

Nutzungsbedingungen von Sage CRM Cloud

1. Geltungsbereich, Vertragsgegenstand

- 1.1 Die folgenden Bedingungen (nachfolgend „Nutzungsbedingungen“) gelten ausschließlich und abschließend für die Nutzung des von der Sage GmbH (nachfolgend „Sage“) angebotenen Online Dienstes „Sage CRM Cloud“. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung, auch wenn Sage der Geltung nicht ausdrücklich widersprochen hat.
- 1.2 Gegenstand des Online-Dienstes ist die Bereitstellung der Softwareanwendung Sage CRM Cloud in den Versionen Sage CRM Cloud Essentials oder Sage CRM Cloud Professional (je nach der vom Kunden erworbenen Version; nachfolgend „Sage CRM Cloud“ oder „Software“ genannt) und Speicherplatz für die Speicherung der aus der Nutzung von Sage Cloud vom Kunden generierten Daten („Kundendaten“) auf einem Server von Sage sowie die Überlassung einer Zugriffssoftware („Client“) für die vereinbarte Vertragslaufzeit. Der Online- Dienst wird nach dem Modell „Registrierter Anwender“ (Named User Modell) betrieben. Darüber hinaus leistet Sage Anwendersupport. Der Kunde darf den Online-Dienst ausschließlich für die Verarbeitung eigener Daten für eigene Zwecke nutzen, die Nutzung für andere Zwecke ist nicht gestattet.
- 1.3 Sage erbringt die Leistung ausschließlich gegenüber Kunden, die Unternehmer im Sinne von § 14 BGB sind, ihren Sitz in der Bundesrepublik Deutschland haben und den Online-Dienst in der Bundesrepublik Deutschland in Anspruch nehmen.

2. Leistungsumfang

- 2.1 Eine umfassende Beschreibung des Online-Dienstes und der im Rahmen des Online- Dienstes von Sage erbrachten Leistungen („Leistungsbeschreibung“) ist unter [www.sage.de/SageCRMCloud Leistungsbeschreibung](http://www.sage.de/SageCRMCloud_Leistungsbeschreibung) abrufbar. Sage hält die jeweils aktuelle, d.h. zuletzt von Sage allgemein für den Markt freigegebene Version der Software während der Vertragslaufzeit auf einem Server zur Nutzung durch den Kunden nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen bereit. Der Kunde erhält Zugang zu Sage CRM Cloud über die Adresse <http://www.sagecrm.com/>. Sage ist nach vorheriger Ankündigung zu einer Änderung der Zugangsadresse berechtigt.
- 2.2 Sage stellt binnen 72 Stunden an Arbeitstagen (Montag – Freitag; außer gesetzliche Feiertage) für max. 300 registrierte Anwender nach Annahme der Bestellung des Kunden die Software Sage CRM Cloud auf dem Server betriebsbereit. Für registrierte Anwender, die über die vorstehend genannte Anzahl hinausgehen, wird mit dem Kunden ein individueller Liefertermin vereinbart. Weiter stellt Sage dem Kunden Speicherplatz in dem für die jeweilige Version zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses in der Leistungsbeschreibung definierten Umfang zur Speicherung der durch die Nutzung der Software entstehenden Kundendaten zur Verfügung. Eine Überschreitung der vereinbarten Speicherkapazitäten bedarf der vorherigen Zustimmung von Sage. Für die Überschreitung fallen zusätzliche Nutzungsgebühren nach der zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme der Leistung durch den Kunden geltende allgemeine Preisliste von Sage an.
- 2.3 Leistungsort für den von Sage zu erbringenden Online-Dienst ist der Standort des Internet-Servers von Sage in London, UK. Sage behält sich vor, den Server jederzeit an einen anderen Ort in der Europäischen Union/ EWG zu verlegen. Übergabepunkt für die Leistungen von Sage an den Kunden ist der Routerausgang des Servers von Sage beziehungsweise des hierfür eingesetzten externen Anbieters der Rechenzentrumsleistungen. Sage ist nur für das vertragsgemäße Funktionieren der von ihr selbst oder ihren Erfüllungsgehilfen betriebenen Systeme, Rechner und Leitungen verantwortlich. Im Übrigen fällt die Nutzung von Rechnersystemen und Leitungen Dritter im Internet und weltweiten Web (www) in den Risikobereich des Kunden.

- 2.4 Der Kunde ist berechtigt, die Funktionalitäten von Sage CRM Cloud gemäß den Bestimmungen der Ziffer 4 dieser Nutzungsbedingungen zu nutzen. Die Benutzerdokumentation wird dem Kunden zu Vertragsbeginn als Online-Version zur Verfügung gestellt. Ein gedrucktes Handbuch ist nicht Gegenstand der Leistungen nach diesem Vertrag. Der Kunde ist berechtigt, eine Kopie der Online-Dokumentation für den eigenen Gebrauch auszudrucken. Weitergehende Nutzungsrechte an der Dokumentation erhält der Kunde nicht.
- 2.5 Die von Sage im Rahmen der Leistungserbringung verwendeten technischen Standards und Sicherheitsmaßnahmen sind in der Leistungsbeschreibung aufgeführt. Sage behält sich vor, die technischen Standards und Sicherheitsmaßnahmen zu ändern, sofern hiermit keine erheblichen Nachteile für den Kunden verbunden sind. Sofern und soweit mit einer technischen Änderung für den Kunden mehr als nur unerhebliche Nachteile hinsichtlich der Nutzungsvoraussetzungen des Online-Dienstes verbunden sind, wird Sage dies dem Kunden spätestens sechs Wochen vor dem Wirksamwerden einer solchen Änderung per E-Mail oder in sonst geeigneter Weise ankündigen. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht schriftlich innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, wird die Änderung Vertragsbestandteil. Widerspricht der Kunde, kann Sage die Vereinbarung mit einer Frist von drei Monaten kündigen, wobei Sage bis zum Ablauf der Kündigungsfrist den Online- Dienst mit den bisherigen technischen Standards zur Verfügung stellen wird.
- 2.6 Sage wird die Software nach eigenem Ermessen aktualisieren und an gesetzlich zwingende Änderungen anpassen. Sofern und soweit mit der Bereitstellung einer neuen Version oder einer sonstigen Änderung der Software eine Änderung von Funktionalitäten der Software und/oder Beschränkungen in der Verwendbarkeit bisher vertragsgemäß erzeugter Daten einhergehen, wird Sage dies dem Kunden spätestens vier Wochen vor dem Wirksamwerden einer solchen Änderung per E-Mail oder in sonst geeigneter Weise ankündigen. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht schriftlich innerhalb einer Frist von zwei Wochen ab Zugang der Änderungsmitteilung, wird die Änderung Vertragsbestandteil. Widerspricht der Kunde, kann Sage die Vereinbarung mit einer Frist von drei Monaten kündigen, wobei Sage bis zum Ablauf der Kündigungsfrist die alte Version der Software zur Verfügung stellen wird.
- 2.7 Sage Ansprechpartner für diese Vereinbarung und die damit zusammenhängenden Fragen sind unter E-Mail: crm@sage.de sowie unter der Telefon-Nr. 069 50007 2111 erreichbar.
- 2.8 Weitere Leistungen kann der Kunde ggf. gegen Entgelt separat bei Sage oder einem Sage Business Partner erwerben, sofern diese Leistungen allgemein verfügbar sind. Dies betrifft insbesondere folgende Leistungen:
- Helpdesk und Anwendersupport, kundenspezifische Anpassungen, Beratung hinsichtlich Einsatz und Umgang mit Sage CRM Cloud, Schulung, Installation von Clients und anderer Software, Konfiguration von Kundensystemen.

3. Zugang zu Sage CRM Cloud, Testnutzung

- 3.1 Die zur Nutzung von Sage CRM Cloud erforderlichen Zugangsvoraussetzungen sind in der Leistungsbeschreibung beschrieben. Der Zugriff auf den Server von Sage erfolgt ausschließlich mit der von Sage zur Verfügung gestellten browserbasierten Clientsoftware. Die für die Nutzung von Sage CRM Cloud erforderlichen Voraussetzungen hinsichtlich Browsersoftware (Produkt und Version) sowie die Zugangsvoraussetzungen und Informationen, wie der Kunde Zugang erhält, sind auf der Website <http://www.sagecrm.com/> abrufbar. Der Kunde hat für den Zugang nur ihm bekannte sichere Passwörter zu wählen und diese regelmäßig während der Vertragslaufzeit zu ändern, um einen angemessenen Zugangsschutz zu seinen Kundendaten zu gewährleisten.
- 3.2 Der Kunde haftet für die Nutzung des Online-Dienstes unter den von ihm gewählten Passwörtern, es sei denn, er weist Sage nach, dass der Missbrauch ihm nicht zuzurechnen ist.
- 3.3 Hat der Kunde einen Testzugang erworben, so gewährt ihm Sage einen Zugang zu den Sage CRM Cloud Editionen für einen Zeitraum von maximal 30 Tagen für maximal 5 registrierte Anwender mittels Passwort und Benutzernamen. Die Nutzung des Testzugangs darf ausschließlich für Testzwecke erfolgen. Der Testzugang wird kostenfrei gewährt. Nach Ablauf des Testzeitraums erlischt die Zugangsberechtigung und Sage sperrt den Zugang automatisch und die enthaltenen Daten werden gelöscht, es sei denn, der Kunde schließt eine Vereinbarung über die reguläre Nutzung des Online-Dienstes.

4. Nutzungsrechte des Kunden

Die folgende Nutzungsrechtsregelung gilt für die jeweils von Sage zur Verfügung gestellte Version der Software und des browserbasierten Clients.

- 4.1 Sage räumt dem Kunden für die Dauer dieser Vereinbarung das nicht ausschließliche, nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare Recht ein, den Online-Dienst zur bestimmungsgemäßen Ausführung der Software für Zwecke des Customer Relationship Managements bezüglich eigener Kunden, zur Verarbeitung eigener Daten durch eigenes Personal zu nutzen. Die Clients darf der Kunde ausschließlich für den Zugriff auf den Online- Dienst im erforderlichen Umfang nutzen. Zur Inanspruchnahme des Online-Dienstes berechtigt ist nur der Kunde selbst. Die Nutzungsberechtigung ist auf die mit dem Kunden vereinbarte Anzahl gleichzeitiger Benutzer und auf die vom Kunden bei Sage als registrierte Anwender eingetragenen Mitarbeiter des Kunden beschränkt. Der Kunde ist insbesondere nicht berechtigt den Online-Dienst weiterzuvermitteln oder unterzuvermieten. Die Inanspruchnahme des Online-Dienstes ist technisch von der Eingabe eines Benutzernamens und eines vom Kunden gewählten Passworts abhängig. Der Kunde kann durch einen eigenen Administrator jederzeit die als registrierte Anwender eingetragenen Personen ändern, wobei die vereinbarte Anzahl an registrierten Anwendern in keinem Fall überschritten werden darf.
- 4.2 Sämtliche Rechte an dem Online-Dienst, der Software und den Clients verbleiben bei Sage. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software auf eigene Rechner oder sonst außerhalb des Serversystems von Sage zu kopieren. Von der Clientsoftware darf der Kunde eine Sicherungskopie erstellen, soweit dies bei Browser Zusatzkomponenten technisch möglich ist, jede anderweitige Vervielfältigung ist unzulässig.

Der Kunde darf die Software und die Clients nicht an Dritte weitergeben (d.h. weder veräußern, noch vermieten oder verleihen) und Dritten nicht zugänglich machen. Der Kunde darf die Software und die Clients nicht übersetzen, abändern, bearbeiten, dekompileieren, zurück entwickeln oder disassemblieren. Er ist nicht berechtigt, auftretende Programmfehler selbst oder durch Dritte durch Änderung oder sonstige Eingriffe in die Software zu berichtigen.

- 4.3 Wird der Online-Dienst durch mehr als die vereinbarte Anzahl gleichzeitiger Benutzer genutzt, hat der Kunde für jeden weiteren Nutzer eine zusätzliche Nutzungsgebühr gemäß der bei Inanspruchnahme der Leistung gültigen allgemeinen Preisliste von Sage zu zahlen. Weitergehende Ansprüche von Sage bleiben unberührt.

5. Pflichten des Kunden

- 5.1 Der Kunde hat die bei der Registrierung von Sage abgefragten Angaben und sonstige zur ordnungsgemäßen Vertragsdurchführung erforderliche Daten ordnungsgemäß und vollständig zu machen und Sage einen ständigen vertretungsberechtigten Ansprechpartner mit E-Mail-Adresse und postalischer Anschrift zu benennen. Außerdem hat der Kunde Sage alle registrierten Anwender zu benennen. Änderungen der vorgenannten Daten sind Sage unverzüglich mitzuteilen.
- 5.2 Der Kunde ist für die Schaffung der erforderlichen kundenseitigen Nutzungsvoraussetzungen, insbesondere die Systemvoraussetzungen, Infrastruktur sowie für die Telekommunikationsverbindung zwischen dem Kunden und Sage bis zum Übergabepunkt verantwortlich. Er wird dem Stand der Technik entsprechende technische und organisatorische Sicherheitsstandards einhalten und dafür sorgen, dass von seinen Systemen keine Viren in die Systeme von Sage gelangen.
- 5.3 Der Kunde darf den Online-Dienst nur gemäß der vertraglichen Vereinbarung nutzen und wird jede Nutzung unterlassen, die Sage oder anderen Nutzern des Online-Dienstes schaden kann. Er hat die notwendigen Vorkehrungen zu treffen, um die Nutzung des Online-Dienstes durch Unbefugte zu verhindern, insbesondere durch angemessenen Schutz und regelmäßige Änderung seiner geheimen Passwörter und ggf. anderer geheimer Zugangskennungen gegen Zugriff durch Unbefugte. Der Kunde wird Sage unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass Passwörter oder andere geheime Zugangskennungen Unbefugten bekannt geworden sein könnten. Dem Kunden obliegt außerdem die Überwachung seines Personals und insbesondere der registrierten Anwender. Er ist verpflichtet, seinerseits seine berechtigten Nutzer zu verpflichten, ihrerseits die für sie geltenden Bestimmungen dieser Vereinbarung einzuhalten.

Der Kunde darf von Sage eingerichtete Sicherheitsmaßnahmen nicht umgehen oder ausschalten, Inhalte von Sage nicht verändern, soweit dies nicht ausdrücklich im Rahmen der bestimmungsgemäßen Nutzung des Online-Dienstes gestattet ist oder den Online-Dienst mit anderen Inhalten, Websites oder Diensten verbinden.

- 5.4 Der Kunde hat, von den von ihm im Rahmen der Nutzung des Online-Dienstes an Sage übermittelten Kundendaten vor Übermittlung eine Sicherungskopie zu erstellen. Soweit der Online-Dienst dies technisch ermöglicht hat der Kunde die von ihm während der Nutzung des Online-Dienstes ebenfalls regelmäßig durch Download zu sichern und eigene Sicherungskopien erstellen.
- 5.5 Der Kunde darf den Online-Dienst nicht zu rechtswidrigen (z.B. rassistischen, diskriminierenden, pornographischen, den Jugendschutz gefährdenden, politisch extremen oder sonst gesetzeswidrigen oder gegen behördliche Vorschriften oder Auflagen verstoßenden) Zwecken verwenden.
- 5.6 Der Kunde verpflichtet sich, weder selbst noch durch Dritte Informationen oder Daten unbefugt abzurufen oder in Programme, die von Sage betrieben werden einzugreifen oder in Datennetze von Sage unbefugt einzudringen.
- 5.7 Der Kunde hat Sage unverzüglich über Störungen des Online-Dienstes zu unterrichten und Sage in angemessenem Umfang bei der Feststellung der Störung und ihrer Ursachen sowie deren Beseitigung zu unterstützen.

- 5.8 Der Kunde ist im Rahmen dieser Vereinbarung nicht berechtigt, Marken, Logos und sonstige geschützte Zeichen von Sage und der Sage Unternehmensgruppe zu benutzen.
- 5.9 Der Kunde ist verpflichtet, die für die Erfüllung der vertraglichen Leistungen durch Sage etwa erforderlichen datenschutzrechtlichen und sonstigen Einwilligungen Dritter rechtzeitig beizubringen.
- 5.10 Sage kann den Zugang zum Online-Dienst mit sofortiger Wirkung sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass der Online-Dienst in rechts- oder sittenwidrige Weise genutzt wird. Die Zahlungspflicht des Kunden bleibt unberührt. Sage wird den Kunden unverzüglich schriftlich über die Sperre informieren.

6. Vergütung, Fälligkeit, Abrechnung

- 6.1 Die Vergütung für die Inanspruchnahme des Online-Dienstes Sage CRM Cloud und aller sonstigen Leistungen von Sage nach dieser Vereinbarung richtet sich nach der jeweils bei Vertragsschluss geltenden Preisliste von Sage. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 6.2 Für die Bereitstellung des Online-Dienstes zahlt der Kunde eine nutzungsunabhängige monatliche Grundgebühr pro registrierten Anwender. Die Grundgebühr ist nutzungsunabhängig und fällt auch an, wenn der registrierte Anwender den Online-Dienst nicht in Anspruch nimmt. Die Grundgebühr ist für die gewählte Vertragslaufzeit (Verlängerungszeitraum) im Voraus zu zahlen. Das Entgelt ist beginnend mit dem 1. vollen Monat nach dem Tage der betriebsfähigen Bereitstellung des Online-Dienstes Sage CRM Cloud zu zahlen. Erwirbt der Kunde während der Vertragslaufzeit weitere Clients, wird die geänderte Vergütung ab dem Zeitpunkt des Erwerbs berechnet. Die Rechnungsstellung erfolgt erstmalig zum ersten Tag des auf die Freischaltung folgenden Monats. Soweit erforderlich stellt Sage eine Nachtragsrechnung. Die Vertragslaufzeit der zusätzlich erworbenen Clients richtet sich nach der Vertragslaufzeit der bereits vorhandenen Clients. Eine Reduzierung von Clients während der Laufzeit des Vertrags ist nicht möglich. Sonstige - insbesondere nutzungsabhängige - Entgelte werden kalendermonatlich nachträglich abgerechnet und sind mit Rechnungsstellung fällig. Sofern der Anwender Leistungen erwirbt, die nicht mit einer Nutzungsgebühr abgegolten, sondern separat einmalig zu vergüten sind, stellt Sage diese nach Erbringung der Leistung in Rechnung. In diesem Fall sind Rechnungen 14 Tage nach Zugang zur Zahlung fällig.
- 6.3 Nimmt der Kunde Leistungen von Sage in Anspruch, die nicht nach der für diese Vereinbarung geltenden Leistungsbeschreibung in der Grundgebühr enthalten sind, hat der Kunde diese Leistungen nach der jeweils im Zeitpunkt der Beauftragung geltenden allgemeinen Preisliste von Sage zu vergüten.
- 6.4 Sage kann dem Kunden Rechnungen mit fälligkeitsbegründeter Wirkung auch mittels E-Mail zustellen, sofern die Rechnungen die gesetzlichen Anforderungen für Zwecke des Vorsteuerabzugs erfüllen.
- 6.5 Der Kunde erteilt Sage nach eigener Wahl entweder eine Einzugsermächtigung und gibt Sage hierzu die erforderlichen Informationen oder wählt die Zahlung per Rechnung. Sage wird die anfallenden Gebühren zum Fälligkeitstermin einziehen. Erteilt der Kunde Sage keine Einzugsermächtigung, ist Sage nicht verpflichtet, dem Kunden Zugang zum Online-Dienst zu gewähren.
- 6.6 Sage ist zur Änderung der vereinbarten Entgelte berechtigt. Sage wird dem Kunden eine solche Änderung drei Monate vor deren Wirksamwerden schriftlich oder per E-Mail mitteilen. Beträgt die Preiserhöhung im Falle der monatlichen Grund- bzw. Pauschalgebühr in einem Vertragsjahr mehr als 10 % des bisherigen Entgelts, ist der Kunde berechtigt, diese Vereinbarung mit einer Frist von einem Monat zu dem Zeitpunkt zu kündigen, an welchem die Erhöhung der vereinbarten Entgelte in Kraft treten soll.
- 6.7 Bei Zahlungsverzug des Kunden mit mindestens zwei monatlichen Grund- bzw. Pauschalgebühren ist Sage unbeschadet sonstiger Rechte berechtigt, den Zugang des Kunden

zum Online-Dienst nach einmaliger fruchtloser Mahnung mit Fristsetzung von maximal einer Woche mit sofortiger Wirkung zu sperren.

- 6.8 Der Kunde darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftigen Forderungen aufrechnen bzw. diese mit Forderungen von Sage verrechnen. Ebenso darf der Kunde Zurückbehaltungsrechte (§ 273 BGB) nur wegen von Sage anerkannter oder rechtskräftig festgestellter Gegenansprüche des Kunden geltend machen.

7. Leistungsunterbrechungen

- 7.1 Sage ist berechtigt, Leistungen nach dieser Vereinbarung zurückzuhalten, wenn:

- Arbeiten an ihrem Internet-Server vorzunehmen sind, die ohne eine Unterbrechung der Leistungen nicht durchgeführt werden können und die Unterbrechung von unerheblicher Dauer ist;
- Sage verpflichtet ist, eine die Leistungserbringung unzulässig oder unmöglich machende Anordnung einer Behörde oder eines Gerichts zu befolgen;
- der begründete Verdacht besteht, dass von den Einrichtungen des Kunden oder der Nutzung des Online-Dienstes durch den Kunden die Gefahr von Schäden für Sage oder Dritte ausgeht oder droht. Hierzu gehört insbesondere die Gefahr der Verbreitung von Viren oder der Überlastung des Netzes durch unsachgemäße Nutzung (z.B. unsachgemäße Werbung).

Im letzten Fall bleibt die Zahlungspflicht des Kunden bestehen.

- 7.2 Sage wird den Kunden nach Möglichkeit im Voraus über Leistungsunterbrechungen und deren voraussichtliche Dauer per E-Mail oder in sonst geeigneter Weise informieren. Für planbare Wartungsarbeiten gelten die in der Leistungsbeschreibung beschriebenen Wartungsfenster.
- 7.3 Sage verpflichtet sich, im Falle von Störungen mit der Feststellung der Störung und deren Beseitigung innerhalb der in der Leistungsbeschreibung angegebenen Reaktionszeiten zu beginnen. Sperren werden unverzüglich aufgehoben, wenn die Gründe für ihre Veranlassung entfallen sind.

8. Mängel der Leistungen von Sage

Für Mängel der von Sage nach dieser Vereinbarung geschuldeten Leistungen, die nach betriebsfähiger Bereitstellung des Online-Dienstes einschließlich der Software auftreten, haftet Sage wie folgt:

- 8.1 Sage haftet dafür, dass der Online-Dienst und die Software nicht mit Mängeln behaftet sind, die ihre Gebrauchstauglichkeit gemäß dem in diesem Vertrag beschriebenen Leistungsumfang erheblich beeinträchtigen. Mängel der Leistungen von Sage hat der Kunde unverzüglich unter ausführlicher Beschreibung der aufgetretenen Symptome zu melden. Die Mängelanzeige soll schriftlich erfolgen.
- 8.2 Sage wird Mängel binnen angemessener Frist beseitigen. Sage kann Mängel auch durch Änderung der Leistung beseitigen, sofern sich hierdurch der ursprünglich vereinbarte Leistungsumfang nicht in für den Kunden erheblichen Aspekten ändert. Der Kunde wird Sage bei der Beseitigung der Mängel im erforderlichen Umfang kostenfrei unterstützen, z.B. durch Überlassung weiterer Informationen, Teilnahme an Tests usw.
- 8.3 Im Falle erheblicher Mängel ist der Kunde berechtigt, die monatliche Grundgebühr anteilig für die Zeit, in der der Mangel bestand und entsprechend dem Umfang, in dem der Online-Dienst nicht vertragsgemäß nutzbar war, zu mindern. Kündigungsrechte des Kunden richten sich nach den gesetzlichen Bestimmungen. Bei nur unerheblicher Minderung der Gebrauchstauglichkeit des Online-Dienstes sind Minderung und Kündigung ausgeschlossen.
- 8.4 Der Kunde ist nicht berechtigt, Mängel der Software selbst zu beseitigen.

- 8.5 Schadens- bzw. Aufwendungsersatzansprüche sind nach Ziffer 9 dieser Nutzungsbedingungen beschränkt.

Für Mängel, die bei Bereitstellung des Online-Dienstes bereits vorhanden waren (anfängliche Mängel), haftet Sage nur im Falle von Verschulden auf Schadens- bzw. Aufwendungsersatz.

9. Beschränkung der Haftung von Sage

- 9.1 Sage haftet uneingeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, für Personenschäden sowie für das Fehlen von garantierten Eigenschaften im Umfang der Garantie.
- 9.2 Für sonstige schuldhaftige Verletzungen von wesentlichen Vertragspflichten haftet Sage, gleich aus welchem Rechtsgrund, der Höhe nach nur für vertragstypische, d. h. vorhersehbare Schäden.
- 9.3 Sage haftet nicht bei leicht fahrlässiger Verletzung sonstiger Vertragspflichten.
- 9.4 Sage haftet nicht für Schäden oder Aufwendungen, soweit der Kunde deren Eintritt durch ihm zumutbare Maßnahmen - insbesondere Programm- und Datensicherung - hätte verhindern können.
- 9.5 Die Haftung gemäß Ziffer 9.2 ist in jedem Fall auf den Betrag der Deckungssumme der von Sage abgeschlossenen Betriebshaftpflichtversicherung begrenzt.
- 9.6 Die Regelungen dieser Ziffer 9 gelten auch zugunsten der Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Sage.
- 9.7 Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

10. Geheimhaltung

- 10.1 Die Parteien sind verpflichtet, die ihnen im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangten Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse und sonstige geheimhaltungsbedürftige Informationen der anderen Partei geheim zu halten und nur zum Zweck der Erfüllung dieser Vereinbarung zu nutzen. Geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich eindeutig aus der Natur der Sache ergibt. Insbesondere ist der Inhalt der von Sage überlassenen Software geheimhaltungsbedürftig. Soweit dies im Rahmen des Vertragszwecks erforderlich ist, darf die empfangende Partei die geheimhaltungsbedürftigen Informationen auch eigenen Mitarbeitern und solchen Beratern, die einer beruflichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen, zugänglich machen. Sage ist außerdem berechtigt, geheimhaltungsbedürftige Informationen ihren verbundenen Unternehmen zugänglich machen.
- 10.2 Die Geheimhaltungsverpflichtungen nach dieser Vereinbarung entfallen für solche Informationen, für die die empfangende Partei nachweisen kann, dass sie allgemein bekannt waren oder nach Zugänglichmachen durch die offenlegende Partei ohne Verstoß gegen die Bestimmungen dieser Vereinbarung oder gegen sonstige zum Schutz der Geschäftsgeheimnisse bestehende Vorschriften durch die empfangende Partei allgemein bekannt geworden sind, oder der empfangenden Partei bekannt waren, bevor sie ihr von der offen legenden Partei zugänglich gemacht worden sind, oder sie selbst unabhängig ohne Rückgriff auf Geheimhaltungsbedürftige Informationen der offen legenden Partei entwickelt hat oder von Dritten, die ihrerseits zur Weitergabe berechtigt waren, rechtmäßig erhalten hat.
- 10.3 Die vorstehenden Verpflichtungen bestehen auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit, und zwar so lange, wie die Informationen vertraulich sind.

11. Datenschutz

- 11.1 Die Parteien werden die jeweils anwendbaren Datenschutzbestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf das Datengeheimnis verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.
- 11.2 Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt Sage im Falle eines Verstoßes von Ansprüchen Dritter frei. Dies gilt auch hinsichtlich etwaig erforderlicher Einwilligungen für eine Übermittlung von personenbezogenen Daten über die Grenzen der Europäischen Union in ein Drittland, in dem sich der Server befindet. Soweit die zu verarbeitenden Daten personenbezogene Daten sind und der Serverstandort sich innerhalb der Grenzen der Europäischen Union befindet, liegt eine Auftragsdatenverarbeitung vor und Sage wird die gesetzlichen Erfordernisse der Auftragsdatenverarbeitung und Weisungen des Kunden (z.B. zur Einhaltung von Löschungs- und Sperrungspflichten) beachten. Die Weisungen müssen rechtzeitig schriftlich erteilt werden. Sage weist den Kunden darauf hin, dass hinsichtlich des Auftragsdatenverarbeitungsverhältnisses eine separate Vereinbarung entsprechend der Vorgaben des Artikel 28 der DSGVO geschlossen werden sollte.
- 11.3 Sage trifft die rechtlich erforderlichen und üblichen technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen und Maßnahmen und schützt insbesondere die von Sage betriebenen Dienste und Systeme sowie die vom Kunden übermittelten Anwendungsdaten und ggf. sonstigen Daten gegen unbefugte Kenntnisnahme, Speicherung, Veränderung oder anderweitige nicht autorisierte Zugriffe oder Angriffe. Bei einem Datentransfer außerhalb der EU bzw. des Geltungsbereiches des EWR-Abkommens ist Sage verpflichtet, für ein angemessenes Datenschutzniveau gemäß der DSGVO, etwa durch geeignete Standard-Vertragsklauseln oder Wahl eines Anbieters, der dem Privacy Shield beitreten ist, zu sorgen. Der Kunde ist mit der Nutzung eines solchen Rechenzentrumsanbieters einverstanden, Sage wird einen Wechsel des Anbieters bekannt geben.
- 11.4 Der Kunde ist verpflichtet, wenn und soweit die anwendbaren Datenschutzgesetze dies verlangen Einwilligungen der Betroffenen, deren personenbezogenen Daten im CRM-System gespeichert und verarbeitet werden, für eine solche Verarbeitung einzuholen. Der Kunde stellt Sage von allen Forderungen Dritter frei und wird alle Schäden ersetzen, die gegenüber Sage erhoben werden oder Sage erleidet, da der Kunde nicht über erforderliche Datenschutzrechtliche Einwilligungen verfügt oder zur Verarbeitung der Daten nicht berechtigt war.
- 11.5 Sage wird kundenbezogene Daten in dem Umfang erheben und nutzen, wie es die Durchführung dieser Vereinbarung erfordert.

12. Laufzeit und Beendigung, Folgen der Beendigung

- 12.1 Die Vereinbarung tritt mit Annahme des Angebots des Kunden auf Abschluss der Vereinbarung über die Nutzung des Online-Dienstes für Sage CRM Cloud durch Sage in Kraft. Die Annahme erfolgt entweder durch Bestätigung seitens Sage oder durch Freischaltung der vereinbarten Leistungen.
- 12.2 Soweit nicht zwischen Kunde und Sage anderweitig z. B. aufgrund besonderer Aktionen vereinbart gilt: Der Kunde kann nach seiner Wahl die Vereinbarung zunächst für einen Zeitraum von 3 oder 12 Monaten schließen. Jede Partei kann diese Vereinbarung mit einer Frist von 1 Monat bei einer Vertragslaufzeit von 3 Monaten sowie von 3 Monaten bei einer Vertragslaufzeit von 12 Monaten zum Vertragsende ordentlich kündigen. Wird die Vereinbarung nicht gekündigt, verlängert sie sich jeweils um denselben Zeitraum, d.h. bei 3-monatiger Grundlaufzeit um drei Monate und bei 12-monatiger Grundlaufzeit um weitere 12 Monate. Erwirbt der Kunde während der Laufzeit eines Vertrags weitere Clients unter dem Vertrag, berührt dies die Laufzeit- und Verlängerungsregelungen des Vertrags nicht.

- 12.3 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grunde bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund zur Kündigung durch Sage liegt insbesondere vor, wenn
- der Kunde mit der Bezahlung der Entgelte in Höhe eines Betrages in Verzug gerät, der den monatlichen Grundgebühren für zwei Monate entspricht. In diesem Fall kann Sage außerdem Schadensersatz wegen Nichterfüllung verlangen.
 - der Kunde seine vertraglichen Pflichten, insbes. nach Ziffern 4 und 5 dieser Nutzungsbedingungen, in erheblicher Weise verletzt. § 314 Abs. 2 BGB bleibt unberührt.
- 12.4 Kündigungen bedürfen der Schriftform.
- 12.5 Mit Beendigung dieser Vereinbarung endet die Nutzungsberechtigung des Kunden hinsichtlich des Online-Dienstes Sage CRM Cloud. Etwa vom Kunden erstellte Kopien der Software oder der Benutzerdokumentation sind zum Vertragsende endgültig zu vernichten.

Der Kunde hat seine Daten vor dem Vertragsende selbst downzuloaden. Sage übermittelt dem Kunden auf dessen schriftlichen Wunsch und nach Erfüllung aller offenen Zahlungsverpflichtungen binnen 3 Wochen nach Vertragsende eine Kopie der zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung auf dem Server von Sage gespeicherten Anwendungsdaten auf üblichen Datenträgern im Format SQL Datenbank (Backup) gegen gesondertes Entgelt welches separat zu vereinbaren ist.

13. Allgemeine Bestimmungen

- 13.1 Soweit diese Vereinbarung keine besondere Form vorsieht, können sämtliche Erklärungen der Parteien auch mittels E-Mail abgegeben werden. Die Parteien verpflichten sich, die Beweiskraft von elektronischen Dokumenten weder gerichtlich, noch außergerichtlich zu bestreiten.
- 13.2 Der Kunde ist nicht berechtigt, diese Vereinbarung als Ganzes oder einzelne Rechte und Pflichten hieraus auf Dritte zu übertragen oder von Dritten ausüben zu lassen. Sage ist berechtigt, diese Vereinbarung auf ein anderes Unternehmen der Sage-Gruppe zu übertragen.
- 13.3 Diese Nutzungsbedingungen und die darin in Bezug genommenen Dokumente regeln abschließend die Vertragsbeziehungen zwischen den Parteien. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Sollten Bestimmungen dieser Vereinbarung ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, berührt dies nicht die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen. Dasselbe gilt im Falle einer Lücke.
- 13.4 Sage kann diese Nutzungsbedingungen mit einer Frist von sechs Monaten ändern. Die Änderungen werden dem Kunden schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt. Der Kunde hat das Recht, den Änderungen binnen eines Monats nach Zugang der Mitteilung zu widersprechen.
- Widerspricht der Kunde den Änderungen nicht, gelten diese als angenommen und der Vertrag wird mit Inkrafttreten der Änderungen zu den geänderten Bedingungen fortgesetzt. Auf diese Folge wird Sage den Kunden bei der Mitteilung der Änderungen besonders hinweisen. Widerspricht der Kunde den Änderungen, ist Sage berechtigt, den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung außerordentlich zu kündigen.
- 13.5 Die Vereinbarung unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Anwendung des UN-Kaufrechts (UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980).
- 13.6 Als ausschließlicher Gerichtsstand wird Frankfurt am Main vereinbart. Sage aber berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

Stand Mai 2018