

1. VERTRAGSGEGENSTAND

¹ Dieser Vertrag (im Folgenden „Vertrag“ oder „Dienstleistungsvertrag“) regelt die entgeltliche Erbringung von Wartungs- und/oder Supportdienstleistungen für bestimmte vom Kunden lizenzierte Sage-Standardsoftwareprogramme.

² Der anwendbare Leistungsbeschrieb sowie die im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Preisliste der Sage Schweiz AG bestimmen die geschuldeten Vertragsleistungen im Einzelnen und sind integrale Bestandteile dieser Vertragsbedingungen. Erwirbt der Kunde nach Vertragsabschluss weitere Module, Optionen und/oder Endnutzer-Lizenzen hinzu, so erstreckt sich dieser Vertrag automatisch auch auf diese; die Gebühr ändert sich diesfalls ohne weiteres gemäss Ziffer 11.

³ Der Anspruch auf Dienstleistungen für Sonderanpassungen solcher Standardsoftwareprogramme und/oder für eigens für den Kunden entwickelter Applikationen (Individualsoftware) bedarf einer schriftlichen Sonderabrede zwischen der Sage Schweiz AG und dem Kunden und ist gesondert zu entgelten.

2. BEGRIFFE

¹ **Version:** Bestimmte Entwicklungsstufe der Software, die sich gegenüber der vorherigen Version im Funktions- und/oder Datenspektrum erheblich unterscheidet.

² **Update:** Aktualisierung der Software auf die marktaktuelle Version (z. B. von Version 2017 auf Version 2018), wobei aus Kompatibilitätsgründen in der Regel alle eingesetzten Module gleichzeitig aktualisiert werden müssen. Ein Update beinhaltet die neue Programmversion und entsprechende Lizenznummer(n).

³ **Service Pack:** Wartungspaket, das beispielsweise Störungen in der Funktionsweise von Standardsoftware behebt oder kleinere Erweiterungen, Neuerungen oder gesetzlich bedingte Anpassungen in die Standardsoftware einführt.

⁴ Die Erwähnung eines in dieser Ziffer 2 definierten Begriffs in diesen Bedingungen begründet für sich allein keine Ansprüche des Kunden; für die Ansprüche diesbezüglich massgebend ist der Leistungsbeschrieb.

3. LEISTUNGSVORAUSSETZUNGEN

¹ Der Kunde hat Anspruch auf die Vertragsleistungen der Sage Schweiz AG, sofern und sobald der Kunde:

^a die jeweils aktuelle Version aller Softwaremodule, für die Support- und/oder Wartungsdienstleistungen erbracht werden sollen, lizenziert und installiert hat und die geltenden Lizenzbestimmungen eingehalten hat; und

^b jede entsprechende Softwarelizenz (online, per Fax oder Post) bei der Sage Schweiz AG registriert und die vorliegenden Dienstleistungsbedingungen im Online-Kundenportal der Sage Schweiz AG oder mittels Vertragsunterschrift angenommen hat; und

^c die für die entsprechende Vertragsperiode geschuldete Vertragsgebühr gemäss dem vorliegenden Dienstleistungsvertrag bezahlt hat.

² Die Vertragsgebühren des vorliegenden Dienstleistungsvertrags sind unabhängig von der Erfüllung der vorerwähnten Leistungsvoraussetzungen seitens des Kunden geschuldet.

4. WARTUNG UND LIZENZIERUNG

¹ Begriff der Wartung: Die Sage Schweiz AG entwickelt gewartete Software laufend weiter, passt diese nach ihrem Ermessen neuen technischen, kaufmännischen oder gesetzlichen Vorgaben an und behebt bestehende Fehler. Wesentliche Änderungen werden in neue Versionen eingepflegt, kleinere Ergänzungen oder Korrekturen in Service Packs. Es besteht kein Anspruch auf die Entwicklung bestimmter Funktionalitäten.

² Soweit der Leistungsbeschrieb die Software-Wartung vorsieht, hat der Kunde Anspruch auf alle neuen Versionen bzw. auf die aktuelle Version der gewarteten Software zusammen mit allen relevanten Informations- und Installationsunterlagen. Die geschuldete Software wird nach Wahl der Sage Schweiz AG auf einem branchenüblichen Datenträger oder als Online-Download zur Verfügung gestellt. Die Installation der zur Verfügung gestellten Software obliegt dem Kunden.

³ Die Installation von Software erfolgt in jedem Fall auf Verantwortung des Kunden, der selbst alle nötigen Massnahmen zu treffen hat, damit ihm durch die Installation kein Datenverlust entstehen kann. Namentlich ist der Kunde fürs Befolgen der Installationsanleitung des Lizenzgebers und eine regelmässige System- und Datensicherung (Backup) über mehrere Datensatzgenerationen verantwortlich. Ausserdem obliegt es dem Kunden, die Mindestvoraussetzungen zu erfüllen, die sich durch die unter diesem Vertrag gelieferte Software in Bezug auf sein IT-System stellen. Sofern der Kunde die Sage Schweiz AG mit der Installation beauftragt, ist diese Leistung Gegenstand eines gesonderten Vertrags und gesondert vergütungspflichtig; ein Anspruch auf die entsprechende Beauftragung der Sage Schweiz AG besteht nicht.

⁴ Die Sage Schweiz AG räumt dem Kunden an der gemäss diesem Vertrag zur Verfügung gestellten Software sowie der entsprechenden Dokumentation die im Lizenzvertrag für die zugrundeliegende Standardsoftware beschriebenen Nutzungsrechte im gleichen Umfang ein. Die Dauer der eingeräumten Nutzungsrechte bestimmt unabhängig von einer etwaigen Beendigung des vorliegenden Dienstleistungsvertrags der genannte Lizenzvertrag. Sofern der Kunde im Rahmen der Installation oder Registrierung der unter dem vorliegenden Vertrag gelieferten Software aufgefordert wird, Lizenzbestimmungen zu akzeptieren, gehen diese im Fall von Widersprüchen vor. Funktionalitätserweiterungen, welche nicht unter diesem Vertrag geschuldet sind, darf der Kunde ab dem Zeitpunkt nutzen, ab welchem er diese Erweiterungen ausdrücklich und gesondert lizenziert.

⁵ Service Packs werden grundsätzlich nur für die aktuelle Software-Version erstellt und ausgeliefert. Die Sage Schweiz AG kann nach eigenem Ermessen und je nach Produkt auch Service Packs für bestimmte Vorgängerversionen bereitstellen. Es besteht kein Anspruch auf die Erstellung und/oder Auslieferung bestimmter Service Packs.

⁶ Die Sage Schweiz AG ist berechtigt, die Erbringung weiterer Wartungsleistungen von der vorgängigen Installation einer bestimmten Version abhängig zu machen.

5. SUPPORTDIENSTLEISTUNGEN

¹ **Online-Support:** Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschrieb Anspruch auf Online-Support hat, kann er während 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr in der Knowledge-Datenbank Lösungen nachschlagen oder mittels eines Ticketsystems schriftliche Support-Anfragen verfassen.

² **Telefon-Hotline:** Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschrieb Anspruch auf telefonischen Hotline-Support hat, kann er während der im Internet auf sageschweiz.ch publizierten Geschäftszeiten den Telefonsupport von Sage Schweiz AG zur Klärung von Fragen zur lizenzierten Software unlimitiert in Anspruch nehmen. Soweit eine Anfrage nicht unmittelbar beantwortet werden kann, bemüht sich die Sage Schweiz AG darum, die Lösung innert nützlicher Frist nachzutragen.

³ **Remote Service (Fernwartung):** Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschrieb Anspruch auf Support mithilfe von Remote Service Tools hat, sind die damit verbundenen, reinen Verbindungskosten mit den Gebühren unter dem vorliegenden Vertrag abgegolten. Die effektive Nutzungszeit wird nach dem jeweils aktuellen Ansatz der Preisliste für entsprechende Dienstleistungen der Sage Schweiz AG in Rechnung gestellt. Der Leistungsbeschrieb kann Mindestpauschalen für Kurzinterventionen vorsehen. Programmanschulungen, Updates, Migrationen und technische Installationen sind vom Remote Service ausgeschlossen.

⁴ **Prioritäre Hotline mit Rückrufservice:** Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschrieb Anspruch auf Support durch eine prioritäre Hotline mit Rückrufservice hat, werden seine Anrufe im Sinne von Ziffer 5 Abs. 2 grundsätzlich von einem Fachspezialisten entgegengenommen. Sofern dies einmal nicht der Fall ist, nimmt ein ausgewiesener Stellvertreter den Anruf entgegen und dokumentiert diesen schriftlich; die Sage Schweiz AG verpflichtet sich dazu, dass der Fachspezialist den Kunden diesfalls innert 30 Minuten zurückruft um die Anfrage zu beantworten. Wird diese Frist nicht eingehalten, werden bei der nächsten Inrechnungstellung der periodischen Vertragsgebühren die Gebühren für das Software-Modul, auf das sich die Anfrage bezog (z. B. Modul „Lohnbuchhaltung“), für einen Monat (1/12 der Jahresgebühr) pro rata temporis im Sinne einer Gutschrift abgezogen.

⁵ **Jahres-Check:** Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschrieb Anspruch auf Mandantenbereinigung durch die Sage Schweiz AG hat, kann er pro Kalenderjahr und eingesetzter Basislizenz eine kostenlose Mandantenanalyse und Bereinigung gemäss Leistungsbeschrieb verlangen.

⁶ **Generelle Supportbedingungen:** Der Kunde ist angehalten, vor Inanspruchnahme des Supports Handbücher zu konsultieren und aufgetretene Fehler oder Fehlermeldungen soweit möglich zu dokumentieren, die diesbezügliche Dokumentation bereitzuhalten sowie während des Anrufes Zugriff auf sein System zu haben. Support-Auskünfte können keine Einführungsschulung ersetzen. Vom Kunden angeforderte Supportleistungen, welche über die im Leistungsbeschrieb aufgeführten Leistungen hinaus gehen, werden dem Kunden gemäss zeitlichem Aufwand zum vor der Leistungserbringung mündlich, elektronisch oder schriftlich durch die Sage Schweiz AG unter Berücksichtigung von Ziffer 6 mitgeteilten Dienstleistungsgebührensatz in Rechnung gestellt.

6. RABATT AUF STANDARDSCHULUNGEN UND ZUSATZDIENSTLEISTUNGEN

Der Kunde erhält die im Leistungsbeschrieb aufgeführten Rabatte auf Standard-Produkteschulungen aus dem jeweiligen Kursangebot der Sage Academy und/oder auf die Listenpreise für übliche Zusatzdienstleistungen der Sage Schweiz AG.

7. GEWÄHRLEISTUNGS AUSSCHLUSS FÜR SOFTWARELIEFERUNGEN

Der Kunde hat jede(s) im Rahmen dieses Vertrags ausgelieferte Version, Update, Servicepack und/oder sonstige Software (im Folgenden zusammengefasst: Lieferung) unverzüglich auf Mängelfreiheit zu prüfen und etwaige Mängel zu dokumentieren und Sage Schweiz AG schriftlich innert 14 Tagen nach Auslieferung anzuzeigen. Die Sage Schweiz AG bemüht sich, wesentliche angezeigte Mängel innerhalb angemessener Frist zu beheben. Mangels fristgemässer Mängelanzeige gilt die Lieferung als fehlerfrei abgenommen und akzeptiert. Die Sage Schweiz AG erbringt alle unter diesem Vertrag geschuldeten Leistungen ausdrücklich unter gesetzlich grösstmöglicher Wegbedingung sämtlicher Gewährleistungs- oder Garantieansprüche. Gewährleistungsrechte bestehen einzig für schriftlich ausdrücklich zugesagte Eigenschaften der Software. Insbesondere sichert die Sage Schweiz AG nicht zu, dass die gewartete Software unterbrechfrei und/oder zu einem bestimmten Zeitpunkt genutzt werden kann oder dass sie fehler- und störungsfrei nutzbar ist. Jede nicht autorisierte Veränderung der Software durch den Kunden führt zum Verlust sämtlicher Gewährleistungsansprüche. Auf jeden Fall verjähren sämtliche Gewährleistungsansprüche innert 12 Monaten ab der jeweiligen Softwarelieferung.

8. VERTRAGSBEGINN, -DAUER UND KÜNDIGUNG

¹ Sofern zwischen den Parteien nicht schriftlich anders vereinbart (insbesondere durch die ausdrückliche und unbedingte Angabe des Vertragsbeginns auf einer Offerte der Sage Schweiz AG oder auf einer ausgefertigten, beidseitig unterschriebenen Vertragsurkunde), tritt dieser Vertrag mit seiner Aktivierung und der Annahme dieser Vertragsbestimmungen im Online-Kundenportal der Sage Schweiz AG durch den Kunden , oder , nach Wahl der Sage Schweiz AG, am ersten Tag des auf die Bestellung folgenden Kalendermonats in Kraft.

² Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Es gilt folgende Mindestvertragsdauer: Ist der Leistungsbeschrieb „SMB“ (Small and Medium Businesses) anwendbar, gilt der Vertrag mindestens für 12 Monate und auf das Ende eines Kalenderjahrs (d.h. wenn der Vertragsbeginn nicht auf einen 1. Januar fällt, gilt der Vertrag mindestens bis zum übernächsten 31. Dezember). Ist der Leistungsbeschrieb „SSB“ (Start-up and Small Businesses) anwendbar, beträgt die Mindestvertragsdauer 12 Monate ab Vertragsbeginn.

³ Beide Vertragsparteien können den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf das Ende der Mindestvertragsdauer und nach deren Ablauf jährlich auf den gleichen Kalendertag, an dem die Mindestvertragsdauer endete, schriftlich oder per E-Mail kündigen. (Der Zeitraum zwischen zwei ordentlichen Kündigungsterminen wird im Folgenden als „Rechnungsperiode“ oder „Periode“ bezeichnet.)

⁴ Die Sage Schweiz AG behält sich die jederzeitige Kündigung des Vertrages vor, für den Fall, dass der Kunde wesentliche Vertragspflichten verletzt oder das Nutzungsrecht an der Software verliert, für die Support- und/oder Wartungsdienstleistungen erbracht werden sollen. Insbesondere behält sich die Sage Schweiz AG das Recht vor, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen, sollte der Kunde mit der Zahlung der gemäss diesem Vertrag geschuldeten Gebühr mehr als 30 Tage im Rückstand sein. In diesem Fall besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bereits pro rata temporis geleisteter oder fällig gewordener Gebühren.

⁵ Die Kündigung wegen Änderung der Vertragsgebühren bzw. Vertragsbedingungen gemäss Ziffer 11 Abs. 6 bzw. Ziffer 12 Abs. 1 ist vorbehalten.

9. VERTRAULICHKEIT UND DATENSCHUTZ

¹ Die Sage Schweiz AG weiss um die Bedeutung der ihr anvertrauten Kundendaten und verpflichtet sich, diese während und auch über die Beendigung des Vertrags hinaus strikt vertraulich zu behandeln. Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass die Sage Schweiz AG die vom Kunden erfassten Daten zur Vertragserfüllung von Dritten bearbeiten lassen kann und die Datenbearbeitung im Ausland erfolgen kann.

² Die Sage Schweiz AG verpflichtet sich, die ihr anvertrauten Daten einzig zur ordentlichen Erfüllung ihrer Vertragspflichten zu verwenden und dabei nur denjenigen Mitarbeitern offenzulegen, die unmittelbar mit der Leistungserbringung betraut sind.

³ Die Sage Schweiz AG verpflichtet sich, unter Vorbehalt gesetzlicher Aufbewahrungspflichten und der für die Leistungserbringung unter diesem Vertrag notwendigen Verarbeitung von Daten, anvertraute Kundendaten auf erstes Verlangen des Kunden hin herauszugeben oder zu vernichten.

⁴ Nach Ablauf von 6 Monaten nach dem Anvertrauen eines jeden Datensatzes durch den Kunden zum Zweck der Vertragserfüllung ist die Sage Schweiz AG befugt, diesen Datensatz ohne Rücksprache mit dem Kunden unwiederbringlich zu löschen. Aus einer solchen Löschung entstehen dem Kunden keinerlei Ansprüche, insbesondere keine Ansprüche auf Schadenersatz wegen Datenverlusts.

⁵ Der Kunde hat etwaige ihm mitgeteilte vertrauliche Zugangsdaten in angemessener Weise vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte zu schützen.

10. SORGFALT UND HAFTUNG

¹ Die Sage Schweiz AG erbringt die geschuldeten Vertragsleistungen mit der gehörigen Sorgfalt.

² Die Sage Schweiz AG übernimmt keine Haftung für Nutzungsunterbrüche, die der Mängelbehebung, der Wartung, der Umstellung der Infrastruktur, der Einführung neuer Technologien oder ähnlichen Zwecken dienen.

³ Die Sage Schweiz AG haftet ausschliesslich für Schäden aus absichtlicher oder grobfahrlässiger Verletzung ihrer vertraglichen Hauptleistungspflichten. Im Übrigen ist **jede Haftung im Zusammenhang mit den hier geregelten Dienstleistungen im gesetzlich grösstmöglichen Umfang wegbedungen.**

⁴ Die Sage Schweiz AG haftet insbesondere in keinem Fall für indirekte Schäden, mittelbare Schäden, Folgeschäden, Datenverlust oder Datenbeschädigung, Vermögensschäden wie z. B. entgangenen Gewinn oder nicht realisierte Einsparung, Betriebsunterbrüche, Verdienst- oder Umsatzausfälle, Mehraufwand, verspätete Leistung oder Ansprüche Dritter, die sich aus der Wartung von Software oder aus dem Support hinsichtlich der Nutzung von Software oder aus der Nutzung gewarteter Software ergeben.

⁵ In jedem Fall ist die Haftung der Sage Schweiz AG auf den Betrag der Vertragsgebühren, die der Kunde unter diesem Vertrag für höchstens 12 Monate bezahlt hat, welche dem Schadensereignis vorausgegangen sind.

11. GEBÜHREN, ZAHLUNGSBEDINGUNGEN, GEBÜHRENANPASSUNGEN

¹ Die vom Kunden für die von der Sage Schweiz AG erbrachten Leistungen pauschal geschuldete jährliche Gebühr bestimmt sich – unter Vorbehalt von Ziffer 11 Abs. 4–7 – nach der entsprechenden schriftlichen Offerte bzw. dem schriftlichen Vertrag, oder, mangels schriftlicher Offerte/Vertrag, nach der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen, auf sageschweiz.ch veröffentlichten Preisliste der Sage Schweiz AG.

² Ist der Leistungsbeschrieb „SMB“ (Small and Medium Businesses) anwendbar, so entspricht die jährliche Rechnungsperiode dem Kalenderjahr; der Zeitraum zwischen Vertragsbeginn und Beginn des nächsten Kalenderjahrs wird im Sinne einer ausserordentlichen, verkürzten Rechnungsperiode pro rata temporis zu deren Beginn und mit sofortiger Fälligkeit in Rechnung gestellt. Ist der Leistungsbeschrieb „SSB“ (Start-up and Small Businesses) anwendbar, beginnt die jährliche Rechnungsperiode mit Inkrafttreten des Vertrags (siehe auch Ziffer 8 Abs. 2).

³ Die Vertragsgebühr ist für jede Rechnungsperiode im Voraus geschuldet und wird jeweils auf den ersten Tag jeder Rechnungsperiode unter diesem Vertrag ohne Weiteres fällig.

⁴ Erwirbt der Kunde nach Abschluss dieses Dienstleistungsvertrags ein Produkt aus einer höheren Produktlinie der gleichen Produktfamilie, weitere Softwaremodule oder Optionen zur Erhöhung des Funktionsumfangs des lizenzierten Produkts oder zusätzliche Endnutzerlizenzen (zur Verwendung des lizenzierten Produkts durch eine höhere Anzahl von Endnutzern) zum Produkt (im Folgenden zusammengefasst: „Erweiterung“ oder „Upgrade“), erhöht sich die Dienstleistungsgebühr unter diesem Vertrag ohne weiteres entsprechend. Die Rechnungsstellung für eine Erweiterung erfolgt unmittelbar nach deren Kauf pro rata temporis für den Rest der laufenden Periode. Jede ordentliche Rechnung für die nächste anstehende Periode umfasst sämtliche im Zeitpunkt der Rechnungsstellung lizenzierten Softwaremodule, Optionen und Endnutzerlizenzen. Eine Preiserhöhung im Rahmen einer Erweiterung fällt nicht unter Ziffer 11 Abs. 6.

⁵ Die Anpassung der periodischen Vertragsgebühr durch die Sage Schweiz AG ist im Rahmen der Veränderungen des schweizerischen Landesindex der Konsumentenpreise (LIK; Basis Dezember 2010 = 100 Punkte) zulässig und berechtigt nicht zur ausserterminlichen Kündigung des Vertrages. Massgebend für die Anpassung ist der Indexstand im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses im Verhältnis zum neuen Indexstand.

⁶ Gebührenerhöhungen über die Veränderung des LIK hinaus bleiben vorbehalten. Dem Kunden steht es in diesem Fall frei, den Vertrag innert 30 Tagen nach Mitteilung der Preisanpassung auf den Zeitpunkt der Preisanpassung zu kündigen.

⁷ Dienstleistungen der Sage Schweiz AG, welche nicht gemäss Ziffern 4-5 in Verbindung mit Ziffer 11 Abs. 1 durch die pauschale Jahresgebühr abgegolten sind, sind vom Kunden zusätzlich zu vergüten (z. B. effektive Remote Service-Nutzungszeit, die Installation von Software beim Kunden oder individuelle technische Anpassungen oder Hilfeleistungen). Mangels anderer Abrede bestimmt die bei Auftragserteilung gültige Preisliste der Sage Schweiz AG den dafür anwendbaren Stundenansatz; für Kurzinterventionen wird mindestens ein Zeitaufwand von 0.25h (15 Minuten) in Rechnung gestellt. Ein Anspruch auf die Beauftragung der Sage Schweiz AG besteht nicht.

12. VERTRAGSÄNDERUNGEN

¹ Die Sage Schweiz AG behält sich das Recht vor, die vorliegenden Bedingungen jederzeit mit Wirkung gegenüber allen Kunden zu ändern. Die Kunden werden über die Änderungen auf elektronischem Weg informiert. Akzeptiert der einzelne Kunde die Änderungen nicht, hat er das Recht, den Vertrag innerhalb von 30 Tagen auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der geänderten Nutzungsbestimmungen schriftlich oder per E-Mail zu kündigen. Mangels Kündigung innerhalb dieser Frist gelten die Änderungen als vom Kunden genehmigt.

² Individuelle Vertragsänderungen und Vereinbarungen zusätzlicher Leistungen mit dem einzelnen Kunden bedürfen der Schriftlichkeit.

13. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

¹ Der Vertrag untersteht schweizerischem Recht; der Gerichtsstand ist Luzern.

² Die Sage Schweiz AG ist berechtigt, zur Vertragserfüllung Dritte beizuziehen. Sie ist überdies berechtigt, ihre Rechtsposition aus diesem Vertrag mit sämtlichen Rechten und Pflichten auf eine andere Körperschaft zu übertragen und hat solch eine Übertragung dem Kunden schriftlich zur Kenntnis zu bringen.

³ Der Kunde benötigt zur Abtretung seiner Rechte und/oder Pflichten an einen Dritten die vorgängige schriftliche Zustimmung der Sage Schweiz AG.

⁴ Sollten Teile dieses Vertrages ungültig sein, so gilt der Rest des Vertrages weiter. Der Vertrag ist diesfalls so auszulegen und gegebenenfalls zu ergänzen, dass der mit den ungültigen Teilen angestrebte Zweck soweit als möglich erreicht wird.

Sage Schweiz AG, Version April 2018

Leistungsbeschrieb SSB

Leistung	Software Pack / Bronze Pack	Starter Pack	Plus Pack / Silver Pack	Professional Pack
Wartung	ja	ja	ja	ja
Support	nein	ja	ja	ja
Online-Support	nein	ja	ja	ja
Telefon-Hotline	nein	CHF 165.-/h	ja	ja
Remote Service Support	nein	CHF 165.-/h	ja (Verbindung)	ja (Verbindung)
Prioritäre Hotline mit Rückrufservice	nein	nein	nein	ja
Jahres-Check	nein	nein	nein	ja
Kostenlose Updateworkshops	nein	nein	nein	ja
Rabatte	15% auf Standard-Kurse	15% auf Standard-Kurse und -Dienstleistungen	15% auf Standard-Kurse und -Dienstleistungen	15% auf Standard-Kurse und -Dienstleistungen

Leistungsbeschrieb SMB

Leistung	Bronze Pack	Silver Pack	Gold Pack
Wartung	ja	ja	ja
Support	nein	ja	Ja
Online-Support	kostenpflichtig	ja	ja
Telefon-Hotline (Help Desk)	kostenpflichtig	ja	ja
Remote Service Support	kostenpflichtig	ja (Verbindung)	ja (Verbindung)
Prioritäre Hotline mit Rückrufservice	nein	nein	ja
Rabatte	nein	15% auf Standard-Kurse der Sage Academy	15% auf Standard-Kurse der Sage Academy
Rabatt auf individuelle Dienstleistungen	kein Rabatt	CHF 195.00 p/h statt 210.00 p/h (Projektleitung CHF 230.00 p/h statt 240.00 p/h)	CHF 190.00 p/h statt 210.00 p/h (Projektleitung CHF 220.00 p/h statt 240.00 p/h)