

# **Anhang A:**

## **Leistungspflichten des Anbieters**

### **(Beschreibung der Standardleistungen und Mitwirkungspflichten des Kunden)**

#### **1. Bereitstellung der Standardleistungen**

Akestes stellt Kunde mit Software Standardleistungen, deren Inhalt und Umfang sich aus der folgenden Leistungsbeschreibung ergeben, während der vertraglichen Mietzeit betriebsfähig bereit. Software ist betriebsfähig bereitgestellt, wenn Akestes Kunde die Freischaltung (Zugang zu funktionsfähigen Software) mitgeteilt hat.

#### **2. Funktionalitäten von Software und Benutzerdokumentation**

- Software und Funktionalität:
  - Verwaltung der Patientendaten
  - Patientenaufnahme u.a. mittels KV-Karte (nur via Cherry-Tastatur)
  - verschiedene Pictogramme zur Wundlokalisierung
  - Archivierung von Bildern, Zuordnung der Aufnahme zur entsprechenden Wunde
  - Digitale Vermessung der Wundfläche
  - Dokumentation des Wundverlaufs und der Therapie
  - Dekubitus-Gefährdungsskala nach Braden
  - visuelle analoge Schmerzskala
  - Integrierter Artikelstamm (WundManager)
  - frei definierbare Textbausteine zur Therapie- bzw. Behandlung (WundManager)
  - Ausdruck aller gespeicherten Daten: Verläufe, Bildserien, Diagramme, usw.
  - Automatische Generierung von Anschreiben bzw. eMails an Krankenkassen und behandelnde Ärzte
  - GDT- und HL7-Schnittstelle zur Praxissoftware für Ärzte und zum KIS in Krankenhäusern
  - mobile Erfassung auch mit Tablet-PC-Computer
- die Benutzerdokumentation ist online der Software beigelegt.

#### **3. Pflege der Software während der Mietzeit**

- Die Software wird permanent weiterentwickelt und die Artikel-Listen (WundManager) von Akestes gepflegt. Die Pflege umfaßt
  - a. die Beseitigung von Fehlern am Programm,
  - b. die Aktualisierung oder Erweiterung von Programmen,
  - c. den Austausch verbesserter Standardsoftware einschließlich Dokumentation (Aktualisierung, Updating)
  - d. die Beratung des Kunden (schriftlich per Email/Post und/oder telefonisch gemäß Ziff. 3) in Fragen, die sich für ihn bei der Softwarenutzung ergeben und
  - e. periodische Pflegeleistungen, insbesondere Platten-, Systemsoftware- und Anwendungsprogrammüberprüfung, Software- Tests etc.
- Die Pflege erstreckt sich auch auf die zu den Programmen gehörenden Dokumentationen sowie auf Dateien oder Datenbankmaterial, die von der Bestellung umfaßt sind.
- Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden, ist nicht Gegenstand dieses Vertrages, kann aber im Einzelfall gegen gesonderte Vergütung vereinbart werden. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht von Akestes zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.
- Akestes ist verpflichtet, vom Kunden gemeldete Fehler der Software zu untersuchen und dem Kunden nach Möglichkeit Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Bei wesentlichen Fehlern der Software ist Akestes verpflichtet, den Fehler in einer der folgenden neuen Programme zu beseitigen. Voraussetzung für Fehlersuche und Fehlerbeseitigung ist die Erfüllung der dem Kunden gemäß Ziff. 4 obliegenden Mitwirkungspflichten.
- Akestes verpflichtet sich dazu, den Kunden bzw. das Personal des Kunden über Art und Umfang der durchgeführten Arbeiten einmalig zu unterrichten.
- Sonstige Mängel sind nur zu beheben, wenn dies mit zumutbarem Aufwand möglich ist. Dies ist dann nicht der Fall, wenn eine Neuprogrammierung wesentlicher Teile des Programms erforderlich ist.
- Die Pflegearbeiten werden am Installationsort durchgeführt, wenn die Datenverarbeitungseinheiten, auf denen das Programm installiert ist, funktionsbereit sind. Die Arbeiten können auch per Fernwartung erfolgen. Die technischen Voraussetzungen hat der Kunde entsprechend Ziffer 5 vorzuhalten.

- Bei der Pflege von durch Akestes überlassener Software wird Akestes regelmäßig die neueste Programmversion übermitteln und, soweit erforderlich, installieren. Gepflegt wird dann nur diese Programmversion. In gleicher Weise ist von Akestes die dazugehörige Dokumentation anzupassen.
- Die „Hotline“ ist montags bis freitags von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr unter der Rufnummer 0800-Wunddoku (0800 - 98 63 36 58) zu erreichen.
- Nicht vom Vertrag erfaßte zusätzliche Leistungen übernimmt Akestes auf Anforderung des Kunden gegen gesonderte Zahlung, wenn zum Zeitpunkt der Anforderung ausreichendes Pflegepersonal zur Verfügung steht. Die Berechnung erfolgt auf der Basis des zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Stundensätze von Akestes unter Berücksichtigung des erforderlichen Zeitaufwandes.

#### **4. Mitwirkungspflichten des Kunden**

- Der Kunde wird auftretende Fehler Akestes unverzüglich mitteilen und diese bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, Akestes auf deren Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
- Der Kunde hat dem Pflegepersonal von Akestes den Zugang zu den Datenverarbeitungseinheiten, auf denen die im Leistungsschein bezeichneten Programme installiert sind, zu gestatten. Er hält auch die für die Durchführung der Pflegearbeiten erforderlichen technischen Einrichtungen wie Stromversorgung, Telefonverbindung und Datenübertragungsleitungen funktionsbereit und stellt diese in angemessenem Umfang kostenlos zur Verfügung.
- Der Kunde benennt Akestes einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.
- Der Kunde führt für jedes vertragsgegenständliche Programm genaue Aufzeichnungen über Beginn und Dauer der Ausfallzeiten und des Pflegedienstes. Die Aufzeichnungen sind von Akestes durch Unterschrift zu bestätigen.
- Es obliegt dem Kunden, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten.

#### **5. Kundenseitige Voraussetzungen für die Leistungserbringung**

Kundenseitig zu schaffende Voraussetzungen für die Nutzung und von Software sind:

- Internetzugang
- PC mit Pentium Prozessor ab 1 GHz (oder gleichwertig), 512 Megabyte Arbeitsspeicher, Festplatte mit mindestens 40 GB Kapazität, 17-Zoll, CD/DVD-Combo-Laufwerk sowie Betriebssystem: Windows XP Professional oder höher