VERSION 1.8

fidevision-Wartungspakete

ZWISCHEN

fidevision ag
Geissbüelstrasse 24
8604 Volketswil

UND

ABACUS-Kunde
nachstehend "Kunde" genannt.

Gegenstand

Der Kunde kann mit fidevision einen Vertrag über folgende Pakete abschliessen:

A) **Basis**

B) **Business**

C) **Premium**

In der jeweiligen Auftragsbestätigung entscheidet der Kunde, welches Paket er für die Wartung wünscht.

Folgende Anhänge gelten als integrierende Bestandteile dieses Vertrages:

Anhang A	Preise und Honorare

Dieser Vertrag gilt nur für die auf der Rechnung Wartungsvertrag aufgeführten Programme, spezifiziert durch die Lizenznummer.

Dieser Vertrag ersetzt alle zwischen der fidevision und dem Kunden bestehenden Wartungs- und Updateverträge.

Für alle Pakete gilt, dass der Vertrag nur für die zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses aktuellen Abacus-Versionen abgeschlossen werden kann.

A. Basis

- **Update**

  Die fidevision ag stellt dem Kunden in je einem Exemplar die jeweils neuesten Programmversionen sowie Installationsanleitungen und etwaige Dokumentationsnachführungen (Update) der ABACUS Research AG, Kronbühl zur Verfügung.

  Die Abacus wird in der Regel jährlich ein Update herausgeben. fidevision behält sich vor, den Zeitpunkt der Weiterleitung des Updates an den Kunden selbst zu bestimmen.

  Die Installation hat der Kunde selbst und auf eigene Kosten vorzunehmen. Die fidevision unterstützt ihn dabei selbstverständlich gerne, wobei die tatsächlich aufgewendeten Stunden in Rechnung gestellt werden.

  Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass sein IT-System die mit den Installationsanweisungen des jeweiligen Programm-Updates mitgelieferten Hardware- und Systemvoraussetzungen erfüllt. Diese Anforderungen sind jederzeit im Internet unter downloads.abacus.ch/downloads/systemempfehlungen einsehbar.

  Im Übrigen sind die Lizenzbestimmungen für Abacus-Software und Updates, gemäss Abacus Research AG, massgeblich.

- **Kundentagung**

  fidevision führt jährlich eine halbtägige Informationsveranstaltung zu den Neuheiten und Änderungen der Abacus-Programme durch. Pro Lizenz (Haupt- oder Nebenlizenz) ist der Kunde berechtigt, eine Person kostenlos an der Veranstaltung teilnehmen zu lassen. Zusätzliche Teilnehmer sind sehr willkommen, jedoch kostenpflichtig. Die Kosten sind aus der jeweiligen Einladung zu entnehmen.

  Die fidevision behält sich das Recht vor, bei ungenügenden Anmeldungen oder anderen wichtigen Gründen diese Veranstaltung ersatzlos abzusagen.

- **Fernzugriff**

  Hotline-Anfragen des Kunden können durch direkten Zugriff der fidevision auf das System des Kunden via Fernzugriff gelöst werden, Der Kunde benötigt lediglich einen Internet Anschluss dazu.

  Für die mit dem Zugriff verbundenen Risiken bezüglich Sicherheit und Datenschutz lehnt die fidevision jegliche Haftung ausdrücklich ab.

  Es besteht kein Anspruch auf eine Reaktionszeit, da in diesem Paket (Basis) keine Hotline enthalten ist.

  Es erfolgt eine Abrechnung nach effektivem Aufwand zu CHF 75.- / 15 Minuten.

B. Business

dito Basis jedoch zusätzlich:

- **Hotline**

  Die Beratung umfasst kurze Auskünfte zu aufgetretenen Problemen, welche in unmittelbarem Zusammenhang mit der aktuellen, letzten und vorletzten Version der Abacus Software stehen. Nicht unter Hotlineauskünfte fallen betriebswirtschaftliche Fragestellungen, Hardwareprobleme, Probleme mit dem Betriebssystem usw. Ebenso wenig fallen darunter Programmschulungen und Kurzsupport via Fernzugriff. Die fidevision unterstützt den Kunden selbstverständlich auch bei solchen Problemen gerne, wobei die tatsächlich aufgewendeten Stunden gemäss Anhang A (Preise und Honorare) in Rechnung gestellt werden.

  Die Beratung erfolgt über die im Anhang A definierte Telefonnummer oder über E-Mail-Adresse. Anfragen werden zu den normalen Büroöffnungszeiten gemäss Anhang A entgegengenommen. An eidgenössischen und kantonalen Feiertagen (Kanton Zürich) bleibt das Büro geschlossen. Die fidevision behält sich das Recht vor, aus besonderen Gründen die Hotline ausnahmsweise für kurze Dauer vorübergehend zu schliessen. Für Unterbrechungen des Telefonnetzes kann die fidevision nicht zur Verantwortung gezogen werden. Der Kunde trägt das Risiko für eine vollständige und erfolgreiche Übermittlung der Daten.

  Die fidevision garantiert innerhalb von vier Stunden ihrer Büroöffnungszeiten, die Anfrage entgegenzunehmen und für das Problem tätig zu werden. Eine Lösung des Problems und die Beantwortung der Anfrage innerhalb dieser Zeit kann nicht zugesichert werden.

C. Premium

dito Business jedoch zusätzlich:

- **Hotline-Premium**

  Die Beratung umfasst Auskünfte zu aufgetretenen Problemen, welche in unmittelbarem Zusammenhang mit der aktuellen, letzten und vorletzten Version der Abacus Software stehen. Ebenso beinhaltet das Premium Paket einfache, betriebswirtschaftliche Fragestellungen und Kurzsupport. Auskünfte, welche einfach und leicht aus den Handbüchern oder dem Hilfesystem der Abacus Software hätten entnommen werden können, sind ebenfalls in diesem Paket enthalten.

  Ebenfalls eingeschlossen sind Fragen zu Hardwareproblemen, jedoch muss diese Hardware bereits in Betrieb stehen. Neuinstallationen jeglicher Hardware und Software werden zusätzlich gemäss Anhang A in Rechnung gestellt. Fragen in Zusammenhang mit Programmschulungen sind dann inkludiert, wenn der Anrufer durch fidevision geschult worden ist. Fidevision unterstützt den Kunden selbstverständlich auch bei solchen Problemen gerne, wobei die tatsächlich aufgewendeten Stunden gemäss Anhang A in Rechnung gestellt werden.

Sicherheitsaspekte

Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, dass keine unbefugten Personen Zugriff auf die mit Abacus Programmen bearbeiteten Daten haben. Dies gilt insbesondere auch in firmeneigenen Netzwerken (Intranet) und bei Zugang ins World Wide Web (Internet). Des Weiteren ist der Kunde verpflichtet, sein System in geeigneter Weise vor Computerangriffen zu schützen. fidevision übernimmt keinerlei Haftung für Schäden durch unbefugten Zugriff und für Computerangriffe.

Die Übermittlung von Daten erfolgt auf Risiko des Kunden. fidevision übernimmt diesbezüglich keinerlei Verantwortung insb. nicht in Bezug auf Datenschutz und Übermittlungserfolg.

Der Kunde ist verpflichtet, alle relevanten Daten regelmässig zu sichern (Backup) und geeignet aufzubewahren. fidevision empfiehlt eine tägliche Sicherung aller vorhandenen Daten. Mindestens ein wöchentliches Backup muss über längere Zeit geeignet aufbewahrt werden. Für Schäden, welche infolge mangelnder oder ungenügender Datensicherung entstehen, übernimmt die fidevision keinerlei Haftung.

Ein einwandfrei funktionierendes IT-System ist an strenge Voraussetzungen gebunden. Veränderungen an der IT-Umgebung sind mit fidevision vorgängig abzusprechen.

- Wechsel des Betriebssystems (auch Updates)
- Veränderung der Hardwareumgebung (z.B. Drucker, Arbeitsstationen)
- Installation und Deinstallation von Software
- Veränderungen in System- und Registrierungsdateien

Für die Folgen einer unfachmännischen Änderung der IT-Umgebung lehnt fidevision jede Haftung ab.

Haftung

fidevision erbringt ihre Beratungsdienstleistungen mit aller erforderlichen Sorgfalt.

Soweit die Haftung durch diesen Vertrag nicht besonders abgelehnt wird, haftet die fidevision für ihre Dienstleistungen höchstens in der Höhe der jährlichen Gebühr der beanstandeten Leistung oder im Umfang des maximalen Honorars des einzelnen Beratungsauftrages. Ein darüber hinausgehender Haftungsanspruch wird abgelehnt.

Bezüglich der Haftung für Softwaremängel und Mängel der Programm-Updates sind die Bestimmungen des Lizenzvertrages für Abacus-Software und Updates (Detailbestimmungen zu den Abacus-Verträgen) massgeblich.

fidevision haftet keinesfalls für weiteren Schaden oder Vermögensschaden wie z.B. Arbeitsausfall, entgangener Gewinn, Imageverlust usw.

Preise und Zahlungsbedingungen

Die Gebühren richten sich nach der jeweils gültigen Preisliste (Anhang A) und verstehen sich pro volles Kalenderjahr. Sie werden jeweils zu Beginn des betreffenden Kalenderjahrs für ein ganzes Jahr fakturiert oder pro Rata in Rechnung gestellt.

Die Gebühren sind innert 30 Tagen ab Rechnungsdatum netto ohne Abzug zahlbar. Gerät der Kunde in Zahlungsverzug, so ist die fidevision berechtigt, diesen Vertrag ohne Nachfristsetzung mit sofortiger Wirkung zu kündigen. Allfällige Rest- oder Ratenzahlungen werden damit fällig.

Vertragsdauer

Vertragsbeginn des Basisvertrags ist der erste Tag des Folgemonats nach Lieferdatum der Softwarelizenz durch Abacus. Wird der Basisvertrag innerhalb von 6 Monaten ab Lieferdatum abgeschlossen, wird ein Rabatt in Höhe von 25%, in Form von 3 Gratismonaten, gewährt. Die ordentliche Kündigung kann nur auf den 31. Dezember und unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist schriftlich erfolgen. Danach verlängert er sich jeweils um ein volles Kalenderjahr, falls er nicht durch eine der beiden Parteien schriftlich eingeschrieben gekündigt wird. Nach Abschluss des Wartungsvertrages kann dieser frühestens Ende Folgejahr gekündigt werden.

Vertragsverletzungen des Kunden berechtigen die fidevision diesen Vertrag mit sofortiger Wirkung aufzulösen. Betrifft die Vertragsverletzung die Lizenzbestimmungen, so ist auch die Abacus Research AG berechtigt, die Vertragsauflösung zu verlangen. Die Auflösung des Lizenzvertrages hat auch die Kündigung des vorliegenden Vertrages zur Folge.

Vorbehalten bleibt die Kündigung aus wichtigen Gründen.

Im Falle einer Kündigung hat der Kunde keinerlei Ansprüche auf Rückerstattung von geleisteten Gebühren.

Vertragsänderungen

Zusätzliche Vereinbarungen oder Vertragsänderungen sind nur gültig, wenn sie öffentlich via Internet einsehbar sind.

fidevision behält sich vor, die Anhänge in regelmässigen Abständen anzupassen. Änderungen der jährlichen Gebühren (Anhang A) wird fidevision jeweils frühzeitig bekanntgeben, so dass dem Kunden die Kündigungsmöglichkeit gewahrt bleibt. Anpassungen der Honoraransätze bleiben auch kurzfristig während dem Jahr vorbehalten.

Weitere Bestimmungen

Die fidevision behält sich das Recht vor, sich beim Erbringen ihrer Dienstleistungen vertreten zu lassen.

Dieser Vertrag ist nicht übertragbar.

Anwendbar ist schweizerisches Recht. Gerichtsstand ist das Handelsgericht Zürich.