

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Wartung der Software Timemaster WEB

1. Vertragsgegenstand

- a. Gegenstand dieses Vertrags ist die Wartung der vom Lizenznehmer genutzten Timemaster Software („Software“) entsprechend der im Folgenden definierten Bedingungen. Die Software wird lizenziert durch Timemaster, Zweigstelle der ELV Elektronik AG, 26789 Leer (im Folgenden „Timemaster“ genannt).
- b. Zu der Software wurde zwischen den Parteien ein Lizenzvertrag gesondert geschlossen, der die Bedingungen zur Überlassung und Nutzung der Software regelt. Dieser Wartungsvertrag greift nicht in diesen Lizenzvertrag ein. Insbesondere werden durch diesen Vertrag keine weitergehenden Nutzungsrechte für die Software eingeräumt.
- c. Die Wartung der Timemaster Geräte, d.h. ihrer Hardware und Firmware ist nicht Vertragsgegenstand.
- d. Ergänzend gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen von Timemaster.

2. Definitionen

- a. **Update** ist eine als Standardprogramm vorgegebene Änderung der Software, welche Fehlerkorrekturen und kleinere Anpassungen der Software umfasst. Ein Update beinhaltet im Regelfall keine Funktionserweiterung. Die Festlegung, ob ein Update oder eine neue Version gegeben sind, liegt ausschließlich im Ermessen des Anbieters. Ein Update ist gekennzeichnet durch die Ziffer des Versionsstandes nach dem zweiten Punkt (x.y.1, x.y.2).
- b. **Upgrade** ist eine Änderung der Software auf eine höherwertige Version. Ein Upgrade enthält nach Ermessen des Anbieters sowohl Fehlerkorrekturen als auch Funktionserweiterungen und Neuerungen.
- c. **Version** beinhaltet im Regelfall eine oder mehrere Erweiterungen von Funktionen bzw. zusätzliche Funktionalität. Die Version wird in der Bezeichnung des Versionsstandes durch die Ziffer vor dem zweiten Punkt (x.1.z, x.2.z) gekennzeichnet.
- d. **Einzelfall** ist die Behandlung ein und desselben Themas per Telefon oder Fernwartung sowie die dazugehörigen Programme oder Datentests.

3. Leistungen von Timemaster

- a. TIMEMASTER wird den Lizenznehmer telefonisch zur Benutzung der Software beraten, sowie Hilfestellung bei der Beseitigung von Störungen durch Bedien- oder Programmfehler bezogen auf die Software und Unterstützung beim Wiederanlauf nach einem Systemabsturz leisten. Die zeitliche Begrenzung im Rahmen dieses Vertrages beträgt 30 Minuten je Einzelfall.
- b. TIMEMASTER unterrichtet nach eigenem Ermessen den Lizenznehmer über wichtige Änderungen und Ergänzungen der Software, sowie über ergänzende Softwareprodukte, die im Zusammenhang mit der zu pflegenden Software stehen. Der Anbieter wird den Lizenznehmer nach eigenem Ermessen über Neuerungen im Bereich Zeiterfassung informieren.
- c. TIMEMASTER stellt dem Lizenznehmer regelmäßig Updates auf die nächst höheren Versionsstände auf marktüblichen Datenträgern oder elektronisch zur Verfügung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf die Lieferung einer neuen Programmversion der vertragsgegenständlichen Software. Die gilt auch dann, wenn der Kunde bereits eine Vorgängerversion auf Anbieter-Hardware nutzt.
- d. TIMEMASTER wird bei Gesetzesänderungen, die unmittelbar die Nutzung der Software berühren, entsprechende Anpassungen der Software vornehmen. Die Anpassung umfasst nur Maßnahmen, die die geschuldete Funktionalität der Software unterstützen und die der Kunde nach den Umständen erwarten darf.
- e. TIMEMASTER übernimmt die Anpassung der Software an geänderte Versionen des Betriebssystems Windows der Firma Microsoft sowie an andere unmittelbar mit der Software zusammenwirkende Systemprogramme.

- f. TIMEMASTER wird ggf. aufgrund von Updatelieferungen notwendige Anpassungen der Benutzerdokumentation innerhalb einer angemessenen Frist nach Lieferung des Updates zur Verfügung stellen.
- g. TIMEMASTER stellt dem Lizenznehmer ein Ersatzgerät für die in Verbindung mit der Software betriebenen Timemaster Hardwaregeräte, z.B. Erfassungsterminal, für die Zeit der Reparatur zur Verfügung.

4. Leistungsausschluss

Wartungsleistungen von TIMEMASTER sind ausgeschlossen

- a. wenn die zu pflegende Software nicht in Übereinstimmung mit den Systemanforderungen verwendet wird. Die Systemanforderungen ergeben sich insbesondere aus der Produktbeschreibung und der Dokumentation;
- b. wenn die zu pflegende Software nicht gemäß den Lizenz- und Nutzungsbedingungen Dritter, insbesondere des Lizenzgebers zu der durch den Lizenznehmer eingesetzten Systemumgebung verwendet wird;
- c. bei der Verwendung der Software für Computerprogramme, Datenbankwerke, Datenbanken, Daten oder Teile hiervon, die kein Bestandteil der zu pflegenden Software sind, insbesondere werden keine Pflegeleistungen für die Systemumgebung, in der die zu pflegenden Software verwendet wird, erbracht;
- d. wenn Updates oder andere durch den Anbieter zur Verfügung gestellte Maßnahmen zur Fehlerbehebung oder Aktualisierung nicht installiert wurden und der gemeldete Fehler darin bereits behoben wurde oder hierdurch nicht aufgetreten wäre, es sei denn, die Installation ist für den Lizenznehmer aus von ihm nicht zu vertretenden Gründen unzumutbar;
- e. wenn sie nicht per Fernwartung, über Telefon oder E-Mail ausgeführt werden können;
- f. wenn der Lizenznehmer seinen Mitwirkungspflichten gemäß Ziffer 6 dieses Vertrags nicht nachkommt oder ihm bereits durch TIMEMASTER gegebene Anweisungen nicht umsetzt;
- g. wenn es sich bei den angeforderten Leistungen um zusätzliche Leistungen (z.B. Installation der Software, individuell vom Kunden gewünschte Anpassungen, Wechsel der Hardware oder des Betriebssystems des Kunden) handelt. Diese übernimmt ein vom Anbieter vermittelter Fachhändler auf Anforderung des Kunden gegen gesonderte Zahlung. Die Berechnung erfolgt auf der Basis der zum Zeitpunkt der Durchführung gültigen Stundensätze desjeweiligen Fachhändlers.

5. Wartungsbereitschaft und Reaktionszeiten

- a. TIMEMASTER ist verpflichtet, vom Lizenznehmer gemeldete, reproduzierbare Fehler der Software zu untersuchen und dem Lizenznehmer Hinweise zu geben, um die Folgen des Fehlers zu beseitigen. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Software eine in ihrer Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht oder nichtzutreffend erfüllt oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält.
- b. TIMEMASTER wird auf vom Lizenznehmer mitgeteilte Fehlermeldungen innerhalb von 3 Werktagen reagieren und ihm innerhalb einer angemessenen Frist die voraussichtliche Dauer der Störungsanalyse und Störungsbeseitigung mitteilen.
- c. Bei wesentlichen Fehlern der Software ist der TIMEMASTER verpflichtet, den Fehler in einem der folgenden Updates zu beseitigen. Soweit möglich, wird TIMEMASTER dem Lizenznehmer Hinweise zur Umgehung des Fehlers (Workaround) erteilen. Ein Fehler gilt dann als wesentlich, wenn er die vertraglich vorausgesetzte Nutzung der Software ganz oder in wesentlichen Funktionsbereichen verhindert. Voraussetzung für die Suche und die Beseitigung von Fehlern ist die Erfüllung der dem Lizenznehmer gemäß Ziffer 6 dieses Vertrags obliegenden Mitwirkungspflichten.
- d. Sonstige Fehler sind ebenfalls in einem der folgenden Updates zu beheben, es sei denn, dies ist mit wirtschaftlich zumutbarem Aufwand für TIMEMASTER nicht möglich ist. Dies ist dann der Fall, wenn eine Neuprogrammierung wesentlicher Teile des Programms

erforderlich ist und der hierfür erforderliche Aufwand in keinem angemessenen Verhältnis zu den fehlerbedingten Einschränkungen steht.

- e. Die Wartung erfolgt durch qualifiziertes Personal, das mit den einschlägigen Programmen vertraut ist. Das zur effizienten Ausführung der Pflegearbeiten geeignete, dem Stand der Technik entsprechende Werkzeug (z.B. Fehlersuch-Programme etc.) stellt TIMEMASTER zur Verfügung.
- f. Die Mitarbeiter von TIMEMASTER treten in kein Arbeitsverhältnis zum Lizenznehmer.
- g. Gewartet wird stets die zuletzt zur Verfügung gestellte Programmversion einschließlich einer Anpassung der dazugehörigen Dokumentation.

6. Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers

- a. Der Lizenznehmer wird TIMEMASTER auftretende Fehler unverzüglich mitteilen und bei der Fehleruntersuchung und Fehlerbeseitigung im Rahmen des Zumutbaren Unterstützung leisten. Hierzu gehört es insbesondere, dem TIMEMASTER auf Anforderung schriftliche Mängelberichte vorzulegen und sonstige Daten und Protokolle bereitzustellen, die für eine Analyse des Fehlers geeignet sind.
- b. Der Lizenznehmer nennt TIMEMASTER einen sachkundigen Mitarbeiter, der die zur Durchführung des Vertrages erforderlichen Auskünfte erteilen und Entscheidungen selbst treffen oder veranlassen kann.
- c. Der Lizenznehmer dokumentiert Ausfallzeiten nach Beginn und Dauer und teilt TIMEMASTER seine Dokumentationen mit.
- d. Es obliegt dem Lizenznehmer, die Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten. Der Lizenznehmer hat die Hard- und Software insbesondere gegen unbefugte Zugriffe durch Mitarbeiter oder sonstige Dritte, Viren, Trojaner und sonstige Schadsoftware zu schützen.
- e. Es obliegt dem Lizenznehmer, eine ordnungsgemäße Datensicherung durchzuführen und die Soft- und Hardwareumgebung der Software ordnungsgemäß zu pflegen und zu warten. Der Lizenznehmer schützt die Soft- und Hardwareumgebung insbesondere aber nicht ausschließlich gegen unbefugte Zugriffe Dritter, Viren, Trojaner und sonstige Schadsoftware.

7. Erreichbarkeit

- a. Der Lizenznehmer erreicht TIMEMASTER von Montag bis Donnerstag von 9:00 Uhr bis 16:30 Uhr, Freitag von 9:00 Uhr bis 15:00 Uhr unter folgenden Kontaktdaten:

Timemaster Support Hotline:

Telefon: +49 (0) 491 6008-460

E-Mail: info@timemaster.de

Eine zeitlich darüber hinaus gehende Pflegebereitschaft bedarf einer besonderen Vereinbarung und ist gesondert zu vergüten.

- b. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Niedersachsen.
- c. Als Ziel für die Verfügbarkeit werden 99,5 % pro Jahr vereinbart.

8. Vergütung

- a. Die jährliche Vergütung für die Wartungsleistungen ergibt sich aus der Preisliste von TIMEMASTER. Die Vergütung ist bei einer erheblichen Erweiterung der Mitarbeiterzahl oder Änderung der zu wartenden Programme nach dortiger Aufstellung entsprechend anzupassen.
- b. Die Vergütung ist jeweils jährlich im Voraus zu bezahlen. Die erste Rate wird mit Rechnungsstellung fällig. Danach ist die Vergütung jeweils spätestens am letzten Werktag des Vertragsjahres für das darauffolgende Vertragsjahr fällig.
- c. Zusätzliche Leistungen werden von TIMEMASTER gesondert berechnet. Auf Anfrage erstellt TIMEMASTER dem Lizenznehmer ein Angebot oder einen Kostenvoranschlag über die voraussichtlich entstehenden Kosten.

- d. Alle Preise und Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer.
- e. TIMEMASTER ist zu einer angemessenen Anhebung der Vergütung nach schriftlicher Ankündigung berechtigt. Eine solche Anhebung tritt frühestens 3 Monate nach Ablauf des Monats in Kraft, in dem der TIMEMASTER dem Lizenznehmer die Änderung mitgeteilt hat. Der Lizenznehmer hat ein Widerspruchsrecht.

9. Gewährleistung

- a. TIMEMASTER gewährleistet, dass die nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen frei von Mängeln sind.
- b. TIMEMASTER übernimmt die Gewähr dafür, dass die Leistungen frei von Rechten Dritter sind. Sollte sich herausstellen, dass dies nicht der Fall ist, wird TIMEMASTER dem Lizenznehmer auf eigene Kosten und nach seiner Wahl die erforderlichen Nutzungsrechte verschaffen oder seine Leistung so abändern, dass Rechte Dritter nicht mehr beeinträchtigt werden.
- c. TIMEMASTER wird bei der Weiterentwicklung der Software und Erbringung von Wartungsleistungen den Stand der Technik beachten und die aktuellen, zugänglichen und in der Praxis erprobten Erkenntnisse der Informationstechnik berücksichtigen.
- d. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt 12 Monate.
- e. Bei berechtigter Mängelrüge steht dem Lizenznehmer nach Wahl von TIMEMASTER ein Anspruch auf kostenfreie Nachbesserung oder auf Ersatzlieferung zu. Führt die zweimalige Nachbesserung oder Ersatzlieferung innerhalb einer zumutbaren Frist nicht zum Erfolg, stehen dem Lizenznehmer die gesetzlichen Rechte zu.
- f. TIMEMASTER kann die Beseitigung von Mängeln oder die Ersatzlieferung verweigern, solange der Lizenznehmer seine fälligen Verpflichtungen oder seine Mitwirkungspflichten aus diesem Vertrag gegenüber TIMEMASTER nicht erfüllt. Die Geltendmachung der Mängelerinde und entsprechender Zurückbehaltungs- bzw. Leistungsverweigerungsrechte des Lizenznehmers wegen Mängeln bleiben hiervon unberührt.
- g. TIMEMASTER übernimmt keine Gewährleistung für Änderungen an der Software, die der Lizenznehmer durchgeführt hat.

10. Haftung

- a. Für Schäden, die infolge unterlassener oder fehlerhafter Ausführung von vor oder nach Vertragsschluss erfolgten Vorschlägen oder Beratungen oder durch die Verletzung anderer vertraglicher Nebenpflichten – insbesondere Anleitung zur Bedienung und Wartung des Liefergegenstandes –, die nicht am Liefergegenstand selbst entstanden sind, haften wir – aus welchen Rechtsgründen auch immer – auch bei Verschulden unserer Vertreter und Erfüllungsgehilfen nur
 - bei Vorsatz
 - bei grober Fahrlässigkeit
 - bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit,
 - bei Mängeln, die wir arglistig verschwiegen
 - oder deren Abwesenheit wir garantiert haben,
 - bei Mängeln des Liefergegenstandes, soweit nach Produkthaftungsgesetz für Personen- oder Sachschäden an privat genutzten Gegenständen gehaftet wird.
- b. Bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haften wir für jegliches Verschulden unserer Vertreter und Erfüllungsgehilfen, im Fall leichter Fahrlässigkeit jedoch begrenzt auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Vertragsstrafansprüche etwaiger Abnehmer bzw. Kunden des Bestellers sind für uns in keinem Fall vorhersehbar oder typisch. Mittelbare Schäden sind insoweit ausgeschlossen.

- c. Unsere Haftung bei Datenverlust beschränkt sich auf den Aufwand, der notwendig ist, um anhand vorhandener Sicherungskopien die verlorenen Daten wiederherzustellen, es sei denn, die Sicherung von Daten oder Liefern entsprechender Routinen ist Bestandteil unserer vertraglichen Leistungen, etwa im Rahmen von Softwarelieferungen oder die Datenverluste wurden von uns vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt. Der Kunde wird insoweit auf die Obliegenheit hingewiesen, in angemessenen Abständen Sicherungskopien seiner Daten anzufertigen.
- d. Soweit dem Besteller nach dieser Ziffer Schadensersatzansprüche zustehen, gelten die gesetzlichen Verjährungsvorschriften.
- e. Ein Einsatz der Vertragsprodukte in medizinischen Anwendungen oder in Bereichen, die direkt der Personensicherheit dienen, ist ausgeschlossen.

11. Geheimhaltung

- a. Die Parteien sichern sich wechselseitig zu, den Inhalt sämtlicher von einer anderen Partei zum Zweck der Vertragsdurchführung erhaltenen und als „vertraulich“ o.ä. markierten Materialien als ihm anvertraute Betriebsgeheimnisse zu behandeln und sie Dritten nicht zugänglich zu machen, solange und soweit diese nicht
 - aa. dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren oder
 - bb. allgemein bekannt sind oder werden, ohne dass dies der Empfänger zu vertreten hat oder
 - cc. dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungspflicht mitgeteilt bzw. überlassen werden oder
 - dd. vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind oder
 - ee. von der überlassenden Partei einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. zur Verfügung gestellt worden sind oder
 - ff. von der überlassenden Partei zur Bekanntmachung schriftlich freigegeben worden sind.
- b. Die Parteien werden die ihnen überlassenen vertraulichen Materialien nur zur Erreichung der mit diesem Vertrag verfolgten Zwecke verwenden.
- c. Die Parteien werden zur Geheimhaltung der ihnen von einer anderen Partei überlassenen Informationen die erforderliche, mindestens aber die gleiche Sorgfalt wie hinsichtlich ihrer eigenen Unterlagen, Informationen und Muster von ähnlicher Bedeutung anwenden.
- d. Die Parteien verpflichten sich, Dritte, die in die Vertragserfüllung eingebunden sind, zu mindestens derselben Geheimhaltung zu verpflichten.
- e. Die Geheimhaltungsverpflichtung bleibt auch nach Beendigung dieses Vertrages für weitere 5 Jahre bestehen.
- f. Etwaige, ausnahmsweise in Source- Form gelieferte Bestandteile der Software sind grundsätzlich als vertraulich anzusehen.
- g. Die Parteien verpflichten sich, soweit erforderlich, die Bestimmungen des Datenschutzes in der jeweils gültigen Fassung einzuhalten. Der Lizenznehmer ist für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz aus dem Betrieb der Software verantwortlich.

12. Nutzungsrechte

- a. Der Lizenznehmer erhält an den Vertragsgegenständen, die ihm TIMEMASTER im Rahmen seiner Wartungsleistungen nach diesem Vertrag überlässt, Nutzungsrechte in dem Umfang, der dem zugrundeliegenden Lizenzvertrag entspricht.
- b. Nimmt der Lizenznehmer Vertragsgegenstände in Benutzung, die frühere Vertragsgegenstände ersetzen sollen, so erlischt das frühere Nutzungsrecht an dem ersetzten Vertragsgegenstand.

13. Laufzeit des Vertrags

- a. Die erstmalige Laufzeit des Vertrags beträgt ein Jahr (Vertragsjahr).
- b. Der Vertrag verlängert sich stillschweigend um jeweils ein weiteres Jahr, wenn er nicht spätestens mit einer Frist von acht Wochen zum Ende des laufenden Vertragsjahres gekündigt wird. Maßgeblich für die Einhaltung der Frist ist der Zugang des Kündigungsschreibens beim Erklärungsempfänger.
- c. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- d. Die Kündigung bedarf der Text- oder Schriftform.

14. Rechtsnachfolge

Eine Rechtsnachfolge auf TIMEMASTER-Seite bedarf der Zustimmung des Kunden nicht. Im Falle einer Rechtsnachfolge auf Anbieterseite gehen alle Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag vollumfänglich auf den Rechtsnachfolger über.

15. Schlussbestimmungen

- a. 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.
- b. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages sind nur in Schriftform und bei Bezugnahme auf diesen Vertrag wirksam und von beiden Parteien zu unterzeichnen.
- c. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Leer, Ostfriesland.