

Vertragsbedingungen zum manusERP ServicevertragPlus

Version: 1.0, Stand 01.08.2010

§1 Gegenstand des Vertrages

Gegenstand dieses Vertrages ist die Softwarepflege und Serviceerbringung für durch den Auftraggeber von der manus GmbH erworbene Softwarelizenzen gemäß beigefügten Servicekonditionen. Ergänzend gelten die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers, die unter www.manusERP.com im Internet abrufbar sind. Die Geltung etwaiger Allgemeiner Geschäftsbedingungen des Auftraggebers ist ausdrücklich ausgeschlossen. Die Softwarepflege und Serviceerbringung umfasst hierbei insbesondere folgende Leistungen:

- Bereitstellung von Updates und Upgrades für manusERP und zugehörige Softwareprodukte
- Bereitstellung von Updates und Upgrades für das Datenbanklaufzeitsystems CONZEPT16
- Bereitstellung von Updates und Upgrades für fremde Softwareprodukte, die dem Auftraggeber durch den Auftragnehmer als zugehörige Produkte zu manusERP überlassen wurden
- Fehlerbeseitigung über die gesamte Vertragslaufzeit
- Unterstützung in der Beseitigung von Störungen und Software-Fernwartung
- Fehlermeldung telefonisch oder online über Homepage
- Bearbeitung mit Reaktionszeiten bei Fehlermeldungen gemäß Kategorisierung
- kostenfreier Austausch elektronisch defekter Dongles und Medien
- Zugriff auf Informationsseiten für Servicevertragspartner im Internet über die manus Homepage

Der genaue Umfang der vertraglichen Leistungen ist nachstehend definiert.

Die Softwaresupportleistungen beziehen sich auf die Anzahl der in den beigefügten Servicekonditionen genannten Software-User und Module. Im Falle einer Nachlizenzierung ist eine Erweiterung des Softwaresupportvertrages notwendig.

§2 Leistungen der manus GmbH

2.1 Bereitstellung von Updates und Upgrades für manusERP und die zugehörigen Softwareprodukte

2.1.1 Bereitstellung von Updates

Updates umfassen Neuerungen der aktuellen Programmversion und die Weiterentwicklung der Software in Bezug auf Qualität, Modernität und geänderte Gegebenheiten inklusive kleineren Funktionserweiterungen, die sich aus der Weiterentwicklung der Software ergeben, sowie Fehlerbeseitigung durch den Hersteller sobald diese freigegeben sind. Dies umfasst insbesondere

- neuere Softwareversion des jeweiligen Releasestandes der Applikation manusERP und zugehöriger Softwareprodukte, die durch den Auftragnehmer entwickelt worden sind
- Korrekturen prinzipieller, die Funktionalität der überlassenen Softwareprodukte beeinträchtigende Mängel der vorhandenen Version,
- die dazu gehörige programmierinterne Hilfe und Dokumentation und
- erforderliche Anpassungen durch gesetzliche Änderungen.

2.1.2 Bereitstellung von Upgrades

Upgrades sind Programmänderungen, die funktionale Erweiterung oder Änderungen umfassen oder die Integration neuer Module ermöglichen, die zum Zeitpunkt des Erwerbes der Software bzw. des vorherigen Upgrades noch nicht freigegeben waren. Sie können gleichzeitig Updates enthalten. Dies umfasst insbesondere

- neue Softwareversionen eines neuen Releasestandes der Applikation manusERP und zugehöriger Softwareprodukte, die durch den Auftragnehmer entwickelt worden sind,
- Erweiterungen der Funktionalität der überlassenen Softwareprodukte und
- die dazu gehörige programmierinterne Hilfe und Dokumentation.

Die Bereitstellung erfolgt nach Freigabe.

Die Entscheidung über die aufzunehmenden neuen Funktionalitäten liegt allein beim Auftragnehmer.

2.2 Bereitstellung von Updates und Upgrades für das Datenbanklaufzeitsystems CONZEPT16

2.2.1 Bereitstellung von Updates

Updates umfassen Neuerungen der aktuellen Programmversion und die Weiterentwicklung der Software in Bezug auf Qualität, Modernität und geänderte Gegebenheiten inklusive kleineren Funktionserweiterungen, die sich aus der Weiterentwicklung der Software ergeben, sowie Fehlerbeseitigung durch den Hersteller Vectorsoft AG. Dies umfasst insbesondere

- neuere Softwareversion des jeweiligen Releasestandes des Datenbanklaufzeitsystems CONZEPT16
- Korrekturen prinzipieller, die Funktionalität der überlassenen Softwareprodukte beeinträchtigende Mängel der vorhandenen Version,
- die dazu gehörige programmierinterne Hilfe und Dokumentation und
- erforderliche Anpassungen durch gesetzliche Änderungen.

Die Bereitstellung von Updates an den Auftraggeber durch die manus GmbH erfolgt, nachdem das Update von der Vectorsoft AG freigegeben und durch die manus GmbH in Bezug auf Kompatibilität zu den Produkten der manus GmbH getestet und ebenfalls freigegeben worden ist.

Die manus GmbH behält sich vor, im Fall von mangelhafter Qualität oder Inkompatibilität des Updates des Datenbanklaufzeitsystems CONZEPT16 zu Produkten der manus GmbH die Auslieferung des Updates so lange zu verschieben, bis die Mängel beseitigt sind. Die manus GmbH wird hierbei gegenüber dem Hersteller Vectorsoft AG die Mängel benennen und deren Beseitigung verlangen.

2.2.2 Bereitstellung von Upgrades

Upgrades sind Programmänderungen, die funktionale Erweiterung oder Änderungen umfassen oder die Integration neuer Module ermöglichen, die zum Zeitpunkt des Erwerbes der Software bzw. des vorherigen Upgrades noch nicht freigegeben waren. Sie können gleichzeitig Updates enthalten. Dies umfasst insbesondere

- neue Softwareversionen eines neuen Releasestandes des Datenbanklaufzeitsystems CONZEPT16 und zugehöriger Softwareprodukte, die durch den Hersteller Vectorsoft AG entwickelt worden sind,
- Erweiterungen der Funktionalität der überlassenen Softwareprodukte und
- die dazu gehörige programmierinterne Hilfe und Dokumentation.

Die Bereitstellung von Upgrades an den Auftraggeber durch die manus GmbH erfolgt, nachdem das Upgrade von der Vectorsoft AG freigegeben und durch manus in Bezug auf Kompatibilität zu den Produkten der manus GmbH getestet und ebenfalls freigegeben worden ist.

Die manus GmbH behält sich vor, im Fall von mangelhafter Qualität oder Inkompatibilität des Updates des Datenbanklaufzeitsystems CONZEPT16 zu Produkten der manus GmbH die Auslieferung des Updates so lange zu verschieben, bis die Mängel beseitigt sind. Die manus GmbH wird hierbei gegenüber dem Hersteller Vectorsoft AG die Mängel benennen und deren Beseitigung verlangen.

2.3 Bereitstellung von Updates und Upgrades für fremde Softwareprodukte

2.3.1 Bereitstellung von Updates

Updates umfassen Neuerungen der aktuellen Programmversion und die Weiterentwicklung der Software in Bezug auf Qualität, Modernität und geänderte Gegebenheiten inklusive kleineren Funktionserweiterungen, die sich aus der Weiterentwicklung der Software ergeben, sowie Fehlerbeseitigung durch den jeweiligen Hersteller. Die manus GmbH stellt Updates für Softwareprodukte von Fremdherstellern bereit, die zusammen mit der Applikation manusERP durch den Auftragnehmer bei der manus GmbH gemäß beigefügter Servicekonditionen erworben worden sind und in direktem funktionalen Zusammenhang mit manusERP stehen. Dies umfasst insbesondere

- neue Versionen des jeweiligen Releasestandes der fremden Softwareprodukte
- Korrekturen prinzipieller, die Funktionalität der überlassenen Softwareprodukte beeinträchtigende Mängel der vorhandenen Version,
- die dazu gehörige programmierinterne Hilfe und Dokumentation und
- erforderliche Anpassungen durch gesetzliche Änderungen.

Die Bereitstellung von Updates an den Auftraggeber durch die manus GmbH erfolgt, nachdem das durch den Hersteller freigegebene Update durch die manus GmbH in Bezug auf Kompatibilität zu den Produkten der manus GmbH getestet und ebenfalls freigegeben worden ist.

Die manus GmbH behält sich vor, im Fall von mangelhafter Qualität oder Inkompatibilität des Updates eines Fremdproduktes zu Produkten der manus GmbH die Auslieferung des Updates so lange zu verschieben, bis die Mängel beseitigt sind. Die manus GmbH wird hierbei gegenüber dem Hersteller die Mängel benennen und deren Beseitigung verlangen.

2.3.2 Bereitstellung von Upgrades

Upgrades sind Programmänderungen, die funktionale Erweiterung oder Änderungen umfassen oder die Integration neuer Module ermöglichen, die zum Zeitpunkt des Erwerbes der Software bzw. des vorherigen Upgrades noch nicht freigegeben waren. Sie können gleichzeitig Updates enthalten. Die manus GmbH stellt Upgrades für Softwareprodukte von Fremdherstellern bereit, die zusammen mit der Applikation manusERP durch den Auftragnehmer bei der manus GmbH gemäß beigefügter Servicebedingungen erworben worden sind und in direktem funktionalen Zusammenhang mit manusERP stehen. Dies umfasst insbesondere

- Erweiterungen der Funktionalität der überlassenen Softwareprodukte und
- die dazu gehörige programmierinterne Hilfe und Dokumentation.

Die Bereitstellung von Upgrades an den Auftraggeber durch die manus GmbH erfolgt, nachdem das durch den Hersteller freigegebene Update durch die manus GmbH in Bezug auf Kompatibilität zu den Produkten der manus GmbH getestet und ebenfalls freigegeben worden ist.

Die manus GmbH behält sich vor, im Fall von mangelhafter Qualität oder Inkompatibilität des Upgrades zu Produkten der manus GmbH die Auslieferung des Upgrades so lange zu verschieben, bis die Mängel beseitigt sind. Die manus GmbH wird hierbei gegenüber dem Hersteller die Mängel benennen und deren Beseitigung verlangen.

2.4 Unterstützung bei der Beseitigung von Störungen

Die manus GmbH erbringt im Rahmen dieses Supportvertrags kostenfrei Leistungen zur Unterstützung bei Störungen durch telefonische oder elektronische Kommunikation (E-Mail, Remote Access) nach sachgerechter Störungsmeldung. Anschließend wird die manus GmbH Hinweise zur Beseitigung, Umgehung oder Vermeidung der gemeldeten Störung über ein geeignetes Kommunikationsmittel geben.

2.4.1 Kommunikationswege

Primär sind zur Störungsbeseitigung der Servicebereich unter www.manusERP.com/service oder die manus Festnetz-Servicehotline unter 0681-93513-333 zu nutzen. Für letztere wird dem Auftraggeber zwecks Autorisierung eine für sein Unternehmen individuelle, 4stellige PIN zur Verfügung gestellt. Diese Festnetz-Servicehotline steht ausdrücklich nur Vertragspartnern des ServicevertragPlus zur Verfügung. Alternativ kann die kostenpflichtige Hotline des konventionellen Servicevertrags unter 0180-5-MANUS-5 für 14 Cent / Min aus dem deutschen Festnetz bzw. 42 Cent / Min aus dem Mobilfunknetz kontaktiert werden.

Der online Servicebereich und die Hotlines werden durch die manus GmbH zur Verfügung gestellt. Sie können ohne Zugriffsbegrenzung von allen Mitarbeitern des Auftraggebers genutzt werden. Ist auf diesem Weg keine Störungsmeldung möglich, ist das manus-Support-Team zudem wie folgt erreichbar:

per Email: support@manusERP.com
per Telefax: 0681-93513-450

Der Kontakt mit dem manus-Support-Team steht nur für vom Auftraggeber namentlich zu benennende und ausreichend geschulte Key-User des Auftraggebers offen. Diese müssen an einer Schulung durch den Auftragnehmer teilgenommen haben. Hierzu benennt der Auftraggeber mindestens zwei Ansprechpartner und stimmt diese gegenüber dem Auftragnehmer einvernehmlich vor Serviceaufnahme ab. Etwas spätere Änderungen an der Liste können jederzeit vorgenommen werden, sind aber unverzüglich einvernehmlich abzustimmen.

2.4.2 Servicezeiten

Servicezeiten sind Montag bis Freitag, an bundeseinheitlichen Werktagen, von 07:00 Uhr bis 18:00 Uhr.

2.4.3 Priorisierung von Störungsmeldungen

Während der o.g. Servicezeiten beginnt der Auftragnehmer unverzüglich mit der Störungsbeseitigung. In Abhängigkeit von der vom Auftraggeber unter Beachtung der unten genannten Priorisierung festgelegten und vom Auftragnehmer bestätigten Störungspriorität geschieht dies in der Regel innerhalb von nachfolgenden Reaktionszeiten nach Eingang der Störungsmeldung.

Fehlerklasse A / Priorität 1 → Reaktionszeit 120 Minuten

Definition: sehr ernste Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufes, d.h. wertschöpfende Tätigkeiten am Produktivsystem des Auftraggebers, die keinen Aufschub dulden und nicht durch manuelle Tätigkeiten (Work-around) substituiert werden können, können nicht ausgeführt werden. Dies wird durch einen totalen Systemstillstand oder durch Störung zentraler Funktionen der Produktivsoftware verursacht.

Fehlerklasse B / Priorität 2 → Reaktionszeit 8 Stunden

Definition: starke Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufes, d.h. notwendige Tätigkeiten am Produktivsystem des Auftraggebers können nicht ausgeführt und nicht durch manuelle Tätigkeiten (Work-around) in zumutbarer Form substituiert werden. Dies wird durch eine fehlerhafte oder ausgefallene Funktion der Produktivsoftware verursacht, die in der aktuellen Situation dringend benötigt wird.

Fehlerklasse C / Priorität 3 → Reaktionszeit 2 Arbeitstage

Definition: Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufes in nicht zumutbarer Form. Dies wird durch eine fehlerhafte oder ausgefallene Funktion der Produktivsoftware verursacht, die täglich benötigt wird, jedoch auch durch manuelle Tätigkeiten mit Mehraufwand ersetzt werden kann.

Fehlerklasse D / Priorität 4 → Reaktionszeit 5 Arbeitstage

Definition: keine oder geringe Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufes. Dies wird durch eine fehlerhafte oder ausgefallene Funktion der Produktivsoftware verursacht, die nicht täglich benötigt oder nur wenig benutzt wird.

Bei sonstigen Störungen erfolgt die Beseitigung in der nächsten Programmversion. Bei Störungen im Test- oder Entwicklungssystem erfolgt eine Priorisierung der Störung nach den Auswirkungen in Bezug auf das Produktivsystem.

Die Erreichbarkeit der meldenden Person des Auftraggebers ist unbedingt zu gewährleisten.

2.5 Kostenfreier Austausch elektronisch defekter Dongles und Medien

Die manus GmbH wird während der Vertragslaufzeit Dongles und Installationsmedien, die einen elektronischen Defekt aufweisen, gegen Rückgabe des defekten Dongles oder Mediums kostenfrei austauschen.

Die Rückgabe des defekten Dongles oder Mediums hat innerhalb einer Frist von 10 Arbeitstagen frei Haus bei der manus GmbH eingehend zu erfolgen. Werden der Dongle bzw. das Medium nicht zurückgegeben, ist die manus GmbH zur Berechnung einer entsprechenden Lizenz berechtigt.

2.6 weitere Leistungen des ServicevertragPlus

2.6.1 jährliche kostenfreie Schulung

Der Auftraggeber hat im Rahmen des ServicevertragPlus Anspruch auf eine Schulung seiner Wahl pro Kalenderjahr ohne Berechnung der Gebühr für die Schulung. Dabei gelten die folgenden Bedingungen:

- Pro Kalenderjahr kann eine Ein-Tages-Schulung kostenfrei in Anspruch genommen werden.
- Die Schulung muss sich inhaltlich auf die Applikation manusERP beziehen. In der Regel handelt es sich dabei um die im Rahmen der manusAkademie angebotenen Standardschulungen mit den entsprechenden Inhalten. Andere Schulungsinhalte sind vorab mit der manus GmbH abzustimmen und vom Auftragnehmer zu bestätigen. Software von Drittanbietern ist aus der Regelung ausdrücklich ausgenommen.
- Die Schulung findet entweder in den Geschäftsräumen der manus GmbH oder denen des Auftraggebers statt. Erfolgt die Schulung in den Geschäftsräumen des Auftraggebers, werden die Reisekosten dorthin zu den jeweils steuerlich gültigen Spesensätzen bzw. nach Beleg und gemäß der Dienstleistungs- und Reisekostenpreisliste der manus GmbH, die unter www.manusERP.com veröffentlicht wird, berechnet.
- Zur kostenfreien Teilnahme an der Schulung sind die folgende Anzahl an Mitarbeitern des Auftraggebers gestaffelt berechtigt:

< 10 lizenzierte Nutzer	→ 1 Teilnehmer pro Schulung
20 lizenzierte Nutzer	→ 2 Teilnehmer pro Schulung
30 lizenzierte Nutzer	→ 3 Teilnehmer pro Schulung
40 lizenzierte Nutzer	→ 4 Teilnehmer pro Schulung
> 50 lizenzierte Nutzer	→ 5 Teilnehmer pro Schulung.
- Für darüber hinaus gehende Teilnehmer gelten die für diese spezielle Schulung angesetzten Standardtarife.
- Der Anspruch auf eine Schulung besteht jeweils nur pro Kalenderjahr, nicht durchgeführte Schulungen eines Kalenderjahres können nicht in das Folgejahr übernommen werden.

2.6.2 Zeitkonto für Beratungsleistungen

Dem Auftraggeber wird im Rahmen des ServicevertragPlus ein Zeitkonto für von der manus GmbH erbrachte und originär kostenpflichtige Beratungsleistungen eingeräumt. Dabei gelten die folgenden Bedingungen:

- Die Beratungsleistung wird nicht vor Ort beim Kunden erbracht sondern erfolgt im Rahmen eines telefonischen Kontakts bzw. eines Aufschaltens eines Mitarbeiters der manus GmbH per Fernwartung auf das System des Auftraggebers.
- Unter die genannten Beratungsleistungen fallen die folgenden Beratungsleistungen:
 - das Erklären bestimmter Funktionsweisen der Applikation manusERP (Kurzschulung), sofern es sich nicht um eine Störung gemäß §2.4.3 handelt
 - die Beratung zur Umsetzung neuer, kundenindividueller Anforderungen
 - die Analyse von Problemen, deren Ursache sich nicht als eine Störung gemäß §2.4.3 herausstellt sondern von einer vorherigen, vom Auftraggeber hervorgerufenen Veränderung des Systems oder der Systemumgebung herrührt (z.B. Neueinrichtung von Druckertreibern nach Austausch eines Druckers durch den Auftraggeber)
- Die erbrachten Beratungsleistungen werden im Ticketsystem der manus GmbH erfasst. Der Stand des Zeitkontos wird somit auch dort geführt und der Nachweis verbrauchter Beratungsstunden erfolgt über die aus dem Ticketsystem generierten Informationsmails zu Tickets. Auf Nachfrage kann dem Auftraggeber dieser Kontostand auch unabhängig von einer konkreten Beratungsleistung mitgeteilt werden.
- Die Höhe des Zeitkontos bemisst sich nach der Anzahl der lizenzierten Nutzer. Dabei ist die Anzahl der lizenzierten Nutzer identisch mit der Anzahl der kostenfreien Beratungsstunden auf dem Zeitkonto pro Jahr. Beispiel: 10 lizenzierte Nutzer → Zeitkonto mit 10 kostenfreie Beratungsstunden pro Jahr
- Nach dem Ablauf des Zeitkontos informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber über den Ablauf des vereinbarten Zeitkontingents. Weitere Leistungen werden vom Auftragnehmer zu den gültigen Leistungsätzen, die unter www.manusERP.com abrufbar sind, erbracht.

§3 Lieferung von Updates und Upgrades

Der Auftraggeber erhält während der Dauer dieses Vertrages ohne weitere Kosten zur Nutzung freigegebene Updates und Upgrades gemäß den Bestimmungen des Vertrages zur Softwareüberlassung.

Der Auftragnehmer liefert mindestens zweimal jährlich ein Update / Upgrade. Liefert der Anbieter trotz Setzens einer angemessenen Nachfrist von nicht weniger als einem Monat durch den Auftraggeber kein Update / Upgrade nach, ist der Auftraggeber berechtigt, das Vertragsverhältnis außerordentlich mit einer Frist von einem Monat zum Monatsende zu kündigen.

Die Lieferung kann elektronisch (per Mail oder per Download) oder durch Datenträger erfolgen.

§4 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

4.1 Allgemeines und Infrastruktur

Die für die Leistungserbringung erforderliche Infrastruktur auf Seiten des Auftraggebers ist von diesem unentgeltlich zur Verfügung zu stellen und in Betrieb zu halten.

Der Auftraggeber beachtet zudem die Empfehlungen des Auftragnehmers hinsichtlich Hardwareempfehlungen und Empfehlungen zur Infrastruktur sowie zur Einrichtung von Test- und Spielsystemen.

Grundsätzlich sind folgende Punkte vom Auftraggeber sicherzustellen:

- Die Bereitstellung eines manus-Users mit allen Rechten, der im Falle einer Störung durch das manus-Support-Team genutzt werden kann. Die Freigabe des Users erfolgt durch den Auftraggeber auf Antrag des Auftragnehmers
- Notwendige Fremdsoftware und die Hardwareausstattung müssen zum Leistungsbeginn und während des Leistungszeitraumes zur Verfügung stehen und in einem für die Lauffähigkeit der o.g. Software notwendigen Zustand gehalten werden. Der Auftraggeber übernimmt eigenverantwortlich die eventuelle Beseitigung von Störungen.
- Der Auftraggeber stellt ein Remote-Access nach den technischen Vorgaben des Auftragnehmers zu den Datenbank- und Anwendungsservern zur Verfügung. Alle hierzu erforderlichen Informationen sind dem Auftragnehmer rechtzeitig mitzuteilen. Zudem ist dem Auftragnehmer mindestens ein User-Account für den Remote Access nach den Sicherheitsstandards des Auftraggebers einzurichten und zu benennen.
- Aktuelle technische und fachliche Dokumentation des zu betreuenden Softwarestandes

- Der Auftraggeber ist verpflichtet, selbst für eine ordnungsgemäße Datensicherung zu sorgen und diese ist in der Regel an jedem Werktag einmal durchzuführen. Hinzu kommen nach den Regeln der Technik Wochensicherungen und Monatssicherungen.
- Sollen Mitarbeiter des Auftragnehmers Arbeiten an der Software des Auftraggebers durchführen, hat der Auftraggeber zuvor für eine ordnungsgemäße Datensicherung zu sorgen. Er hat sich dabei auch davon zu überzeugen, dass die Datensicherung tatsächlich erfolgreich verlaufen ist (Rücksicherung). Hat der Auftraggeber diese Arbeiten nicht durchgeführt, ist er verpflichtet, die Mitarbeiter des Auftragnehmers vor Aufnahme von deren Arbeiten darauf hinzuweisen. Die Mitarbeiter des Auftragnehmers führen dann auf Wunsch des Auftraggebers die Datensicherung durch. Dies ist eine zusätzliche Leistung, die nach den jeweils gültigen Preisen gemäß Preisliste des Auftragnehmers zu vergüten ist.
- Der Auftraggeber führt eigenverantwortlich Tests in ausreichendem Umfang an Updates und Upgrades in einem separaten Testsystem durch, bevor er diese in sein Produktivsystem einspielt.
- Der Auftraggeber sorgt für eine ausreichende Schulung des Personals.
- Der Auftraggeber benennt ausreichend qualifizierte Mitarbeiter für die Störungsmeldungen.
- Das System, für das die o.g. Softwaresupportleistungen erbracht werden, ist eindeutig zu benennen.
- Der Statusbericht im manus-Produktivsystem wird dem Auftragnehmer vom Auftraggeber auf Anforderung jederzeit zur Verfügung gestellt.
- Der Auftraggeber führt zur Erkennung versteckter Hardwareprobleme eine regelmäßige, den betrieblichen Bedingungen anzupassende und vollständige Datenbankdiagnose durch (mindestens einmal monatlich). Die Diagnose ist zu protokollieren.
- Der Auftraggeber hat vor jeder Änderung der Hardware- und Softwarekonfiguration (insbesondere Updates) eine vollständige Datensicherung durchzuführen. Nach der entsprechenden Systemänderung ist mindestens eine Woche lang täglich eine Datenbankdiagnose durchzuführen und zu protokollieren.

4.2 Organisation

Der Auftraggeber benennt im Serviceschein für den Leistungszeitraum einen verantwortlichen Ansprechpartner als Projektleiter. Dieser sorgt für die Herbeiführung notwendiger Entscheidungen innerhalb eines jeweils festzulegenden erforderlichen Zeitraumes.

Der Auftraggeber benennt mindestens zwei Ansprechpartner mit den Befugnissen zur Hardware- und Softwarekonfiguration zum Netzwerk- und Datenzugriff.

§5 Abgrenzungen und Ausschlüsse

5.1 Abgrenzungen

Der Leistungsgegenstand umfasst nicht folgende Leistungen:

- Installation der Software
- Änderung von Oberflächeneinstellungen
- Wartung von Hardware
- Entwicklung neuer Releases, Funktionalitäten, Schnittstellen, Programmen oder allgemeiner sog. "bug fixes", es sei denn dies erfolgt im Rahmen der gültigen Releasestrategie der manus GmbH
- Störungsbeseitigung bei sog. "Add ons" wie z.B. auf der Anwendungssoftware aufsetzende Softwareprodukte bzw. zusätzliche Entwicklungen, die nicht zum Standardauslieferungsumfang der im Rahmen dieses Servicevertrags gewarteten Softwareprodukte gehören
- Mängelbeseitigung in den Programmdokumentationen
- Beseitigung von Störungen, die außerhalb der o.g. Software in der IT-Infrastruktur des Auftraggebers liegen
- Support bzgl. Eigenentwicklungen, Modifikationen oder Erweiterungen der Softwarestandards, die nicht vom Hersteller zur Verfügung gestellt wurden
- Unterstützung bei Releasewechsel oder Put (Korrekturstand) sowie Migration von veränderten manus-Systemen auf ein System im Standardauslieferungsumfang
- Schulungen

Der Auftragnehmer ist gerne bereit, die o.g. Leistungen, soweit diese durch ihn leistbar sind, dem Auftraggeber in eigenständigen Angeboten gegen Berechnung anzubieten.

5.2 Ausschlüsse

Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Software zu verändern. Veränderte Software ist nicht Gegenstand dieses Vertrages, es sei denn der Auftraggeber weist nach, dass das von ihm im Rahmen dieses Vertrages gemeldete Problem nicht auf Veränderung der Software durch ihn oder durch Dritte beruht.

Werden durch Auftraggeber Zugriffsrechte zum Programm verletzt (Kopierschutz, Löschen versteckter Dateien, Anwendung nicht genehmigter Festplattenoptimierungs- und Komprimierungsprogramme, Dongle), so erfolgt die Behebung des Fehlers nicht im Rahmen dieses Vertrages, sondern zu den allgemeinen Konditionen des Auftragnehmers auf Basis der jeweils gültigen Preisliste.

§6 Gewährleistung

6.1 Fehlerbeseitigung / Nachbesserung

Die manus GmbH leistet Gewähr für Fehler, die während der Laufzeit dieses Vertrages gemeldet werden und an der vertragsgegenständlichen Leistung entstanden sind. Lässt sich ein Fehler nicht finden oder ergibt die Überprüfung, dass der gemeldete Fehler nicht von der manus GmbH zu vertreten war, trägt der Auftraggeber die Kosten der Untersuchung.

Die manus GmbH leistet Gewähr zunächst durch Nachbesserung. Bezüglich jedes Mangels hat die manus GmbH das Recht, drei Nachbesserungsversuche durchzuführen. Die manus GmbH wird den Nachbesserungsversuch innerhalb einer Frist von 6 Wochen vornehmen. Schlagen die Nachbesserungen fehl, ist der Auftraggeber nach seiner Wahl berechtigt, die Gebühren dieses Vertrages solange angemessen herabzusetzen (Minderung), bis die manus GmbH den Mangel beseitigt hat oder diesen Vertrag außerordentlich und fristlos zu kündigen. Daneben kann er bei Vorliegen der Voraussetzungen Schadensersatz verlangen.

Die Gewährleistungsarbeiten werden von der manus GmbH in eigener Entscheidung beim Auftraggeber oder in den Geschäftsräumen der manus GmbH durchgeführt.

Eine Gewährleistung entfällt, wenn der Auftraggeber oder Dritte in die vertragsgegenständliche Software eingegriffen haben, es sei denn, der Auftraggeber weist nach, dass der Eingriff für den aufgetretenen Mangel nicht ursächlich ist.

Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Arbeiten, die nicht im Rahmen dieses Vertrages durchgeführt wurden, wie:

- Beratungsleistungen hinsichtlich der Software/Spezifikationen bzw. kundenspezifischen Anwendungen
- Leistungen, die aufgrund einer unsachgemäßen Behandlung oder Nutzung der Software, oder durch nicht genehmigte Versuche durch Personen, die nicht von der manus GmbH beauftragt sind, zur Reparatur, Wartung oder Änderung der Software erforderlich werden
- Leistungen, die für Software erforderlich sind, weil sie nicht auf den jeweiligen Anlagen bzw. im Zusammenhang mit automatisierten Betriebssystemen betrieben wird.

6.2 Aufwärtskompatibilität

Die manus GmbH gewährleistet, dass alle Hauptfunktionen früherer Versionen auch in den ausgelieferten Updates und Upgrade erfüllt werden, wobei einzelne Funktionen modifizierte und/oder neue Bedienelemente aufweisen und/oder dem Entwicklungsfortschritt nach in höherer Funktionalität positiv aufgehoben werden können.

Die Aufwärtskompatibilität von Teilen der bezeichneten Software, die vom Auftraggeber selbst oder von Dritten im Auftrag des Auftraggebers geändert oder gesondert entwickelt wurden, wird ausdrücklich nicht gewährleistet. Dies gilt auch für Änderungen, die die manus GmbH im Rahmen eines Projektes auf Wunsch des Auftraggebers und nach schriftlichem Hinweis auf die mögliche Inkompatibilität der Änderung durchgeführt hat.

Die manus GmbH gewährleistet nicht die Aufwärtskompatibilität der Software-Aktualisierungen zu Drittanwendungen.

§7 Schutzrechte Dritter

Werden gegen den Auftraggeber Ansprüche aus der Verletzung deutscher Schutzrechte Dritter geltend gemacht, die durch das vertragsgemäße Werk hervorgerufen werden, ist der Auftraggeber verpflichtet, der manus GmbH unverzüglich davon Mitteilung zu machen. Die manus GmbH wird den Auftraggeber, sofern die manus GmbH bezüglich der Rechtsverletzung ein Verschulden trifft, von allen Ansprüchen Dritter freistellen, vorausgesetzt, der Auftraggeber teilt der manus GmbH die Inanspruchnahme rechtzeitig mit und überlässt der manus GmbH allein die Entscheidung, ob der Anspruch abgewehrt oder verglichen wird.

Wird eine Rechtsverletzung rechtskräftig festgestellt, ist die manus GmbH berechtigt, die vertragliche Leistung so abzuändern, dass die Rechtsverletzung nicht mehr besteht bzw. dem Auftraggeber die Rechte auf andere Weise zu verschaffen.

§8 Haftung

8.1 Geltungsbereich

Die manus GmbH haftet für seine Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen auf Schadensersatz nach den nachstehenden Bestimmungen:

- a) bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit von Personen höhenmäßig unbegrenzt.
- b) nach den gesetzlichen Vorschriften ohne Begrenzung der Schadenshöhe für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit der gesetzlichen Vertreter und leitenden Angestellten der manus GmbH oder durch schwerwiegendes Organisationsverschulden verursacht wurden
- c) in anderen Fällen als a) unter Begrenzung auf die Schäden, die aufgrund der vertraglichen Verwendung der Leistungen typisch und vorhersehbar sind, und zwar
 - aa) für Schäden aus schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten,
 - bb) für Schäden, die von einfachen Erfüllungsgehilfen von der manus GmbH grob fahrlässig oder vorsätzlich ohne Verletzung wesentlicher Vertragspflichten verursacht wurden,
 - cc) soweit ein Fall der Unmöglichkeit, des anfänglichen Unvermögens und des Verzuges vorliegt.

Eine Haftung wegen Arglist und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.

Die Haftung der manus GmbH im Rahmen vorstehender Ziffer c), vor allem solche für Folgeschäden, ist für jeden einzelnen Schadensfall auf einen Betrag hinsichtlich Sachschäden bis zu 100.000 EUR pauschal und bei Vermögensschäden bis zur Höhe des Kaufpreises jeweils pro Schadensereignis, pro Jahr insgesamt auf das Doppelte, bei Lizenzverträgen auf die Gebühr für 12 Monate, ebenfalls jeweils pro Schadensereignis pro Jahr insgesamt auf das Doppelte begrenzt.

8.2 Mitverschulden des Auftraggebers

Der Auftraggeber hat sich ein Mitverschulden anrechnen zu lassen, z. B. die unzureichende Erbringung von Mitwirkungsleistungen (z. B. auch unzureichende Fehlermeldungen, Organisationsfehler oder unzureichende Datensicherung).

Die manus GmbH haftet für die Wiederbeschaffung von Daten nur, soweit der Auftraggeber die üblichen und angemessenen Vorkehrungen zur Datensicherung getroffen und dabei sichergestellt hat, dass die Daten und Programme, die in maschinenlesbarer Form vorliegen, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können. Insbesondere ist der Auftraggeber verpflichtet, vor jeder der vorgenannten Arbeiten eine Datensicherung durchzuführen und das erfolgreiche Gelingen dieser Datensicherung zu überprüfen. Hat der Auftraggeber dies nicht getan, ist er verpflichtet, dem Mitarbeiter von manus dies vor Beginn etwaiger Arbeiten mitzuteilen. Sollen Mitarbeiter von manus die Datensicherung durchführen und das Gelingen überprüfen, trägt die Kosten dafür der Auftraggeber. Die Kosten berechnen sich nach der jeweils gültigen Preisliste von manus.

§9 Vertragsdauer

Dieser Servicevertrag gilt zunächst für die im Serviceangebot festgelegte Laufzeit. Der Vertrag verlängert sich danach jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht fristgerecht gekündigt wird.

Der Vertrag beginnt mit der Auslieferung der Lizenzen. Im Folgemonat nach der Lizenzauslieferung ist der Vertrag kostenpflichtig.

Der Vertrag kann mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt werden. Das Recht zur fristlosen Kündigung im Falle einer wesentlichen Vertragsverletzung bleibt hiervon unberührt.

Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen.

§10 Vergütung und Nachlizenzierung

10.1 Vergütung für den Servicevertrag

Die Gebühr für diesen Vertrag beträgt 19% des Nettolistenpreises der in den beigefügten Servicekonditionen aufgeführten Softwareprodukte gemäß der gültigen Preisliste zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Ohne Programmiererweiterung bleibt die Gebühr für jeweils ein Jahr unverändert. Wird ein Vertrag unterjährig abgeschlossen, erfolgt die Rechnungsausstellung anteilig zum Jahr, beginnend am ersten des Folgemonats, in dem die Auslieferung der Lizenzen erfolgte.

10.2 Preiserhöhungen

Der Auftragnehmer ist berechtigt, bei Erhöhung der Lizenzlistenpreise die Vergütung für den Servicevertrag in entsprechendem Gegenwert anzupassen. Preiserhöhungen sind 3 Monate vor Wirksamkeit vom Auftragnehmer schriftlich anzuzeigen.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Wartungsgebühren mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsanfang zu erhöhen. Die Erhöhung muss dem Auftraggeber schriftlich mitgeteilt werden.

Erhöht der Auftragnehmer die Wartungsgebühren innerhalb von 24 Monaten um mehr als 10%, ist der Auftraggeber berechtigt, der Preiserhöhung mit einer Frist ab Zugang der Mitteilung über die Preiserhöhung zu widersprechen. Der Widerspruch muss schriftlich durch eingeschriebenen Brief erfolgen.

10.3 Nachlizenzierung

Bei Erweiterungen um User oder Module (Nachlizenzierung) durch den Auftraggeber erhöht sich die Vergütung für den Servicevertrag automatisch im Folgemonat auf Basis der gültigen Preisliste.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, die Vergütung für den Servicevertrag bei einer Nachlizenzierung automatisch anzupassen, ohne dass dies separat durch den Auftraggeber beauftragt werden muss.

§11 Subunternehmer

Die manus GmbH ist berechtigt, vertragliche Leistungen auch durch Subunternehmer erbringen zu lassen. Die Gewährleistung bleibt in diesem Falle bei der manus GmbH.

§12 Aufrechnung/Zurückbehaltung

Das Aufrechnungsrecht des Auftraggebers ist ausgeschlossen, es sei denn es handelt sich um eine unstreitige oder rechtskräftig festgestellte Forderung.

Im Falle einer berechtigten Mängelrüge ist ein Zurückbehaltungsrecht nur in einem angemessenen und zumutbaren Verhältnis zwischen Mangel und Kaufpreis zulässig. Stellt das Handelsgeschäft ein solches unter Kaufleuten dar, kann der Auftraggeber Zahlungen nur zurück halten, wenn die Mängelrüge von manus anerkannt worden ist.

§13 Abtretungsverbot

Die Rechte des Auftraggebers aus den mit der manus GmbH getätigten Geschäften sind ohne schriftliche Zustimmung der manus GmbH nicht übertragbar.

§14 Datenschutz

Der Auftraggeber ist damit einverstanden, dass die manus GmbH im Rahmen der Geschäftsbeziehung bekannt werdende personenbezogene Daten in seiner EDV-Anlage speichert und automatisch verarbeitet.

§15 Allgemeines

Sollten eine oder mehrere der vorstehenden Bedingungen unwirksam sein oder werden oder eine Lücke enthalten, bleiben die übrigen Bedingungen hiervon unberührt. Die Vertragsparteien sind in einem solchen Falle verpflichtet, eine unwirksame Bedingung durch eine wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen am ehesten entspricht. Dies gilt auch für das Füllen etwaiger unbeabsichtigter, ausfüllungsbedürftiger Lücken.

Von den vorstehenden Bedingungen abweichende oder zusätzliche Vereinbarungen sind nur wirksam in Form ein schriftlichen Zusatzvereinbarung zu dem bei den Parteien geschlossenen Vertrag, in dem auf die abgeänderten Bedingungen Bezug genommen wird. Auch die Abbedingung des Schriftformerfordernisses bedarf der Schriftform.

Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag ist Saarbrücken, Bundesrepublik Deutschland.

Alleiniger Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis sowie über seine Wirksamkeit ist, wenn der Auftraggeber Vollkaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, oder seinen Sitz im Ausland hat, nach Wahl des Auftragnehmers der Sitz der manus GmbH oder der Sitz des Auftraggebers.

Für dieses Vertragsverhältnis gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Insbesondere die Geltung des UN-Kaufrechts für den internationalen Kauf von Waren ist ausdrücklich ausgeschlossen.

Saarbrücken, den 01.07.2010