

Rahmenvertrag für Dienstleistungen

§ 1 Vertragsgegenstand

- Gegenstand dieses Vertrages ist die Mitwirkung seitens des Kunden und abas IT bei der Implementierung und Anpassung der beim Kunden installierten Standardsoftware von der abas-Business-Software, unter dem Vorbehalt der technischen und betriebswirtschaftlichen Realisierbarkeit. Weiterhin sind dies Leistungen wie:
 - Installation von Softwareprodukten
 - Schaffung der Systemvoraussetzungen zur Nutzung der abas-Business-Software-Standardprodukte
 - Unterstützung bei Test und Abnahme
 - Einführungsunterstützung und Schulung
 - Organisationsberatung
 - Erstellen von Pflichtenheften und Leistungsbeschreibungen
 - Unterstützung mittels Telefon oder Teleservice, bei entsprechender Vereinbarung auch außerhalb der normalen Geschäftszeiten
 - Analyse und Beseitigung von Fehlern, die von abas IT nicht im Rahmen der Gewährleistung bzw. Pflege zu vertreten sind
 - Alle sonstigen Leistungen, die abas IT im Rahmen der Einführung ihrer Softwareprodukte erbringt

§ 2 System-Verantwortlicher

Voraussetzung für die Dienstleistungserbringung durch abas IT ist, dass bei dem Kunden ein in den hierfür vorgesehenen Schulungskursen ausgebildeter System-Verantwortlicher als Ansprechpartner zur Verfügung steht. Grundsätzlich ist nur dieser System-Verantwortliche berechtigt, telefonische Beratung bzw. Vor-Ort-Unterstützung durch abas IT anzufordern. Darüber hinaus ist der System-Verantwortliche der Adressat, der im Rahmen der Software-Pflege zu verschickenden Dokumentationen und Datenträger. Der System-Verantwortliche des Kunden ist auf der Vorderseite dieses Rahmenvertrages namentlich aufzuführen. Änderungen des Verantwortlichen sind abas IT unverzüglich schriftlich mitzuteilen.

§ 3 Durchführung

Der Kunde und abas IT bilden Projektteams und benennen je einen Projektleiter. abas IT und der Kunde legen gemeinsam die Vorgaben für die Realisierung der einzelnen Projekte fest.

abas IT erstellt dann auf dieser Basis ein schriftliches Angebot/Feinpflichtenheft mit der Beschreibung der Funktionen, dem geschätzten Realisierungsaufwand und dem geplanten Fertigstellungstermin an den Kunden. Wird dieses vom Kunden akzeptiert, so gibt dieser, Bezug nehmend auf das Angebot, eine Bestellung an abas IT.

Aufgrund der Bestellung realisiert abas IT diese Funktionen.

§ 4 Nutzungsrecht

Alle Anpassungs- und Zusatzprogramme gehen in das uneingeschränkte Nutzungsrecht des Kunden über.

§ 5 Entgelt

Für die Erstellung von Software sowie für Dienstleistungen werden die jeweils gültigen Stundensätze berechnet. Die Stundensätze gelten vom Vertragsdatum an bis zur nächsten turnusmäßigen Preisanpassung.

Bei Dienstreisen von abas IT-Mitarbeitern werden an zusätzlichen Kosten in Rechnung gestellt:

- km-Pauschale für tatsächlich gefahrene PKW-Kilometer laut dem jeweils gültigen Preis
- Fahrten mit öffentlichen Verkehrsmitteln (z. B.: Bahnfahrt, Flug, Taxi etc.) gemäß Belegnachweis
- Übernachtungskosten und sonstige Spesen gemäß Belegnachweis

Reisezeit wird wie Arbeitszeit berechnet

Neben dem Entgelt wird die jeweils gültige Umsatzsteuer verrechnet.

§ 6 Rechnungsstellung

abas IT stellt die erbrachten Dienstleistungen in Rechnung. Rechnungen sind sofort und ohne Abzug zu bezahlen.

abas IT behält sich das Eigentum an der dem Kunden gelieferten Software bis zur vollständigen Zahlung des Kaufpreises vor. Bei verschuldeten Zahlungsrückständen des Kunden gilt die Geltendmachung des Eigentumvorbehaltes durch abas IT nicht als Rücktritt vom Vertrag, es sei denn, abas IT teilt dies dem Kunden ausdrücklich mit.

§ 7 Gewährleistungsumfang

abas IT übernimmt für Programmierarbeiten im Rahmen von individuellen Anpassungen und Modifikationen eine Gewährleistungspflicht lt. geltender gesetzlicher Regelung.

Die Gewährleistung umfasst:

- Fehlerdiagnose

- Fehler- und Störungsbeseitigung

während der Dauer der Gewährleistung.

Die Beseitigung von Fehlern, d.h. Abweichungen von der in der dazugehörigen Dokumentation festgelegten Programm-spezifikation, erfolgt durch Lieferung eines neuen Änderungsstandes der Software. abas IT erhält vom Kunden alle für die Fehlerbeseitigung nötigen Unterlagen und Informationen. Bis zur Übernahme eines neuen Änderungsstandes stellt abas IT eine Lösung zur Umgehung des Fehlers bereit, wenn dies bei angemessenem Aufwand möglich ist und wenn der Kunde wegen des Fehlers unaufschiebbare Aufgaben nicht mehr bearbeiten kann. abas IT leistet keine Gewähr für Programme, die der Kunde geändert hat, es sei denn, der Kunde weist durch einen Probelauf der unveränderten Programme nach, dass die Änderungen in keinem ursächlichen Zusammenhang mit dem aufgetretenen Fehler stehen. Nach Ablauf der Gewährleistung sind Arbeiten von abas IT im Rahmen der Fehlerbehebung in Anpassungs- oder Ergänzungsprogrammen zum vereinbarten Stundensatz nach Aufwand zu vergüten soweit kein zusätzliches Pflegeabkommen geschlossen wird. Der Kunde benennt autorisierte Mitarbeiter, die Aufträge zur Fehlerbehebung erteilen dürfen. abas IT verpflichtet sich, die Fehler- und Störungsbeseitigungen in angemessener Frist durchzuführen.

§ 8 Software-Fehler-Beseitigung

Für den Fall, dass sich bei der dem Kunden überlassenen Software Probleme ergeben, kann der Kunde eine Software-Fehlermeldung an abas IT richten. Fehlermeldungen sind grundsätzlich schriftlich (Fax-Nr. 089/546719-98 oder E-Mail: support@abas-it.de) und mit allen nötigen Angaben versehen an abas IT zu senden. abas IT wird den Erhalt der Fehlermeldung bestätigen und, soweit es sich nicht nur um eine unerhebliche Abweichung von der veröffentlichten Spezifikation handelt, die Software überarbeiten und diese Lösung in eine der nächsten Software-Ergänzungslieferungen zu Verfügung stellen. Unberührt hiervon bleibt eine Fehlerbeseitigung im Rahmen eines bestehenden Pflegevertrages (siehe hierzu separate Bedingungen lt. Pflegevertrag).

§ 9 Haftung/Gewährleistung

abas IT haftet bei einem von ihr zu vertretenden Schaden nur auf Ersatz der Lieferung/Leistung. Bei Verlust oder Beschädigung von Datenträgern umfasst die Ersatzpflicht nicht den Aufwand für die Wiederbeschaffung verlorener Daten. Im Falle des Verzuges ist der Anspruch der Höhe nach beschränkt auf den Bestellwert der jeweiligen Lieferung/Leistung, bei Dauerschuldverhältnissen auf einen Quartalsbeitrag. Weitergehende Gewährleistungs- oder Ersatzansprüche, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen, soweit abas IT z. B. wegen Vorsatzes, grober Fahrlässigkeit, Garantie oder Fehlers einer zugesicherten Eigenschaft nicht ohnehin von Gesetzes wegen haftet.

§ 10 Rücktrittsvorbehalt/Wartungsausschluss

abas IT hat das Recht, von Lieferungs-/Leistungsverpflichtungen zurückzutreten, deren Erfüllung aufgrund der gegebenen Hard- und Softwarevoraussetzungen ausgeschlossen oder nur mit unverhältnismäßigem Aufwand zu verwirklichen sind. Unbeschadet dessen hat der Kunde bereits erbrachte Dienst- und Werksleistungen wie vereinbart zu bezahlen. Systemausfälle und Fehlleistungen, die nachweislich auf einen dem Kunden zuzurechnenden Eingriff – Fehler oder Mangel – beruhen, werden unabhängig von einem Wartungsvertrag ermittelt, beseitigt und berechnet. Dies gilt auch, wenn die Ursache erst im Nachhinein offenbar wird.

§ 11 Untersuchungsrecht/Anzeigepflicht

Der Kunde kann die Lieferung/Leistung nach Übergabe bis zum Beginn der Gewährleistung/Fälligkeit der Gegenleistung einen Monat untersuchen, insbesondere im Hinblick auf die Vollständigkeit der Datenträger und Handbücher sowie auf die Funktionsfähigkeit der wesentlichen Programmteile. Das Untersuchungsrecht endet jedoch vorher, wenn die Lieferung/Leistung in den Echetrieb übernommen wird. Mängel, die dabei festgestellt werden, müssen abas IT unverzüglich mitgeteilt werden. Bei verspäteter Anzeige wird ein Mitverschulden des Kunden vermutet. Der Kunde verpflichtet sich, vor und während der Anwendung regelmäßig Sicherheitskopien seiner Daten herzustellen.

§ 12 Vertragsdauer

Dieser Vertrag läuft auf unbestimmte Zeit und kann von beiden Seiten mit einer Frist von einem Monat zum Ende eines Kalender-Quartals gekündigt werden.

§ 13 Änderung vertraglicher Rechte und Pflichten, Gerichtsstand

Sämtliche Vereinbarungen, die eine Änderung, Ergänzung oder Konkretisierung dieser Vertragsbedingungen beinhalten sowie besondere Zusicherungen und Abmachungen sind schriftlich niederzulegen. Werden diese von Vertretern oder Hilfspersonen der abas IT erklärt, sind sie nur dann verbindlich, wenn abas IT hierfür seine schriftliche Zustimmung erteilt. Auf diesen Vertrag findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Gerichtsstand ist München.