

Zusätzliche Bestimmungen AMIS

§ 1 Softwareüberlassung

(1) Der Anbieter stellt dem Kunden die Nutzung der bei der Bestellung / in dem Angebotsschreiben bezeichneten Client- und Anwendungs-Software in dem dort näher beschriebenen Funktionsumfang und unter den dort ebenfalls genannten Funktionsvoraussetzungen zur Verfügung. Die Client-Software wird dem Kunden nach Wahl des Anbieters auf einem Datenträger oder online zur Verfügung gestellt. Die Anwendungssoftware wird von dem Anbieter an dem bei der Bestellung / in dem Angebotsschreiben vereinbarten Übergabepunkt (Schnittstelle des vom Anbieter betriebenen Datennetzes zu anderen Netzen) zur Nutzung bereitgestellt. Die Anwendungssoftware verbleibt dabei auf dem Server des Anbieters. Vom Anbieter nicht geschuldet ist die Herstellung und Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem IT-System des Kunden und dem vom Anbieter betriebenen Übergabepunkt.

(2) Für den Kunden wird von dem Anbieter auf dem bei dem Anbieter betriebenen SAP-System ein sogenannter "Mandant" (geschlossener Datenbereich) eingerichtet. Für den Zugang zu diesem Mandanten werden von dem Anbieter für den Kunden Anwenderstämme („User“) eingerichtet und nach Vorgabe des Kunden gepflegt. Die Personalisierung des Mandanten, das sogenannte „Customizing“, wird ausschließlich von dem Anbieter nach Vorgaben des Kunden durchgeführt und nach Aufwand in Rechnung gestellt. Gleiches gilt für den Fall, dass die Unterstützung bei einer Altdatenübernahme vereinbart wurde. Für die Nutzung der SAP-Funktionen vermietet der Anbieter dem Kunden die dafür notwendigen mySAP-Software-Lizenzen im Umfang der im System eingerichteten User.

(3) Der Anbieter wird die zu überlassende Software im Rahmen der technischen Möglichkeiten in der vom Hersteller aktuell angebotenen Version einsetzen, wenn die Änderung der Software-Version unter Berücksichtigung der Interessen des Anbieters für den Kunden zumutbar ist. Der Anbieter wird den Kunden auf eine Änderung der eingesetzten Software spätestens sechs Wochen vor dem Änderungszeitpunkt hinweisen. Ein Anspruch des Kunden auf den Einsatz einer neueren Version der Software besteht jedoch nicht.

(4) Der Anbieter überlässt dem Kunden die Anwendungssoftware am Übergabepunkt mit der nachfolgend definierten Verfügbarkeit zur Nutzung:

Montag bis Freitag 07:00 bis 18:00 Uhr

98,00 %

Samstag 07:00 Uhr bis 13:00 Uhr

Ausgenommen hiervon sind gesetzliche Feiertage.

In Abstimmung mit dem Kunden kann der Anbieter die Leistungserbringung für einen definierten Zeitraum auch innerhalb dieses Zeitfensters unterbrechen, um Wartungsarbeiten durchzuführen. Der Kunde wird die Zustimmung zu diesen Unterbrechungen nicht unbillig verweigern. Der Kunde unterstützt eventuelle Wartungsarbeiten des Anbieters dadurch, dass er auf Anforderung Zugriff auf seinen Mandanten gewährt. Die Anwendungen stehen auch zu anderen Zeiten zur Verfügung, allerdings werden Wartungs- und Reparaturarbeiten („downtimes“) außerhalb der überwachten Betriebszeit nicht in die Berechnung der durchschnittlichen Verfügbarkeit einbezogen. Umfangreiche Arbeiten am SAP-System werden, wenn möglich, außerhalb der überwachten Betriebszeit durchgeführt und entsprechend langfristig vorher angekündigt. Funktionsstörungen, die aus lokal betriebenen Anwendungen des Händlers resultieren, werden nicht in der Berechnung der o.g. Verfügbarkeit berücksichtigt. Die

Reaktionszeiten der Anwendung sollen grundsätzlich ein flüssiges Arbeiten der Anwender ermöglichen. Daraufhin werden die Kapazitäten im Rechenzentrum dimensioniert. Überdurchschnittliche Abweichungen werden von dem Anbieter entsprechend überwacht und abgestellt. Ansprüche wegen

unzumutbar unterdurchschnittlichen Reaktionszeiten, stehen dem Kunden nur dann zu, wenn sie nicht aus Engpässen bei der Anbindung des Kunden an das VPN resultieren.

(5) Der Kunde darf von der bei der Bestellung / in dem Angebotsschreiben genannten Anzahl von Arbeitsplätzen gleichzeitig auf die für ihn bereit gehaltene Anwendungssoftware zugreifen. Die Arbeitsplätze müssen die bei der Bestellung / in dem Angebotsschreiben angegebenen technischen Mindestvoraussetzungen erfüllen. Die Anbindung der Arbeitsplätze des Kunden erfolgt über eine vom Kunden einzurichtende Datenverbindung gemäß den Angaben in der Bestellung / in dem Angebotsschreiben.

(6) Der Anbieter ermöglicht dem Kunden den administrativen Zugang des Kunden über das Virtual Private Network (VPN) der Volkswagen Audi Handelsorganisation auf das SAP-System. Die Kommunikation über das VPN - inklusive der dafür anfallenden Kosten oder daraus resultierender Störungen - ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung.

§ 2 Support-Hotline und Dokumentation

(1) Der Anbieter bietet AMIS-Kunden eine Support-Hotline an, für den Fall, dass ein Fehler in der Software vorliegt, Folgefehler durch Fehler in der Software ausgelöst werden oder Funktionen mit falscher oder fehlender Dokumentation vorliegen.

Die Support-Hotline steht montags bis freitags von 8.00 bis 17.00 Uhr unter folgender Rufnummer zur Verfügung:

Telefon: 01805 / 898-500

Telefax: 05136 / 898-8555

Email: vapssupport@vaps.de

Außerhalb der Geschäftszeiten besteht die Möglichkeit, eine Nachricht 24 h/tgl. von Mo-So auf der Voicebox zu hinterlassen.

(2) Für die Anwendung AMIS PROFESSIONAL sind drei Support Level verfügbar

- Full Support Level: Support für alle User des Kunden.

- Key-User Support Level: Kunden mit Key-User Support bauen eigenes Know-How auf und übernehmen den 1st-Level-Support im eigenen Haus. Für die namentlich bekannten Key-User steht die Hotline für Support zur Verfügung.

- Customer Competence Center: Kunden des Vertragsmodells Customer Competence Center übernehmen mit eigenen Mitarbeitern weitestgehend die Gesamtverantwortung. Sie sind berechtigt, Supportmeldungen aufzugeben. Support (Remote oder Vor-Ort) erfolgt grundsätzlich gegen Berechnung.

Sofern die Anwendungen AMIS BASIC und AMIS HR ohne Einsatz des komplettem AMIS PROFESSIONAL betrieben wird, gilt ausschließlich der Support-Level „Full Support“. Bei Einsatz von AMIS PROFESSIONAL wird ohne eine anderslautende ausdrückliche, schriftliche Regelung ebenfalls das Vertragsmodell „Full Service“ vereinbart.

(3) Der Anbieter wird die Anwender des Kunden, unabhängig von dem gewählten Service-Level, in ihrer Arbeit durch spezielle Dokumentationen der Programmfunktionen unterstützen, die mit der Einrichtung des Mandanten übergeben werden.

§ 3 Datenspeicherung und -übernahme

(1) Der Kunde hat die Möglichkeit, auf dem für ihn vom Anbieter eingerichteten virtuellen Datenserver Daten abzulegen, auf die er im Zusammenhang mit der Nutzung der überlassenen Anwendungssoftware zugreifen kann. Der Anbieter schuldet lediglich die Zurverfügungstellung von Speicherplatz zur Nutzung durch den Kunden. Ihn treffen hinsichtlich der vom Kunden übermittelten und verarbeiteten Daten keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten.

(2) Für die Beachtung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen ist der Kunde verantwortlich. Der Anbieter entscheidet im Rahmen der technischen und wirtschaftlichen Machbarkeit, ob die Daten auf einem Datenträger zur Verfügung gestellt oder online vorgehalten werden.

(3) Der Umfang des dem Kunden zur Verfügung stehenden Speicherplatzes wird in der Bestellung / in dem Angebotsschreiben definiert. Der Kunde kann die Daten im Rahmen einer Datenbankübernahme sowie im Rahmen der laufenden Nutzung der Anwendungssoftware auf dem Datenserver ablegen.

(4) Im Falle der Übernahme der Daten aus einer Datenbank des Kunden hat der Kunde dem Anbieter die für die Übernahme erforderlichen Angaben zum Datenbankverwaltungssystem einschließlich etwaiger Testdaten in dem in der Bestellung / in dem Angebotsschreiben dargelegten Umfang, gegebenenfalls nach gesonderter Absprache, mindestens vier Wochen vor der beabsichtigten Übernahme der Daten mitzuteilen. Die zu übernehmenden Daten sind dem Anbieter anschließend auf einem in der Bestellung / in dem Angebotsschreiben ebenfalls genannten Datenträger oder im Wege der Datenfernübertragung mindestens fünf Arbeitstage vor der beabsichtigten Nutzung der Daten zu überlassen. Der Anbieter unterstützt den Kunden bei der Übernahme der Daten zu den hierfür in der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste angegebenen Entgelten.

§ 4 Verarbeitung personenbezogener Daten

Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten, so ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften verantwortlich. Der Anbieter wird die vom Kunden übermittelten Daten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden verarbeiten. Die Zulässigkeit der Überlassung von personenbezogenen Daten an den Anbieter sowie der Verarbeitung solcher Daten durch ihn ist von dem Kunden sicherzustellen. Sofern er der Ansicht ist, dass eine Weisung des Kunden gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt, wird er den Kunden hierauf unverzüglich hinweisen. Der Kunde erteilt seine Zustimmung, dass die Daten aus diesem Geschäftsfall auch an Unterauftragnehmer des Anbieters und an die mit dem Anbieter verbundenen Unternehmen übermittelt werden dürfen.

§ 5 Datenherausgabe

(1) Der Anbieter wird auf Anforderung des Kunden eine Kopie der von ihm auf dem ihm zugewiesenen Speicherplatz abgelegten Daten jederzeit, spätestens jedoch mit Beendigung des Vertragsverhältnisses unverzüglich herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt nach Wahl des Anbieters unter Berücksichtigung

der Wünsche des Kunden auf einem Datenträger oder per Datenfernübertragung in dem Datenformat, in dem die Daten auf dem Datenserver abgelegt sind, abweichend hiervon in einem zwischen Anbieter und Kunden vereinbarten Datenformat. Verlangt der Kunde die Herausgabe einer Kopie der Daten mehr als einmal in einem Kalenderquartal, so hat er hierfür die in der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste festgehaltenen Entgelte zu zahlen.

(2) Dem Anbieter stehen ein Zurückbehaltungsrecht sowie das gesetzliche Vermieterpfandrecht (§ 562 BGB) hinsichtlich der Daten des Kunden zu.

(3) Der Anbieter wird die bei ihm vorhandenen Kunden-Daten 14 Tage nach der im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung erfolgten Übergabe der Daten an den Kunden löschen, sofern der Kunde nicht

Das Unterbleiben der Mitteilung gilt als Zustimmung zur Löschung der Daten.

§ 6 Datensicherung

Der Anbieter trägt dafür Sorge, dass die Daten des Kunden im SAP-System wochentäglich gesichert werden. Eine Rücksicherung der Daten wird von dem Anbieter ausschließlich bei gravierenden Störungen des SAP-Systems durchgeführt.

§ 7 Zugriffsberechtigungen

(1) Der Kunde erhält für jeden der von ihm in Anspruch genommenen Arbeitsplätze eine Zugriffsberechtigung, bestehend aus einem Benutzerkennwort und einem Passwort. Benutzerkennwort und Passwort dürfen vom Kunden nur den von ihm berechtigten Nutzern mitgeteilt werden und sind im Übrigen geheim zu halten.

(2) Der Auftrag gegenüber dem Anbieter zur Einrichtung, Änderung oder Deaktivierung von Usern muss in Textform erfolgen.

(3) Für einen nachweislich mit gültigem Usernamen und Passwort ausgeführten unberechtigten Zugriff auf die Anwendung übernimmt der Anbieter keine Verantwortung.

§ 8 Mitwirkungsleistungen des Kunden

(1) Der Kunde übernimmt es, eine Datenverbindung zwischen den von ihm zur Nutzung vorgesehenen Arbeitsplätzen und dem vom Anbieter definierten Datenübergabepunkt herzustellen. Der Anbieter ist berechtigt, den Datenübergabepunkt jederzeit neu zu definieren, sofern dies erforderlich ist, um eine reibungslose Inanspruchnahme der Leistungen durch den Kunden zu ermöglichen. Der Kunde wird in diesem Fall eine Verbindung zu dem neu definierten Übergabepunkt herstellen.

(2) Die vertragsgemäße Inanspruchnahme der Leistungen des Anbieters ist davon abhängig, dass die vom Kunden eingesetzte Hard- und Software, einschließlich Arbeitsplatzrechnern, Routern, Datenkommunikationsmitteln etc., den technischen Mindest-Anforderungen an die Nutzung der aktuell angebotenen Software-Version entsprechen und die vom Kunden zur Nutzung der Anwendungssoftware berechtigten Nutzer mit der Bedienung der Software umfassend vertraut sind. Der Kunde wird die ihm vom Anbieter überlassene Zugangssoftware (SAPGUI) und nachfolgende Updates auf jedem

Arbeitsplatzrechner installieren, von dem aus er berechtigterweise auf die Anwendungssoftware zugreifen will. Im Übrigen wird er zur Nutzung der Leistungen des Anbieters nur solche Hard- und Software einsetzen, die den

Ein Unternehmen der Auto|Business Group

in der Bestellung / in dem Angebotsschreiben genannten Mindestanforderungen entspricht. Die Konfiguration seines IT-Systems ist Aufgabe des Kunden. Der Anbieter bietet an, ihn hierbei aufgrund einer gesonderten Vereinbarung entgeltlich zu unterstützen.

Insbesondere stellt der Kunde vor der Installation von Hard- und/oder Software durch den Anbieter folgende die Erfüllung folgender Voraussetzungen sicher:

- Die erforderliche Verkabelung (z.Zt. mindestens nach Kat.5) sowie die erforderlichen Stromanschlüsse stehen zur Verfügung bzw. werden bis zum Installationszeitpunkt geschaffen.
- Das für die Kommunikation erforderliche VSAT-System ist vorhanden bzw. wurde bereits geordert.
- Die notwendigen ISDN-Anschlüsse (VSAT/VPN) und evtl. erforderliche Standleitungen zur Anbindung der Nebenbetriebe stehen am Tage der Installation zur Verfügung.
- Erforderliche Arbeiten am Dealer Management System (z.B. Vaudis/Vaudia) wurden an den Betreuer des Systems beauftragt und sind am Tage der Installation abgeschlossen.
- Eine Datensicherung erfolgt durch den Leistungsempfänger unmittelbar vor Installationsbeginn.
- Die Software, die sich bereits im Autohaus befindet und verwendet wird, verletzt geltendes Lizenzrecht nicht.

(3) Der Kunde erhält durch den Anbieter einen Leitfaden für das Verhalten bei einem vollständigen Ausfall der vom Anbieter zu erbringenden Leistungen oder deren erheblichen, betriebsbehindernden Beeinträchtigung. Der Kunde hat sich mit den Angaben in dem Leitfaden vertraut zu machen und für seinen Betrieb einen Notfallplan unter Berücksichtigung der in dem Leitfaden enthaltenen Angaben zu erstellen. Sollten die Leistungen des Anbieters vollständig ausfallen oder nur in einer Weise erbracht werden können, die den Betrieb des Kunden wesentlich behindern, so wird der Kunde auf der Grundlage des Leitfadens und des Notfallplans umgehend Maßnahmen zur Aufrechterhaltung seines Betriebes ergreifen. Auf Wunsch des Kunden wird ihn der Anbieter im Rahmen einer gesonderten Beauftragung bei der Umsetzung von Maßnahmen, die über den Inhalt des Leitfadens hinausgehen, entgeltlich beraten.

§ 9 Rechte

(1) Der Kunde räumt dem Anbieter das Recht ein, die von dem Anbieter für den Kunden zu speichernden Daten vervielfältigen zu dürfen, soweit dies zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erforderlich ist. Er ist auch berechtigt, die Daten in einem Ausfallrechenzentrum vorzuhalten. Zur Beseitigung von Störungen ist der Anbieter auch berechtigt, Änderungen an der Struktur der Daten oder dem Datenformat vorzunehmen.

(2) Der Kunde ist nicht berechtigt, Dritten die Inanspruchnahme der Leistungen des Anbieters zu gestatten. Dritter ist nicht, wer im Auftrag des Kunden die Leistungen unentgeltlich in Anspruch nimmt, wie beispielsweise Angestellte des Kunden, freie Mitarbeiter im Rahmen des Auftragsverhältnisses etc.

(3) Der Anbieter ist berechtigt, für die Erbringung der vertraglichen Leistungen Dritte zu beauftragen.

§ 10 Vertragslaufzeit

(1) Der Vertrag beginnt spätestens mit der Installation der Software im Autohaus.

(2) Der Vertrag wird wahlweise für 36 Monate für 60 Monate geschlossen. Die genaue Laufzeit ergibt sich aus der Bestellung / aus dem Angebotsschreiben. Wenn die Parteien keine ausdrückliche Regelung getroffen haben, gilt eine Vertragslaufzeit von 60 Monaten als vereinbart. Die Laufzeit verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn der Vertrag nicht mit einer Frist von drei Monaten zum Ende des Kalenderjahres schriftlich gekündigt wird. Das Recht des Kunden zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere in der Unmöglichkeit und des Verzugs. Im Falle des Verzugs ist eine Kündigung nur möglich, wenn der Kunde dem Anbieter eine angemessene Nachfrist mit der Androhung gesetzt hat, bei fruchtlos abgelaufener Frist die Fortsetzung des Vertrages abzulehnen, und die Nachfrist fruchtlos abgelaufen ist. Kündigung, Nachfristsetzung und Ablehnungsandrohung müssen schriftlich erfolgen.

(3) Im Falle der Beendigung des Vertrages wird Der Anbieter den Kunden bei der Übertragung seiner Daten auf ein anderes System unterstützen. Diese Unterstützung wird dem Kunden nach Aufwand in

Rechnung gestellt. Ein Anspruch auf Übertragung des sogenannten „Customizings“ besteht nicht. Für Verträge, die vor Ablauf der vereinbarten Mindestlaufzeit gekündigt werden, ist ein Ablösebetrag in Höhe von 50 (fünfzig) Prozent der noch für die vorgesehene Überlassungszeit anfallenden monatlichen Entgelte zu zahlen. Dieser Betrag wird in einer Summe bei Außerbetriebnahme der Anwendung fällig. Dies gilt nur, wenn keine direkte Übernahme der User-Lizenzen durch einen anderen Kunden gewährleistet werden kann.

VAPS EDV-Service & Vertrieb GmbH, Stand: Mai 2010