

Seminar- und Beratungsbedingungen

Die nachfolgenden Bedingungen bilden die Grundlage für Consulting, Seminare und Support der SP_Data GmbH, im Folgenden als SP_Data bezeichnet.

§ 1 Consulting

- 1) Unsere Mitarbeiter aus dem Consulting sind für die Installation und Einrichtung der Software sowie die Schulung der Mitarbeiter des Kunden zuständig.
- 2) Consultingleistungen werden vom Kunden separat beauftragt und nach Absprache online oder im Hause des Kunden erbracht. Die erbrachten Leistungen und deren Vor- und Nachbereitung werden jeweils nach Leistungserbringung zum jeweiligen Stundensatz der SP_Data abgerechnet. Stundenweise abgerechnete Leistungen werden auf den nächsten, durch 15 Minuten teilbaren Wert aufgerundet.
- 3) Vor Ort beim Kunden durchgeführte Consultingleistungen umfassen maximal 8 Stunden Tätigkeit unseres Mitarbeiters pro Tag. Halbe Tage vor Ort können nur in Kombination mit einem direkt vorangehenden oder anschließenden vollen Tag gebucht werden. Reisekosten werden gemäß § 7 abgerechnet.
- 4) SP_Data kann die Erbringung von Consultingleistungen vom Vorliegen eines gültigen Software-Abonnement-Vertrages oder Wartungsvertrages abhängig machen.

§ 2 Seminare

- 1) Neben den individuell pro Kunde erbrachten Consultingleistungen bietet SP_Data offene Seminare mit Teilnehmern mehrerer Kunden an. Diese können auf der Homepage der SP_Data eingesehen werden. Seminare werden zu einem Pauschalpreis abgerechnet, der auf der Homepage der SP_Data ausgewiesen ist.
- 2) Anmeldungen zu Seminaren erfolgen online auf der SP_Data Homepage oder in Textform mit folgenden Angaben: Bezeichnung und Datum des Seminars, Namen der Teilnehmer, Kundennummer, Firmen- bzw. Rechnungsanschrift, E-Mail-Adresse sowie Telefonnummer.
- 3) Anmeldungen sind verbindlich und werden in der Reihenfolge des Eingangs von uns gebucht. Sollte die Veranstaltung bereits ausgebucht oder zu dem gebuchten Termin nicht verfügbar sein, melden wir uns umgehend. Andernfalls versenden wir eine Anmeldebestätigung und - sofern notwendig - eine Anreisebeschreibung.
- 4) Sofern der Kunde ein Seminar- und Beratungsabonnement (vgl. § 6) abgeschlossen hat, bitten wir bei der Seminarbuchung um Mitteilung, ob das gebuchte Seminar von dem verbleibenden Guthaben des Abonnements abgebucht werden soll.
- 5) Der Kunde kann jederzeit anstelle des angemeldeten Teilnehmers einen Vertreter benennen. Dadurch entstehen dem Kunden keine zusätzlichen Kosten. Wir bitten um vorherige Benachrichtigung, um die Teilnahmebestätigung korrekt erstellen zu können.

- 6) Seminare können jederzeit auf einen anderen Veranstaltungstermin umbucht werden, vorausgesetzt der gewünschte Veranstaltungstermin ist weder ausgebucht noch abgesagt. Die Umbuchung ist bis zu 14 Tage vor dem Veranstaltungstermin kostenfrei möglich, danach muss das Seminar storniert und neu gebucht werden.
- 7) Der Kunde kann jederzeit in Textform von der Seminaranmeldung zurücktreten. Eine Stornierung der Anmeldung ist bis zu 14 Tage vor dem Veranstaltungstermin kostenfrei, danach sind 80 % der Teilnahmegebühr zu entrichten. Bei Nichterscheinen oder Absage am Veranstaltungstermin ist die volle Seminargebühr zu entrichten.
- 8) SP_Data behält sich vor, Seminare wegen zu geringer Teilnehmerzahl bis spätestens 14 Tage vor dem geplanten Veranstaltungstermin oder aus sonstigen wichtigen, von SP_Data nicht zu vertretenden Gründen (z.B. plötzliche Erkrankung des Referenten, höhere Gewalt) abzusagen. Bereits entrichtete Teilnahmegebühren werden umgehend zurückerstattet. Weitergehende Haftungs- und Schadensersatzansprüche, die nicht die Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit betreffen, sind, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit unsererseits vorliegt, ausgeschlossen. Wir bitten dies bei Buchung von Flug- oder Bahntickets zu beachten.

§ 3 Support

- 1) Der Support umfasst die Erläuterung von Anwenderfunktionen der erworbenen Lizenz, der Abläufe im Programm und die Parametrierung unter Berücksichtigung der Datenkonstellationen des Kunden.
- 2) Der Support umfasst ferner die Unterstützung bei Fehlern, die durch eine fehlerhafte Bedienung des Systems erfolgen (Bedienungsfehler), sowie die Aufnahme von Fehlern, die durch eine fehlerhafte Reaktion des Systems (Programmfehler) entstehen. Die Aufnahme und Behebung von Programmfehlern sind nicht kostenpflichtig und verringern nicht den vereinbarten Support-Stundenrahmen (vgl. Absatz 8).
- 3) Unsere Support-Dienstleistungen umfassen keine Rechts- oder Steuerberatung. Alle Informationen und Ratschläge, die im Rahmen des Software-Supports bereitgestellt werden, dienen ausschließlich allgemeinen Informationszwecken und dürfen nicht als rechtliche oder steuerliche Beratung verstanden werden. Für spezifische rechtliche oder steuerliche Fragen empfehlen wir, einen qualifizierten Rechtsanwalt oder Steuerberater zu konsultieren.
- 4) Unser Support-Team ist stets bemüht, unseren Kunden bei ihren Anliegen rund um unsere Software zu helfen. Wir bitten um Verständnis dafür, dass unser Support keine Anfragen abdeckt, die auf fehlendem Wissen beruhen, welches in Schulungen oder Seminaren vermittelt wird. In diesem Fall empfehlen wir die Teilnahme an unseren Seminaren (vgl. § 2) oder individuellen Consultingleistungen (vgl. § 1).
- 5) Nicht zum Leistungsumfang des Supports gehört die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Nichteinhaltung aktueller Systemvoraussetzungen, durch unsachgemäße Behandlung und Bedienungsfehler seitens des Kunden verursacht werden. Die jeweils aktuelle Version der Systemvoraussetzungen ist der Homepage von SP_Data unter www.spdata.de/vertraege zu entnehmen.
- 6) Gilt nicht für Kunden in der SP_Data Cloud: Nicht zum Leistungsumfang des Supports gehört die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht von SP_Data zu vertretende Einwirkungen verursacht werden.

- 7) Support-Leistungen werden während der Geschäftszeiten von SP_Data im zur Verfügung gestellten Ticketsystem, per Telefon, E-Mail und über die von SP_Data bereitgestellte Fernwartungssoftware erbracht. Die Geschäftszeiten der SP_Data sind der Homepage unter www.spdata.de/kontakt zu entnehmen. Wenn der Kunde der Verwendung der Fernwartungssoftware nicht zustimmt, trägt er dadurch verursachte Mehrkosten. Die Haftung von SP_Data entfällt für sämtliche Ansprüche des Kunden, die darauf zurückzuführen sind, dass er der Verwendung der Fernwartungssoftware nicht zugestimmt hat.
- 8) Support-Leistungen sind grundsätzlich kostenpflichtig. Der Kunde schließt mit SP_Data einen Support-Stundenrahmen ab. Dieser kann null Stunden betragen. Der Support-Stundenrahmen beschreibt die Summe der vereinbarten Supportstunden während eines Vertragsjahres. Die im Umfang mit dem Support-Stundenrahmen vereinbarten Supportstunden werden zu einem reduzierten Stundensatz im Voraus fakturiert und müssen innerhalb des jeweiligen Vertragsjahres abgerufen werden.
- 9) Der reduzierte Stundensatz gilt nur für den vereinbarten Support-Stundenrahmen. Leistungen, die den vereinbarten Support-Stundenrahmen überschreiten, werden zum regulären Stundensatz gemäß der jeweils gültigen Preisliste von SP_Data abgerechnet.
- 10) Der vereinbarte Support-Stundenrahmen kann während der Vertragslaufzeit jederzeit mit Wirkung zum nächsten Kalendermonat in Textform gegenüber SP_Data erhöht werden. Der vereinbarte Support-Stundenrahmen kann mit einer Frist von 3 Monaten mit Wirkung für das folgende Vertragsjahr in Textform gegenüber SP_Data vermindert werden. Nicht genutzte Support-Stundenrahmen können weder ausgezahlt noch auf Folgejahre übertragen werden.
- 11) Support-Leistungen und deren Vor- und Nachbereitung werden nachträglich pro Monat abgerechnet. Die einzelne Support-Leistung wird auf den nächsten, durch 15 Minuten teilbaren Wert aufgerundet.
- 12) Der Kunde wird SP_Data nach besten Kräften bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung unterstützen, u.a. durch Bereitstellung eines von SP_Data freigegebenen Fernwartungszugangs, ausführliche Dokumentation und Bereitstellung von Daten. Der Kunde trägt die ihm durch die Unterstützung bei der Fehlersuche entstehenden Aufwendungen wie z.B. Personalkosten selbst.
- 13) Unabhängig von der Fehlerklasse kann es konstellationsbedingte Fehler geben, die nicht rekonstruierbar sind. Bei nicht rekonstruierbaren Fehlern ist der Kunde verpflichtet, ein Beispiel und die zugehörigen Daten zur Fehleranalyse zu liefern.

§ 4 Support PLUS

- 1) Der optionale Support PLUS eignet sich für Kunden, die häufig Rückfragen haben und deshalb Wert legen auf eine intensive und zeitnahe Betreuung. Alternativ bieten wir Consulting PLUS an (siehe § 5).
- 2) Support PLUS ergänzt die im bestehenden Vertragsverhältnis zwischen Kunde und SP_Data getroffenen Vereinbarungen über den Support. Support PLUS wird für die Produkte Personalabrechnung und Personalzeitwirtschaft separat abgeschlossen.
- 3) Der Support PLUS-Service steht während der Geschäftszeiten der SP_Data zur Verfügung (Servicezeiten). Die Geschäftszeiten sind der Homepage unter www.spdata.de/kontakt zu entnehmen. Ausgenommen sind die gesetzlichen Feiertage in Nordrhein-Westfalen.
- 4) Die Kontaktaufnahme erfolgt telefonisch, per E-Mail oder über das Kundenforum.

- 5) Die Abrechnung der erbrachten Leistungen erfolgt über den im bestehenden Vertragsverhältnis zwischen Kunde und SP_Data festgelegten Support-Stundenrahmen zu einem reduzierten Stundensatz. Es gelten die unter § 3 Ziffer 8) ff genannten Bedingungen für den Support-Stundenrahmen, jedoch gilt eine Mindestanzahl von 24 Stunden pro Vertragsjahr, die nicht unterschritten werden darf.
- 6) Sofern es sich nicht um einen Programmfehler handelt, erfolgt die Reaktion spätestens am nächsten Werktag innerhalb der Servicezeiten.
- 7) Sofern es sich um einen Programmfehler handelt, gelten folgende Fehlerklassen und Reaktionszeiten, die Zuordnung zu der entsprechenden Fehlerklasse obliegt SP_Data:
 - Fehlerklasse 1: Der Fehler führt dazu, dass das Produkt nicht genutzt werden kann.
 - Reaktion: innerhalb von 4 Stunden innerhalb der Servicezeiten
 - Maßnahme: spätestens am nächsten Werktag
 - Fehlerklasse 2: Der Fehler bedingt bei wichtigen Funktionen erhebliche Nutzungseinschränkungen.
 - Reaktion: innerhalb von 4 Stunden innerhalb der Servicezeiten
 - Maßnahme: spätestens am übernächsten Werktag
 - Fehlerklasse 3: sonstige Fehler
 - Reaktion: innerhalb von 4 Stunden innerhalb der Servicezeiten
 - Maßnahme: innerhalb einer angemessenen Frist, die zwischen den Vertragspartnern pro Fall vereinbart wird.
- 8) Die Reaktion erfolgt in Form einer Rückmeldung innerhalb der oben benannten Reaktionszeit, und es wird eine Fehlerklasse gemäß vorstehendem Absatz zugeordnet. Nach Rückmeldung der Fehlerklasse beginnt der Zeitraum für die entsprechende Maßnahme. Die gemeldeten Themenstellungen werden von SP_Data umgehend analysiert, um eine Maßnahme einzuleiten. Sofern es sich um einen Fehler handelt, besteht die Maßnahme aus einem Handlungsvorschlag, der den Fehler umgeht oder löst, andernfalls um eine Beantwortung der Frage.
- 9) Sofern es sich um einen Fehler handelt, der weder umgangen noch gelöst werden kann, wird als Maßnahme die Dringlichkeit mit dem Kunden abgestimmt und ein Termin für die Fehlerbehebung benannt.
- 10) Support PLUS kann für dasselbe Produkt nicht mit Consulting PLUS (siehe § 5) kombiniert werden. Die Kombination von Support PLUS mit dem Seminar- und Beratungsabonnement (siehe § 6) ist möglich.

§ 5 Consulting PLUS

- 1) Das optionale Consulting PLUS eignet sich für Kunden, die sich sicher im Programm bewegen können und Wert darauflegen, ihr System kontinuierlich zu verbessern. Alternativ bieten wir den Support PLUS an (siehe § 4).
- 2) Consulting PLUS bietet unseren Kunden die Option, auch nach Abschluss der Softwareeinführung von einem Consultant kontinuierlich unterstützt zu werden. Damit wird ein nahtloser Übergang zwischen Projektabschluss und laufender Unterstützung der Anwender, sowie Optimierung der SP_Data Lösungen erreicht.

- 3) Consulting PLUS wird für die Produkte Personalabrechnung und Personalzeitwirtschaft separat abgeschlossen.
- 4) Der Kunde erhält im Consulting PLUS einen persönlichen Ansprechpartner für alle Fragestellungen über das jeweilige Produkt. Der persönliche Ansprechpartner übernimmt Support und Consultingleistungen für das im Consulting PLUS Vertragsverhältnis benannte Produkt.
- 5) SP_Data ist berechtigt, den persönlichen Ansprechpartner zu wechseln, sofern dies notwendig ist, z.B. durch Wechsel des Mitarbeiters in eine andere organisatorische Einheit.
- 6) Der persönliche Ansprechpartner steht während der Geschäftszeiten der SP_Data zur Verfügung (Servicezeiten). Die Geschäftszeiten sind der Homepage unter www.spdata.de/kontakt zu entnehmen. Ausgenommen sind die gesetzlichen Feiertage in Nordrhein-Westfalen.
- 7) Die Kontaktaufnahme erfolgt telefonisch, per E-Mail oder über das Kundenforum.
- 8) Für Beratungsleistungen und Systemoptimierungen vereinbart der Kunde vorab einen Termin mit seinem Ansprechpartner. Dieser kann online oder vor Ort erfolgen.
- 9) Die Abrechnung der erbrachten Leistungen erfolgt über den im bestehenden Vertragsverhältnis zwischen Kunde und SP_Data festgelegten Support-Stundenrahmen zu einem reduzierten Stundensatz. Es gelten die unter § 3 Ziffer 8) ff genannten Bedingungen für den Support-Stundenrahmen, jedoch gilt eine Mindestanzahl von 24 Stunden pro Vertragsjahr, die nicht unterschritten werden darf.
- 10) Für den im Consulting PLUS enthaltenen Support gelten die Regelungen in § 3.
- 11) Für den Consultingteil des Consulting PLUS gelten die Regelungen in § 1. Abweichend kann der Support-Stundenrahmen nach Abschluss der Softwareeinführung auch für Consultingleistungen genutzt werden.

§ 6 Seminar- und Beratungsabonnement

- 1) Mit dem optionalen Seminar- und Beratungsabonnement stellen Kunden die kontinuierliche Weiterbildung für ihre Mitarbeiter sicher und profitieren von einem reduzierten Stunden- bzw. Tagessatz. Das Seminar- und Beratungsabonnement wird zu Beginn des Vertragsjahres fakturiert. Die für ein Vertragsjahr gebuchten Stunden bzw. Tage können für Consultingleistungen (vgl. § 1) und für Seminare (vgl. § 2) genutzt und flexibel während des Vertragsjahres abgerufen werden.
- 2) Die Leistungen aus dem Seminar- und Beratungsabonnement können Kunden nach Abschluss der Softwareeinführung nutzen. Die Nutzung des Seminar- und Beratungsabonnements für Consultingleistungen im Rahmen der Einführung einer neuen Softwarelösung ist nicht möglich, ausgenommen ist die Einführung neuer Zusatzmodule.
- 3) Die Laufzeit des Seminar- und Beratungsabonnements beträgt zwei Jahre. Sie verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern nicht einer der Vertragspartner mit einer Frist von drei Monaten vor der nächsten Vertragsverlängerung kündigt.
- 4) Die vereinbarten Seminar- und Beratungstage können jederzeit mit Wirkung zum nächsten Kalendermonat in Textform gegenüber SP_Data erhöht werden. Die vereinbarten Seminar- und Beratungstage können mit einer Frist von drei Monaten mit Wirkung für das folgende Vertragsjahr in Textform gegenüber SP_Data vermindert werden.

Der Mindestumfang für das Seminar- und Beratungsabonnement umfasst zwei Tage pro Vertragsjahr.

Nicht genutzte Seminar- und Beratungstage können weder ausgezahlt noch auf Folgejahre übertragen werden.

- 5) Leistungen, die die vereinbarten Seminar- und Beratungstage überschreiten, werden zum regulären Stunden- bzw. Tagessatz gemäß der jeweils gültigen Preisliste von SP_Data abgerechnet.
- 6) Reisekosten werden gemäß § 7 separat abgerechnet.

§ 7 Reisekosten und Reisezeiten

- 1) Die An- und Abreise unserer Referenten zum Firmensitz des Kunden mit dem PKW werden pro gefahrenen Kilometer gemäß der jeweils gültigen Preisliste von SP_Data abgerechnet. Kosten für andere Verkehrsmittel und Übernachtungskosten werden nach Beleg abgerechnet.
- 2) Die Reisezeit unserer Referenten wird zu einem vergünstigten Stundensatz gemäß der jeweils gültigen Preisliste von SP_Data abgerechnet.
- 3) Überschreiten An- bzw. Abreise und Seminartag eine maximale Tagesarbeitszeit von 10 Stunden, so berechnet SP_Data die Kosten für die zusätzliche Übernachtung des Referenten nach Beleg.

§ 8 Leistungsinhalte der Jahreswechselveranstaltungen, Änderungsvorbehalt

- 1) Die jeweils angegebenen Teilnahmegebühren der vor Ort durchgeführten Jahreswechselveranstaltung beinhalten, soweit nicht anders angegeben, ein Mittagessen pro vollem Seminartag und Pausengetränke.
- 2) Die Seminarteilnehmer erhalten im Rahmen der online oder vor Ort durchgeführten Jahreswechselveranstaltungen Seminarunterlagen in digitaler Form.
- 3) SP_Data ist berechtigt, notwendige inhaltliche, methodische und organisatorische Änderungen oder Abweichungen (z.B. aufgrund von Rechtsänderungen) vor oder während der Veranstaltung vorzunehmen, soweit diese den Nutzen der angekündigten Veranstaltung für den Teilnehmer nicht wesentlich ändern. SP_Data ist berechtigt, die vorgesehenen Referenten im Bedarfsfall (z.B. Krankheit, Unfall) durch andere hinsichtlich der angekündigten Themen gleich qualifizierte Personen zu ersetzen. Die im Rahmen des Seminars zur Verfügung gestellten Dokumente werden nach bestem Wissen und Kenntnisstand erstellt. Haftung und Gewähr für die Korrektheit, Aktualität, Vollständigkeit und Qualität der Inhalte sind ausgeschlossen, soweit keine grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz seitens SP_Data vorliegt.

§ 9 Weitergabe und Verbreitung, Gerichtsstand

- 1) Die Veröffentlichung, Weitergabe und der Weiterverkauf von Seminarinhalten und -unterlagen sind nicht zugelassen. Die Aufzeichnung von Seminaren ist nicht gestattet. Online-Seminare dürfen nicht im Internet, in Intranets und in Extranets Dritten zur Verfügung gestellt oder in anderer Form verbreitet werden. Alle Urheber-, Nutzungs- und sonstigen Schutzrechte an den Seminaren verbleiben bei SP_Data.
- 2) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Herford.

Stand: 07.04.2025