

Auftrag Helpline Comfort

Ihr Support für allgemeine Anwenderfragen zu mmOrthosoft®

Mit unseren Helpline-Modellen erhalten Sie persönliche Unterstützung bei allgemeinen Fragen zur Bedienung von mmOrthosoft®.

Dabei entscheiden Sie, welches Modell am besten zu Ihrem individuellen Unterstützungsbedarf passt: die nutzungsabhängige **Helpline Basis** oder **Helpline Comfort** mit einer festen und planbaren monatlichen Pauschale.

1. Leistungen im Rahmen des Pflegevertrages

Folgende Leistungen sind bereits durch die vereinbarten Pflegegebühren abgedeckt:

- Programmweiterentwicklung gemäß Produktplanung
- Programmfehlerkorrekturen und Bereitstellung von Updates
- Hotline für Programmfehler
- Bereitstellung unserer **KI-gestützten Fragen & Antworten (KI-F&A)** sowie der klassischen F&A-Datenbank und unserer Anwenderdokumentationen

Mit unserer **KI-F&A** steht Ihnen zusätzlich eine moderne und komfortable Möglichkeit zur Verfügung, Antworten auf Fragen rund um die Anwendung von mmOrthosoft® schnell und unkompliziert selbst abzurufen.

Allgemeine Anwenderfragen zur Bedienung von mmOrthosoft® sowie die Unterstützung bei der Klärung von Bedienfehlern, die persönlich durch unsere Mitarbeiter bearbeitet werden, sind nicht Bestandteil der Pflegegebühren. Hierfür stehen Ihnen unsere Helpline-Modelle zur Verfügung.

2. Voraussetzungen für die Nutzung der Helpline

Voraussetzung für die Nutzung unserer Helpline ist – unabhängig vom gewählten Support-Modell – eine gültige **Hot- & Helpline-Berechtigung** sowie ein gültiger **AV-Vertrag**.

3. Unsere Helpline-Modelle

Helpline Basis

Helpline Basis ist das standardmäßig geltende Abrechnungsmodell, sofern Helpline Comfort nicht beauftragt wurde.

Allgemeine Anwenderfragen zur Bedienung von mmOrthosoft® sowie die Unterstützung bei der Klärung von Bedienfehlern werden nach tatsächlichem Aufwand mit

29,75 € netto je angefangene 15-Minuten-Einheit

berechnet.

Die Abrechnung erfolgt nach tatsächlichem Aufwand über die **monatliche Dienstleistungsrechnung**.

Helpline Comfort

Mit Helpline Comfort nutzen Sie unsere Helpline für allgemeine Anwenderfragen zur Bedienung von mmOrthosoft® zu einer festen monatlichen Pauschale von

59,00 € netto pro Monat.

Für die von Helpline Comfort umfassten allgemeinen Anwenderfragen erfolgt **keine zusätzliche zeitabhängige Einzelabrechnung**, sofern die Nutzung im Rahmen unseres Fair-Use-Prinzips erfolgt.

Die Abrechnung der monatlichen Pauschale erfolgt **quartalsweise im Voraus**.

4. Ihr Kostenvorteil mit Helpline Comfort

Bei Helpline Basis werden allgemeine Anwenderfragen mit **29,75 € netto je angefangene 15-Minuten-Einheit** berechnet.

Bereits zwei berechnete 15-Minuten-Einheiten entsprechen **59,50 € netto**.

Mit Helpline Comfort zahlen Sie **59,00 € netto pro Monat** und erhalten damit eine feste und planbare Kostenbasis für Ihre allgemeinen Anwenderfragen – ohne zusätzliche zeitabhängige Einzelabrechnung im Rahmen unseres Fair-Use-Prinzips.

5. Fair-Use-Prinzip

Helpline Comfort ist für die übliche Unterstützung bei allgemeinen Anwenderfragen im laufenden Arbeitsalltag vorgesehen.

Der angemessene Nutzungsumfang richtet sich insbesondere nach dem vertraglich vereinbarten Lizenzumfang bzw. der Anzahl der Arbeitsplätze und der hieraus üblicherweise zu erwartenden Inanspruchnahme der Helpline.

Nicht vom Fair-Use-Prinzip umfasst ist insbesondere eine Nutzung, die nach Art, Umfang oder Häufigkeit über die gewöhnliche Unterstützung bei einzelnen Anwenderfragen hinausgeht und ihrem Charakter nach einer Schulung, einem Training oder einer sonstigen gesondert zu vergütenden Dienstleistung entspricht.

Bei einer dauerhaft erheblich überdurchschnittlichen oder missbräuchlichen Nutzung behalten wir uns vor, die weitere Nutzung von Helpline Comfort gemeinsam mit Ihnen zu überprüfen und gegebenenfalls auf Helpline Basis umzustellen.

6. Nicht in Helpline Comfort enthaltene Leistungen

Helpline Comfort umfasst ausschließlich allgemeine Anwenderfragen zur Bedienung von mmOrthosoft®.

Technische Dienstleistungen und technischer Support sind ausdrücklich nicht Bestandteil der Helpline-Comfort-Pauschale.

Hierzu zählen insbesondere:

- Installationen und Einrichtungen von Soft- und Hardwarekomponenten
- technische Konfigurationen und Anpassungen
- Analyse und Klärung technischer Probleme
- sonstige technische Dienstleistungen und Fernwartungsleistungen

Diese Leistungen werden separat nach den jeweils geltenden Konditionen berechnet.

Ebenfalls nicht Bestandteil von Helpline Comfort sind:

- Seminare
- Schulungen
- individuelle Trainings

Für diese Leistungen gelten die jeweils vereinbarten bzw. aktuellen Konditionen.

7. Wechsel und Fortführung des Support-Modells

Das jeweils gewählte Support-Modell wird automatisch fortgeführt, solange kein Wechsel in das andere Support-Modell gewünscht wird.

Ein Wechsel von **Helpline Basis** zu **Helpline Comfort** ist jederzeit möglich. Erfolgt der Wechsel im laufenden Quartal, werden die Gebühren für Helpline Comfort für den verbleibenden Zeitraum des laufenden Quartals anteilig berechnet. Ab dem darauffolgenden Quartal erfolgt die Abrechnung quartalsweise im Voraus.

Nach dem Wechsel zu Helpline Comfort beträgt die Mindestlaufzeit **zwei vollständige Kalenderquartale**. Das angebrochene Kalenderquartal, in dem die Umstellung erfolgt, wird nicht auf die Mindestlaufzeit angerechnet.

Nach Ablauf der Mindestlaufzeit wird Helpline Comfort automatisch fortgeführt. Ein Wechsel zurück zu **Helpline Basis** ist anschließend jeweils zum Beginn eines Kalenderquartals möglich. Hierzu ist eine Mitteilung in Textform erforderlich.

8. Beauftragung Helpline Comfort

☐ **Wir beauftragen Helpline Comfort zum Preis von 59,00 € netto pro Monat.**

Mit der Beauftragung gelten die vorstehend beschriebenen Leistungen, Voraussetzungen, Konditionen, Abgrenzungen sowie das Fair-Use-Prinzip.

9. Kundendaten

Firma:			
Ansprechpartner:			
E-Mail:			
Straße & Nr.:			
PLZ Ort:			
Telefon:		Telefax:	

10. Auftrag und Vertragsgrundlagen

Mit der Unterzeichnung beauftragt der Kunde Helpline Comfort zu den vorstehend genannten Konditionen.

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der opta data Ortho Solutions GmbH. Bestehende vertragliche Vereinbarungen bleiben im Übrigen unberührt.

Alle angegebenen Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

Der Unterzeichner bestätigt, für das oben genannte Unternehmen alleinvertretungsberechtigt bzw. zum Abschluss dieser Vereinbarung entsprechend bevollmächtigt zu sein.

Ort, Datum	rechtsverbindliche Unterschrift & Stempel	Name in Druckbuchstaben