

## **TopKontor Handwerk / TopKontor Zeiterfassung Pflegevertrag** (Vertrag über die Bereitstellung von Softwareaktualisierungen und Fehlerübermittlung)

### **§ 1 Vertragsgegenstand**

- (1) Mit Bestellung von TopKontor Handwerk & TopKontor Zeiterfassung akzeptieren Sie den Pflegevertrag sowie unsere AGBs.
- (2) Kontor.Top / Digital Pulses GmbH übernimmt die Pflege der gelieferten Programme. Der Vertragsanhang ist Bestandteil dieses Vertrages. Der Umfang der Pflege ergibt sich entsprechend der Bestimmungen aus § 2 dieses Vertrages.
- (3) Kontor.Top / Digital Pulses GmbH behält sich vor, zukünftige Leistungen einschließlich Software, Updates, Upgrades, Pflege- und Hotline Leistungen zu geänderten Bedingungen anzubieten.
- (4) Unbeschadet genannter Vorbehalte gilt dieser Vertrag als Rahmenvertrag für die Pflege aller von Kontor.Top / Digital Pulses GmbH vertriebenen Softwarelizenzen, die der Kunde in Zukunft bestellt.

### **§ 2 Leistungsumfang**

- (1) Der Pflegevertrag bietet die unter §2.1-2.3 genannten Leistungsangebote. Die einzelnen Leistungskomponenten gem. § 2.1-2.3 werden zu vereinbarten Leistungsbestandteilen.
- (2) Die Pflege erfolgt ausschließlich für die in der Bestellung vereinbarte Betriebsstätte des Kunden und für die zugehörige Software. Die Pflege und Hotline für andere Betriebsstätten oder Softwareversionen erfordert die Aufnahme in den Pflegevertrag gegen zusätzliches Entgelt.
- (3) Lieferung von Updates: Bei der Pflege der Software wird Kontor.Top / Digital Pulses GmbH die Programme zur Verfügung stellen. Gepflegt wird nur die Software innerhalb der aktuellsten Softwareversion (Release Version).
- (4) Fernwartung und Installationen von Updates, Upgrades oder Drittanbietersoftware gelten nicht als Bestandteil des Pflegevertrages. Netzwerkunterstützung zählt nicht zum Pflegevertrag.

#### **2.1 Softwarepflege**

- Kontor.Top / Digital Pulses GmbH wird nach Meldung von Fehlern diese unverzüglich an den Hersteller weiterleiten und dem Kunden nach Abschluss dieser Fehlerbeseitigung durch den Hersteller deren Ergebnis unverzüglich zukommen lassen.
- Beseitigungen sonstiger Softwarefehler sowie Anpassungen an geänderte zwingende rechtliche Vorschriften oder Normen einschließlich Ergänzung der Softwaredokumentation erfolgen seitens Kontor.Top / Digital Pulses GmbH durch die Lieferung von Updates, soweit diese durch den Hersteller freigegeben wurden.

#### **2.2 Fernwartung**

- Der Kunde erhält von Kontor.Top / Digital Pulses GmbH Unterstützung per Fernwartung, soweit hierfür beim Kunden die technischen Voraussetzungen gegeben sind. Technische Voraussetzungen sind erfüllt, wenn die zur Fernwartung notwendigen und von Kontor.Top / Digital Pulses GmbH empfohlenen Komponenten beim Kunden vorhanden und installiert sind. Kontor.Top / Digital Pulses GmbH schaltet sich per Leitung in das System des Kunden und analysiert und beseitigt aufgetretene Fehler wie in §2 beschrieben. Hierbei wird die benötigte Zeit nach der aktuellen Kontor.Top / Digital Pulses GmbH Preisliste abgerechnet

#### **2.3 Hotline**

- Der Kunde erhält telefonische Beratung in allen Fragen, die sich in der Softwarebenutzung ergeben. Ausgeschlossen hiervon ist eine Fachberatung im Programmeinsatzgebiet, insbesondere die gem. SteuerberatG den steuerberatenden Berufen vorbehaltenen Beratungstätigkeiten. Die Hotline Leistungen sind bei Anfrage, die eine Bearbeitungszeit von bis zu zehn Minuten in Anspruch nehmen kostenfrei; sollten sich Bearbeitungszeit der Anfragen von mehr als zehn Minuten ergeben (Datenanalysen, etc.) wird die darüber hinausgehende Zeit kostenpflichtig als Inhouse-Support gem. aktueller Preisliste abgerechnet (.
- Im Rahmen der Hotline nimmt Kontor.Top / Digital Pulses GmbH Fehlermeldungen entgegen, die während der Betriebszeiten von werktags 9:00 bis 17:00 Uhr durch einen Systemadministrator des Kunden fernmündlich, fernschriftlich, Supportsystem oder per Email) abgegeben werden. Kontor.Top / Digital Pulses GmbH kann im Einzelfall oder allgemein für bestimmte Produkte oder Anfragethemen eine schriftliche Fehlermeldung oder eine Fehlermeldung per Fax/Email verlangen.

### **§ 3 Einschränkungen, Mitwirkungspflichten**

- (1) Die Gewährleistung der Betriebsbereitschaft der zu pflegenden Software setzt die Fehlerfreiheit und Interoperabilität der vom Kunden eingesetzten anderweitigen Programme, Systemsoftware und Hardware voraus. Es liegt in der eigenen Verantwortung des Kunden, mit deren jeweiligen Lieferanten angemessene Pflegevereinbarungen abzuschließen. Darüber hinaus sollte sich der Kunde mit Kontor.Top / Digital Pulses GmbH in Verbindung setzen, bevor er andere Software oder Hardware einsetzt, als bei Vertragsschluss von Kontor.Top / Digital Pulses GmbH vorausgesetzt oder in der jeweiligen Dokumentation empfohlen ist.
- (2) Kontor.Top / Digital Pulses GmbH ist nur zur Beseitigung solcher Fehler verpflichtet, die auf Basis der für die jeweilige Programmversion empfohlenen Systemvoraussetzungen (insbesondere Hardware, Datenbank- und Betriebssystem) reproduzierbar sind.
- (3) Die programmtechnischen Lösungen werden nach Wahl von Kontor.Top / Digital Pulses GmbH durch Auslieferungen von Datenträgern oder durch Hinweise an das Personal des Kunden zur Eingabe von Programmänderungen oder der Änderung von Programmparametern erbracht.
- (4) Releases und Programmversionen werden mindestens für einen Zeitraum von sechs Monaten ab Verfügbarkeit des nachfolgenden Programmstands unterstützt.
- (5) Der Kunde verpflichtet sich, regelmäßig Datensicherungen von den zu pflegenden Programmen und Daten anzufertigen. Darüber hinaus wird der Kunde regelmäßige Überprüfungen auf Viren an seinen Computersystemen vornehmen.

- (6) Der Kunde wird Kontor.Top / Digital Pulses GmbH in jeder Hinsicht bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflicht kostenfrei unterstützen. Er wird insbesondere
- bei Fehlermeldungen die aufgetretenen Symptome, die System- und Hardwareumgebung detailliert beobachten und - ggf. unter Verwendung von Kontor.Top / Digital Pulses GmbH gestellter Formulare - melden und die dazugehörigen Daten und Speicherinhalte archivieren;
  - den Zugang für die von Kontor.Top / Digital Pulses GmbH Beauftragten zum Einsatzort der Programme ermöglichen;
  - erforderlichenfalls seine Mitarbeiter zur Zusammenarbeit mit den von Kontor.Top / Digital Pulses GmbH Beauftragten bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung anhalten;
  - die von Kontor.Top / Digital Pulses GmbH erhaltenen Programme nach näheren Hinweisen von Kontor.Top / Digital Pulses GmbH einspielen und immer die zuletzt von Kontor.Top / Digital Pulses GmbH nach diesem Vertrag überlassenen Programme nutzen.

#### **§ 4 Vergütung**

- (1) Für die im Leistungsumfang genannten Betreuungsleistungen berechnet Kontor.Top / Digital Pulses GmbH eine Monatspauschale für jede Leistungskomponente, bzw. jedes Programm-modul gemäß jeweils gültiger Preisliste zuzüglich der jeweils gültigen Umsatzsteuer. Die Zahlung ist für den vereinbarten Abrechnungszeitraum im Voraus zum Ersten eines Vertragsjahres ohne Abzug fällig. Abrechnungszeitraum ist das Vertragsjahr. Kontor.Top / Digital Pulses GmbH ist zur Erbringung der Pflegeleistungen erst nach Eingang der Pflegegebühren für den jeweiligen Abrechnungszeitraum verpflichtet.
- (2) Die Höhe der pauschalen Pflegegebühr richtet sich nach den zu pflegenden Programmen und Leistungskomponenten und wird im Vertragsanhang (umseitig) festgelegt
- (3) Kontor.Top / Digital Pulses GmbH ist zur Änderung der Betreuungsgebühren zum Ende eines Vertragsjahres unter Einhaltung einer zweimonatigen Ankündigungsfrist berechtigt. Der Kunde ist im Falle einer Erhöhung berechtigt, binnen eines Monats nach Zugang den Vertrag zu dem Zeitpunkt zu kündigen, an welchem die Erhöhung der Betreuungsgebühren in Kraft treten soll.
- (4) Kontor.Top / Digital Pulses GmbH ist berechtigt, Leistungen nach der jeweils gültigen Preisliste dem Kunden in Rechnung zu stellen, soweit eine Leistung nicht unter dem vorliegenden Vertrag geschuldet ist. Das ist insbesondere dann der Fall, wenn sich herausstellt, dass ein Fehler nicht vorlag oder bei Beachtung der Dokumentation nicht aufgetreten wäre.
- (5) Zu den abrechenbaren Einzelleistungen gehören insbesondere Beratungs- und Schulungsleistungen vor Ort sowie Formular- und Listenanpassungen, Umprogrammierungen und sonstige Änderungen an der zu pflegenden Software. Diese Leistungen werden nach Aufwand gemäß gültiger Preisliste berechnet.
- (6) Der Kunde übernimmt sämtliche mit der Vertragserfüllung verbundenen Fahrt- und Reisekosten, Fracht- und Portokosten sowie die Kosten für die bei ihm verbleibenden Datenträger. Bei Kostenersatz durch den Kunden sind die jeweils gültigen Kostenansätze von Kontor.Top / Digital Pulses GmbH zugrunde zu legen.
- (7) Der Kunde trägt die Kommunikationskosten, inkl. seines eigenen Kommunikationsanschlusses und eventueller Telefonkosten von Kontor.Top / Digital Pulses GmbH. Kontor.Top / Digital Pulses GmbH kann auch verlangen, vom Kunden zurückgerufen zu werden.

#### **§ 5 Gewährleistung**

- (1) Kontor.Top / Digital Pulses GmbH übernimmt keine Gewähr für die Softwareprodukte und Wartungsprogramme von Fremdherstellern.
- (2) Programmfehler, Änderungsnotwendigkeiten und sonstige Umstände, die Pflegemaßnahmen erforderlich machen, sind der Kontor.Top / Digital Pulses GmbH vom Kunden umgehend mitzuteilen.

#### **§ 6 Haftung**

- (1) Ein etwaiger Haftungsanspruch des Kunden gegenüber der Kontor.Top / Digital Pulses GmbH ist ausschließlich bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit gegeben. Ansonsten sind Schadensersatzansprüche ausgeschlossen.
- (2) Die Haftung ist bei laufenden Entgeltzahlungen auf die Summe der im Laufe des Jahres zu entrichtenden Beträge begrenzt.
- (3) Ereignisse höherer Gewalt, die der Kontor.Top / Digital Pulses GmbH die Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen, berechtigen diese, die Erfüllung ihrer Verpflichtungen um die Dauer der Behinderung und um eine angemessene Anlaufzeit hinauszuschieben.
- (4) Der Kunde ist grundsätzlich für eine ordnungsgemäße und fehlerfreie Sicherung seiner Programm- und Datenbestände verantwortlich. Kontor.Top / Digital Pulses GmbH haftet grundsätzlich nicht für einen entstandenen Datenverlust.
- (5) Der Kunde verpflichtet sich, seine Daten regelmäßig auf Viren zu überprüfen. Kontor.Top / Digital Pulses GmbH haftet nicht für Schäden oder Datenverluste durch auf Datenträgern mitgelieferte Viren.
- (6) Eine Haftung für Schäden ist insbesondere dann ausgeschlossen, soweit der Kunde deren Eintritt durch eine tägliche vorgenommene Programm- oder Datensicherung hätte verhindern können.

#### **§ 7 Geheimhaltung, Vertraulichkeit**

- (1) Kontor.Top / Digital Pulses GmbH wird die bearbeiteten Aufgaben sowie alle Daten, Informationen, Geschäftsvorgänge und Unterlagen, die ihr im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt und vom Kunden als vertraulich bezeichnet werden, gegenüber Dritten vertraulich behandeln. Diese Verpflichtung besteht auch nach Vertragsbeendigung weiter.
- (2) Beide Parteien werden ihre Mitarbeiter verpflichten, die bei der Durchführung des vorliegenden Vertrages bekannt gewordenen Geschäftsgeheimnisse des jeweiligen Vertragspartners vertraulich zu behandeln.

#### **§ 8 Vertragsdauer**

- (1) Der Vertrag wird mit Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien wirksam. Er kann von beiden Vertragsparteien regelmäßig mit einer Frist von drei Monaten zum Laufzeitende des Erstauftrages gekündigt werden. Die Laufzeit beträgt 12 Monate und

verlängert sich automatisch jeweils um weitere 12 Monate. Ergänzungsaufträge fließen in die Laufzeit des Erstauftrages ein und unterliegen somit der Kündigungsfrist des Erstauftrages. Ergänzungsaufträge zur Softwarepflege beziehen sich auf Erweiterungen der bestehenden Software wie z.B. zusätzliche Arbeitsplatzlizenzen, Zusatzmodule zur Hauptlizenz etc.

- (2) Verstößt der Kunde gegen eine der Regelungen dieses Vertrages, ist Kontor.Top / Digital Pulses GmbH nach einmaliger fruchtloser Abmahnung zur fristlosen Kündigung dieses Vertrages berechtigt.
- (3) Eine Kündigung von Kontor.Top / Digital Pulses GmbH oder dem Kunden kann sich auf einzelne Leistungskomponenten beschränken.

#### **§ 9 Allgemeine Bestimmungen**

- (1) In diesem Vertrag sind sämtliche Rechte und Pflichten der Vertragsparteien geregelt. Änderungen sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und beiderseitig zu unterzeichnen.
- (2) Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist Hamburg.
- (3) Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages nicht rechtswirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit durch einen späteren Umstand verlieren oder sollte sich in diesem Vertrag eine Lücke herausstellen, so wird hierdurch die

Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Anstelle der unwirksamen Vertragsbestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden, sofern sie diesen Punkt bedacht hätten.

Stand 01.01.2017