

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen

B. Lizenzvertragsbedingungen

C. Servicevertragsbedingungen

Die folgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, Lizenzvertragsbedingungen und Servicevertragsbedingungen Version 4.0 vom 01.03.2014 gelten für alle Verträge der manus GmbH, Kaiserstr. 4C, 66133 Saarbrücken, Deutschland und ihren Kunden (im Folgenden: „Kunden“), soweit es sich um Unternehmer i.S. des § 14 BGB handelt.

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen

I. ALLGEMEINER TEIL

A.I.1. Geltungsbereich

Sämtliche Leistungen und Angebote der manus GmbH erfolgen ausschließlich aufgrund dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Geschäftsbedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäfte zwischen den Vertragsparteien, auch wenn sie nicht noch einmal ausdrücklich vereinbart werden. Der Geltung von allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden wird bereits jetzt widersprochen.

A.I.2. Vertragsschluss

Angebote der manus GmbH sind freibleibend, stellen also lediglich die Aufforderung zur Abgabe eines Angebotes durch den Kunden dar. Wird der Auftrag des Kunden nicht innerhalb von vier Wochen nach Eingang durch die manus GmbH angenommen, so ist der Kunde an den Auftrag nicht mehr gebunden. Die Annahme eines Auftrages erfolgt durch schriftliche Annahmeerklärung durch die manus GmbH oder durch Ausführung des Auftrages.

A.I.3. Leasing / Finanzierung

Wird neben dem Kaufangebot ein Leasing- oder Finanzierungsangebot unterbreitet, geschieht dies unter dem Vorbehalt der Übernahme des Leasingvertrages bzw. der Finanzierung durch die Leasinggesellschaft oder Bank. Wird der Antrag des Kunden durch diese Gesellschaften abgelehnt, ist die manus GmbH berechtigt, von dem Leasing- / Finanzierungsangebot zurückzutreten.

A.I.4 Preise und Zahlungsbedingungen

A.I.4.1 Es gelten die bei Vertragsschluss vereinbarten Preise. Alle von der manus GmbH angegebenen Preise verstehen sich zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

A.I.4.2 Wurden keine Preise vereinbart, so gilt der allgemeine Stundensatz der manus GmbH in Höhe von 145,00 € netto. Sind keine gesonderten Reisekosten oder Reisekostenpauschalen vereinbart gelten folgende Reisekosten der manus GmbH: Für die An- und Abfahrt berechnet die manus GmbH 0,50 € je km. Die Übernachtungskosten werden nach tatsächlich entstandenen Aufwand und die Spesen nach den jeweils gültigen steuerlich abzugsfähigen Pauschalsätzen berechnet. Die Zeiten der An- und Abfahrt zählen zur Hälfte zur Arbeitszeit. Ein Arbeitstag entspricht 8 Zeitstunden.

A.I.4.3 Die bei Vertragsschluss angegebenen Preise für Dienst- und Werkleistungen sind unverbindliche Kostenvoranschläge, sofern nicht Abweichendes vereinbart wurde. Eine verbindliche Abrechnung erfolgt nach tatsächlichem Arbeitsfortschritt gemäß Leistungsnachweis. Die manus GmbH ist berechtigt, Teilleistungen wöchentlich in Rechnung zu stellen.

A.I.4.4 Sofern vertraglich nicht eine andere Zahlungsweise vereinbart wurde, sind sämtliche Zahlungen mit Rechnungsstellung sofort ohne Abzug fällig. Der Kunde kommt bei Nichtzahlung ohne weitere Erklärung der manus

GmbH am Tag nach dem Fälligkeitstag in Verzug. Die Ablehnung von Schecks und Wechseln durch die manus GmbH bleibt vorbehalten. Die Annahme erfolgt stets erfüllungshalber.

A.1.5 Liefer- und Transportkosten

A.1.5.1 Sofern vertraglich nichts anderes vereinbart wurde, gelten die von der manus GmbH angegebenen Preise „ab Hauptvertriebsstelle“ am Sitz der manus GmbH. Liefer-, Verpackungs- und Transportkosten (einschließlich Fracht- und Zollkosten) werden gesondert berechnet.

A.1.5.2 Sofern vom Kunden gewünscht, wird für die Lieferung auf Kosten des Kunden eine Transportversicherung abgeschlossen.

A.1.6 Leistungsfristen / Termine

A.1.6.1 Leistungsfristen und Termine sind nur dann verbindlich, wenn sie von der manus GmbH ausdrücklich schriftlich als verbindlich bestätigt wurden.

A.1.6.2 Lieferfristen gelten als eingehalten, wenn bis zum Fristablauf die Ware das Lager der manus GmbH verlassen hat oder die manus GmbH dem Kunden die Leistungsbereitschaft mitgeteilt hat.

A.1.6.3 Verzögert sich eine Leistung der manus GmbH weil der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, so kommt die manus GmbH nicht in Verzug.

A.1.7 Selbstbelieferungsvorbehalt

Die manus GmbH übernimmt kein Beschaffungsrisiko. Die manus GmbH ist berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten, soweit trotz eines entsprechenden Einkaufsvertrages (kongruentes Deckungsgeschäft), der mit der erforderlichen Sorgfalt abgeschlossen wurde, die manus GmbH den Liefergegenstand nicht erhält und die Nichtlieferung nicht durch die manus GmbH zu vertreten ist. Der Kunde wird unverzüglich über die nicht rechtzeitige Verfügbarkeit des Liefergegenstandes informiert. Wenn die manus GmbH in diesem Falle zurücktreten möchte, wird das Rücktrittsrecht unverzüglich ausgeübt werden und dem Kunden die entsprechende Gegenleistung zurückerstattet.

A.1.8 Leistungsverzögerungen aufgrund höherer Gewalt

A.1.8.1 Unvorhergesehene Umstände und Ereignisse, wie Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen, insbesondere Streik und rechtmäßige Aussperrung sowie Hindernisse, die außerhalb des Einflussbereichs der manus GmbH liegen, z.B. Betriebsstörungen, Verzögerungen in der Anlieferung wesentlicher Materialien, höhere Gewalt, soweit solche Hindernisse nachweislich auf die Lieferung des Liefergegenstandes von erheblichem Einfluss sind, verschieben den Liefertermin, auch wenn sie während eines bestehenden Verzuges aufgetreten sind. Die Lieferfrist verlängert, bzw. der Liefertermin verschiebt sich entsprechend der Dauer derartiger Maßnahmen und Hindernisse. Dem Kunden werden Beginn und Ende derartiger Hindernisse baldmöglichst mitgeteilt, sofern dies der manus GmbH möglich ist.

A.I.8.2 Der Kunde ist in den unter A.I.8.1 genannten Fällen nach Mahnung und Nachfristsetzung berechtigt, hinsichtlich des noch nicht erfüllten Teils der Leistung zurückzutreten. Andere Rücktrittsrechte bleiben davon unberührt.

A.I.9 Gefahrübergang / Transport

Bei allen Lieferungen der manus GmbH geht die Gefahr des Untergangs der Ware bei Übergabe an den Spediteur, den Frachtführer oder die sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Personen auf den Kunden über.

A.I.10 Eigentumsvorbehalt

A.I.10.1 Alle gelieferten Gegenstände bleiben Eigentum der manus GmbH bis zur vollständigen Befriedigung aller Forderungen – auch Nebenforderungen – aus der gegenseitigen Geschäftsverbindung.

A.I.10.2 Werden die Liefergegenstände mit anderen Waren verarbeitet, so erwirbt die manus GmbH Miteigentum an der neuen Sache nach dem Verhältnis des Wertes der von der manus GmbH gelieferten und der anderen Waren zur Zeit der Verarbeitung. Die neue Sache gilt als Vorbehaltsware im Sinne dieser Bestimmung.

A.I.10.3 Gegenstände die unter Eigentumsvorbehalt stehen, dürfen vom Kunden weder verpfändet noch sicherungsübereignet werden. Bei einer Pfändung oder jeder anderen Beeinträchtigung der Rechte der manus GmbH ist die manus GmbH unverzüglich unter Übersendung einer Abschrift des Zwangsvollstreckungsprotokolls und einer eidesstattlichen Versicherung darüber zu unterrichten, dass es sich bei der gepfändeten Ware um die unter Eigentumsvorbehalt der manus GmbH stehende Ware handelt.

A.I.10.4 Der Kunde ist berechtigt, Waren im Rahmen eines ordnungsgemäßen Geschäftsbetriebes zu veräußern. Der Kunde darf die Vorbehaltsware seinerseits nur unter Eigentumsvorbehalt weiter veräußern. Die Berechtigung zur Weiterveräußerung entfällt bei Zahlungseinstellung oder bei erkennbaren wirtschaftlichen Schwierigkeiten des Kunden.

A.I.10.5 Das Recht des Kunden zum Besitz der Vorbehaltsware erlischt, sobald er in Zahlungsverzug gerät, die Vorbehaltsware unsachgemäß behandelt oder bei sonstigem vertragswidrigen Verhalten.

A.I.10.6 Auf Verlangen der manus GmbH ist der Kunde verpflichtet, jederzeit Auskunft über den Verbleib der unter Eigentumsvorbehalt gelieferten Ware und über die aus dem Weiterverkauf entstandenen Forderungen zu geben.

A.I.10.7 Veräußert der Kunde die Ware weiter, verwendet er sie zur Erfüllung eines Werk- oder Werklieferungsvertrages oder vermietet er sie, so tritt er der manus GmbH hiermit seine daraus entstehenden künftigen Forderungen gegen seine Kunden mit allen Nebenrechten zur Sicherung sämtlicher Ansprüche der manus GmbH ab.

A.I.11 Teststellungen

Für Test- oder Vorführzwecke gelieferte Gegenstände bleiben Eigentum der manus GmbH. Sie dürfen vom Kunden nur aufgrund gesonderter Vereinbarung mit der manus GmbH über den Test- oder Vorführzweck hinaus benutzt werden.

A.I.12 Mitwirkungspflichten Kunde

A.I.12.1 Der Kunde ist im Rahmen des zumutbaren verpflichtet, die manus GmbH bei der Erbringung von Leistungen zu unterstützen.

A.I.12.2 Insbesondere stellt der Kunde alle zur Durchführung der Leistungen durch die manus GmbH notwendigen Informationen durch geeignete Ansprechpartner bzw. Dokumente rechtzeitig, vollständig und kostenfrei zur Verfügung. Auch steht der Kunde oder ein von ihm benannter, geschulter und entscheidungsbefugter Ansprechpartner für die Abstimmung mit der manus GmbH hinsichtlich der zu erbringenden Leistungen kostenfrei zur Verfügung.

A.I.12.3 Wenn von der manus GmbH die Installation von Software geschuldet ist, muss der Kunde hierfür die Hardware bereitstellen und gegebenenfalls für den benötigten Zeitraum andere Arbeiten mit der Computeranlage einstellen.

A.I.12.4 Werden Leistungen bei dem Kunden vor Ort erbracht, so stellt der Kunde alle sonstigen erforderlichen Arbeitsmittel (wie z.B. Arbeitsraum für Berater, Rechner, Telefon, Strom, Internetzugang etc.) ohne Berechnung und in ausreichendem Maße zur Verfügung.

A.I.12.5 Der Kunde hat vor Beginn von Arbeiten der manus GmbH an seinem IT-System und vor eigener Installation von durch die manus GmbH gelieferten Programmen, seine Datenbestände vor Verlust angemessen zu sichern.

A.I.12.6 Der Kunde prüft von der manus GmbH gelieferte Software vor dem produktiven Einsatz in einem Testlauf unter seinen Einsatzbedingungen.

A.I.12.7 Alle Mitwirkungspflichten des Kunden sind für die manus GmbH kostenlos, termingerecht bzw. innerhalb von drei Arbeitstagen nach Aufforderung und im geforderten Umfang zu erbringen. Verzögerungen bzw. nicht vollständige Erfüllung gehen zu Lasten des Kunden.

A.I.13 Haftungsbeschränkung

A.I.13.1 Die manus GmbH haftet für Schäden, die aufgrund einer grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzung seitens der manus GmbH oder eines ihrer Erfüllungsgehilfen entstanden sind und für Schäden, die dem Kunden infolge einer schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten seitens der manus GmbH oder eines ihrer Erfüllungsgehilfen entstanden sind. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

A.I.13.2 Für Schäden aufgrund einer leicht fahrlässigen Pflichtverletzung der manus GmbH oder eines Erfüllungsgehilfen oder einer fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch die manus GmbH oder eines Erfüllungsgehilfen ist die Haftung der Art nach beschränkt auf den unmittelbaren, vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden und der Höhe nach auf den Höchstbetrag der von der manus GmbH abgeschlossenen Betriebshaftpflichtversicherung.

A.I.13.3 Für den Verlust von Daten und/oder Programmen haftet die manus GmbH nur, wenn sie die Vernichtung vorsätzlich, grob fahrlässig oder aufgrund eines Verstoßes gegen eine wesentliche Vertragspflicht verursacht hat und der Schaden nicht darauf beruht, dass es der Kunde unterlassen hat, Datensicherungen durchzuführen und

dadurch sicherzustellen, dass verlorene Daten mit vertretbarem Aufwand wieder hergestellt werden können.

A.I.13.4 Keinerlei Haftungsbeschränkungen gelten für Schäden, die auf fahrlässiger oder vorsätzlicher Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit beruhen sowie für Schäden, deren Ausgleich auf Produkthaftungsgesetz beruht.

A.I.14 Subunternehmer

Die manus GmbH hat das Recht, die zu erbringenden Leistungen insgesamt oder hinsichtlich einzelner Teilleistungen an Subunternehmer zu übertragen.

A.I.15 Gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte Dritter

A.I.15.1 Werden Ansprüche aus der Verletzung von Schutzrechten durch gemäß den vorliegenden Bedingungen gelieferte oder lizenzierte Gegenstände gegenüber dem Kunden geltend gemacht, wird die manus GmbH dem Kunden alle rechtskräftig auferlegten Kosten und Schadensersatzbeträge ersetzen. Voraussetzung ist, dass die manus GmbH unverzüglich und schriftlich von den gegen den Kunden geltend gemachten Ansprüchen benachrichtigt wird, alle notwendigen Informationen vom Kunden erhält, der Kunde seinen allgemeinen Mitwirkungspflichten genügt, die manus GmbH die endgültige Entscheidung treffen kann, ob der Anspruch abgewehrt wird oder ein Vergleich geschlossen wird und die manus GmbH bezüglich der Verletzung der Schutzrechte ein Verschulden trifft.

A.I.15.2 Wird rechtskräftig festgestellt, dass eine weitere Benutzung der Vertragsgegenstände Schutzrechte Dritter verletzt oder nach Ansicht der manus GmbH die Gefahr einer Schutzrechtsklage besteht, kann die manus GmbH, soweit nicht die Haftung entfällt, auf eigene Kosten und nach eigener Wahl entweder dem Kunden das Recht verschaffen, die Vertragsgegenstände weiter zu benutzen, diese austauschen oder so abändern, dass keine Verletzung mehr gegeben ist oder dem Kunden unter Rücknahme des Vertragsgegenstandes dessen Wert unter Abzug einer Nutzungsentschädigung für die bis dahin gezogenen Leistungen erstatten.

A.I.16 Abwicklung von Fremdg Garantien

Garantien sind Leistungsversprechen, die vom Hersteller an den Kunden gegeben werden. Garantien Dritter begründen daher für die manus GmbH keine Verpflichtung. Bei Garantien Dritter ist der Kunde verpflichtet, auf eigene Kosten die Voraussetzungen für die Wahrnehmung der Ansprüche aus der Garantie herzustellen.

A.I.17 Fernwartung

A.I.17.1 Die manus GmbH ist berechtigt, nach eigenem Ermessen zu entscheiden, ob die jeweils zu erbringende Leistung per Fernbetreuung am IT-System des Kunden erfolgen kann. Der Kunde wird dafür die Anmeldung des Mitarbeiters der manus GmbH auf seinem System mittels eines vom Kunden kontrollierten Fernwartungsprofils und Kennwortes sicherstellen.

A.I.17.2 Ermöglicht der Kunde der manus GmbH die Fernwartung nicht, so erstattet er der manus GmbH den dadurch verursachten Mehraufwand wie z.B. Reisekosten, zeitlichen Mehraufwand.

A.I.18 Vertrauliche Informationen

A.I.18.1 Die Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen und von schriftlich als vertraulich bezeichneten Informationen nur zur Durchführung des Vertrags zu verwenden und zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln.

A.I.18.2 Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung gilt nicht für Daten, die der jeweiligen Partei bereits bekannt sind oder außerhalb dieses Vertrages bekannt waren oder bekannt werden. Diese Informationen dürfen jeweils nur an Personen weitergegeben werden, die ihrerseits zur Wahrung von vertraulichen Informationen verpflichtet sind.

A.I.18.3 Die manus GmbH verpflichtet ihre Mitarbeiter zur Wahrung der Vertraulichkeit.

A.I.19 Referenzen

Die manus GmbH ist berechtigt, den Namen des Kunden als Referenz anzugeben und damit in Veröffentlichungen zu werben, es sei denn, der Kunde widerspricht ausdrücklich.

A.I.20 Leistungsort

Leistungsort ist der Sitz der manus GmbH.

A.I.21 Rechtswahl

Die Parteien vereinbaren im Hinblick auf sämtliche Rechtsbeziehungen die Anwendung des Rechts der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

A.I.22 Gerichtsstand

Sofern der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, wird für sämtliche Streitigkeiten, die im Rahmen der Abwicklung des Vertragsverhältnisses oder im Zusammenhang mit der Durchführung des Vertrages entstehen, der Sitz der manus GmbH als Gerichtsstand vereinbart.

A.I.23 Schriftform

Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Im Einzelfall mit dem Kunden oder einem vertretungsbefugten Vertreter des Kunden getroffene mündliche oder schriftliche Vertragsabreden i. S. v. § 305b BGB (auch Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben Vorrang vor diesen Geschäftsbedingungen. Außerhalb der vorstehenden Regelung bedürfen Ergänzungen und Änderungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Dieses Formerfordernis kann nicht durch mündliche Vereinbarung, konkludentes Verhalten oder stillschweigend außer Kraft gesetzt werden.

A.II. BESONDERE BESTIMMUNGEN KAUFVERTRAG

Die folgenden Bestimmungen gelten für Kaufverträge zwischen den Parteien, ergänzend zu den Allgemeinen Bestimmungen unter A.I.

A.II.1 Liefergegenstand

A.II.1.1 Änderungen von Modellen, Konstruktionen oder der Ausstattung, Änderungen der Software-Versionen, der Architektur von Softwareprodukten oder Funktionen von Softwareprodukten bleiben während der Lieferzeit vorbehalten, sofern der Liefergegenstand nicht erheblich geändert wird und die Änderungen für den Kunden zumutbar sind.

A.II.1.2 Sollte der bestellte Liefergegenstand nicht mehr lieferbar sein, behält die manus GmbH sich die Ersatzlieferung eines anderen gleichwertigen Produkts vor.

A.II.2 Rügepflicht

A.II.2.1 Der Kunde hat die Ware unverzüglich nach Erhalt zu untersuchen und der manus GmbH offensichtliche Mängel innerhalb einer Frist von 8 Tagen ab Empfang der Ware schriftlich anzuzeigen, anderenfalls ist die Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen ausgeschlossen. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung der Mängelanzeige.

A.II.2.2 Den Kunden trifft die volle Beweislast für sämtliche Anspruchsvoraussetzungen, insbesondere für den Mangel selbst, für den Zeitpunkt der Feststellung des Mangels und für die Rechtzeitigkeit der Mängelrüge.

A.II.3 Gewährleistung

A.II.3.1 Die manus GmbH leistet 12 Monate Gewähr für die Mängelfreiheit der Kaufsache. Die Frist beginnt im Zeitpunkt des Gefahrübergangs auf den Kunden zu laufen. Im Falle der Einlagerung des Liefergegenstandes beginnt die Gewährleistungsfrist mit der Auslieferung/Abholung zu laufen, spätestens jedoch 12 Monate nach Versandbereitschaft/Versand.

A.II.3.2 Für die Beschaffenheit des Liefergegenstandes sind, unter Vorbehalt der Regelung in Ziffer A.II.1.1. allein die mit dem Kunden getroffenen vertraglichen Regelungen maßgeblich. Aus anderen Darstellungen, öffentlichen Äußerungen, Werbematerialien oder Testvorführungen kann der Kunde keine bestimmte Beschaffenheit ableiten, es sei denn, die manus GmbH hat dies im Einzelfall ausdrücklich schriftlich bestätigt.

A.II.3.3 Eine Sachmängelhaftung ist ausgeschlossen, wenn

- Der Kunde die Kaufsache verändert oder erweitert hat;
- Der Kunde mit der Leistung verbundene Installations- und/oder Gebrauchsanleitungen missachtet;
- Der Kunde die Leistung nicht für die vertraglich vorgesehene Verwendung bzw. für die gewöhnliche Verwendung einsetzt;
- Der Kunde die Leistung nicht ordnungsgemäß installiert oder in Betrieb nimmt;
- Der Kunde die on der manus GmbH vorgegebenen Systemvoraussetzungen nicht einhält;

- Der Kunde Arbeiten von Personen vornehmen lässt, die nicht von der manus GmbH oder dem Hersteller der Ware autorisiert sind;
- das Identitätskennzeichen des Vertragsgegenstandes (Barcode-Etikett oder Hersteller-Siegel) verletzt wurde.

Es sei denn, der Kunde weist in den genannten Fällen nach, dass diese für den Mangel nicht ursächlich sind.

A.II.3.4 Im Falle des Verkaufs von Software übernimmt die manus GmbH keine Gewähr dafür, dass die genutzte Software mit anderen vom Kunden ausgewählten Programmen zusammenarbeitet.

A.II.3.5 Ansprüche des Kunden wegen eines Mangels verjähren in 12 Monaten unter Maßgabe von Ziffer I.10 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der manus GmbH.

A.II.3.6 Im Falle des Verkaufs von Software führt das Zur-Verfügung-Stellen von Upgrades oder Updates oder die Erweiterung der Software um weitere Nutzer nicht zu einem Neubeginn der Gewährleistungsfrist oder einem Neubeginn der Verjährung von Ansprüchen des Kunden wegen Mangels, es sei denn, der Mangel wurde durch das Update/Upgrade oder die Nutzererweiterung verursacht

A.II.4 Rechte des Kunden bei Mängeln

Der Kunde hat bei Vorliegen eines Mangels zunächst das Recht, von der manus GmbH Nacherfüllung zu verlangen. Die Nacherfüllung erfolgt nach Wahl der manus GmbH durch Behebung des Mangels oder Neulieferung. Die Wahl zwischen Nacherfüllung und Neulieferung trifft die manus GmbH nach eigenem Ermessen.

A.II.5 Abwicklung von Gewährleistungsfällen

A. II.5.1 Der Kunde hat der manus GmbH Mängel unter Angabe der für die Erkennung des Mangels notwendigen Informationen zu melden und der manus GmbH auf ihre Anforderung hin weitere zur Erkennung des Mangels erforderlichen Informationen zu übermitteln.

A.II.5.2 Der Kunde wird die manus GmbH bei der Beseitigung von Mängeln unterstützen soweit es ihm zumutbar ist.

A.II.5.3 Bei dem Verkauf von Software wird die manus GmbH bei Bedarf eine Umgehungslösung vor der endgültigen Nacherfüllung bereitstellen, um die Funktionsfähigkeit der Software aufrecht zu erhalten. Der manus GmbH ist es gestattet, die Nacherfüllung zu dem Zeitpunkt zu erbringen, in dem im Rahmen eines Updates die Software ohnehin gepflegt wird, soweit der vom Kunden gerügte Mangel den Einsatz des Programms nicht erheblich beeinträchtigen.

A.II.5.4 Die manus GmbH kann die Vergütung des Aufwands zur Fehlersuche nach den jeweils gültigen Vergütungssätzen verlangen, wenn sich herausstellt, dass kein Mangel vorlag oder der Kunde den Mangel zu vertreten hat.

A.II.5.5 Sollte ein verkaufter Datenträger fehlerhaft sein, muss der Kunde den Datenträger einschließlich aller Reservekopien und des schriftlichen Materials und einer Kopie der Rechnung an die manus GmbH zurückschicken.

A.III. BESONDERE BESTIMMUNGEN WERKVERTRAG

Die folgenden Bestimmungen gelten für Werkverträge zwischen den Parteien, ergänzend zu den Allgemeinen Bestimmungen unter A.I.

A.III.1 Fertigstellungstermin

A.III.1.1 Die zeitliche Abfolge der zu erbringenden Leistungen wird in der Auftragsbestätigung oder spätestens im Pflichtenheft oder einem Anhang zum Pflichtenheft näher spezifiziert.

A.III.1.2 Sollte die manus GmbH das Werk nicht termingerecht fertig stellen, so kann der Kunde nach fruchtlosem Ablauf einer von ihm gesetzten angemessenen Nachfrist vom Vertrag zurücktreten.

A.III.1.3 Mahnung und Fristsetzung dürfen nur erfolgen, wenn die Überschreitung des Fertigstellungstermins nicht auf nachträgliche Änderungswünsche des Kunden zurückzuführen ist.

A.III.2 Nachträgliche Änderungswünsche (Change Request)

A.III.2.1 Änderungswünsche hinsichtlich der vertraglich vereinbarten Leistungen hat der Kunde schriftlich gegenüber der manus GmbH zu äußern. Das weitere Verfahren richtet sich nach den nachfolgenden Bestimmungen. Bei Änderungswünschen, deren Prüfung und Umsetzung nicht mehr als 8 Arbeitsstunden erfordert, kann die manus GmbH von dem Verfahren nach den folgenden Absätzen absehen.

A.III.2.2 Die manus GmbH prüft, welche Auswirkungen die gewünschte Änderung insbesondere hinsichtlich Vergütung, Mehraufwänden und Terminen haben wird. Wenn zu erbringende Leistungen aufgrund der Prüfung nicht oder nur verzögert ausgeführt werden können, so teilt die manus GmbH dies dem Kunden mit und weist ihn darauf hin, dass der Änderungswunsch weiterhin nur geprüft werden kann, wenn die betroffenen Leistungen um zunächst unbestimmte Zeit verschoben werden. Erklärt der Kunde sein Einverständnis mit dieser Verschiebung, führt die manus GmbH die Prüfung des Änderungswunsches durch. Der Kunde ist berechtigt, seinen Änderungswunsch jederzeit zurückzuziehen; das eingeleitete Änderungsverfahren endet dann.

A.III.2.3 Nach Prüfung des Änderungswunsches legt die manus GmbH dem Kunden die Auswirkungen des Änderungswunsches auf die getroffenen Vereinbarungen dar. Die Darlegung enthält entweder einen detaillierten Vorschlag für die Umsetzung des Änderungswunsches oder Angaben dazu, warum der Änderungswunsch nicht umsetzbar ist.

A.III.2.4 Die Vertragsparteien werden sich über den Inhalt eines Vorschlags für die Umsetzung des Änderungswunsches unverzüglich abstimmen und das Ergebnis einer erfolgreichen Abstimmung dem Text der Vereinbarung, auf die sich die Änderung bezieht, als Nachtragsvereinbarung beifügen.

A.III.2.5 Kommt eine Einigung nicht zustande oder endet das Änderungsverfahren aus einem anderen Grund, so verbleibt es beim ursprünglichen Leistungsumfang. Gleiches gilt für den Fall, dass der Kunde mit einer Verschiebung der Leistungen zur weiteren Durchführung der Prüfung nicht einverstanden ist.

A.III.2.6 Die von dem Änderungsverfahren betroffenen Termine werden unter Berücksichtigung der Dauer der Prüfung, der Dauer der Abstimmung über den Änderungsvorschlag und gegebenenfalls der Dauer der

auszuführenden Änderungswünsche zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit soweit erforderlich verschoben. Die manus GmbH wird dem Kunden die neuen Termine mitteilen.

A.III.2.7 Der Kunde hat den durch das Änderungsverlangen entstehenden Aufwand nach den jeweils gültigen Preisen der manus GmbH zu tragen. Hierzu zählen insbesondere die Prüfung des Änderungswunsches, das Erstellen eines Änderungsvorschlags und etwaige Verzögerungen.

A.III.3 Mitwirkungspflichten des Kunden, insbesondere bei Werkleistungen hinsichtlich Software

A.III.3.1 Der Kunde ist im Rahmen des zumutbaren zur angemessenen Mitwirkung bei der Erstellung der des Werkes verpflichtet.

A.III.3.2 Bei Aufträgen über die Erstellung von Software wird der Kunde insbesondere die notwendigen Informationen über seine betrieblichen Bedürfnisse und die Umgebungsbedingungen der Software (Hardware, Betriebssysteme, eingesetzte Standardsoftware, Organisationspläne) der manus GmbH liefern.

A.III.3.3 Für die Durchführung von Testläufen und Abnahmetests muss der Kunde persönlich oder kompetente Mitarbeiter des Kunden anwesend sein, die bevollmächtigt sind, über die Abnahme der Software verbindlich zu entscheiden. Der Kunde stellt ferner erforderliche Testdaten zur Verfügung.

A.III.3.4 Wenn die manus GmbH dem Kunden Entwürfe, Testversionen oder ähnliches vorlegt, hat der Kunde diese gewissenhaft zu prüfen. Änderungswünsche sind unverzüglich nach Vorlage der Entwürfe etc. anzumelden, soweit sie bereits erkennbar sind.

A.III.3.5 Wenn von der manus GmbH auch die Installation der Software geschuldet ist, muss der Kunde hierfür die Hardware bereitstellen und gegebenenfalls für den benötigten Zeitraum andere Arbeiten mit der Computeranlage einstellen.

A.III.3.6 Der Kunde hat vor Beginn von Arbeiten der manus GmbH an seinem IT-System seine Datenbestände vor Verlust angemessen zu sichern.

A.III.4 Abnahme

A.III.4.1 Die Abnahme erfolgt nach Fertigstellung der Gesamtleistung oder abnahmefähigen Teilleistungen durch eine Funktionsprüfung.

A.III.4.2 Art und Umfang der Funktionsprüfung werden in der Leistungsbeschreibung oder anderen Anlagen zum Vertrag festgelegt. Wurde keine Vereinbarung getroffen, so wird die Durchführung von der manus GmbH in Absprache mit dem Kunden festgelegt.

A.III.4.3 Die Funktionsprüfung ist dann erfolgreich, wenn keine oder nur unwesentliche Mängel vorliegen oder wenn sämtliche Abnahmekriterien erfüllt sind, die vor Durchführung der Abnahme vereinbart wurden. Nach erfolgreicher Funktionsprüfung ist der Kunde auf Verlangen der manus GmbH verpflichtet, eine schriftliche Abnahmeerklärung abzugeben. Gegebenenfalls festgestellte kleinere Mängel sind in der Abnahmeerklärung festzuhalten.

A.III.4.4 Die Abnahme darf nicht wegen unerheblicher Mängel verweigert werden. Ein unerheblicher Mangel liegt vor, wenn es dem Kunden zumutbar ist, das Werk als im Wesentlichen vertragsgemäß anzuerkennen und sich auf die gesetzlichen Mängelrechte zu beschränken.

A.III.4.5 Nimmt der Kunde das Werk aus einem anderen Grund als einer unverzüglichen und begründeten Beanstandung nicht ab und holt der Kunde die Beanstandung auch nicht innerhalb von zwei Wochen nach Abnahmetermin nach, gilt die angebotene Leistung als abgenommen. Eine Nutzung der Leistung durch den Kunden gilt ebenfalls als Abnahme.

A.III.4.6 Die manus GmbH kann dem Kunden zur Abgabe der Abnahmeerklärung eine angemessene Frist setzen, nach deren Ablauf das Werk als abgenommen gilt.

A.III.5 Mängelansprüche

A.III.5.1 Die geschuldete Beschaffenheit des erstellten Werkes ergibt sich aus der Auftragsbestätigung oder der Leistungsbeschreibung.

A.III.5.2. Mängelansprüche verjähren in einem 1 Jahr, unter Maßgabe von Ziffer I.10 dieser Geschäftsbedingungen. Die Verjährung beginnt mit Abnahme des Werkes.

A.III.5.3 Im Falle eines Mangels hat die manus GmbH die Wahl zwischen kostenfreier Mangelbeseitigung (Nachbesserung) oder Ersatzlieferung. Die hierfür erforderlichen Aufwendungen trägt die manus GmbH, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten.

A.III.5.4 Kann der Mangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist behoben werden oder ist die Nachbesserung oder Ersatzlieferung aus sonstigen Gründen als fehlgeschlagen anzusehen, kann der Kunde den Mangel selbst beseitigen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen, das Entgelt herabsetzen (mindern), vom Vertrag zurücktreten, Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen. Das Recht des Kunden auf Kostenvorschuss für die Selbstvornahme der Mängelbeseitigung gemäß § 637 Absatz 3 BGB wird ausdrücklich ausgeschlossen.

A.III.5.5 Von einem Fehlschlagen der Nachbesserung oder Ersatzlieferung ist erst auszugehen, wenn der manus GmbH hinreichende Gelegenheit zur Nachbesserung oder Ersatzlieferung eingeräumt wurde, wenn sie unmöglich ist, wenn sie von der manus GmbH verweigert oder unzumutbar verzögert wird oder eine Unzumutbarkeit aus sonstigen Gründen vorliegt.

A.III.5.6 Sofern ein behaupteter Mangel nach entsprechender Untersuchung nicht einer Mängelhaftungsverpflichtung der manus GmbH zuzuordnen ist und der Kunde dies hätte erkennen können, kann der Kunde mit denen für die Verifizierung und Fehlerbehebung entstandenen Aufwendungen der manus GmbH zu den jeweils gültigen Vergütungssätzen belastet werden.

A.III.6 Nutzungsrechte bei Softwareerstellung

A.III.6.1 Erstellt die manus GmbH für den Kunden Software, so räumt sie dem Kunden am Pflichtenheft und an der nach vertraglich überlassenen und erstellten Software das räumlich und zeitlich unbeschränkte, unwiderrufliche, einfache Nutzungsrecht ein. Daneben gelten die Lizenzbedingungen der manus GmbH.

A.III.6.2 Die Übertragung der Nutzungsrechte erfolgt erst mit dem Zeitpunkt der vollständigen Vergütungszahlung durch den Kunden.

A.III.6.3. Erstellt die manus GmbH für den Auftraggeber individuelle Softwareprogramme, behält die manus GmbH das Recht zur nicht-exklusiven, uneingeschränkten und zeitlich unbeschränkten Nutzung. Insbesondere behält die manus GmbH hierbei das Recht, den Quellcode oder Teile des Quellcodes zu vervielfältigen, zu verändern und für andere Zwecke weiter zu verwenden.

A.IV. BESONDERE BESTIMMUNGEN DIENSTLEISTUNGEN

Die folgenden Bestimmungen gelten für Verträge über Dienstleistungen zwischen den Parteien, ergänzend zu den Allgemeinen Bestimmungen unter A.I.

A.IV.1 Ende des Auftrages

Der Auftrag ist erfüllt und beendet nach vollständiger Erbringung der in der Auftragsbestätigung vereinbarten Leistung durch die manus GmbH. Die manus GmbH teilt dem Kunden die vollständige Erbringung der geschuldeten Leistungen mit. Rügt der Kunde nicht innerhalb 10 Werktagen nach Datum dieser Erklärung schriftlich die Unvollständigkeit der erbrachten Leistungen, so kann eine weitere Leistungserbringung aus dem als erfüllt angezeigten Auftrag nicht verlangt werden.

A.IV.2 Vergütung

Im Falle der Kündigung des Vertrages hat die manus GmbH Anspruch auf die Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung erbrachten Leistungen.

A.IV.3 Nutzungsrechte

A.IV.3.1 Die manus GmbH räumt dem Kunden an verkörperten Dienstleistungsergebnissen das räumlich und zeitlich unbeschränkte, unwiderrufliche, einfache Nutzungsrecht ein.

A.IV.3.2 Der Kunde darf die im Rahmen dieses Vertrages erbrachten Dienstleistungsergebnisse ausschließlich für interne Zwecke verwenden. Eine Weitergabe an Dritte ist untersagt.

A.IV.3.3 Die Übertragung der Nutzungsrechte erfolgt erst mit dem Zeitpunkt der vollständigen Vergütungszahlung durch den Kunden.

B. Lizenzvertragsbedingungen

Die folgenden Lizenzbedingungen sind Bestandteil des zwischen der manus GmbH und dem Kunden geschlossenen Lizenzvertrages.

B.1. Geltungsbereich

Die folgenden Bestimmungen gelten für Verträge über die Einräumung von Nutzungsrechten an Softwareprodukten der manus GmbH an den Kunden. Wenn und soweit diese Lizenzbedingungen nicht ergänzende oder abweichende Regelungen enthalten, gelten im Übrigen die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der manus GmbH neben diesen Lizenzbedingungen. Sollten spezielle Lizenzvereinbarungen mit dem Kunden vorliegen, gehen diese den vorliegenden Lizenzbedingungen vor.

B.2. Vertragsgegenstand

B.2.1 Der Kunde erwirbt von der manus GmbH die Rechte für die Nutzung eines Datenverarbeitungsprogramms / einer Software gemäß der Lizenzleistungsbeschreibung mit einer feststehenden Lizenznummer in ausführbarer Form.

B.2.2 Die Software wird zum Download über das Internet oder mittels marktüblicher Datenträger zur Verfügung gestellt. Die Anzahl der zur Verfügung gestellten Kopien der Software richtet sich nach dem vereinbarten Nutzungsumfang.

B.2.3 Der Kunde hat keinen Anspruch auf Überlassung des der Software zu Grunde liegenden Quellcodes.

B.2.4 Wenn der Quellcode der Software aufgrund einzelvertraglicher Vereinbarung überlassen wird, gehören zum Vertragsgegenstand Dokumentationsunterlagen in geeigneter Form. Die manus GmbH ist berechtigt, die notwendigen Unterlagen auch in Form eines Handbuchs oder einer Online-Dokumentation (sogenannte "F1-Hilfe" oder Online-Portal) zur Verfügung zu stellen.

B.3. Nutzungsrechte

B.3.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, gewährt die manus GmbH dem Kunden ein einfaches Nutzungsrecht, die Software auf seiner EDV-Anlage einzusetzen und zu nutzen. Die zeitliche Nutzungsdauer richtet sich nach den jeweiligen Lizenzmodellen.

B.3.2 Nutzung ist das Ablaufen lassen der Software auf der EDV-Anlage des Kunden. Davon umfasst ist das Einspielen der Software in den Arbeitsspeicher der EDV-Anlage des Kunden und/oder in einen Festspeicher der EDV-Anlage des Kunden.

B.3.3 Wenn der Kunde zusätzlich das Recht erwirbt, den Quellcode zu verändern, räumt die manus GmbH dem Kunden das zeitlich auf den Bestand der jeweils eingeräumten Lizenz für das Programm, dessen Quellcode geändert werden soll, beschränkte Recht ein, den Quellcode für sich zu verändern. Der Zugang von Dritten zum Quellcode der überlassenen Software ist nur nach Zustimmung der manus GmbH gestattet. Wird Dritten Zugang zum Quellcode der überlassenen Software gestattet, dann sind diese unter Meidung einer angemessenen

Vertragsstrafe zu verpflichten, über den Quellcode und sonstige Informationen hinsichtlich der Software, sofern sie nicht allgemein bekannt sind, die Verschwiegenheit zu wahren.

B.3.4 Der Kunde darf die Software ohne Zustimmung der manus GmbH weder vervielfältigen, vermieten, verpachten noch in sonstiger Weise Dritten zeitlich begrenzt zur Nutzung überlassen bzw. für Dritte vervielfältigen. Der Kunde ist auch nicht berechtigt, Unterlizenzen an der Software zu vergeben.

B.4. Nutzungsrechte Updates/Upgrades/Modifikationen

Für Updates, Upgrades oder sonstige Modifikationen der Software räumt die manus GmbH dem Kunden die gleichen Nutzungsrechte ein, wie an den Programmen, an denen die Änderungen vorgenommen werden. Bei zeitlich begrenzten Nutzungsrechten erlischt das Nutzungsrecht am Upgrade/Update zeitgleich mit dem Nutzungsrecht an dem Programm, für welches das Update / Upgrade oder die Modifikation bereitgestellt wurde.

B.5 Fertigung von Sicherungskopien

Der Kunde ist berechtigt, soweit dies zur ordnungsgemäßen Nutzung notwendig ist, zu Sicherungszwecken Kopien der Software anzufertigen.

B.6 Einschränkungen der Nutzung

B.6.1 Sofern nicht ausdrücklich in diesen Lizenzbedingungen oder durch Gesetz gestattet, ist der Kunde zu folgenden Handlungen nicht berechtigt:

- Übersetzung, Bearbeitung, Arrangement oder sonstige Umarbeitung der Software;
- Modifikation, Dekompilieren, Nachahmung, Reverse-Engineering, Erstellung einer abgeleiteten Version der Software oder Teilen hiervon;
- Vervielfältigung der Software;
- Entfernung von Marken, Urheber- oder anderen Schutzrechtsvermerken.

B.6.2 Das Kopieren bzw. Vervielfältigen der Benutzerdokumentationen durch den Kunden ist nur für den eigenen, internen Gebrauch zulässig.

B.7 Lizenzgebühr

Die Vergütung für die Einräumung der Nutzungsrechte richtet sich nach dem jeweils vereinbarten Lizenzmodell bzw. sonstigen vertraglichen Vereinbarungen zwischen den Parteien.

B.8 Dauer und Beendigung des Lizenzvertrages

B.8.1 Die Dauer der Nutzungsüberlassung richtet sich nach dem vereinbarten Lizenzmodell bzw. sonstigen vertraglichen Vereinbarungen zwischen den Parteien.

B.8.2 Jede Kündigung des Vertrages bedarf der Schriftform.

B.8.3 Bei Lizenzverträgen zur befristeten Überlassung können die Parteien jeweils den Lizenzvertrag außerordentlich kündigen, wenn eine Partei schuldhaft die ihr aus dem Lizenzvertrag obliegenden Pflichten

verletzt. Eine außerordentliche Kündigung bedarf des vorherigen schriftlichen Hinweises der kündigenden Partei, um der anderen Partei die Möglichkeit zu geben, sich bezüglich des kündigungsrelevanten Vertragsverstoßes wieder vertragsgemäß zu verhalten. Die Mitteilung muss den Vertragsverstoß beschreiben und der anderen Partei eine angemessene Frist von mindestens zwei Wochen zur Beseitigung des kündigungsrelevanten Vertragsverstoßes einräumen.

B.8.4 Das Recht zur Kündigung des Lizenzvertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn Umstände eintreten, die unter Berücksichtigung von Inhalt und Zweck des Lizenzvertrages, aller Umstände des Einzelfalles und der jeweiligen Interessen der Parteien eine Fortsetzung des Vertrages unzumutbar machen.

B.8.5 Mit Ende des Lizenzvertrages erlöschen sämtliche Rechte, die die manus GmbH dem Kunden durch den Lizenzvertrag eingeräumt hat.

B.8.6 Eine Kündigung lässt die Zahlungsverpflichtungen des Kunden gegenüber der manus GmbH, die bis zum Zeitpunkt der Kündigung bereits entstanden sind, unberührt.

B.9. Rückgabemodalitäten

B.9.1 Ist das Nutzungsrecht zeitlich beschränkt oder wurde der Vertrag infolge Kündigung beendet, ist der Kunde verpflichtet, die Originaldatenträger und alle Kopien der Softwareprodukte sowie das schriftliche Material zu vernichten. Ferner ist die Installation auf der EDV-Anlage zu löschen. Weiterhin ist der Kunde verpflichtet, die Lizenzdatei/Lizenzdongle auf seine Kosten und seine Gefahr an die manus GmbH zurückzugeben.

B.9.2 Der Kunde wird innerhalb von 2 Wochen nach Ende des Nutzungsrechts schriftlich bestätigen, alle vorhandenen Kopien der Software gelöscht zu haben.

B.9.3 Gibt der Kunde die Lizenzdatei/Lizenzdongle nicht innerhalb einer Frist von 2 Wochen nach der Aufforderung durch die manus GmbH zurück, ist die manus GmbH berechtigt, Schadensersatz zu geltend zu machen.

B.10. Lizenzabfragen bei internetbasierten Lizenzen

B.10.1 Die Nutzbarkeit der Software ist, wenn es sich um eine internetbasierte Lizenz handelt, abhängig von der Durchführbarkeit von Lizenzabfragen durch die manus GmbH. Die manus GmbH führt in regelmäßigen Zeiträumen Gültigkeitsabfragen der Lizenzdateien durch. Wird die Gültigkeit der Lizenzdatei nicht von der manus GmbH bestätigt, so kann die Software nicht mehr genutzt werden. Der Kunde wird vor Ablauf der Gültigkeit auf diese Problematik durch Fehlermeldungen des Programms hingewiesen.

B.10.2 Eine Lizenzabfrage via Internet muss in folgenden Fällen bei Start der Serversoftware möglich sein, da diese ansonsten nicht nutzbar ist:

- Bei der erstmaligen Verwendung einer Lizenz
- Bei Änderungen der Rechnerkonfiguration des Datenbankservers
- Bei einem Wechsel des Datenbankservers
- Bei Verwendung einer früheren Version der Identitätsdatei

B.10.3 In allen anderen Fällen hat der Kunde sicher zu stellen, dass die Kommunikation zwischen Serversoftware und Lizenzservern mindestens über einen zusammenhängenden Zeitraum von 15 Minuten innerhalb von 24 Stunden möglich ist, um die Durchführung einer Lizenzabfrage zu gewährleisten.

B.10.4 Nach einer erfolgreichen Lizenzabfrage wird in der Identitätsdatei eine zusätzliche Gültigkeitsdauer im Bereich zwischen 8 und 15 Tagen eingetragen. Während dieser Gültigkeitsdauer ist die Nutzung der Serversoftware auch ohne erfolgreiche Lizenzabfragen möglich, beispielsweise bei einer Störung der Internetverbindung.

B.11. Übermittelte Daten bei Lizenzabfragen:

B.11.1 Bei einer Lizenzabfrage werden die folgenden Daten an einen Lizenzserver gesendet:

Lizenzdaten:

- Lizenznummer
- Lizenzschlüssel
- Lizenzzeitstempel

Daten des Datenbankservers:

- Betriebssystemversion
- Menge des installierten Hauptspeichers
- Anzahl von logischen Prozessoren
- Hashwert des Rechnernamens

B.11.2 Die übermittelten Daten ermöglichen keine direkte Identifizierung des Kunden. Anhand der übermittelten Lizenznummer kann jedoch eine Zuordnung der Lizenz zu einem bestimmten Anwender durch den Lizenzgeber in den folgenden Fällen vorgenommen werden:

- das Abfrageverhalten deutet auf eine ungenehmigte Mehrfachnutzung hin
- das Abfrageverhalten deutet auf eine Überschreitung des vertraglich festgelegten Nutzungsrechts hin
- die Gültigkeitsdauer der Lizenz wird nicht verlängert

B.11.3 Jede der folgenden Änderungen stellt eine Konfigurationsänderung des Datenbankservers dar:

- Änderung des verwendeten Betriebssystems (beispielsweise von Windows Server 2003 auf Windows Server 2008)
- Erhöhung oder Verringerung des installierten Hauptspeichers
- Änderung der Anzahl von logischen Prozessoren
- Änderung des Rechnernamens
- Nach einer Konfigurationsänderung muss beim Start der Serversoftware eine erfolgreiche Lizenzabfrage durchgeführt werden, da ansonsten die Serversoftware nicht verwendet werden kann.

- Die Installation und Inbetriebnahme der Serversoftware mit derselben Lizenz auf einem anderen Datenbankserver. Es ist dabei zu beachten, dass zur Vermeidung einer Mehrfachnutzung die Serversoftware auf dem ursprünglichen Datenbankserver deaktiviert wird.

B.12 Verlust der Identitätsdatei

Bei Verlust der aktuellen Identitätsdatei kann die Sicherung einer beliebigen älteren Version der Identitätsdatei verwendet werden. Nach der Wiederherstellung der Identitätsdatei muss beim Start der Serversoftware eine erfolgreiche Lizenzabfrage durchgeführt werden, da ansonsten die Serversoftware nicht verwendet werden kann.

B.13. Kopierschutzmechanismus

Der Kopierschutzmechanismus des Lizenzverfahrens gestattet maximal zwölf Konfigurationsänderungen (siehe Ziffer B.11.3) oder Wiederherstellungen (siehe Ziffer B.12.) pro Jahr wobei zwischen zwei Konfigurationsänderungen oder Wiederherstellungen ein Mindestabstand von dreißig Tagen eingehalten werden muss.

B.14. Häufige Konfigurationsänderungen

B.14.1 Bei häufigeren Konfigurationsänderungen beziehungsweise Wiederherstellungen oder kürzeren Zeitabständen kann unter Umständen vorübergehend keine erfolgreiche Lizenzabfrage mehr durchgeführt werden wodurch sich die Gültigkeitsdauer (siehe Ziffer B.10.1) nicht mehr verlängert. Sollten ausnahmsweise aufgrund besonderer Umstände Konfigurationsänderungen oder Wiederherstellungen in kürzerem Abstand oder in größerer Zahl erforderlich sein, kann dies nach besonderer Abstimmung mit manus erfolgen.

B.14.2 Der Kopierschutzmechanismus erkennt aufgrund von Art und Zeitpunkt der Lizenzabfragen einen gleichzeitigen Betrieb der Lizenz auf mehreren Datenbankservern. In diesem Fall erhält nur der Datenbankserver eine Verlängerung der Gültigkeit, auf dem die Serversoftware am längsten in Betrieb ist. Alle anderen Datenbankserver erhalten keine Verlängerung der Gültigkeit mehr, wodurch die Serversoftware nach Ablauf des Gültigkeitszeitraums auf diesen Rechnern nicht mehr genutzt werden kann.

B.15. Sonstiges

Wenn bei einer Lizenzabfrage eine Systemzeitdifferenz von mehr als einer Stunde zwischen Datenbankserver und Lizenzserver festgestellt wird, korrigiert die Serversoftware die Systemzeit. Falls die Systemzeit nicht korrigiert werden kann, akzeptiert die Serversoftware maximal eine Systemzeitdifferenz von 24 Stunden. Bei einer größeren Systemzeitdifferenz kann die Serversoftware nicht genutzt werden.

C. Servicevertragsbedingungen

Die folgenden Servicevertragsbedingungen sind Bestandteil des zwischen der manus GmbH und dem Kunden geschlossenen Servicevertrages.

C.1. Geltungsbereich

Die folgenden Bestimmungen gelten für Verträge über den Service hinsichtlich der Softwareprodukte der manus GmbH, für die die manus GmbH dem Kunden eine gültige Lizenz erteilt hat. Wenn und soweit diese Servicebedingungen nicht ergänzende oder abweichende Regelungen enthalten, gelten im Übrigen die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der manus GmbH neben diesen Servicebedingungen.

C.2. Vertragsgegenstand

C.2.1 Gegenstand dieser Vertragsbedingungen ist die Softwarepflege und Serviceerbringung für durch den Kunden von der manus GmbH erworbene Softwarelizenzen.

C.2.2 Die Softwarepflege und Serviceerbringung umfasst hierbei insbesondere folgende Leistungen:

- Bereitstellung von Updates und Upgrades für Softwareprodukte der manus GmbH;
- Bereitstellung von Updates und Upgrades für fremde Softwareprodukte, die dem Kunden durch die manus GmbH als zugehörige Produkte zu Softwareprodukten der manus GmbH 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 manus-Homepage.

Der genaue Umfang der vertraglichen Leistungen ist nachstehend definiert.

C.2.3 Die Serviceleistungen beziehen sich auf die Anzahl der in den vereinbarten Servicekonditionen genannten Software-User und Module. Im Falle einer Nachlizenzierung ist ggf. eine Erweiterung des Softwaresupportvertrages notwendig.

C.3. Leistungen der manus GmbH

C.3.1 Wartung

Die Wartungsleistungen der manus GmbH umfassen

- das Bemühen um die Beseitigung von Fehlern in der Standard-Version der Software;
- das zur Verfügung stellen von Updates sowie der dazugehörigen Dokumentation. 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;

- das zur Verfügung Stellen neuer Hauptversionen der Software (Upgrades). Upgrades sind Programmänderungen, die funktionale Erweiterungen oder Änderungen umfassen oder die Integration neuer Module ermöglichen, die zum Zeitpunkt der Erstinstallation der Software bzw. des vorherigen Upgrades noch nicht freigegeben waren.

Die Bereitstellung von Updates und Upgrades erfolgt nach Freigabe der manus GmbH bzw. bei Fremdsoftware der Hersteller. Das zur Verfügung stellen von Updates/Upgrades kann nach Wahl der manus GmbH elektronisch (per Mail oder per Download) oder durch Datenträger erfolgen. Die Entscheidung über die aufzunehmenden neuen Funktionalitäten liegt allein bei der manus GmbH.

C.3.2 Unterstützung in der Beseitigung von Störungen (Support)

Die manus GmbH erbringt im Rahmen des Servicevertrages durch telefonische oder elektronische Kommunikation (E-Mail, Remote Access) kostenfrei Leistungen zur Unterstützung bei Störungen nach sachgerechter Störungsmeldung über die Email Adresse support@manusERP.com oder über die manus-Servicehotline zu den definierten Öffnungszeiten. Hierbei wird die manus GmbH Hinweise zur Beseitigung, Umgehung oder Vermeidung der gemeldeten Störung über ein nach Wahl der manus GmbH geeignetes Kommunikationsmittel geben. Die manus GmbH ist nur dann verpflichtet, Support zu leisten, wenn der Kunde der manus GmbH die im Lizenzvertrag genannten Lizenznummern und Lizenznamen mitteilt.

C.4.Kommunikationswege

Primär ist zur Störungsbeseitigung über die Email Adresse support@manusERP.com zu nutzen. Diese Email Adresse und die manus-Servicehotline werden durch die manus GmbH zur Verfügung gestellt, sie können ohne Zugriffsbegrenzung von allen Mitarbeitern des Kunden mit gültigem Servicevertrag genutzt werden. Ist auf diesem Weg keine Störungsmeldung möglich, ist das manus-Support-Team zudem unter dem Telefax 0681-93513-499 erreichbar.

C.5.Servicezeiten

Servicezeiten sind Montag bis Freitag, an bundeseinheitlichen Werktagen, von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr.

C.6.Priorisierung von Störungsmeldungen

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

C.6.1 Fehlerklasse A / Priorität 1 -> Reaktionszeit 120 Minuten

Definition: sehr ernste Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufes, d.h. wertschöpfende Tätigkeiten am Produktivsystem des Kunden, 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.

C.6.2 Fehlerklasse B / Priorität 2 -> Reaktionszeit 8 Stunden

Definition: starke Beeinträchtigungen des normalen Geschäftsablaufes, d.h. notwendige Tätigkeiten am Produktivsystem des Kunden 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.

C.6.3 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.

C.6.4 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 Kunden ist unbedingt zu gewährleisten.

C.7. Kostenfreier Austausch elektronisch defekter Dongles und Medien

Die manus GmbH wird während der Laufzeit des Servicevertrages Dongles und Installationsmedien, die einen Defekt aufweisen, gegen Rückgabe des defekten Dongles oder Mediums kostenfrei austauschen. Die Rückgabe des defekten Dongles oder Mediums durch den Kunden hat innerhalb einer Frist von 10 Arbeitstagen frei Haus bei der manus GmbH eingehend zu erfolgen. Gibt der Kunde die Lizenzdatei/den Lizenzdongle nicht innerhalb einer Frist von zwei Wochen nach Aufforderung der manus GmbH zurück, ist die manus GmbH berechtigt, Schadensersatz geltend zu machen.

C.8. Mitwirkungspflichten des Kunden

C.8.1. Die für die Leistungserbringung der manus GmbH erforderliche Infrastruktur auf Seiten des Kunden ist von diesem unentgeltlich zur Verfügung zu stellen und in Betrieb zu halten.

C.8.2 Grundsätzlich sind folgende Punkte vom Kunden 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 Kunden auf Antrag der manus GmbH

- 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 Kunde übernimmt eigenverantwortlich die eventuelle Beseitigung von Störungen
- aktuelle technische und fachliche Dokumentation des zu betreuenden Softwarestandes
- Sollen Mitarbeiter der manus GmbH Arbeiten an der Software des Kunden durchführen, hat der Kunde 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 Kunde diese Arbeiten nicht durchgeführt, ist er verpflichtet, die Mitarbeiter der manus GmbH vor Aufnahme von deren Arbeiten darauf hinzuweisen. Die Mitarbeiter der manus GmbH führen dann auf Wunsch des Kunden die Datensicherung durch. Dies ist eine zusätzliche Leistung, die nach den jeweils gültigen Preisen gemäß Preisliste der manus GmbH zu vergüten ist. Wurde keine Datensicherung durchgeführt und lässt der Kunde diese auch nicht durch die manus GmbH durchführen, so können Arbeiten an der Software des Kunden verweigert werden.
- der Kunde führt eigenverantwortlich Tests in ausreichendem Umfang an Updates und Upgrades in einem separaten Testsystem durch, bevor er diese in sein Produktivsystem einspielt
- der Kunde sorgt für eine ausreichende Schulung des Personals und 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 Kunden auf Anforderung jederzeit zur Verfügung gestellt
- der Kunde führt zur Erkennung versteckter Hardwareprobleme eine regelmäßige, den betrieblichen Bedingungen anzupassende und vollständige Datenbankdiagnose durch (mindestens einmal monatlich). Die Diagnose ist zu protokollieren.
- Der Kunde 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.

C.8.3 Der Kunde benennt der manus GmbH für den Leistungszeitraum einen verantwortlichen Ansprechpartner als Projektleiter. Dieser sorgt für die Herbeiführung notwendiger Entscheidungen innerhalb eines jeweils festzulegenden erforderlichen Zeitraumes. Der Kunde benennt mindestens zwei Ansprechpartner mit den Befugnissen zur Hardware- und Softwarekonfiguration zum Netzwerk- und Datenzugriff.

C.8.4 Die manus GmbH kann den Kunden auffordern, seine Systemkonfiguration so vorzuhalten, wie es im Zusammenhang mit den Anforderungen der neuen Versionen der Software erforderlich ist. Sollte der Kunde diese Anforderungen nicht erfüllen, ist die manus GmbH nicht verpflichtet, Serviceleistungen zu erbringen.

C.9. Abgrenzungen und Ausschlüsse

C.9.1 Abgrenzungen

Der Servicevertrag umfasst nicht folgende Leistungen:

- Installation der Software, Installation von Updates/Upgrades;
- Änderung von Oberflächeneinstellungen;
- Wartung von Hardware;
- Entwicklung neuer Releases, Funktionalitäten, Schnittstellen, Programme oder allgemeiner sog. "bug fixes", es sei denn dies erfolgt im Rahmen der gültigen Release Strategie der manus GmbH;
- Störungsbeseitigung bei sog. "Add ons" wie z.B. auf der Anwendungssoftware aufsetzenden Softwareprodukten bzw. zusätzlichen 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 Kunden liegen;
- Support bzgl. Eigenentwicklungen, Modifikationen oder Erweiterungen der Softwarestandards, die nicht von der manus GmbH zur Verfügung gestellt wurden;
- Unterstützung bei Release Wechsel oder Put (Korrekturstand) sowie Migration von veränderten manus-Systemen auf ein System im Standardauslieferungsumfang;
- Schulungen.

Die oben genannten Leistungen können individuell vom Kunden bei der manus GmbH angefragt werden. Die manus GmbH wird dem Kunden dann ein entsprechendes Angebot über die kostenpflichtigen Leistungen unterbreiten.

C.9.2 Ausschlüsse

Die manus GmbH ist insbesondere nicht verpflichtet, Pflegeleistungen der Software im Zusammenhang mit Fehlern aufgrund folgender Umstände zu erbringen, es sei denn, der Kunde weist nach, dass das im Rahmen des Servicevertrages gemeldete Problem nicht auf diesen Umständen beruht:

- Veränderung der Software durch den Kunden;
- Nutzung der Software im Zusammenhang mit anderer Software oder Geräten, die nicht den von der manus GmbH vorgegebenen Systemvoraussetzungen entsprechen;
- Vorsätzlich unsachgemäßer Gebrauch der Software durch den Kunden oder Dritte;
- Eingabefehler oder Fehler, die mit den vom Kunden verwendeten Daten in Zusammenhang stehen;
- Verletzung von Zugriffsrechte zum Programm durch den Kunden (Kopierschutz, Löschen versteckter Dateien, Anwendung nicht genehmigter Festplattenoptimierungs- und Komprimierungsprogramme, Dongle).

Ist der Fehler durch einen der genannten Gründe bedingt, so erfolgt die Behebung des Fehlers nicht im Rahmen des Servicevertrages.

C.10. Aufwärtskompatibilität

C.10.1 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.

C.10.2 Die Aufwärtskompatibilität von Teilen der bezeichneten Software, die vom Kunden selbst oder von Dritten im Auftrag des Kunden 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 Kunden und nach schriftlichem Hinweis auf die mögliche Inkompatibilität der Änderung durchgeführt hat. Die manus GmbH gewährleistet nicht die Aufwärtskompatibilität der Software-Aktualisierungen zu Drittanwendungen.

C.12. Vertragsdauer

C.12.1 Der Servicevertrag gilt für die zwischen den Parteien vereinbarte Laufzeit.

C.12.2 Der Serviceertrag beginnt mit der Auslieferung der Lizenzen. Im Folgemonat nach der Lizenzauslieferung ist der Vertrag kostenpflichtig.

C.12.3 Jede Kündigung des Vertrages hat schriftlich zu erfolgen.

C.13. Vergütung und Nachlizenzierung

C.13.1 Die Gebühr für den Servicevertrag richtet sich nach dem jeweils zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag. Ist nichts Abweichendes vereinbart, beträgt die Servicevertragsgebühr 19% des Listenpreises der Software, für die der Servicevertrag abgeschlossen wird.

C.13.2 Wird ein Vertrag unterjährig abgeschlossen, erfolgt die Rechnungsausstellung anteilig zum Jahr, beginnend am ersten des Folgemonats, in dem die Auslieferung der Lizenzen erfolgte.

C.14. Preiserhöhungen

C.14.1 Die manus GmbH ist berechtigt, die Servicegebühren mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum Monatsanfang zu erhöhen. Die Erhöhung muss dem Kunden schriftlich mitgeteilt werden.

C.14.2 Erhöht die manus GmbH die Servicegebühren innerhalb von 24 Monaten um mehr als 10%, ist der Kunde berechtigt, der Preiserhöhung mit einer Frist von 2 Wochen ab Zugang der Mitteilung den Servicevertrag zu kündigen.

C.15. Nachlizenzierung

Bei Erweiterungen der Lizenz (Nachlizenzierung) durch den Kunden erhöht sich die Vergütung für den Servicevertrag bei Lizenzmodellen, bei denen der Abschluss eines Pflegevertrages verpflichtend ist, automatisch im Folgemonat auf Basis der gültigen Preisliste.

Saarbrücken, Februar 2014