

# Leistungsbeschreibung Service Portal Mareon für Handwerker und Ser- vice-Partner

## Inhalt

|          |                                                                           |          |
|----------|---------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1</b> | <b>Allgemeine Produktbeschreibung Mareon</b>                              | <b>2</b> |
| <b>2</b> | <b>Zugang / Account</b>                                                   | <b>5</b> |
| <b>3</b> | <b>Schnittstellen</b>                                                     | <b>5</b> |
| <b>4</b> | <b>Pflegeleistungen</b>                                                   | <b>6</b> |
| <b>5</b> | <b>Datenumgang</b>                                                        | <b>6</b> |
| <b>6</b> | <b>Leistungsabgrenzung</b>                                                | <b>7</b> |
| <b>7</b> | <b>Mitwirkungspflichten/ Systemanforderungen/ Nutzungsvoraussetzungen</b> | <b>8</b> |
| <b>8</b> | <b>Verfügbarkeit</b>                                                      | <b>9</b> |
| <b>9</b> | <b>Dokumentation/ Weitere Dokumente</b>                                   | <b>9</b> |

# 1 Allgemeine Produktbeschreibung Mareon

## 1.1 Produktumfang

Das Service-Portal Mareon ist ein Internetportal zum Austausch von Daten, die für die Geschäftsprozesse zwischen der Immobilienwirtschaft und ihren Partnern benötigt werden, für Neubau und Modernisierung, große und kleine Instandsetzung, Bestandsdokumentation und Beschaffung, Dienstleistungen, sowie Schadensmeldung vom Mieter. Mit dem Service-Portal Mareon stehen nachfolgende Module zur Verfügung

## 1.2 Allgemeine Produktbeschreibung

### 1.2.1 Mareon „**Handwerkeranbindung**“

Aufträge an Dienstleister, die der Auftraggeber wie gewohnt im ERP-System eingibt, werden über eine Schnittstelle inklusive notwendiger Stamm- und Bewegungsdaten (Hardware-Software-Konfiguration) via Internet an das Service-Portal Mareon übergeben. Dort werden sie dem Auftragnehmer online zur Verfügung gestellt. Jeder Auftragnehmer erhält für Mareon individuelle passwortgeschützte Zugangsdaten, sodass jeder nur seine für ihn bestimmten Aufträge einsehen kann. Der Auftragnehmer kann auf dem Service-Portal Mareon seine Aufträge einsehen sowie u. a. annehmen, ablehnen und drucken. Des Weiteren steht für Auftragnehmer eine mobile Mareon-Lösung zur Verfügung, die Mareon Web-App, damit Aufträge unterwegs über ein Smartphone eingesehen und bearbeitet werden können. Die Mareon Web-App steht jedem aktiven Mareon-Handwerker sofort ohne weitere Installation oder Freischaltung unter [m.mareon.com](https://m.mareon.com) zur Verfügung. Sie gehört zum Standardleistungsumfang von Mareon. Im ERP-System kann der jeweilige Bearbeitungsstand nachvollzogen werden, so u.a., ob der Auftragnehmer den Auftrag abgelehnt oder angenommen hat. Nimmt der Auftragnehmer den Auftrag an, wird der Auftragsstatus automatisch im ERP-System aktualisiert. Nach erfolgter Ausführung der Leistung erfasst der Auftragnehmer online seine Rechnung und leitet diese via Mareon weiter. Die Rechnung wird im ERP-System mit einer Rechnungsnummer registriert und diese wird an Mareon zurückgemeldet. Die Digitale Signatur von Mareon erlaubt die Signierung von PDF-Dokumenten/ Rechnungen mittels der qualifizierten elektronischen Signatur mit Anbieter-Akkreditierung gemäß § 15 Signaturgesetz. Die Signatur erfolgt innerhalb des PDF-Dokuments durch Mareon im Namen und im Auftrag der Auftragnehmer, nachdem diese Mareon hierfür bevollmächtigt haben. Die Rechnung wird wie gewohnt im ERP-System bearbeitet und zur Zahlung angewiesen. Nach der Zahlungsanweisung wird der Status in Mareon so angezeigt, dass der Auftragnehmer den jeweiligen Prüfstatus bis hin zur endgültigen Zahlungsanweisung mitverfolgen kann. Die Abwicklung von sog. Pauschalaufträgen (alle Aufträge, für die keine

Rechnungsstellung erfolgt, z.B. Leistungen im Rahmen pauschaler Gesamtbudgets oder Gewährleistungsaufträge) ist vom eingeräumten Nutzungsrecht nicht umfasst. Diese Nutzung erfordert den vorherigen Abschluss einer entsprechenden Ergänzungsvereinbarung, auch dann, wenn technisch auf die betreffenden Funktionalitäten zugegriffen werden kann.

Die Auftragsbearbeitung kann alternativ über die Mareon WebApp erfolgen. Jeder Mareon-Nutzer kann sich optional mit einem Smartphone oder Tablet über seine Mareon-Zugangsdaten unter <https://m.mareon.com/> anmelden und Aufträge mobil bearbeiten. Zu den verfügbaren Funktionen gehören unter anderem die Terminierung von Aufträgen, die Kommunikation mit dem Auftraggeber über eine Chat-Funktion sowie der Zugriff auf auftragsbezogene Dokumente.

Für die Dokumentation der erbrachten Leistungen steht ein digitaler Stundenzettel zur Verfügung. Dieser kann entweder manuell erstellt oder optional durch eine KI-gestützte Bildanalyse unterstützt werden (AAVA in Mareon). Hierzu wird ein Schadenbild analysiert und auf Basis der erkannten Schäden ein Vorschlag geeigneter Leistungspositionen erzeugt. Die vorgeschlagenen Leistungspositionen können vom Nutzer geprüft, angepasst oder gelöscht sowie bei Bedarf um weitere Positionen ergänzt werden.

## 1.2.2 Mareon: „Ausschreibungen und Angebote (Marktplatz/Matchmaker)“

Das Modul „Ausschreibungen und Angebote“ im Mareon-Serviceportal unterstützt Handwerksbetriebe dabei, sich einfach, digital und transparent an Ausschreibungen von Auftraggebern zu beteiligen. Es wurde speziell für die Anforderungen und Abläufe von Handwerksunternehmen entwickelt und ermöglicht eine effiziente Angebotsabgabe ohne Papierkram oder Medienbrüche.

### Hauptfunktionen für Handwerker:

- Digitale Ausschreibungen erhalten: Handwerksbetriebe werden direkt über neue, für sie relevante Ausschreibungen informiert und können diese im Portal einsehen. Alle notwendigen Unterlagen stehen sofort online zur Verfügung.
- Angebote direkt im Portal erstellen: Angebote können komfortabel online ausgefüllt und eingereicht werden – inklusive Preispositionen, Kommentaren und ergänzenden Dokumenten (z. B. Zertifikate, Referenzen oder technische Nachweise). Alternativ kann ein Angebot aus einer Datei des GAEB Formates (X83) erzeugt werden oder die Angebotspositionen aus einer GAEB Datei des Formates (X84) erzeugt werden.
- Nachfragen und Kommunikation: Rückfragen zu Ausschreibungen können direkt über das Portal gestellt werden. So bleiben alle Informationen an einem Ort, nachvollziehbar und transparent.
- Statusübersicht: Handwerker behalten jederzeit den Überblick über laufende, abgegebene und abgeschlossene Ausschreibungen. Der jeweilige Bearbeitungs- oder Entscheidungsstatus ist im Portal sichtbar.

- Direkte Auftragsübernahme: Wird ein Angebot angenommen, kann der Auftrag unmittelbar in einen Mareon-Auftrag überführt werden. Dadurch entfällt die doppelte Datenerfassung.

## **Vorteile für Handwerksbetriebe**

- Zeitersparnis durch digitale Abläufe und automatisierte Benachrichtigungen.
- Rechtssicherheit durch revisionssichere Angebotsabgabe und dokumentierte Kommunikation.
- Transparenz über den gesamten Ausschreibungsprozess hinweg.
- Nahtlose Integration in bestehende Arbeitsabläufe mit dem Mareon-System und der Web-App.

Das Modul sorgt somit für eine einheitliche, schnelle und sichere digitale Angebotsabwicklung – ideal für Handwerker, die regelmäßig an Ausschreibungen teilnehmen und ihre Prozesse effizient gestalten möchten.

## **Option zur Steuerung der Teilnahme an Ausschreibungen und Angeboten im Marktplatz**

Die Aktivierung und Deaktivierung wirkt ausschließlich für die Zukunft und kann beliebig oft vorgenommen werden.

Nutzer des Kunden mit den Rollen SuperUser oder Administrator können die Teilnahme am Service in Mareon jederzeit für die Zukunft aktivieren oder deaktivieren (Opt-in / Opt-out). Die Steuerung erfolgt durch den Kunden selbst über die Anwendung. Änderungen wirken ausschließlich für zukünftige Vorgänge.

### 1.2.3 Mareon „**Handwerkerselbstbeauftragung**“

Die Funktion Mareon Handwerkerselbstbeauftragung ermöglicht es dem Auftragnehmer, Instandhaltungs- und Schadensaufträge eigenständig über das Mareon Service-Portal zu erfassen und zu bearbeiten.

Voraussetzung für die Nutzung ist die entsprechende Freischaltung des Auftragnehmers durch den Auftraggeber für definierte Objekte, Regionen und/oder Gewerke. Die Beauftragung erfolgt ausschließlich im Rahmen bestehender vertraglicher Vereinbarungen, insbesondere auf Basis hinterlegter Leistungskataloge und vereinbarter Einheitspreise. Die Verwendung freier Positionen ist ausgeschlossen.

Der Auftragnehmer ist berechtigt, nach entsprechender Freischaltung eigenständig Aufträge anzulegen. Die Auftragserfassung erfolgt strukturiert über das Mareon Service-Portal und umfasst insbesondere:

- Identifikation des Leistungsortes (z. B. Objekt, Nutzungseinheit, Mieter)
- Beschreibung des Schadensbildes
- Auswahl der Leistungen aus dem hinterlegten Maßnahmen- bzw. Leistungskatalog
- Terminierung der Leistungserbringung

Die Abstimmung zur Terminvereinbarung erfolgt direkt zwischen Auftragnehmer und Mieter.

Nach vollständiger und plausibler Erfassung der Auftragsdaten erfolgt eine automatisierte Prüfung. Bei erfolgreicher Prüfung gilt der Auftrag als erteilt und angenommen. Im Falle unvollständiger oder fehlerhafter Angaben kann der Auftrag zurückgewiesen werden; eine nachgelagerte manuelle Bearbeitung durch den Auftraggeber bleibt vorbehalten.

Aufträge, die über die Handwerkerselbstbeauftragung generiert werden, werden systemseitig entsprechend gekennzeichnet. Die weitere Auftragsabwicklung sowie die Leistungserbringung erfolgen gemäß den vertraglich vereinbarten Prozessen.

Die Rechnungsstellung erfolgt auf Grundlage der beauftragten und erbrachten Leistungen gemäß den vereinbarten Preisen und Abrechnungsmodalitäten.

## 2 Zugang / Account

Die Auftragnehmerin wird dem Kunden einen Hauptbenutzeraccount inkl. Passwort zur Verfügung stellen, welcher dem Teilnehmer den Zugang zu dem Dienst ermöglicht. Der Hauptbenutzeraccount versetzt den Kunden in die Lage, selbstständig eigene Unteraccounts zu vergeben (Administrator). Der Kunde wird der Auftragnehmerin den Inhaber des Hauptbenutzeraccounts mitteilen.

Dem Kunden ist bekannt, dass Aareon die Identität jedes Teilnehmers vor Zulassung zu dem Dienst prüft.

Der Kunde wird erforderliche Änderungen und Aktualisierungen seiner Stammdaten unverzüglich und im System vornehmen und die Auftragnehmerin hierüber informieren.

## 3 Schnittstellen

Die Mareon Handwerkersoftware-Schnittstelle bietet den Handwerkern/Dienstleistern die Möglichkeit der Auftragsbearbeitung in ihrer vertrauten Handwerker Software.

Mehr als 50 Handwerkerprogramme sind mit der Mareon Handwerkersoftware-Schnittstelle in der Lage, Auftrags- und Rechnungsdaten automatisiert auszutauschen. Hier finden Sie eine Übersicht der bereits an Mareon angebundenen Handwerker-Programmen: [Herstellerübersicht](#)

Ist Ihr Programm dabei? Dann kontaktieren Sie bitte den Hersteller Ihres Programms, um das Arbeiten mit Mareon für Sie so komfortabel wie möglich zu gestalten.

Die Übertragung von Daten zu und von dem Dienst kann gemäß Leistungs- und Verfahrensbeschreibung über eine Schnittstelle zu der von dem Kunden genutzten Software (insb. ERP-Software und Handwerkersoftware) erfolgen. Der Dienst stellt ausschließlich die erforderlichen Funktionalitäten zur Aufnahme von Daten aus der Software und Abgabe von Daten an die Software zur Verfügung.

Der Kunde hat Vorgaben der Aareon zum Format der zwischen dem Dienst und der von ihm betriebenen Software ausgetauschten Daten zu beachten, da anderenfalls eine sinnvolle und korrekte Verarbeitung dieser Daten nicht möglich ist. Beachtet der Kunde die Vorgaben nicht, ist die Auftragnehmerin berechtigt, die Einstellung der Daten zu verweigern oder auf Wunsch des Kunden die übermittelten Daten gegen gesonderte Vergütung anzupassen.

## 4 Pflegeleistungen

### 4.1 Pflege des Produkts

Technische und funktionale Produktanpassungen erfolgen regelmäßig, insbesondere zur Berücksichtigung gesetzlicher Änderungen im entsprechenden Leistungsumfang (z. B. Formatvorgaben E-Rechnung).

### 4.2 Pflege der Schnittstellen

Pflege der Schnittstellen zur Berücksichtigung gesetzlicher Anforderungen im entsprechenden Leistungsumfang und gegebenenfalls Anpassungen der Schnittstellen.

## 5 Datenumgang

### 5.1 Allgemein

Die Speicherdauer für Rechnungen (Daten und Dokumente) und für Bewegungsdaten (Beauftragungen, Rechnungen etc.) auf dem Portal während der Vertragslaufzeit entspricht der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht für Buchungsbelege von 10 Jahren (gemäß § 147 AO) plus 1 Jahr für etwaige Klärungen. Anschließend werden diese Daten gelöscht. Dies hat keine Auswirkung auf Datenbackups (nach 6 Monaten überschrieben), Datensätze im ERP-System des Auftraggebers, oder bestehende Dokumente in einem angeschlossenen Archivsystem oder einer angebundenen Handwerker-Software. Falls ein Kunde einen Sonderbedarf an Dokumenten hat (z. B. wegen

längerem Rechtsstreit), kann er eine Überlassung der Dokumente vor Löschung beantragen. Die Löschung erfolgt deshalb nach 11 Jahren bis zum 01.04. des Folgejahres.

Beispiel: Bei einer Löschung im Jahr 2025 beinhaltet dies Daten bis zum 31.12.2013.

## 5.2 Mareon: Betroffenenrechte für Mieter

Das Service-Portal Mareon ist ein Internetportal zum Austausch von Daten, die für die Geschäftsprozesse zwischen der Immobilienwirtschaft und ihren Partnern benötigt werden, sowie für Schadensmeldungen seitens der Mieter.

Zum Zwecke der Vertragsabwicklung werden vom Mieter folgende Daten an das Service-Portal Mareon übermittelt:

- Anrede, Vorname, Nachname
- Ort der Leistungserbringung
- E-Mail-Adresse, Telefonnummer

Die persönlichen Daten werden nicht an andere außer den im Folgenden genannten Dritten zu den aufgeführten Zwecken weitergegeben.

Zum Zwecke der Erfüllung von Instandsetzungs- und Instandhaltungsverpflichtungen der Mieträumlichkeiten werden der Name und die Kontaktdaten des Mieters bei Erforderlichkeit an Handwerker/Dienstleister weitergegeben.

Die personenbezogenen Daten des Mieters werden dabei nach Artikel 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO aufgrund von steuer- und handelsrechtlichen Aufbewahrungs- und Dokumentationspflichten gemäß § 147 AO zehn Jahre gespeichert.

## 6 Leistungsabgrenzung

Die vertraglichen Leistungen beinhalten weder ein ERP-System noch ein digitales Archiv.

Die organisatorische Umstellung vom Papierprozess auf den elektronischen Prozess, das Einrichten des ERP-Systems sowie die Übertragung von Rechnungen in ein Aareon-fremdes elektronisches Archiv sind kein Bestandteil des Leistungsumfangs. Dies kann in gesondert zu vereinbarenden Einführungsprojekten durchgeführt werden. Bei einem Wechsel des ERP-Systems oder des Archivs sowie beim Einspielen aktualisierter Programmstände kann die Unterstützung durch ein Consultingprojekt erforderlich sein, um die Interoperabilität der Systeme aufrechtzuerhalten.

Der Software-Service ist nicht für Ausschreibungen im Rahmen eines öffentlichen Vergabeverfahrens bestimmt. Verfahrensarten gemäß VgV, SektVO, UVgO / VOL, VOB, etc. werden nicht explizit unterstützt.

Zur Nutzung des Dienstes eventuell erforderliche Anpassungen der vom Kunden betriebenen Software und der Schnittstellen sind nicht Vertragsgegenstand und bedürfen einer gesonderten Beauftragung durch den Kunden.

Die Verwendung von Schnittstellen und/oder Formaten, die nicht als Bestandteil in dieser Leistungsbeschreibung genannt oder in den Anlagen beschrieben wurden, ist explizit mit der Auftragnehmerin zu klären.

## 7 Mitwirkungspflichten/ Systemanforderungen/ Nutzungsvoraussetzungen

### 7.1 Mitwirkungsleistungen

Um die Kommunikation zwischen Mareon, ERP-Systemen und ggf. eines angebundenen Handwerker-Software Programms zu gewährleisten, ist eine leistungsfähige Internetverbindung erforderlich. Alle Schnittstellen basieren auf Techniken, die das Internet als Übertragungsmedium nutzen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, eine geeignete Systemumgebung (insbesondere funktionsfähige Datenkommunikations-einrichtungen und Internetzugang) zu schaffen und aufrechtzuerhalten, um auf die Services von Mareon zugreifen zu können. Es obliegt ihm auch, angemessene und dem Stand der Technik entsprechende Vorkehrungen zum Schutz seiner Systeme und Daten vor Schadsoftware und sonstigen Formen eines unbefugten Zugriffs auf Systeme durch Dritte zu treffen.

Die fachliche und prozessuale Abstimmung zwischen Ausschreibungs-/Angebots-, Auftrags-/ Rechnungssteller und -empfänger ist Aufgabe des Kunden. Die Auftragnehmerin ist für den Inhalt eingehender oder versandter Anfragen, Angeboten, Aufträgen und Rechnungen nicht verantwortlich.

### 7.2 Systemvoraussetzungen

Um mit unserem Portal arbeiten zu können, müssen Sie folgende Einstellungen und Voraussetzungen beachten:

#### **Allgemeines:**

- stabile Internetverbindung
- Verschlüsselte Verbindungen über HTTPS mit sichereren Verschlüsselungsalgorithmen sind Grundvoraussetzung für eine Nutzung des Mareon-Portals
- Beim Zugriff über einen Browser muss zudem
  - JavaScript aktiviert sein
  - ein eventuell vorhandener PopUp-Blocker für die Domain mareon.com deaktiviert sein
  - die Verwendung von Cookies erlaubt sein

#### **Desktop-Version des Mareon-Portals ([www.mareon.com](http://www.mareon.com)):**

- unterstützte Browser (jeweils die zwei aktuellsten Versionen):
  - Mozilla Firefox
  - Google Chrome

- Microsoft Edge
- empfohlene Bildschirmauflösung
  - mindestens 1.600 x 1.080 Pixel

#### **Mobile Version des Mareon-Portals ([m.mareon.com](https://m.mareon.com)):**

- Es werden nur aktuelle Versionen von Android und iOS unterstützt
- unterstützte Browser:
  - Safari (iOS)
  - Google Chrome (iOS, Android)
  - Mozilla Firefox (iOS, Android)

## 7.3 Allgemeine Systemvoraussetzungen

Im Rahmen der Weiterentwicklung des Service-Portals Mareon kann es zu technisch bedingten Anpassungen der Systemanforderungen kommen. Die Auftragnehmerin wird auf Änderungen der Systemanforderungen auf der Mareon-Homepage unter dem vorgenannten Link hinweisen. Die Systemvoraussetzungen auf Seite der Handwerker-Software Programme sind vom jeweiligen Hersteller definiert und hier kein Bestandteil.

Aareon weist darauf hin, dass ein Rechnungsaustausch zwischen Rechnungssteller und Rechnungsempfänger über Mareon nur dann einwandfrei funktioniert, wenn Rechnungssteller und Rechnungsempfänger kompatible Systeme betreiben und die notwendigen Anpassungen in ihren Systemen vorgenommen haben. Der Teilnehmer ist verantwortlich, dass seine Geschäftspartner, mit denen er über Mareon Rechnungen austauschen möchte, bei sich die erforderlichen Systemvoraussetzungen schaffen und aufrechterhalten.

## 8 Verfügbarkeit

Die Auftragnehmerin gewährleistet eine Verfügbarkeit des Software-Services von 96% ("Verfügbarkeit") im Monatsmittel.

## 9 Dokumentation/ Weitere Dokumente

Weitere zu Verfügung stehende Dokumentationen, welche nicht als Vertragsbestandteil definiert werden, sind:

- Online-Hilfe