

Semfinder[®] CH

ONE STEP CODING

Semantische Freitextanalyse -
in einem Schritt zum richtigen Kode:
einfach, richtig, schnell

Wartungsregelung

1. Grundlagen

Diese Regelung beschreibt und definiert die Erbringung von Wartungs-, Update-, Supportleistungen der Semfinder AG an den Endkunden für das Softwareprodukt Semfinder CH.

Auch wenn der Erwerb der Lizenz über einen Systemintegrator erfolgt, wird die Wartung des Semfinders in der Schweiz direkt vom Hersteller erbracht (Second Level Support).

Die jährliche oder halbjährliche Wartungsgebühr richtet sich nach der jeweils gültigen Preisliste des Herstellers.

2. Leistungsumfang

2.1. Gegenstand der Wartung

Semfinder CH wird durch den Hersteller so gewartet, dass der Kunde die Kodierung ohne wesentliche Einschränkungen benutzen kann. Bei wesentlichen Einschränkungen der Software-Funktionalität wird möglichst rasch ein Update zur Verfügung gestellt. Geringfügige Mängel werden im nächsten Release bereinigt. Der Hersteller stellt dem Kunden die Software in der aktuellen Version zur Verfügung. Der Kunde verpflichtet sich seinerseits, ggf. zusammen mit dem Systemintegrator, die aktuelle Software auf eigene Kosten zu installieren.

Im Rahmen der Wartung stellt die Semfinder AG sicher, dass Änderungen an den schweizerischen Kodiervorschriften fristgerecht in den Wissensbasen eingepflegt werden und zum Herunterladen zur Verfügung stehen.

Die Integration des Semfinders in das Informatikumfeld des Kunden ist ausschliesslich Sache des Systemintegrators bzw. des Kunden und nicht Gegenstand der Wartung. Semfinder gewährt für die Systemintegration nur unentgeltliche Wartungsunterstützung, wenn nach der Erstintegration die Schnittstellenbedingungen auf der Seite des Semfinders geändert wurden.

Das Programm Semfinder CH kann nur von entsprechend ausgebildeten Fachpersonen sinnvoll angewendet werden; die Ausbildung zur Kodierung von ärztlichen Diagnosen ist anwenderseitig sicherzustellen und nicht Gegenstand dieses Wartungsvertrags. Auf Wunsch bietet der Hersteller eine kostenpflichtige Ausbildung an.

Nicht Gegenstand der Wartung durch die Semfinder AG sind Probleme mit dem Betriebssystem, mit dem Netzwerk und generelle Anwenderprobleme der Informatik, die nicht unmittelbar durch das Kodiertool Semfinder bedingt sind (First Level Support).

2.2. Unterstützungsleistungen per E-Mail

- Erklären der Bedienerführung des lizenzierten Programms nach der Erstinstallation und bei neuen Releases, sofern an der Bedienerführung Änderungen vorgenommen wurden.
- Beantworten von applikationsspezifischen Fragen zum Programm.

Die Hotline ist von Montag bis Freitag von 09:00 bis 12:00 Uhr in Betrieb (ohne Feiertage).

2.3. Beheben von Störungen und Programmfehlern

- Korrektur von Programmfehlern durch den Lieferanten;
- Test der korrigierten Programme durch den Lieferanten;
- Bereitstellung von Updates bzw. neuen Releases.

Der Kunde meldet dem Lieferanten festgestellte Programmfehler oder Störungen möglichst detailliert per Telefon oder E-Mail. Spätestens am folgenden Arbeitstag nach Eingang einer Störungsmeldung ist der Lieferant verpflichtet, sich des Problems anzunehmen und binnen angemessener Frist den Fehler zu beheben. Störungen und Fehler, die die Funktionalität nur unbedeutend einschränken, können im nächsten regulären Release berücksichtigt werden.

2.4. Updates

Im Rahmen dieses Vertrages hat der Kunde Anrecht auf die jeweils neuste Version seiner lizenzierten Programme in deutscher Sprache. Diese beinhalten funktionale und technologische Weiterentwicklungen sowie Aktualisierungen der Wissensbasen.

Die jeweils aktuellen Wissensbasen stehen auf der Homepage des Herstellers zum Herunterladen bereit.

Die Programmverantwortlichen des Kunden werden über neue oder veränderte Funktionalitäten durch den Lieferanten informiert und bei Bedarf ausgebildet.

3. Wartungsbedingungen

3.1. Wartungsbeschränkung

Der Lieferant kann keine Garantie dafür übernehmen, dass das Lizenzprodukt ununterbrochen und fehlerfrei in allen vom Kunden gewünschten Kombinationen, mit beliebigen Daten, EDV-Systemen und Programmen eingesetzt werden kann.

3.2. Gewährleistung

Kann der Lieferant eine in die Wartung fallende Störung trotz wiederholter Bemühungen und innerhalb einer angemessenen Frist weder beseitigen noch durch softwaretechnische oder organisatorische Massnahmen den Fehler umgehen, ist der Kunde zur fristlosen Kündigung des Wartungsvertrages bzw. Nutzungsvertrags berechtigt. In diesem Fall erstattet der Lieferant dem Lizenznehmer bereits gezahlte programmbezogene Gebühren ab dem Kündigungsdatum pro rata.

3.3. Ort der Wartungsleistung

Der Lieferant erbringt die Wartungsleistungen nach seiner Wahl in seinen Räumen oder beim Kunden. Der Kunde hat dem Lieferanten im Rahmen seiner Tätigkeit freien Zugang zu den benötigten Computersystemen sowie Computerressourcen zu gewähren.

Für weitere Informationen wenden Sie sich an den Hersteller von Semfinder CH:

Semfinder AG, Semantic Technologies, Hauptstrasse 53, CH-8280 Kreuzlingen
www.semfinder.com; info@semfinder.com
Telefon: +41 716 778 778; Support: +41 716 778 772

Dezember 2008