

ABACUSonline Service Level Agreement und allgemeine Bedingungen

1 Definition der Begriffe

- 1.1 ABACUSonline ist die Bezeichnung der Abacus ASP Dienstleistungen der Ergonomics AG, Schaffhauserstrasse 210, 8057 Zürich. Ergonomics betreibt auf eigene Rechnung ein Rechenzentrum für die Bereitstellung der ABACUSonline ASP Dienstleistung.
- ABACUSonline Standard und ABACUSonline Plus sind die Bezeichnungen von unterschiedlichen Dienstleistungspaketen, wie in Kapitel 2 beschrieben.
- 1.2 ABACUSonline Kunden sind Vertragspartner der Ergonomics im Zusammenhang mit dem ABACUSonline Dienst.
- 1.3 ASP - Application Service Provider bezeichnet das Bereitstellen von Anwendungen auf einer zentralen, über ein öffentliches oder privates Netzwerk zugänglichen Server Infrastruktur.
- 1.4 Abacus bezeichnet die Programme unter gleichem Namen, die durch die Abacus Research AG, Kronbühl hergestellt und über Partner vertrieben werden. Abacus Research ist Lizenzgeber der Abacus Programme.
- 1.5 Abacus Händler sind von Abacus Research autorisierte Unternehmungen, die Abacus Lizenzen und Dienstleistungen vertreiben, resp. den Endbenutzern anbieten.
- 1.6 Abacus Branchenlösungen sind Anpassungen und Erweiterungen zu den Abacus Programmen, die Anforderungen für bestimmte Branchen erfüllen. Diese Branchenlösungen werden von verschiedenen Unternehmen entwickelt und angeboten. Die Hersteller der Branchenlösungen sind in der Regel Lizenzgeber für ihre Lösungen.
- 1.7 Citrix Metaframe XP ist die Bezeichnung der Citrix Systems, Inc., Ft. Lauderdale, FL, USA, des Herstellers der im Rahmen von ABACUSonline genutzten Produkte für den ASP Betrieb.
- 1.8 Microsoft ist der Hersteller von Server- und Client Software Komponenten, die für den Betrieb von ABACUSonline genutzt werden.

2 Inhalt und Umfang der ABACUSonline Dienstleistungen

- 2.1 Ergonomics stellt eine funktionsfähige Server Infrastruktur mit ausreichender Leistung für den Betrieb von Abacus Programmen, Abacus Branchenlösungen und weiteren geeigneten Programmen zur Verfügung. Ergonomics stellt sicher, dass die Systeme mit den üblichen Vorkehrungen in Bezug auf Sicherheit und Zuverlässigkeit ausgestattet sind. Die ABACUSonline Systeme stehen in der Regel rund um die Uhr in Betrieb. Ergonomics kommuniziert geplante Systemunterbrüche mit ausreichender Vorlaufzeit. Ungeplante Systemausfälle werden innert nützlicher Frist behoben.
- 2.2 Jede Abacus Installation wird unabhängig von den anderen vorgenommen und betrieben. Somit können alle individuellen Anpassungen wie gewohnt auch über ABACUSonline genutzt werden. Die autorisierten Abacus Berater können die Anpassungen ebenfalls direkt über ABACUSonline vornehmen.
- 2.3 Die ABACUSonline Standard Dienstleistungen umfassen in der Regel:
- Installation der Abacus Programme und Branchenlösungen
 - Betrieb der Abacus Programme und Branchenlösungen im Rechenzentrum
 - Durchführen von periodische Datensicherungen (i.d.R. werden die Daten jeden Werktag gesichert)
 - Bereitstellen einer Support Infrastruktur über E-Mail und Telefon
- Weitergehende Dienstleistungen werden gegen Verrechnung des entstehenden Aufwandes gemäss der aktuellen Tariffliste erbracht. Beachten Sie hierzu auch Punkt 2.5.
- 2.4 Die ABACUSonline Plus Dienstleistungen umfassen in der Regel:
- Installation der Abacus Programme, Branchenlösungen und Zusatzprogramme
 - Betrieb der Programme im Rechenzentrum
 - Durchführen von periodische Datensicherungen (i.d.R. werden die Daten jeden Werktag gesichert)
 - Bereitstellen einer Support Infrastruktur über E-Mail und Telefon
 - Telefonische Hotline während der Bürozeit
- Weitergehende Dienstleistungen werden gegen Verrechnung des entstehenden Aufwandes gemäss der aktuellen Tariffliste erbracht. Beachten Sie hierzu auch Punkt 2.5.

- 2.5 Weitergehende Dienstleistungen werden gegen Verrechnung des entstehenden Aufwandes gemäss der aktuellen Tarifliste erbracht. Dies sind insbesondere Leistungen gemäss der folgenden Auflistung. Diese Auflistung ist **nicht** abschliessend.
- Migrieren von Daten von alten Programmversionen.
 - Wiederherstellen von gelöschten oder verlorenen Daten (Restore).
 - Das Customizing von Abacus Programmen oder Branchenlösungen wird durch die entsprechenden Spezialisten wie bisher vorgenommen.
 - Installation und Aktualisierung von speziellen Programmen und Anwendungen (Abacus Programme, Branchenlösungen und MS Office Produkte sind in den Grundprodukten enthalten).

- 2.6 Anmeldung und Authentisierung der ABACUSonline Benutzer. Ein ABACUSonline Benutzer gilt als authentifiziert, wenn er/sie die erforderlichen Anmeldeinformationen explizit oder automatisch eingegeben resp. an Ergonomics übermittelt hat. Die Anmeldung erfolgt zweistufig, so dass in der Regel zwei getrennte Anmeldeschritte erforderlich sind:

- Anmeldung an den ABACUSonline Server (Windows Server)
- Anmeldung an Abacus

Jeder Benutzer hat gemäss den Abacus Berechtigungen Zugriff zu den entsprechenden Abacus Daten und Programmen.

- 2.7 Lizenzen. Im Rahmen des ABACUSonline Benutzungsentgelts werden die folgenden Lizenzabgaben entrichtet (Liste ist abschliessend):
- Citrix Metaframe XP Client Access Lizenz und die anteiligen Server Lizenzen, inkl. Load Balancing¹
 - Microsoft Terminal Server Client Access Lizenz² und die anteilige Windows Server Lizenz

Alle weiteren Lizenzen, insbesondere die Abacus Lizenzen, die Lizenzen für Branchenlösungen und weitere Programme werden vom ABACUSonline Kunden bei den entsprechenden Herstellern beschafft.

3 Eingeschränkte Gewährleistung

- 3.1 Mit Ausnahme der beschränkten ausdrücklichen Gewährleistung (sofern anwendbar), welche dem ABACUSonline Benutzer durch die jeweils anwendbaren Verträge und Lizenzverträge gewährt werden ("beschränkte Gewährleistungen"), werden von Ergonomics und ihren Lieferanten keine anderen Gewährleistungen übernommen, die im Zusammenhang mit Dienstleistungen, Produkten, Informationen oder Materialien stehen, die Ergonomics dem ABACUSonline Kunden zur Verfügung stellt.
- 3.2 Mit Ausnahme von derartigen beschränkten Gewährleistungen (sofern anwendbar) und im grösstmöglichen, durch das anwendbare Recht gestatteten Umfang werden die Dienstleistungen und Produkte von Ergonomics "wie besehen" und "soweit verfügbar" zur Verfügung gestellt und das vollständige Risiko bezüglich zufriedenstellender Qualität, Leistung, Genauigkeit und Bemühung verbleibt beim ABACUSonline Kunden.
- 3.3 Ergonomics schliesst hiermit sämtliche Gewährleistungen, Zusicherungen oder sonstigen Verpflichtungen jeglicher Art (ausser Verpflichtungen nach Treu und Glauben), einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Gewährleistungen hinsichtlich Handelsüblichkeit, Eignung für einen bestimmten Zweck oder andere konkludente Gewährleistungen, und jede gesetzliche oder ausdrückliche Gewährleistung (mit Ausnahme der beschränkten Gewährleistung), sowie jede andere Gewährleistung oder Verpflichtung, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf jegliche Gewährleistung hinsichtlich Genauigkeit, Vollständigkeit, Pünktlichkeit, Erfüllung von Vertragspflichten, fachmännische Bemühungen, Sorgfalt, Virenfreiheit oder ununterbrochene Serviceleistungen oder Gewährleistungen hinsichtlich Handelsbräuchen, üblicher Verhaltensweisen oder des Ablaufs der Leistungen, aus. Ausserdem wird keine Gewährleistung bezüglich Eigentum, ungestörten Besitz oder für Nichtverletzung von Schutzrechten Dritter übernommen.

4 Ausschluss von zufälligen, Folge- und anderen Schäden

- 4.1 Im grösstmöglichen, durch das anwendbare Recht gestatteten Umfang ist Ergonomics in keinem Fall haftbar für irgendwelche speziellen, zufälligen, indirekten oder Folgeschäden oder für Strafschadensersatz (einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Schäden aus entgangenem Gewinn, Verlust von vertraulichen oder anderen Informationen, Geschäftsunterbrechung, Per-

¹ Sofern notwendig

² Nur für Clients mit Windows 95, 98, ME und NT

sonenschäden, Verlust von Privatsphäre, Unmöglichkeit, eine Pflicht zu erfüllen - einschliesslich bei Verletzung von Treu und Glauben oder bei Sorgfaltspflichtverletzung -, für Fahrlässigkeit sowie Vermögens- oder sonstige Schäden), die aus den Ergonomics Dienstleistungen oder Materialien entstehen oder auf irgendeine Weise damit in Zusammenhang stehen, selbst wenn Ergonomics auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurde, und selbst im Fall von Verschulden, Delikt (einschliesslich Fahrlässigkeit), verschuldensunabhängiger Haftung, Produkthaftung oder falscher Tatsachenbehauptung.

5 Haftungsbeschränkung und ausschliessliche Ansprüche

- 5.1 Vorbehaltlich des anwendbaren Rechts und ungeachtet aller Schäden, die der ABACUSonline Kunde aus irgendwelchen Gründen erleidet (einschliesslich, aber nicht beschränkt auf alle in Abschnitt 4 oben aufgeführten Schäden sowie alle unmittelbaren und allgemeinen Schäden), ist die gesamte Haftung von Ergonomics wegen jeglicher Verletzung dieses Vertrages oder für jegliche Handlung welcher Art auch immer (einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Delikt und Produkthaftung) oder gemäss der beschränkten Gewährleistung oder hinsichtlich der Ergonomics Materialien, und der alleinige Anspruch des ABACUSonline Kunden gegen Ergonomics (mit Ausnahme von Mängelbeseitigung oder Austausch nach Wahl von Ergonomics oder einer anderen Person gemäss der beschränkten Gewährleistung) beschränkt auf den tatsächlich vom ABACUSonline Kunden unter angemessenem Vertrauen erlittenen Schaden (mit Ausnahme der in Abschnitt 4 ausgeschlossenen Schäden) bis zu einer Höhe von (a) einer Monatspauschale, die der ABACUSonline Kunde gemäss seinem Vertrag entrichtet hat, oder (b) zehn Schweizer Franken (CHF 10.00), je nachdem, welcher Betrag höher ist.
- 5.2 Die vorstehenden Beschränkungen und Ausschlüsse (einschliesslich Abschnitt 3 und 4) gelten im grösstmöglichen durch das anwendbare Recht gestatteten Umfang, selbst wenn ein Anspruch seinen wesentlichen Zweck verfehlt.

6 Lizenzvereinbarungen Dritter

- 6.1 Die Lizenzvereinbarungen der Softwarehersteller Abacus Research, Citrix und Microsoft beziehen sich auf die jeweiligen Produkte und sind integrierende Bestandteile dieser Vereinbarung.

7 Vertragsdauer

- 7.1 Die Mindestvertragsdauer beträgt 36 Monate. Falls ein Vertrag vor Ablauf dieser Frist aufgelöst wird, kann Ergonomics vom Kunden eine angemessene Entschädigung verlangen.
- 7.2 Die Vertragsdauer verlängert sich anschliessend um jeweils ein Jahr.
- 7.3 Der Vertrag kann nach Ablauf der Mindestvertragsdauer jeweils 3 Monate vor Ablauf, auf Ende eines Monats gekündigt werden.
- 7.4 Ergonomics kann unter Beachtung einer Mitteilungsfrist von 6 Monaten die Gebühren für die ASP Dienstleistung anpassen, falls wichtige Gründe bestehen. Auf den Termin einer Gebührenanpassung kann der Vertrag vorzeitig, unter Berücksichtigung einer Mitteilungsfrist von 3 Monaten, von beiden Parteien aufgelöst werden. Im Falle einer vorzeitigen Vertragsauflösung werden nur die ursprünglich vereinbarten laufenden Kosten bis zur Einstellung der Dienstleistung verrechnet.

8 Vertraulichkeit

- 8.1 Soweit in diesem Vertrag nicht anders vorgesehen, verpflichtet sich jede Partei ausdrücklich, sämtliche der jeweils anderen Partei übergebenen Informationen und Know-how, die/das die offenlegende Partei als geschützt und/oder vertraulich gekennzeichnet oder die/das aufgrund der Begleitumstände der Offenlegung nach Treu und Glauben als geschützt und/oder vertraulich anzusehen sind/ist, vertraulich zu behandeln. Jede Partei verpflichtet sich ausdrücklich, diese Informationen und das Know-how nur gemäss den Bestimmungen und während der Laufzeit des ASP Vertrages zu verwenden.
- 8.2 Keine Partei ist jedoch verpflichtet, die Vertraulichkeit von Informationen aufrecht zu erhalten, die (i) sie rechtmässig von einem Dritten vor Erhalt von der offenlegenden Partei erhalten hat; (ii) die offenlegende Partei einem Dritten diese Information mitgeteilt hat, ohne dass dieser Dritte zur Aufrechterhaltung der Vertraulichkeit verpflichtet wird; oder (iii) von der verpflichteten Partei unabhängig entwickelt worden sind. Ausserdem darf jede Partei vertrauliche Informationen preisgeben, soweit dies durch behördliche oder gerichtliche Anordnung erforderlich ist,

vorausgesetzt, dass die betreffende Partei die jeweils andere Partei vor der Offenlegung sofort schriftlich darüber in Kenntnis setzt und alle Schutzbestimmungen, die bei einer solchen Preisgabe beachtet werden müssen, erfüllt.

- 8.3 Die Pflicht jeder Partei gemäss diesem Abschnitt erstreckt sich bis zum früheren der folgenden Zeitpunkte: Entweder bis die hierdurch geschützte Information ohne Verschulden der verpflichteten Partei allgemein bekannt wird oder bis zum Ablauf von drei (3) Jahren nach Beendigung oder Auslaufen des entsprechenden ASP Vertrages.

9 Allgemeine Bestimmungen

- 9.1 Mitteilungen. Soweit nicht ausdrücklich anderweitig bestimmt, sind sämtliche Mitteilungen, Genehmigungen und Anforderungen im Zusammenhang mit diesem Vertrag schriftlich vorzunehmen.
- 9.2 Steuern und Abgaben. Die Preise sind in der Regel exklusive Mehrwertsteuer ausgewiesen. Zukünftige Steuern und Abgaben, welche diese Dienstleistung betreffen, werden vom Kunden getragen.
- 9.3 Gesamter Vertrag. Dieser Vertrag stellt den gesamten Vertrag zwischen den Parteien bezüglich des Vertragsgegenstandes dar und ersetzt alle früheren und gleichzeitigen Vereinbarungen. Soweit in diesem Vertrag nichts anderes festgelegt ist, kann dieser Vertrag nur schriftlich verändert werden. Die Änderungen müssen beidseitig gehörig bestätigt werden.
- 9.4 Geltendes Recht. Dieser Vertrag unterliegt schweizerischem Recht. Gerichtsstand ist Zürich.
- 9.5 Wird eine bestimmte Bestimmung dieses Vertrages ausser Kraft gesetzt oder von einem zuständigen Gericht als ungültig, ungesetzlich oder undurchsetzbar befunden, so bleibt der Rest dieses Vertrages hiervon unberührt und weiterhin in Kraft.
- 9.6 Kein Verzicht auf irgendeine Verletzung einer Bestimmung dieses Vertrages stellt ein Verzicht auf frühere, gleichzeitige oder spätere Verletzungen derselben oder irgendeiner anderen Bestimmung dieses Vertrages dar. Ein Verzicht ist nicht wirksam, soweit er nicht schriftlich und durch einen bevollmächtigten Vertreter der verzichtenden Partei abgegeben wird.
- 9.7 Fortbestehende Gültigkeit. Abschnitt 3, 4, 5, 6, 8 und 9 bleiben auch nach Ablauf oder vorzeitiger Kündigung des Vertrages in Kraft.

ABACUSonline ist eine Dienstleistung der

Ergonomics AG
Schaffhauserstrasse 210
8057 Zürich
Tel. 044 315 5111
Fax 044 315 5115
abacusetonline@ergonomics.ch

www.abacusetonline.ch
www.ergonomics.ch