfasst Instandhaltung und Instandsetzung für Geräte, die sich in der DACH-Region befinden.
2. MP Dental behebt im Rahmen der einmal jährlich stattfindenden Wartung Fehler, die im Rahmen der vertragsgemäßen Nutzung an der/den Vertragsmaschine/n auftreten. Ein Fehler liegt vor, wenn die Maschine/n Spezifikationen laut ihrer Leistungsbeschreibung zum Zeitpunkt der Auslieferung nicht erfüllt oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält, sodass die vertragsgemäße Nutzung verhindert oder beeinträchtigt wird. Zu Fehlern zählen keine Fehlfunktionen, die auf unsachgemäßer Bedienung beruhen.

3. Die Wartung umfasst nicht:
    - Lieferung, Installation und Austausch von Zusatzeinrichtungen und Zubehör
    - Umstellung und Standortwechsel sowie die deswegen erforderliche Herstellung der technischen Betriebsbereitschaft
    - Schulungen
    - Wartungsarbeiten, die über die einmal im Jahr durchgeführte Wartung hinausgehen
    - Im Rahmen der Wartung verwendete Ersatz- und Verschleißteile
  4. Bei Auftreten einer Störung wird diese ausschließlich durch imes-icore oder deren autorisierten Service-Partner behoben. Dabei liegt es im alleinigen Ermessen von imes-icore, ob ein fehlerhaftes Gerät durch einen autorisierten Partnerbetrieb oder einen Kundendiensttechniker repariert oder ausgetauscht wird. Reparaturrechnungen von Dritten werden nicht erstattet.
  5. MP Dental hat ebenfalls die Option, die Beseitigung von Fehlern oder Supportmaßnahmen über das Internet zu lösen. Bei dieser sogenannten Fernwartung wird via Internet eine direkte Verbindung von einem MP Dental-PC zu einem PC des Auftraggebers hergestellt. Um diesen Service zu gewährleisten, wird eine Hochgeschwindigkeits-Internetverbindung benötigt. Für die Einrichtung und Unterhaltung einer solchen Verbindung ist der Auftraggeber verantwortlich. Sie wird von MP Dental nicht geschuldet.
  6. Eine Maschinenpflege wird nicht mehr geleistet, wenn der Auftraggeber selbst oder durch Dritte unautorisierte Änderungen an der Maschine vorgenommen hat. Hierzu gehören z.B.:
    - Eingriffe oder Installations-, Wartungs-, Instandsetzungs- oder Reparaturarbeiten durch einen Dritten. Dies gilt auch dann, wenn ein Zusammenhang zwischen dem Eingriff des Dritten und einer Gerätestörung nicht nachgewiesen werden kann.
    - Einbau oder Verbinden des Geräts mit von MP Dental nicht zugelassenen Softwares, Teilen und Verbrauchsmaterialien.
    - Jegliche unsachgemäß durchgeführten Arbeiten.
    - Fehler, die infolge fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, infolge übermäßiger Beanspruchung, infolge ungeeigneter Betriebsmittel oder aufgrund besonderer äußerer Einflüsse entstehen. Besondere Einflüsse liegen dabei beispielhaft vor: Überspannung/Unterspannung; Netzausfall.
    - Nicht reproduzierbare Softwarefehler.
    - Wenn der Auftraggeber eine notwendige Reparatur oder den notwendigen Tausch eines Ersatzteils oder die Durchführung einer vorgeschriebenen Wartung ablehnt.
    - Wenn der Auftraggeber seinen Wartungspreis nicht fristgerecht entrichtet.
    - Beschädigung der Sicherheits-Siegel.
-

## § 4 Hotline-Service

1. Im Rahmen des Hotline-Services steht einem vom Auftraggeber benannten und von MP Dental geschulten Mitarbeiter zur telefonischen Beratung bei Fragen zur Verfügung, die sich aus der vertragsgemäßen Nutzung des eingesetzten Systems ergeben, sofern diese Fragen nicht im Handbuch sowie im Internet erklärt sind. Diese Hotline entbindet den Auftraggeber nicht von der Pflicht, alle Anwender seines Hauses regelmäßig durch MP Dental Schulen zu lassen.
  2. Der Hotline-Service wird von MP Dental während der üblichen Geschäftszeiten (Montag - Donnerstag 08:00-17:00 Uhr sowie Freitag von 08:00-14 Uhr) angeboten.
  3. MP Dental stellt Ihnen einen TeamViewer zur Verfügung, um eine reibungslose Unterstützung zu gewährleisten.
  4. Der primäre Weg für die Erstellung eines Tickets ist über unser Ticketsystem oder per E-Mail an [Ticket@m-p.dental](mailto:Ticket@m-p.dental). Alternativ können Sie uns auch telefonisch unter +49 711 69 3304 380 erreichen.
  5. Der Supportfall endet für diesen Tag spätestens eine Stunde nach den offiziellen Supportzeiten von MP Dental und wird am nächsten Werktag fortgesetzt.
  6. Der Auftraggeber stimmt zu, dass MP Dental ein Ticketsystem nutzt und die darin erfassten Daten auswertet. Das Ticketsystem dient der effizienten Bearbeitung und Nachverfolgung von Supportanfragen. MP Dental gewährleistet die Vertraulichkeit und den Schutz der im Ticketsystem gespeicherten Daten gemäß den geltenden Datenschutzbestimmungen.
- 

## § 5 Definition Support und Schulung

1. Support steht dafür, dem Auftraggeber bei Fragen oder Problemen rund um unsere Dienstleistungen oder Produkte direkte Hilfe anzubieten. Wenn der Auftraggeber auf Schwierigkeiten stößt, wie bestimmte Funktionen zu verwenden sind, steht MP Dental bereit, um Unterstützung und Lösungen anzubieten.
  2. Schulung hingegen ist darauf ausgerichtet, dem Auftraggeber das nötige Wissen und die Fähigkeiten zu vermitteln, damit die Produkte oder Dienstleistungen von MP Dental optimal genutzt werden können. Dies kann beinhalten, dass gezielt gezeigt wird, wie bestimmte Funktionen zu nutzen sind oder umfassendes Hintergrundwissen vermittelt wird, damit das volle Potenzial der Produkte ausgeschöpft werden kann.
  3. Support kann nur von einem geschulten Anwender des Auftraggebers in Anspruch genommen werden. Der Auftraggeber ist verpflichtet, bei Personalwechsel das neue Personal bei MP Dental Schulen zu lassen.
-

## § 6 Definition Service Level

Um eine schnelle Problemlösung im Servicefall zu erreichen, ist der Support in unterschiedliche Service-Level untergliedert:

### 1st-Level durch MP Dental

1. Support-Annahme und Lösung
2. Analyse und Klassifizierung des Fehlerbildes (Komponenten / Workflow)
3. Inbetriebnahme, Schulung

### 2nd-Level durch den Hersteller

1. Unterstützung durch Fachspezialisten des Herstellers
  2. Bei Bedarf Einsätze vor Ort
  3. Bei Reparaturen geht das System, nach vorherigem Angebot, an den Hersteller zurück.
  4. Ein Service Techniker behebt den Schaden vor Ort (Fräsmaschinen).
- 

## § 7 Update-Service für Softwarekomponenten

1. Die Software wird von dem jeweiligen Hersteller weiterentwickelt. Wenn ein Update fertiggestellt ist, wird MP Dental eine Version des Updates zur Benutzung auf dem Rechner des Auftraggebers installieren. Sobald das Update ausgeliefert ist, tritt es hinsichtlich der Nutzungsrechte an die Stelle der alten Softwareversion.
  2. Updates der Basissoftware sowie der Zusatzmodule sind kostenpflichtig. Eine Installation des Updates wird nicht geschuldet.
  3. Ein Modul, das im laufenden Lizenzjahr erweitert gekauft wurde, wird automatisch mit Beginn des neuen Lizenzjahres abgerechnet und ist somit im zweiten Lizenzjahr enthalten.
  4. Upgrades (neue Funktionalitäten, welche im Lieferumfang nicht vorhanden oder vorgesehen waren) werden separat berechnet.
- 

## § 8 Vertragslaufzeit

1. Der Vertrag beginnt mit dem Inbetriebnahme Datum des CAD/CAM-Systems und wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Er kann jedoch von jeder Vertragspartei unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ende eines Lizenzjahres ordentlich gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.
-

## § 9 Obliegenheiten des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber ist verpflichtet, MP Dental Fehler und sonstige Mängel unverzüglich nach deren Erkennen nachvollziehbar und unter Angabe der für die Fehlerbehebung zweckdienlichen Informationen mitzuteilen. Der Auftraggeber hat dabei die Hinweise von MP Dental zur Problemfeststellung und Fehlerbehebung zu beachten.
  2. Der Auftraggeber stellt sicher, dass die Systemumgebung, insbesondere Stromversorgung, Raumluft, Feuchtigkeit etc., die Betriebsbereitschaft und die Bedienung der Systeme sicherstellen. Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass das System nur durch fachkundiges, geschultes Personal bedient wird.
  3. Der Auftraggeber unterstützt MP Dental nach besten Kräften bei der Durchführung der vertragsgegenständlichen Maßnahmen an den Systemen. Der Auftraggeber trägt dafür Sorge, dass bei Anforderungen eines Kundendiensttechnikers fachkundiges Personal anwesend ist, um das System zu bedienen, etwaige Störungen vorzuführen und anschließend die Funktionstüchtigkeit zu prüfen und zu bestätigen. Der Wartungseinsatz ist schriftlich vom Auftraggeber zu bestätigen.
  4. Der Auftraggeber ist verpflichtet, MP Dental Standortänderungen des Erfüllungsortes, das Betreiben der Anlagen (wenn anders als in üblichen Dentallaboren) und andere wesentliche Änderungen unverzüglich schriftlich anzuzeigen, soweit diese Änderungen nicht von MP Dental durchgeführt wurden. Im Falle derartiger Änderungen ist MP Dental zur Kündigung berechtigt, soweit sich die Erfüllung des Vertrages unzumutbar erschweren würde. Dies wird insbesondere dann vermutet, wenn der Standort des Firmensitzes des Auftraggebers ins Ausland verlagert wird.
  5. Kommt der Auftraggeber seinen Obliegenheiten nicht nach, verliert er alle Ansprüche aus diesem Vertrag.
- 

## § 10 Haftung

1. MP Dental haftet nicht für Datenverluste.
  2. Diese Support-AGB ist eine Erweiterung zu unseren bestehenden AGB. Für alle Themen rund um die digitale Zahntechnik.
-