

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für Agenturen

Manacare GmbH, Unterer Stadtplatz 11, Shop 29, 6330 Kufstein, Österreich  
vertreten durch Manuel Putzer, BA, im Folgenden kurz Manacare genannt.

## 1. Präambel

- 1.1. Manacare entwickelt und vertreibt die Softwarelösung „Manacare“ für Betreuungs- und Pflegedienstleistungen. Darüber hinaus bietet Manacare Pflegebedürftigen und deren Angehörigen unabhängig die besten Anbieter und schützt Familien durch garantierte Leistungen zum Fixpreis. Dafür verbindet Manacare Angehörige, Pflegeagenturen und Pflegebetreuer miteinander und betreibt zu diesem Zwecke Plattformen für allgemeine Dienstleistungen und Produkte im Rahmen der Pflege- und Personenbetreuung. Gegenstand dieser AGB sind die dieser Leistungserbringung.

## 2. Definitionen

Zusätzlich zu an anderer Stelle in diesen AGB definierten Begriffen gelten die folgenden Begriffsbestimmungen in diesen AGB:

- 2.1. Manacare-Plattform bezeichnet die Website(s) oder Plattformen von Manacare, über welche der Service zur Verfügung gestellt wird.
- 2.2. Service bezeichnet die Dienstleistungen, welche Manacare für Kunden im Zusammenhang mit der Software oder der Manacare-Plattform anbietet.
- 2.3. Klient bezeichnet eine zu betreuende Person.
- 2.4. Auftraggeber bezeichnet eine Person, die Kunden von Manacare mit der Erbringung von Dienstleistungen beauftragt.
- 2.5. Turnus bezeichnet einen zwischen Auftraggeber und Agentur vereinbarten, wiederkehrenden Zeitraum, in dem sich die Personenbetreuer für die Erbringung der Pflegedienstleistung beim Auftraggeber abwechseln.
- 2.6. Support bezeichnet die Hilfestellung für Kunden von Manacare, die über service.manacare.at oder andere in diesen AGB aufgeführte Adressen kontaktiert werden kann.
- 2.7. Software bezeichnet die Online-Systeme von Manacare, auf welche die Kunden (nach Identifizierung des Nutzernamens und Passworts) zur Verwaltung ihrer Betreuungs- und Pflegedienstleistungen zugreifen können.

- 2.8. Agentur bezeichnet ein Unternehmen mit dem Gewerbe „Organisation von Personenbetreuung“ oder zur Ausübung der gewählten Dienstleistung erforderlichen Gewerbeanmeldung.
- 2.9. Kunde bezeichnet eine Agentur, welche die von Manacare zur Verfügung gestellte Software oder von Manacare angebotene Service in Anspruch nimmt.
- 2.10. Werktag bezeichnet die Tage von Montag bis Freitag unter Ausschluss der gesetzlichen Feiertage in Österreich.
- 2.11. Geschäftszeit bezeichnet Werktagen in der Zeit von Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 16:00 Uhr sowie Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr.
- 2.12. Fehler bezeichnet jede nicht unerhebliche, nachweisbare und reproduzierbare Abweichung der Software von dem in der Auftragsbestätigung genannten Funktionsumfang der Software.

Ausgenommen sind solche Funktionsabweichungen, die auf (i) der Verwendung oder dem Betrieb der Software in Verbindung mit anderer als in den Systemanforderungen genannten Hardware und Software (einschließlich des Betriebssystems), (ii) einem Bug, Defekt oder Fehler in der Software von Drittanbietern, welche nicht von Manacare stammt, und mit der Software zusammen eingesetzt wird.

- 2.13. Mangel bezeichnet eine allgemeine Abweichung der Systemlogik bzw. einer Anwendung, welche nicht in der Auftragsbestätigung genannt wird aber reproduzierbar ist.

### **3. Vertragsgegenstand**

- 3.1. Gegenstand dieser AGB sind:

- 3.1.1. die Bereitstellung der Software als Leistung entsprechend Punkt 4 dieser AGB, sowie die damit verbundene Softwarebetreuung, Softwareeinrichtung, Datenerhebung und Schulung entsprechend Punkt 6 dieser AGB. Der konkrete Leistungsumfang ist abhängig von den vereinbarten Leistungen laut Auftragsbestätigung.
- 3.1.2. die Erbringung von Services im Rahmen der Manacare-Plattform „pflegelotsen.at“ entsprechend Punkt 7 der AGB.

#### **4. Nutzungsrechte zur Software**

- 4.1. Der Kunde erwirbt das nicht ausschließliche, zeitlich auf die Dauer des Vertragsverhältnisses beschränkte Recht, die Software für die Zwecke seines Unternehmens in Österreich im Ausmaß der im schriftlichen Auftrag ausgewählten Modulpakete zu verwenden. Der Leistungs- und Funktionsumfang der Software ergibt sich aus dem in der Auftragsbestätigung beschriebenen Leistungsumfang.
- 4.2. Der Kunde ist ausschließlich nur zum unternehmensinternen Gebrauch der Software berechtigt. Die Überlassung der Software zur Verwendung durch Dritte oder die sonstige Zurverfügungstellung an Dritte, etwa im Wege der Vermietung, ist nicht gestattet.
- 4.3. Die Software ist ausschließlich über das Internet abrufbar und erfordert ein dem Stand der Technik entsprechendes Computersystem mit einem funktionsfähigem Internetzugang und ausreichendem Datentransfervolumen. Die für den Betrieb der Software notwendigen Systemanforderungen ergeben sich aus der Beilage ./A Systemanforderungen, welche einen integrierten Bestandteil des Vertrags darstellt.

#### **5. Verfügbarkeit**

- 5.1. Manacare verpflichtet sich, die Software im Ausmaß von 99%, gerechnet auf ein Jahr, dem Kunden zur Verfügung zu stellen (im Folgenden kurz: die Verfügbarkeit). Die Verfügbarkeit ist gegeben, wenn die Software über einen, den Systemspezifikationen entsprechenden und funktionsfähigen Internetanschluss in Österreich durch einen in den Systemspezifikationen genannten Internetbrowser abgerufen werden kann.
- 5.2. Von Manacare angekündigte Wartungsarbeiten schmälern die Verfügbarkeit nicht.
- 5.3. Die Meldung von Fehlern und die Kommunikation im Rahmen eines aufrechten Wartungsvertrags haben über das von Manacare bekanntgegebene Supporttool zu erfolgen.
- 5.4. Anspruch auf telefonischen Support besteht nicht.

## **6. Serviceleistungen im Rahmen der Software „Manacare“**

### *6.1. Softwarebetreuung*

6.1.1. Manacare steht dem Kunden zur Erbringung der Wartungsleistung während der Geschäftszeit, im Ausmaß des in der Auftragsbestätigung ausgewählten Modulpakets, zur Verfügung.

6.1.2. Bei Bedarf wird Manacare die Leistungen auch außerhalb der Geschäftszeiten erbringen. In diesem Fall steht Manacare ein gesondertes Entgelt zu.

### *6.2. Einrichtung und Datenerhebung*

6.2.1. Der Kunde verpflichtet sich, Manacare alle für die Ausführung des Auftrages notwendigen Unterlagen rechtzeitig vorzulegen.

### *6.3. Schulungen*

6.3.1. Für die Teilnahme an unseren Kursen und Schulungen ist eine schriftliche bzw. eine Online-Anmeldung über Internet ([www.manacare.at](http://www.manacare.at)) erforderlich. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge des Einlangens bearbeitet. Die Anmeldung ist nach Erhalt der Kursanmeldebestätigung rechtswirksam. Bei Unterschreitung der angeführten Mindestteilnehmerzahl bzw. aus sonstigen organisatorischen Gründen behält sich Manacare eine Terminverlegung bzw. Stornierung vor. Das gesamte Entgelt für die Schulung wird sofort bei Anmeldung im Voraus fällig.

6.3.2. Der Kunde ist nicht berechtigt, Foto-, Ton-, Film- oder Videoaufnahmen von Kursen, Schulungen oder Veranstaltungen anzufertigen.

6.3.3. Der Kunde ist nicht berechtigt, Kopien von Schulungsunterlagen anzufertigen bzw. diese zu veröffentlichen.

6.3.4. Manacare leistet keine Gewähr, dass im Rahmen einer Schulung ein spezieller Erfolg oder ein spezielles Ergebnis eintritt.

### *6.4. Webinare*

Zusätzlich zu Punkt 6.3. gilt für sämtliche online angebotenen Webinare (im Folgenden kurz: die Veranstaltungen) Folgendes:

6.4.1. Der Kunde hat das nicht ausschließliche und zeitlich beschränkte Recht, Inhalte für die Zwecke seines Unternehmens zu nutzen.

6.4.2. Die Inhalte sind ausschließlich über das Internet abrufbar, die Nutzung der

Inhalte hängt daher von einem funktionierenden Internetanschluss ab. Die für die Nutzung der Inhalte notwendigen Systemanforderungen ergeben sich aus der Beilage ./A Systemanforderungen, welche einen integrierten Bestandteil des Vertrags darstellt.

- 6.4.3. Das Herunterladen, Speichern oder Ausdrucken von Inhalten ist ohne ausdrückliche Genehmigung von Manacare nicht gestattet. Der Kunde ist nicht berechtigt, Inhalte entgeltlich und/oder unentgeltlich an Dritte weiterzugeben.

## **7. Services im Rahmen der Manacare-Plattform „pflugelotsen.at“**

### *7.1. Vernetzungstätigkeit und Terminkoordination zwischen Kunden und Auftraggebern*

7.1.1. Manacare vernetzt Kunden mit Auftraggebern und unterstützt Kunden bei der Auftragsanbahnung, Angebotslegung und Terminkoordination zwischen Kunden und Auftraggebern.

7.1.2. Der Kunde tritt ausschließlich im eigenen Namen und auf eigene Rechnung auf. Der Kunde ist nicht berechtigt, im Namen und auf Rechnung von Manacare aufzutreten oder zu handeln. Sämtliche vom Kunden für den Auftraggeber erbrachten Leistungen erfolgen auf Rechnung des Auftraggebers. Die Rechnungslegung erfolgt ausschließlich an Manacare über die Software „Manacare“. Die Übermittlung der Rechnungen an den Auftraggeber erfolgt durch Manacare.

7.1.3. Der Kunde verpflichtet sich, über die notwendigen Rechte (etwa Gewerbeberechtigung) zu verfügen, seine Leistungen für die Auftraggeber zu erbringen.

7.1.4. Der Kunde verpflichtet sich, alle von Manacare mit dem Kunden zusammengeführten Klienten über die Software zu verwalten. Manacare ist berechtigt zur Feststellung der Lizenzgebühren die Anzahl der aktiv vom Kunden betreuten Klienten auszuwerten.

7.1.5. Der Kunde verpflichtet sich, die Anzahl aller in Betreuung und Verwaltung stehenden Klienten auf Aufforderung von Manacare bekannt zu geben, Änderungen unaufgefordert zu kommunizieren oder diese in der Software „Manacare“ auswertbar ersichtlich zu machen.

7.1.6. Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche gesetzlichen Vorgaben, welche mit der Erbringung seiner Leistung für den Auftraggeber einhergehen, einzuhalten.

7.1.7. Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche mit dem Auftraggeber vereinbarten Leistungen vereinbarungsgemäß durchzuführen und sämtliche Termine mit dem Auftraggeber pünktlich wahrzunehmen. Der Kunde ist nicht berechtigt, vereinbarte Termine und Leistungen mit dem Auftraggeber zu stornieren.

- 7.1.8. Der Kunde erklärt und sichert zu, dass die Informationen über die Agentur jederzeit wahr, richtig und vollständig sind. Der Kunde ist jederzeit für eine korrekte und aktuelle Darstellung der Informationen über die Agentur verantwortlich.
- 7.1.9. Der Kunde stellt zu jederzeit sicher, die an den Auftraggeber durch Manacare verlautbarten Leistungen vollinhaltlich entsprechend den in Punkt 7.1.10 der AGB festgelegten Qualitätsstandards und laut vorgegebenen Preismodellen laut Vereinbarung durchzuführen. Manacare hat das Recht, dem Kunden Aufwände in Rechnung zu stellen, welche durch Nichteinhaltung oder sorgfaltswidrige Handlungen durch den Kunden verursacht wurden.
- 7.1.10. Der Kunde verpflichtet sich, folgende Qualitätsstandards einzuhalten:
- a) pro Quartal sind 3 vor Ort Besuche beim Auftraggeber durchzuführen, wobei mindestens eine dieser Qualitätsvisiten durch diplomiertes Pflegefachpersonal durchzuführen ist.
  - b) Bei Erstbesuchen und Erstanreisen muss ein Mitarbeiter des Kunden vor Ort beim Auftraggeber zur Beratung und Organisation anwesend sein.
  - c) Der Auftraggeber zeigt sich für sämtliche Abwicklungen, die für Anforderungen seitens Ämter und Behörden notwendig sind, verantwortlich. Dazu gehören insbesondere Meldezettel, Standortverlegungen, Gewerbeanmeldungen sowie Aktivmeldungen und Förderansuchen beim Sozialministeriumsservice.
- 7.1.11. Der Kunde verpflichtet sich, für jegliche Vereinbarungen und Verträge mit Auftraggebern und Personenbetreuern, die von Manacare geprüften und zur Verfügung gestellten Vorlagen zu verwenden und ohne Zustimmung von Manacare keine weiteren Nebenabreden zu schließen.
- 7.1.12. Der Kunde sichert zu, Manacare von Ansprüchen von Kunden und Dritten, die im Zusammenhang mit der zwischen dem Kunden und dem Auftraggeber vereinbarten Leistung stehen, schad- und klaglos zu halten.
- 7.1.13. Der Kunde verpflichtet sich, anteilig mindestens 20% freie Kapazitäten für von Manacare vernetzte Auftraggeber zur Verfügung zu stellen. Manacare ist berechtigt, die Vernetzung von Klienten und Personenbetreuer an den Kunden auszusetzen, wenn diese Unzulänglichkeiten in Qualität und Termintreue aufweist.
- 7.2. *Ranking und Marketing*
- 7.2.1. Die Rangfolge, in der der Kunde auf der Manacare-Plattform „pfegeboten.at“

aufgelistet ist (das „Ranking“) oder von Manacare über andere Kommunikationskanäle wie z.B. Telefon mit Auftraggebern vernetzt wird, wird von Manacare selbstständig und einseitig festgelegt. Manacare wird zur Beurteilung des Rankings unter anderem folgende Faktoren heranziehen: das Verhältnis von Stornierungen und Aufträgen, die Service- und Supporthistorie, die Anzahl und Art von Beschwerden von Klienten und Personenbetreuern und die rechtzeitige Vornahme von Zahlungen.

7.2.2. Der Kunde verpflichtet sich, die Marke/das Logo (einschließlich des Handelsnamens, Markenzeichens, der Dienstleistungsmarke oder anderer ähnlicher Hinweise auf die Identität oder Quelle) von Manacare und weiterer Services von Manacare nicht für Preisvergleichszwecke oder andere Zwecke zu verwenden, darzustellen, davon zu profitieren, aufzunehmen, zu verwerten, sich darauf zu beziehen oder sich diese konkret zum Ziel zu setzen, ohne die schriftliche Zustimmung von Manacare eingeholt zu haben.

### 7.3. *Abrechnung mit Auftraggebern*

7.3.1. Manacare ist Zahlstelle des Kunden für jene Verträge, die der Kunde mit Auftraggebern schließt. Manacare ist berechtigt, für den Auftraggeber schuldbefreiend Zahlungen zu leisten.

7.3.2. Der Kunde ist verpflichtet, Rechnungen direkt auf den Auftraggeber auszustellen und im Original an Manacare zu senden. Die Verrechnung darf frühestens 7 Tage vor Ende des jeweiligen Turnus erfolgen. Manacare wird die Rechnungen prüfen und die Zahlung bis zum 10. des Folgemonats ohne Abzug durchführen. Im Falle des schuldhaften Zahlungsverzugs von Manacare betragen die Verzugszinsen 4% pro Jahr.

7.3.3. Dem Kunden ist es nicht gestattet, ein Entgelt, eine Vergütung oder sonstige Gegenleistung für die von ihm erbrachten Leistungen vom Auftraggeber oder einem anderen Dritten zu verlangen oder anzunehmen. Davon ausgenommen sind Trinkgelder und sonstige Leistungen, die je abgerechneter Leistung 10% oder maximal EUR 20,00 nicht übersteigen dürfen.

7.3.4. Erfolgt dennoch eine Entgeltleistungen des Auftraggebers an den Kunden, so hat der Kunde die Entgeltleistungen unverzüglich an Manacare herauszugeben.

7.3.5. Steuern und Abgaben, welche im Zusammenhang mit diesen Verträgen stehen, sind vom Kunden zu bezahlen.

### 7.4. *Rekrutierung durch Manacare*

7.4.1. Manacare übernimmt die Rekrutierung von Personenbetreuern für den Kun-

den, sofern von diesem beauftragt. Im Falle der Rekrutierung des Personenbetreuers durch Manacare entscheidet Manacare über die Eignung des Personenbetreuers für den jeweiligen Betreuungsfall.

7.4.2. Die von Manacare für den Kunden sorgfältig ausgewählten, selbstständigen Personenbetreuer besitzen zum Zeitpunkt der Rekrutierung für den Kunden eine Gewerbeberechtigung als Personenbetreuer, oder die notwendigen Dokumente zur Erlangung selbiger in Österreich. Die Personenbetreuer arbeiten auf selbständiger Basis.

7.4.3. Die Verrechnung der Leistungen, die der Personenbetreuer für den Auftraggeber erbringt, wird über Manacare abgewickelt. Manacare ist Zahlstelle des Personenbetreuers. Der Kunde verpflichtet sich, seine Personenbetreuer nachweislich darüber aufzuklären, dass Manacare Zahlstelle des Personenbetreuers für jene Verträge ist, die der Personenbetreuer mit Auftraggebern schließt.

7.4.4. Wenn der Kunde die Leistungserbringung von Manacare nicht mehr wünscht, der Kunde jedoch

a) den Personenbetreuer weiterhin oder innerhalb von 24 Monaten wieder beschäftigt, oder

b) weiterhin oder innerhalb von 24 Monaten wieder Leistungen für den Auftraggeber erbringt, oder

c) für den Auftraggeber, der vom Vertrag mit Manacare zurückgetreten ist oder den Vertrag gekündigt hat, innerhalb von 24 Monaten Leistungen erbringt,

verpflichtet sich der Kunde zur Zahlung einer Pönale in Höhe von EUR 600,00 pro Kalendermonat, maximal jedoch für den Zeitraum von 24 Monaten, ab Beendigung oder Auflösung des Vertragsverhältnisses zwischen Manacare und dem Kunden. Die Pönale ist durch den Kunden binnen 7 Tagen nach Aufforderung durch Manacare an Manacare zu bezahlen.

7.4.5. Für von Manacare rekrutierte Personenbetreuer übernimmt Manacare die Organisation des Transports. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Transport für Personenbetreuer zu organisieren oder abzuwickeln.

7.4.6. Sofern die Verrechnung von Reisekosten über Manacare erfolgt, gilt die dafür angeführte Pauschale lt. Kostenübersicht und Auftragsbestätigung als vereinbart.



## **8. Rechte und Pflichten des Kunden**

- 8.1. Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Zugangsdaten geheim zu halten.
- 8.2. Der Kunde verpflichtet sich, die von ihm betreuten Klienten nachweislich darüber aufzuklären, dass die Daten des Klienten im Rahmen der Software von Manacare verarbeitet werden. Der Kunde haftet dafür, dass die von ihm betreuten Klienten der Verarbeitung der Daten schriftlich zustimmen und wird Manacare davor schad- und klaglos halten.
- 8.3. Der Kunde verpflichtet sich, die von ihm erfassten Personenbetreuer über die elektronische Datenverarbeitung sowie deren Speicherung aufzuklären und eine schriftliche Einwilligung einzuholen.
- 8.4. Der Kunde stimmt zu, dass Manacare auf sämtliche von Manacare betriebenen Internetauftritten / Websites das Firmenlogo des Kunden als Referenz angibt.
- 8.5. Der Kunde sichert zu, dass alle von ihm übergebenen Softwareprodukte und Datenträger auf darin enthaltene Viren oder ähnliche schädliche Programme anhand eines zum Zeitpunkt der Übergabe aktuellen Virenschutzes überprüft sind.
- 8.6. Der Kunde verpflichtet sich, für den Fall, dass der Auftraggeber vom Vertrag mit Manacare zurücktritt oder den Vertrag mit Manacare kündigt, den Vertrag mit dem Auftraggeber zu beenden.

## **9. Rechte und Pflichten von Manacare**

- 9.1. Manacare erklärt hiermit, dass sie über die notwendigen Rechte (etwa Gewerbeberechtigung) verfügt, seine Tätigkeit für den Kunden auszuüben.
- 9.2. Manacare hat das Recht, Termine für Anpassungen und Verbesserungen an der Software selbst festzulegen. Eine Pflicht zur Veröffentlichung besteht nicht.
- 9.3. Die Software enthält Open Source Komponenten. Eine Liste der verwendeten Komponenten ist in Beilage ./B (Open Source Komponenten) enthalten.

## **10. Zahlungsbedingungen**

- 10.1. Das Entgelt für die Nutzung der Software und die damit verbundene Wartungsleistung im Rahmen des Vertrags entspricht dem ausgewählten Modulpaket in der unterschriebenen Auftragsbestätigung.

- 10.2. Sofern die Nutzungsentgelte und Servicegebühren pro Klient vereinbart sind, wird zur Berechnung der laufenden Gebühren die jeweils im abzurechnenden Monat maximale erreichte Anzahl von aktiv betreuten Klienten des Kunden herangezogen.
- 10.3. Der Kunde stimmt zu, dass die Rechnungslegung elektronisch erfolgt.
- 10.4. Die Vertragsparteien vereinbaren die Wertbeständigkeit des Wartungsentgelts und Gebühren. Manacare ist berechtigt, die Vergütungen und Preise den gestiegenen Lohn- und Sachkosten anzupassen.
- 10.5. Steuern und Abgaben, welche im Zusammenhang mit dem Wartungsentgelt stehen, sind vom Kunden zu bezahlen. Der Kunde stellt hiermit Manacare schad- und klaglos.
- 10.6. Falls nichts anderes angegeben ist, gelten die Rechnungen als sofort fällig, Mahnspesen werden mit EUR 12,00 je Mahnung verrechnet.
- 10.7. Sollte der Kunde für mehr als ein Monat im Zahlungsrückstand sein, ist Manacare berechtigt, den Kunden die weitere Nutzung der Software zu untersagen und sämtliche Leistungen einzustellen. Dies schmälert nicht die Pflicht des Kunden zur Zahlung des laufenden Entgelts.
- 10.8. Sollte der Kunde für mehr als ein Monat im Zahlungsrückstand sein, ist Manacare berechtigt, offene, noch nicht fällige Rechnungen fällig zu stellen und/oder Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung für künftige Leistungen und Lieferungen zu verlangen.
- 10.9. Der Kunde ist nicht berechtigt, Forderungen gegen Manacare aufzurechnen, sofern diese Forderungen nicht durch ein Gericht rechtskräftig festgestellt worden sind.
- 10.10. Sofern eine Bezahlung der Rechnungssumme in monatlichen Teilbeträgen vereinbart ist, erfolgt die Zahlung der monatlichen Teilbeträge per SEPA-Lastschrift. Um das SEPA-Lastschriftverfahren durchführen zu können, ist der Kunde verpflichtet, einen Auftrag zur Durchführung des SEPA-Lastschriftverfahrens an Manacare zu erteilen. Dies erfolgt – soweit gesetzlich erforderlich – unter Verwendung eines von Manacare zur Verfügung gestellten Formblatts, welches vom Kunden zu unterzeichnen ist.
- 10.11. Sollte der Kunde kein SEPA-Lastschriftverfahren wünschen, betragen die Kosten EUR 5,00 pro Rechnung.

## **11. Gewährleistung und Haftung**

- 11.1. Manacare leistet dafür Gewähr, dass jene Funktionen der Software frei von Mängeln sind, welche in der Auftragsbestätigung beschrieben sind. Manacare leistet keine Gewähr dafür, dass Funktionen, welche nicht in der Auftragsbestätigung genannt sind, mängelfrei funktionieren oder in späteren Versionen der Software noch vorhanden sind.
- 11.2. Darüber hinaus ist die Haftung von Manacare ausgeschlossen, es sei denn, der Schaden wurde vorsätzlich oder grob fahrlässig herbeigeführt. Dies gilt nicht bei Verletzungen des Lebens oder der Gesundheit einer Person.
- 11.3. Die Haftung von Manacare ist jedenfalls mit jenem Betrag beschränkt, den der Kunde für die Software in den letzten drei Monaten vor dem haftungsverursachenden Ereignis bezahlt hat.

## **12. Vertragsdauer**

- 12.1. Das Vertragsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen und kann von jeder Partei unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Ende jedes Monats schriftlich mittels eingeschriebenen Briefs gekündigt werden, wobei der Kunde auf eine Ausübung dieses Kündigungsrechts für zumindest 12 Monate ab Vertragsbeginn verzichtet, sofern kein anderer Zeitraum (Bindung) vereinbart wurde. Der Kunde kann den Vertrag somit frühestens nach 9 Monaten auflösen.
- 12.2. Der Vertrag beginnt mit dem Datum der Unterzeichnung des Angebots oder Auftrags. Der Vertrag kann von Manacare aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung gekündigt werden. Als wichtiger Grund gilt jedenfalls, wenn
  - 12.2.1. der Kunde gegen Bestimmungen des Vertrags verstößt und das vertragswidrige Verhalten auch nach schriftlicher Mahnung nicht innerhalb einer Frist von sieben Werktagen einstellt;
  - 12.2.2. der Kunde zahlungsunfähig ist oder über das Vermögen des Kunden ein Insolvenzverfahren eröffnet bzw. ein Antrag auf Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels kostendeckenden Vermögens abgewiesen wird.

## **13. Vertraulichkeit und Datenschutz**

- 13.1. Der Kunde stimmt zu, dass Manacare die persönlichen Daten, der vom Kunden erfassten Personenbetreuer im Informationssystem von Manacare speichert. Die persönlichen Daten beschränken sich auf Vorname, Nachname und

Geburtsdatum. Darüber hinaus werden die Daten Titel, Familienstand, Anrede, Geschlecht, Name bei der Geburt, Versicherungsnummer, Geburtsort, Religionsbekenntnis, Foto, Bewerbungsvideo, Raucherangaben, Größe und Gewicht, Kontaktmöglichkeiten, Staatsangehörigkeit, Führerscheinangaben, Erfahrung in Jahren, WKO Nummer, Dokumente wie Lebenslauf, Ausweis, Gewerbeschein, Referenzen und Ausbildungsnachweise, sowie persönliche Bewertungen des Personenbetreuers erfasst. Diese für den Personenbetreuer in der Geschäftsgebarung essentiellen Daten werden nach zweistufiger Verifizierung dem Personenbetreuer per App zur Verfügung gestellt und der Personenbetreuer kann die Daten in Rahmen seiner Tätigkeit in der Personenbetreuung in Österreich weiterverwenden und mit anderen Auftraggebern teilen.

- 13.2. Der Kunde ist dazu verpflichtet, bei Datenspeicherung und bei Datenabruf über den Synchronisationsdienst (MS3Sync), die Zustimmung per SMS, E-Mail oder schriftlich durch die von Manacare zur Verfügung gestellte pdf Vorlage, einzuholen.
- 13.3. Alle Hinweise zum Datenschutz erhält der Kunde unter <https://www.manacare.at/datenschutz.html>

#### **14. Auftragsverarbeitungsvereinbarung im Rahmen der Software „Manacare“**

Der Kunde beauftragt im Rahmen des Vertragsverhältnisses Manacare mit der Erbringung von IT-Dienstleistungen. Gemäß Art 28 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ist der Kunde verpflichtet, mit Manacare eine Vereinbarung über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten abzuschließen (im Folgenden kurz: der Auftragsverarbeitungsvertrag). Der Auftragsverarbeitungsvertrag, welcher einen integrierten Bestandteil des Vertrags darstellt, regelt die Verarbeitung der vom Kunden an Manacare überlassenen personenbezogenen Daten (im Folgenden kurz: die Daten).

- 14.1. **Allgemeine Pflichten von Manacare als „Auftragsverarbeiter“ gemäß Art 4 Z 8 DSGVO**
- 14.1.1. Der Kunde als „Verantwortlicher“ gemäß Art 4 Z 7 DSGVO hat Manacare mit der Erbringung folgender Dienstleistungen beauftragt (im Folgenden kurz: die Datenanwendung):

*Betrieb einer Verwaltungssoftware für 24 Stunden Betreuung, samt Kundenverwaltung, Abwicklung des Verkaufs von Dienstleistungen an Kunden, Verwaltung von Personenbetreuern, Vermittlung von Personenbetreuern, Customer Relationship Management (CRM) (Dokumentation des Inhalts der Kommunikation zwischen den Mitarbeitern des Verantwortlichen mit Kunden, Personenbetreuern und Interessenten),*

*Verwaltung von Klientendaten, Erfüllung gesetzlicher oder vertraglicher Aufzeichnungs- und Dokumentationspflichten für Personenbetreuer.*

14.1.2. Die Verarbeitung erfolgt für folgende Dauer:

*unbefristet*

14.1.3. Im Rahmen der Datenanwendung verarbeitet Manacare folgende Datenkategorien:

*Stammdaten inkl. Kontaktinformationen (etwa Adresse, Tel, Mail, Fax), Sozialversicherungsdaten, Bankverbindungsdaten, Personalverrechnungsdaten, Fähigkeiten und Kenntnisse sowie Qualifikationen (etwa Zeugnisse, Lebenslauf, Beurteilungen, Ausbildungen), Kundeninformationen (etwa Produkt- und Nachfrageinteressen, Kaufhistorie), Vertragsdaten, Umsatzdaten, Gegenstand der Leistung, Daten über Leistungsbedingungen, Organisationsdaten (etwa Termine), Zuordnung des Klienten zu einer Personenbetreuer bzw. einem Kunden, Personenbetreuerinformationen (etwa Fort- und Ausbildungen, Bewertungen, Erfahrungsdauer, Betriebszugehörigkeit, Beschäftigungsdauer, Allergien, Führerschein, Raucher), Körpereigenschaften (etwa Gewicht, Größe), allgemeine Dokumente (etwa Gewerbeschein, Lebenslauf, NEUFÖFG, Pass, Personalausweis), Zuordnung der Personenbetreuer zu einem Klienten bzw. Kunden, Vertragsdaten, Strafregisterauszug, Klienteninformationen (etwa Pflegegeldstufe, Familienstand, Meldezettel, PVA, Krankenkasse, Sachwalterschaft, Raucher), Allgemeine Dokumente (etwa Einkommensnachweis, Pflegegeldbescheid und Bankbestätigung).*

14.1.4. Die Daten folgender Kategorien von betroffenen Personen werden im Rahmen der Datenanwendung verarbeitet:

*Klienten, Personenbetreuer, Mitarbeiter*

14.2. **Verarbeitungsgegenstand**

Solange Manacare die Datenanwendung betreibt und personenbezogene Daten für den Kunden verarbeitet, gelten in Entsprechung des Art 28 DSGVO folgende Bedingungen:

14.2.1. Manacare verpflichtet sich, sämtliche gesetzlichen Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und des österreichischen Datenschutzgesetzes (DSG) zu beachten und Datenanwendungen (logisch und physisch) ausschließlich innerhalb der EU oder des EWR zu betreiben. Jede Form der Verlagerung der Datenanwendung (dazu zählt auch die Verlegung des Firmensitzes in ein Drittland, sohin außerhalb der EU oder des EWR) bedarf der schriftlichen, vorherigen Zustimmung durch den Kunden.

- 14.2.2. Manacare wird die Datenanwendung, wie vom Kunden gesondert in dokumentierter Weise angewiesen, verarbeiten, sofern er nicht durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten, dem Manacare unterliegt, hierzu verpflichtet ist; in einem solchen Fall teilt Manacare dem Kunden diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.
- 14.2.3. Manacare gewährleistet, dass sich Personen, die Kenntnis von den im Auftrag verarbeiteten Daten haben oder erhalten können, vor Verarbeitung bzw. Kenntnis dieser Daten schriftlich zur Vertraulichkeit verpflichten, sofern diese nicht ohnedies einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.
- 14.2.4. Manacare wird unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten und der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der unterschiedlichen Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen ergreifen, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten. Die Vertragsparteien werden diese Maßnahmen im Einvernehmen festlegen und evaluieren. Manacare verpflichtet sich, diese vereinbarten Maßnahmen umzusetzen. Die im Datensicherheitskonzept von Manacare beschriebenen technischen und organisatorischen (Sicherheits-)Maßnahmen werden als verbindlich festgelegt. Aus diesen ergibt sich das von Manacare geschuldete Mindestschutzniveau.
- 14.2.5. Die Beauftragung bzw. Inanspruchnahme von Subauftragsverarbeitern (im Folgenden kurz: Subauftragnehmer) ist Manacare prinzipiell gestattet, sofern er den Kunden vorab über jede beabsichtigte Beauftragung bzw. Inanspruchnahme von Subauftragnehmern schriftlich informiert und es dem Kunden freisteht, dieser Beauftragung bzw. Inanspruchnahme begründungslos zu widersprechen. Im Fall eines solchen Widerspruchs wird Manacare den Subauftragnehmer nicht beauftragen bzw. in Anspruch nehmen. Manacare ist verpflichtet, sämtliche Subauftragnehmer im Sinne des Art 28 Abs 4 DSGVO schriftlich im Sinne dieses Vertrags zu verpflichten und sämtliche Pflichten, die Manacare treffen, an den Subauftragnehmer zu überbinden. Sollte der Subauftragnehmer seine Pflichten verletzen, haftet Manacare. Der Subauftragnehmer muss seine Niederlassung innerhalb der EU oder des EWR haben. Der Subauftragnehmer darf die Datenanwendung ausschließlich innerhalb der EU oder des EWR betreiben. Die Beauftragung bzw. Inanspruchnahme von weiteren Subunternehmern durch den Subauftragnehmer ist dem Subauftragnehmer nur unter den im Punkt 14.2.5. festgesetzten Voraussetzungen gestattet. Der Kunde stimmt bereits jetzt der Beauftragung folgender Subauftragnehmer zu:

– **Brunner Webhosting, 4400 Steyr**

- 14.2.6. Manacare wird den Kunden mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen dabei unterstützen, dessen Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der in Kapitel III der DSGVO genannten Rechte der betroffenen Person (Auskunft, Berichtigung und Löschung, Information, Datenübertragbarkeit, Widerspruch, sowie automatisierte Entscheidungsfindung im Einzelfall) fristgerecht nachzukommen. Sollte sich ein Betroffener an Manacare oder einen Subauftragnehmer anstelle des Kunden wenden, verpflichtet sich dieser, den Antrag dem Kunden binnen 14 Tagen zukommen zu lassen.
- 14.2.7. Manacare wird den Kunden bei der Einhaltung der in den Art 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten (Ergreifung technischer und organisatorischer Maßnahmen, Security Breach Notification, Erstellung einer Datenschutzfolgenabschätzung) unterstützen.
- 14.2.8. Manacare wird nach Abschluss der Datenanwendung alle personenbezogenen Daten nach Wahl des Kunden entweder löschen oder zurückgeben, sofern nicht nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten eine Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht.
- 14.2.9. Manacare ist verpflichtet, dem Kunden alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der ihm in diesem Vertrag auferlegten Pflichten zur Verfügung zu stellen.
- 14.2.10. Sollte Manacare der Auffassung sein, dass eine vom Kunden erteilte Weisung gegen die DSGVO oder gegen andere Datenschutzbestimmungen der EU oder deren Mitgliedstaaten verstößt, so hat er dies dem Kunden unverzüglich und begründet mitzuteilen.
- 14.2.11. Der Kunde ist berechtigt, die Einhaltung sämtlicher maßgeblicher datenschutzrechtlichen Vorschriften sowie die Einhaltung der vertraglichen Bestimmungen selbst oder durch Dritte bei Manacare sowie allfälligen Subauftragnehmern zu kontrollieren.

## **15. Schlussbestimmungen**

- 15.1. Als ausschließlicher Gerichtsstand aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis wird das sachlich zuständige Gericht in Wien-Innere Stadt vereinbart.
- 15.2. Auf den Vertrag und die daraus resultierenden Ansprüche kommt ausschließlich österreichisches Recht, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts, zur Anwendung.
- 15.3. Vereinbarter Erfüllungsort ist der Sitz von Manacare.

- 15.4. Jede Partei ist verpflichtet, der anderen Partei allfällige Änderungen ihrer Geschäftsanschrift und/oder Zustellanschrift und Telefaxnummer schriftlich mit eingeschriebenem Brief bekanntzugeben. Vor einer derartigen Bekanntgabe ist jede Partei berechtigt, an die bisher bekannte Geschäftsanschrift/Zustellanschrift bzw. Telefaxnummer der anderen Partei Mitteilungen und Willenserklärungen aller Art abzugeben und gelten diese dort als ordnungsgemäß zugestellt.
- 15.5. Nachträgliche Änderungen der AGB werden dem Kunden von Manacare bekannt gegeben und gelten als vereinbart, wenn den Änderungen nicht binnen 14 Tagen schriftlich widersprochen wird.
- 15.6. Überschriften in diesen AGB dienen lediglich zur leichteren Orientierung, schränken jedoch die vertragliche Regelung weder ein noch ändern diese sonst irgendwie.
- 15.7. Änderungen und/oder Ergänzungen des Vertrags bedürfen, um rechtswirksam zu sein, der Schriftform; die Schriftform ist auch für das Abgehen von diesem Formerfordernis notwendig. Die Sichere Elektronische Signatur erfüllt für Zwecke des Vertragsverhältnisses nicht das Schriftformerfordernis.
- 15.8. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB nichtig, undurchsetzbar und/oder ungültig sein oder werden, so hat dies nicht die Nichtigkeit, Undurchsetzbarkeit und/oder Ungültigkeit der gesamten AGB zur Folge. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, anstelle der nichtigen, undurchsetzbaren und/oder ungültigen Bestimmungen eine Regelung zu vereinbaren, die dem mit der nichtigen, undurchsetzbaren und/oder ungültigen Regelung verfolgten Zweck wirtschaftlich am nächsten kommt.



### **Beilage ./A Systemanforderungen:**

1. Verwenden sie ein aktuelles Betriebssystem (mind. Windows 7, Stand:2016) mit allen aktuellen Sicherheitsupdates.
2. Benutzen Sie einen aktuellen Anti-Virenschutz und lassen sie Ihr System in regelmäßigen Abständen überprüfen.
3. Verwenden Sie Google Chrome in der aktuellsten Version und auf Windows die zur Verfügung gestellte App (Das System wird ausschließlich auf dem Browser Google Chrome getestet.)
4. Stellen Sie sicher, dass ihre Systeme nicht über das Internet angreifbar sind und stimmen Sie sich hier mit ihrem EDV Betreuer ab.
5. Stellen Sie sicher, dass die angeführten Kriterien auf alle Systeme im selben Netzwerk erfüllt werden.

### **Beilage ./B Open Source Komponenten**

Sie finden eine Liste der aktuell verwendeten Open Source Komponenten auf <https://www.manacare.at/open-source.html>