

Allgemeine Pflegebedingungen von Computerservice & Software Mentz GbR
Gesellschafter: Carmen Mentz, Tommy Mentz, Ahornring 26 in 06184 Kabelsketal
für TimeControl

§ 1 Gegenstand

- (1) Diese Allgemeinen Pflegebedingungen gelten für den mit Computerservice & Software Mentz GbR, Gesellschafter: Carmen Mentz, Tommy Mentz (im folgenden C&S Mentz GbR GbR, Anbieter) geschlossenen Softwarepflegevertrag. Ein Softwarepflegevertrag kommt zustande, wenn C&S Mentz GbR die Bestellung des Kunden annimmt.
- (2) C&S Mentz GbR pflegt die Software TimeControl („Software“).
- (3) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsinhalt. C&S Mentz GbR erbringt ihre Pflegeleistungen ausschließlich auf der Basis dieser Allgemeinen Pflegebedingungen.
- (4) C&S Mentz GbR ist berechtigt einen Vertriebs- und Servicepartner („VP“) als Leistungserbringer für einzelne Pflegeleistungen einzusetzen

§ 2 Pflegeleistungen

- (1) C&S Mentz GbR oder der VP erbringt für die Software folgende Leistungen:

a. Updates:

Überlassung der jeweils neuesten Programmversion der Software. Die Installation der Software ist nicht enthalten. Updates erhält der Kunde durch die integrierte Online-Updatefunktion.

Aktualisierung:

Aktualisierung der Dokumentation der Software durch Download.

b. Hotline-Service:

Telefonische Beratung und Unterstützung des Kunden bei Anfragen zur Software. Der Hotline-Service steht Ihnen bei C&S Mentz GbR nach **Terminabsprache** von Montag bis Donnerstag von 09.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 14.00 Uhr bis 16.00 Uhr, Freitag von 09.00 Uhr bis 12.00 Uhr zur Verfügung. Die Service-Zeiten der VP können hiervon abweichen. Ausgenommen gesetzliche Feiertage am Ort von C&S Mentz GbR oder deren VP.

c. Fernwartung-Service:

Fernzugriff auf den PC des Kunden bei Anfragen zur Software. Der Fernwartung-Service steht Ihnen bei C&S Mentz GbR nach **Terminabsprache** von Montag bis Freitag von 09.00 Uhr bis 12.00 Uhr und 14.00 Uhr bis 16.00 Uhr, Freitag von 09.00 Uhr bis 12.00 Uhr zur Verfügung. Die Service-Zeiten der VP können hiervon abweichen. Ausgenommen gesetzliche Feiertage am Ort von C&S Mentz GbR oder deren VP.

Computerservice & Software Mentz GbR
Ahornring 26
06184 Kabelsketal

Bankverbindung Saaleparkasse
IBAN: DE75 8005 3762 3900 0131 86
BIC: NOLADE21HAL

Telefon: 0345 57 101 66
Telefax: 0345 57 101 68

Steuernummer: 110-171-16306

Vertretungsberechtigte Gesellschafter der Computerservice & Software Mentz GbR:

Bankverbindung Saaleparkasse
IBAN DE87 8005 3762 0360 0033 05
BIC: NOLADE21HAL

E-Mail: info@mentz-edv.de
Internet: <https://mentz-edv.de>

Carmen Mentz, Tommy Mentz

(2) Nicht zu den vertraglichen Pflegeleistungen von C&S Mentz GbR oder deren VP zählen insbesondere folgende Leistungen:

- a. Individuelle Anpassungen der Software an neue Anforderungen des Kunden.
- b. Neue Module der Software.
- c. Installation der Software.
- d. Datensicherung der Software. Dies obliegt in der Sorgfaltspflicht des Kunden.
- e. Pflegeleistungen nach einem Eingriff des Kunden in den Programmcode der Software oder den Datenbanken.
- f. Behandlung von Fragen des Kunden, die nicht aufgrund vermeintlicher Störungen oder Mängel der Software, sondern aufgrund von Bedienungsfehlern, sonstigen Einwirkungen von außen seitens des Kunden eintreten.
- g. Update / Upgrade des SQL-Servers.

§ 3 Vergütung

(1) Es kann folgendes Vergütungsmodell vereinbart werden:

a. Softwarepflege-Vertrag

Mit der Vergütung hat der Kunde Anspruch auf folgende Leistungen:

- Hotline und Fernwartung nach Terminabsprache
- Bezug aktueller Programm-Versionen per Download. Die Vergütung beträgt für die Programmmodule im Kalendermonat:
 - TimeControl € 15,00
 - Online-Terminvergabe € 15,00

Für SMS entstehen weitere Kosten. Die Preise erfahren Sie von Ihrem SMS-Provider.

(2) Alle Beträge verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer.

(3) Die Vergütung ist zu Beginn eines jeden Kalenderquartals fällig und wird von C&S Mentz GbR per Lastschrift vom Konto des Kunden eingezogen.

(4) Eine Anpassung der Pflegegebühr erfolgt bei der Buchung von Zusatzmodulen.

(5) C&S Mentz GbR ist berechtigt, die Pflegevergütung zu Beginn eines Kalenderquartals angemessen anzupassen. C&S Mentz GbR wird die Änderung der Vergütung mindestens 14 Tage vor dem Beabsichtigen Wirksamwerden schriftlich mitteilen.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde wird auftretende Fehler dem Anbieter unverzüglich mitteilen und diesen bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren unterstützen. Hierzu gehört es insbesondere, dem Anbieter auf dessen Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die zur Analyse des Fehlers geeignet sind.
- (2) Der Kunde hat dem Pflegepersonal des Anbieters 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.
- (3) Der Kunde benennt dem Anbieter einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.
- (4) Der Kunde führt für die Software genaue Aufzeichnungen über Beginn und Dauer der Ausfallzeiten und des Pflegedienstes. Die Aufzeichnungen sind vom Anbieter durch Unterschrift zu bestätigen.
- (5) Es obliegt dem Kunden, ordnungsgemäße Datensicherungen durchzuführen und die Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten.

§ 5 Vertragsdurchführung

- (1) Die Verpflichtung von C&S Mentz GbR bzw. deren VP zur Erbringung der Pflegeleistungen bezieht sich auf den jeweils neuesten Stand der Software. Hat der Kunde eine ältere Version der Software installiert, kann C&S Mentz GbR oder deren VP die Leistung verweigern oder aber die Pflegeleistungen gegen Vergütung des damit verbundenen Mehraufwandes durchführen; C&S Mentz GbR oder deren VP wird dem Kunden vor Erbringung der Leistung über die voraussichtliche Höhe des Mehraufwandes informieren und seine Zustimmung zur Leistung einholen.
- (2) Vom Kunden oder Dritten geänderte Software unterliegt nur dann der Pflege, wenn und soweit C&S Mentz GbR der Änderung unter Hinweis auf die Änderung des Softwarepflegevertrages schriftlich zugestimmt und die Änderung abgenommen hat.
- (3) Die Versendung oder Übermittlung von Leistungen von C&S Mentz GbR oder deren VP an den Kunden erfolgt auf Gefahr und Kosten des Kunden.
- (4) C&S Mentz GbR ist berechtigt, Dritte mit der Durchführung der Softwarepflege zu beauftragen.
- (5) Bei Verzug von C&S Mentz GbR oder deren VP kann der Kunde nur vom Vertrag zurücktreten oder Schadensersatz statt der Leistung verlangen, wenn er dem Auftragnehmer eine angemessene Frist zur Erbringung der vertragsgemäßen Leistung gesetzt hat mit der gleichzeitigen Androhung, dass danach die Annahme der Leistung verweigert werde.

§ 6 Datenschutz

- (1) Beide Parteien haben über alle ihnen bekannt gewordenen geschäftlichen und betrieblichen Angelegenheiten Stillschweigen zu bewahren und sämtliche im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehenden Informationen auch über dessen Ablauf hinaus streng vertraulich zu behandeln. Gleiches gilt für personenbezogene Daten, die unter die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes fallen.
- (2) Der Anbieter verpflichtet sich, Informationen, Unterlagen oder Daten im Sinne von § 7 Absatz 1 weder aufzuzeichnen noch zu speichern oder zu vervielfältigen oder sonst in irgendeiner Form außer zu Pflegezwecken zu nutzen oder zu verwerten.
- (3) Der Anbieter verpflichtet sich, sein Personal entsprechend zu unterweisen und zur Einhaltung der Vereinbarung nach § 7 Absatz 1 schriftlich zu verpflichten.

§ 7 Nutzungsrechte

- (1) Der Kunde erhält an den Vertragsgegenständen, die ihm der Anbieter im Rahmen seiner Pflegeverpflichtungen nach diesem Vertrag überlässt (z.B. Updates, ergänzende Programmhandbücher), ein Nutzungsrecht. Der Anbieter stellt den Kunden von Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Benutzung dieser Programme geltend gemacht werden können.
- (2) Nimmt der Kunde Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere ersetzen sollen, so erlischt das Nutzungsrecht an dem ersetzten Vertragsgegenstand.

§ 8 Fremde Rechte

- (1) Der Anbieter garantiert, dass er für Programme, die er dem Kunden im Rahmen eines Überlassungsvertrages zur Nutzung des Vertrages gestellt hat, das Recht besitzt, an diesen Programmen Bearbeitungen oder Änderungen vorzunehmen oder vornehmen zu lassen. Der Anbieter stellt den Kunden von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung geltend gemacht werden können.
- (2) Der Kunde räumt dem Anbieter das Recht ein, kundeneigene Programme oder Programme, an denen der Kunde das Recht besitzt, die Programme zu bearbeiten oder zu ändern, für den Kunden zu bearbeiten oder zu ändern. Der Kunde stellt seinerseits den Anbieter von allen Ansprüchen frei, die von Dritten wegen der Bearbeitung oder Änderung geltend gemacht werden.

§ 9 Haftung des Anbieters

- (1) Der Anbieter übernimmt die Haftung für unmittelbare Personenschäden, die dem Kunden durch Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit oder leicht fahrlässige Verletzung vertragswesentlicher Pflichten entstanden sind. Im Fall leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung auf vorhersehbare Schäden beschränkt.
Für sonstige Schäden wird eine Haftung nur übernommen, wenn ein grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln des Anbieters oder seiner Erfüllungsgehilfen vorliegt.

- (2) Die Haftung des Anbieters in Zusammenhang mit diesem Vertrag ist auf die Summe der im Laufe eines Jahres zu entrichtenden Entgelte begrenzt. Für Personenschäden gilt diese Haftungsbeschränkung nicht.
- (3) Für Datenverluste haftet der Anbieter - außer bei vorsätzlichem Handeln - nur, wenn der Kunde in regelmäßigen Abständen Systemprüfungen und Datensicherungen durchgeführt hat und nur in dem Umfang, in dem die Daten mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

§ 10 Laufzeit des Vertrages

- (1) Der Vertrag beginnt mit seiner Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien.
- (2) Der Vertrag ist auf die Dauer von 3 Monaten befristet und verlängert sich jeweils um weitere 3 Monate, falls er nicht mit einer Frist von 14 Tagen zum Ende eines jeden Quartals von einem der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird.
- (3) Der Vertrag kann von jeder Seite fristlos gekündigt werden, wenn eine oder mehrere Vereinbarungen durch die jeweils andere Seite nicht eingehalten wurden und nach einer schriftlichen Aufforderung zur Besserung diese schuldhaft nicht innerhalb einer Frist von 14 Tagen erfolgt ist. Die fristlose Kündigung ist auch ohne vorherige Aufforderung zur Besserung möglich, wenn eine Fortsetzung des Vertrages dem Kündigenden unter Berücksichtigung aller Umstände des Einzelfalls und unter Abwägung der Interessen beider Vertragsparteien nicht zugemutet werden kann.
- (4) Jede Kündigung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

§ 11 Sonstiges

- (1) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, oder sollte ein wesentlicher Punkt nicht geregelt sein, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine Regelung herbeizuführen, die dem beabsichtigten Erfolg am nächsten kommt und die die Parteien vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmung gekannt hätten.
- (2) Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und von beiden Parteien zu unterzeichnen.
- (3) Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Geschäftssitz des Anbieters, sofern der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts ist.