

§ 1 Leistungsumfang Wartung

- 1) Während der im Softwarepflegevertrag vereinbarten Laufzeit werden von SP_Data folgende Leistungen gegenüber dem Lizenznehmer erbracht:
 - Überlassung der jeweils jüngsten Fassung der dem Lizenznehmer überlassenden Standardversion der Software.
 - Überlassung von Änderungen für die jüngste Version der Software. Die enthaltenen Funktionen unterliegen dem gültigen Steuerrecht und Sozialversicherungsrecht der Bundesrepublik Deutschland. Diese Funktionen betreffende, gesetzliche Änderungen sowie solche aus Verordnungen und Richtlinien wird SP_Data unverzüglich umsetzen.
 - Überlassung neuer oder Anpassung vorhandener Dokumentationen. Dokumentationen werden überwiegend in elektronischer Form bereitgestellt.
 - Während der im Softwarepflegevertrag vereinbarten Laufzeit werden auch außerhalb der Gewährleistungsfristen von SP_Data zu vertretende Fehler in den zu wartenden Softwarebestandteilen und in den zur Verfügung gestellten Dokumentationsunterlagen kostenlos behoben, die den Wert oder die Tauglichkeit zu dem vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder wesentlich mindern.
- 2) Vom Lizenznehmer gewünschte Erweiterungen oder Änderungen des Funktionsumfangs, vom Lizenznehmer oder von SP_Data für den Lizenznehmer individuell erstellte Berichte, Zusatzsoftware von Fremdherstellern, sowie die Einpflege tarifvertraglicher Regelungen bzw. Änderungen sind nicht Bestandteil der Wartung.
- 3) Die Wartung beinhaltet keine Ansprüche auf eine Installation neuer Programmversionen oder neuer Daten vor Ort oder Fehlerbehebungen vor Ort.
- 4) Von SP_Data gelieferte neue Programmversionen und vom Lizenznehmer nachträglich bestellte Zusatzmodule werden nach Lieferung durch SP_Data automatisch Bestandteil des Softwarepflegevertrages. Nachträgliche Erweiterungen der Lizenz erhöhen die Wartungssumme um die zu dem Zeitpunkt der jeweiligen Bestellung gültige Wartungsgebühr der Lizenzenerweiterung. Die Wartungssumme ergibt sich aus dem aktuellen Leistungsschein. Die Gewährleistungsbestimmungen bleiben von Lizenzänderungen unberührt.
- 5) Der Lizenznehmer kann die Wartungsgebühr reduzieren durch die Rückgabe von Lizenzen mit einer Frist von 30 Tagen zur nächsten Fälligkeit der Wartungsgebühren. Die zu reduzierende Wartungsgebühr ermittelt sich aus dem aktuellen Leistungsschein. Handelt es sich um Mitarbeiterlizenzen, gilt der Preis aus der höchsten Mitarbeiterstaffel, also der niedrigste im Leistungsschein ausgewiesene Preis. Die Rückgabe von Lizenzen ist kostenfrei und unwiderruflich. Die Lizenzgebühren der zurückgegebenen Lizenzen werden nicht erstattet.

§ 2 Leistungsumfang Software-Abonnements

- 1) Im Rahmen des Softwarepflegevertrages kann der Lizenznehmer bei SP_Data die regelmäßige Lieferung aktueller Daten und fachlicher Nachschlagewerke in elektronischer Form bestellen (Abonnements). Der Umfang und die Gebühren der Abonnements sind dem beiliegenden Leistungsschein zu entnehmen.
- 2) Während der im Softwarepflegevertrag vereinbarten Laufzeit werden von SP_Data folgende Leistungen gegenüber dem Lizenznehmer erbracht:
 - Regelmäßige Lieferung aktueller Daten und fachlicher Nachschlagewerke in elektronischer Form.
- 3) Die im Rahmen der Abonnements gelieferten Daten und Nachschlagewerke können in die SP_Data Software eingelesen werden.
- 4) Die Lieferung beginnt mit dem im Softwarepflegevertrag fest gelegten Datum.
- 5) SP_Data weist darauf hin, dass die Krankenkassen-Beitragssatzdateien von der ITSG GmbH geliefert werden, der Informationstechnischen Servicestelle der Gesetzlichen Krankenversicherung. Die ITSG erhält die Daten von den jeweiligen Krankenkassen. Die Daten der Unfallkassen werden von der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) geliefert. Der jeweilige Lieferant der Daten und Informationen ist im Leistungsschein aufgeführt. SP_Data und die Lieferanten übernehmen keine Haftung für die Korrektheit und Aktualität der im Leistungsschein genannten Daten und Informationen.
- 6) Der Lizenznehmer darf die erhaltenen Informationen nur für seinen eigenen Geschäftsbetrieb nutzen. Die Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.
- 7) Das Abonnement ist an den Wartungsbestandteil innerhalb des Softwarepflegevertrages gebunden.
- 8) Die Abonnements enden, wenn die im Rahmen des Softwarepflegevertrages abgeschlossene Wartung endet, ohne dass es einer Kündigung bedarf.
- 9) Die Rechnungslegung für die Abonnements erfolgt gemeinsam mit den Wartungsgebühren.
- 10) Nachträglich abgeschlossene Abonnements werden separat für den anteiligen Zeitraum bis zur Fälligkeit der nächsten Wartung berechnet.

§ 3 Leistungsumfang Support

- 1) Während der im Softwarepflegevertrag vereinbarten Laufzeit stellt SP_Data sicher, dass dem Lizenznehmer ein Ansprechpartner für die folgenden Themenstellungen zur Verfügung steht:
 - Erläuterung von Anwenderfunktionen der erworbenen SP_Data Software, der Abläufe im Programm, zur Parametrierung bestimmter Themenstellungen sowie die Analyse der Datenkonstellationen des Lizenznehmers.
 - Unterstützungsleistung bei Fehlern, die durch eine fehlerhafte Bedienung des Systems erfolgt sind (Bedienungsfehler) sowie die Aufnahme von Fehlern, die durch eine fehlerhafte Reaktion des Systems (Programmfehler) entstanden sind.
- 2) Supportleistungen werden während der normalen Geschäftszeiten der SP_Data in deren Geschäftsräumen per Telefon, Telefax, E-Mail, Homepage sowie über die von SP_Data benannte Fernwartungssoftware erbracht. Die Geschäftszeiten der SP_Data sind der SP_Data Homepage www.spdata.de zu entnehmen.

- 3) Supportleistungen sind grundsätzlich kostenpflichtig. Die Aufnahme und Behebung von Programmfehlern gilt nicht als fakturierfähige Leistung und mindert auch nicht den vereinbarten Support-Stundenrahmen gemäß 4).
- 4) Der Lizenznehmer kann einen jährlichen Support-Stundenrahmen zu dem reduzierten Stundensatz gemäß Leistungsschein beauftragen. Der Stundenrahmen kann innerhalb eines Vertragsjahres abgerufen werden. Nicht genutzte Stunden können weder ausgezahlt noch auf Folgejahre übertragen werden. Der vereinbarte Support-Stundenrahmen kann während der Vertragslaufzeit jederzeit mit Wirkung zum nächsten Kalendermonat durch schriftliche Erklärung an SP_Data erhöht werden. Der vereinbarte Support-Stundenrahmen kann mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende des laufenden Vertragsjahres durch schriftliche Erklärung an SP_Data vermindert werden.
- 5) Der im Leistungsschein benannte reduzierte Stundensatz gilt nur für den vereinbarten Support-Stundenrahmen. Die Supportgebühren des Support-Stundenrahmens werden jährlich als Pauschale im Voraus berechnet. Leistungen, die den vereinbarten Support-Stundenrahmen überschreiten, werden nachträglich pro Monat zum im Leistungsschein benannten regulären Stundensatz minutengenau abgerechnet.
- 6) Die erbrachten Supportleistungen werden nachträglich pro Monat nachgewiesen und minutengenau abgerechnet. Die einzelne Supportleistung beträgt mindestens 8 Minuten inklusive Vor- und Nachbearbeitung.
- 7) Nicht zum Leistungsumfang des Supports gehört die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch Nichteinhaltung aktueller Systemanforderungen, durch unsachgemäße Behandlung und Bedienungsfehler seitens des Lizenznehmers, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht werden. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht von SP_Data zu vertretene Einwirkungen verursacht werden. Die jeweils aktuelle Version der Systemanforderungen ist der SP_Data Homepage www.spdata.de zu entnehmen.

§ 4 Leistungsumfang Seminare und Beratung

- 1) Neben den Leistungen im Rahmen des Supportes können separate Dienstleistungen als Beratertage oder Seminare gebucht werden.
- 2) Der Lizenznehmer kann regelmäßig pro Jahr zu erbringende Seminar- und Beratungstage zu einem reduzierten Tagessatz gemäß Leistungsschein beauftragen (Seminar- und Beratungsabonnement). Die Seminar- und Beratungstage können innerhalb des Abonnementzeitraums abgerufen werden. Nicht genutzte Seminar- und Beratungstage können weder ausgezahlt noch auf Folgejahre übertragen werden. Die vereinbarten Seminar- und Beratungstage können jederzeit durch schriftliche Erklärung an SP_Data erhöht werden. Die vereinbarten Seminar- und Beratungstage können mit einer Frist von 3 Monaten zum Ende des laufenden Abonnementzeitraums durch schriftliche Erklärung an SP_Data vermindert werden. Der Mindestumfang für das Seminar- und Beratungsabonnement umfasst zwei Tage pro Jahr.
- 3) Der im Leistungsschein benannte reduzierte Tagessatz gilt nur für die vereinbarten Seminar- und Beratungstage. Die vereinbarten Seminar- und Beratungstage werden jährlich als Pauschale im Voraus berechnet. Leistungen, die die vereinbarten Seminar- und Beratungstage überschreiten, werden jeweils nach erbrachter Leistung zum im Leistungsschein benannten regulären Tagessatz abgerechnet. Reisekosten werden nach Aufwand abgerechnet.
- 4) Details regeln die Seminar- und Beratungsbedingungen.

§ 5 Sonstiges

- 1) Der Lizenznehmer stellt sicher, dass in seinem Betrieb jederzeit die aktuellen Systemvoraussetzungen für die Installation und den Betrieb der Software von SP_Data erfüllt sind, die über www.spdata.de abgefragt werden können.
- 2) Der Lizenznehmer ist verpflichtet, auf Anweisung durch den Support die jeweils aktuelle Programmversion einzusetzen.
- 3) SP_Data kann die Erbringung von Dienstleistungen vom Vorliegen eines gültigen Softwarepflegevertrages abhängig machen.
- 4) Der Lizenznehmer hat auftretende Mängel SP_Data unverzüglich mit einer detaillierten Fehlerbeschreibung per E-Mail, gemäß der Information zum E-Mailverfahren, schriftlich zu melden. Die jeweils aktuelle Version ist der Homepage www.spdata.de zu entnehmen. Mangelhafte Leistungen werden von SP_Data durch geeignete Maßnahmen nachgebessert. Weitere Ansprüche wegen Mangelhaftigkeit sind ausgeschlossen.
- 5) Der Lizenznehmer erklärt sich bereit, erforderlichenfalls seine Daten im Rahmen der Geschäftsbeziehung zur Verfügung zu stellen und eine Fernwartungsmöglichkeit zu schaffen.

§ 6 Datenschutz

- 1) Die Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von personenbezogenen Daten durch SP_Data erfolgt ausschließlich zum Zwecke der Fehlerbeseitigung, funktionsbedingter Änderung der Software oder wegen einer Anpassung aufgrund gesetzlich vorgeschriebener Änderungen.
- 2) Alle personenbezogenen Daten werden in zugangsgeschützten Räumlichkeiten verwahrt. Eine codierte Zugangsberechtigung erhalten nur Mitarbeiter von SP_Data, die mit dem Vorgang betraut sind und deren Namen in einer objektbezogenen Liste hinterlegt sind.
- 3) Personenbezogene Daten werden per E-Mail ausschließlich in verschlüsselter Form übertragen. Dies gilt auch bei der Übertragung in Form von Datenträgern. Neueingaben, Änderungen oder das Löschen personenbezogener und vertraulicher Informationen werden unter Nennung des Namens des betreuten Mitarbeiters von SP_Data in einer objektbegleitenden Liste schriftlich dokumentiert.
- 4) Die im Rahmen der vertraglichen Tätigkeiten erforderlich werdenden Ausdrucke von personenbezogenen Daten oder vertraulichen Informationen in Papierform, werden in einem zugangs- und zugriffsgeschützten Raum verwahrt, solange sie für die vertraglich geschuldete Tätigkeit gebraucht werden. Danach werden sie vernichtet.

Bei Vertragsbeendigung werden alle personenbezogenen Daten und vertraulichen Informationen des vom Lizenznehmer SP_Data zur Verfügung gestellten Materials gelöscht.

- 5) SP_Data hat zur Überwachung des Umgangs mit personenbezogenen Daten und vertraulichen Informationen einen Datenschutzbeauftragten bestellt, der die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen im Rahmen des in § 4g Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) aufgeführten Umfanges prüft und dokumentiert. Die Prüfungsprotokolle können auf Verlangen vom Lizenznehmer eingesehen werden.
- 6) Für den Fall, dass sich SP_Data zur Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten eines Drittunternehmens bedient, wird SP_Data mit dem Drittunternehmen eine diesem Vertrag entsprechende Datenschutzvereinbarung abschließen und dem Lizenznehmer auf Anforderung nachweisen.
- 7) SP_Data verpflichtet sich, jegliche bekannt gewordenen Verstöße gegen die Bestimmung des Datenschutzgesetzes dem Lizenznehmer unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

Stand: 27.09.2016