

# Handwerk Anwender Softwarewartungs-/Supportvertrag:

## Allgemeine Bedingungen für die Leistung von Softwarewartung, Sage mobile Service, Wartung DBD, Premium-Services und System-Support für Anwender von Sage Softwareprodukten

### 1 Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Bereitstellung der Sage Leistungen Softwarewartung, Sage mobile Service, Wartung DBD, Premium-Services und System-Support durch Sage und ihre Inanspruchnahme durch den Anwender, soweit diese Leistungen vom Anwender bestellt wurden.
- 1.2 Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Anwenders werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Fall der Leistung nicht Vertragsbestandteil.

### 2 Vertragsgegenstand

- 2.1 Sage erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen ausschließlich für Standardversionen der Sage Produkte, sofern und soweit diese unverändert und in der von Sage für deren Einsatz empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung in der umseitig genannten Betriebsstätte des Anwenders genutzt werden.
- 2.2 In den Vertragsumfang eingeschlossen und damit unterstützte Produkte im Sinne dieser Bedingungen sind die jeweils zuletzt von Sage zur allgemeinen Vermarktung freigegebene Version eines Produkts und ihre Vorgängerversion. Vorgängerversionen werden mindestens sechs (6) Monate nach Erscheinen der Nachfolgeversion unterstützt.
- 2.2.1 Nachfolgeversionen zeichnen sich durch eine andere Jahreszahl oder Versionsnummer aus und werden als "Upgrade" bezeichnet. Ein Upgrade weist i. d. R. zusätzliche Funktionalitäten im Vergleich zur Vorgängerversion auf.
- 2.2.2 Verschiedene Releases des gleichen Produktes tragen dieselbe Jahreszahl oder volle Versionsnummer und werden als "Update" oder "Service Packs" bezeichnet und aktualisieren das bestehende Produkt, ohne in der Regel mit zusätzlichen Funktionalitäten verbunden zu sein.
- 2.3 Produkte Dritter mit Ausnahme von Sage mobile Service (s. Ziffer 4) und DBD Wartung (s. Ziffer 5) sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, selbst wenn sie gemeinsam mit Sage Produkten ausgeliefert worden sind.
- 2.4 Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen für weitere Betriebsstätten ist nach Vereinbarung gegen Zahlung einer zusätzlichen Vergütung möglich.
- 2.5 Sage ist berechtigt, diese Allgemeinen Bedingungen zu ändern, indem sie den Anwender im Einzelnen schriftlich über die Änderung informiert. Die Änderungen treten einen Monat nach Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zuungunsten des Anwenders, kann dieser den Vertrag binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmittlung kündigen. Kündigt der Anwender nicht, wird die Änderung ihm gegenüber mit Ablauf der Monatsfrist wirksam.

### 3 Leistungsumfang Softwarewartung

- 3.1 Die Softwarewartung beinhaltet folgende Leistungen:
- Zur Verfügung Stellung von Upgrades, während der Vertragslaufzeit, wobei Upgrades technische Weiterentwicklungen und/oder funktionale Erweiterungen der im Rahmen dieser Vereinbarung unterstützten Standardprodukte ohne Änderung der wesentlichen programmtechnischen Grundlagen (z. B. Programmaufbau, Programmiersprache) und Funktionalitäten beinhalten. Der Programmname bleibt bei Upgrades unverändert, jedoch ändert sich die Jahreszahl oder Versionsnummer des Produkts. Sage kennzeichnet Upgrades als solche;
  - Bereitstellung der von Sage allgemein freigegebenen Änderungen des jeweils aktuellen Wartungsstandes der unterstützten Produkte ("Updates") einschließlich Ergänzung der Dokumentation mindestens einmal je Kalenderjahr;

- Die Bereitstellung der Updates erfolgt grundsätzlich zum Download über passwortgeschützte Bereiche des Sage Servers; auf Wunsch übersendet Sage dem Anwender die Änderungen gegen Erstattung der Versandkosten und einer Bearbeitungsgebühr auf Datenträgern;
- Annahme von Fehlermeldungen und Beseitigung von Fehlern der unterstützten Produkte im Rahmen des Update-Services oder durch Zur Verfügung stellen von Workarounds oder allgemein freigegebenen Informationen zur Fehlerbehebung ("ServicePacks");
- Anpassung des jeweils aktuellen Wartungsstandes der unterstützten Produkte an während der Vertragslaufzeit wirksam werdende Änderungen zwingender Rechtsvorschriften und sonstiger Normen (z.B. bei Änderung der Lohnsteuersätze, Format der Umsatzsteuervoranmeldung);
- Gewährung des Zugriffs auf die regelmäßig aktualisierte Wissensdatenbank (Knowledge Base) für Anwender durch Freischaltung über ein individuelles Passwort. Die Wissensdatenbank (Knowledge Base) enthält Antworten auf oft gestellte Anwenderfragen und allgemeine Tipps zur Nutzung der Sage Softwareprodukte sowie Informationen zu allgemeinen Themen rund um den Einsatz der Sage Softwareprodukte. Sage hält die Wissensdatenbank (Knowledge Base) auf ihrem Server zum Online-Zugriff durch den Anwender verfügbar, die Verfügbarkeit beträgt 95% im Jahresmittel; Übersendung von Hinweisen und Informationen zur Nutzung der unterstützten Produkte, zu Seminar- und Schulungsangeboten und zu allgemeinen kaufmännischen Themen per Newsletter (soweit vom Anwender abonniert), E-Mail, Fax oder Brief;
- Ersatz von beschädigten Programmträgern Zug um Zug gegen Rückgabe der beschädigten Originaldatenträger des Anwenders. Sage behält sich vor, die Programmträger zum Selbstkostenpreis in Rechnung zu stellen. 3.2 Sage bestimmt den Inhalt von Upgrades, Updates und Service Packs nach eigenem Ermessen. Der Anwender hat insbesondere keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten und Programmiererweiterungen der unterstützten Produkte.
- 3.3 Inhalt und Umfang der Wissensdatenbank (Knowledge Base) und anderer zur Verfügung gestellter Informationen bestimmt Sage nach eigenem Ermessen. Der Anwender kann jederzeit Anregungen zur Aufnahme bestimmter Informationen in die KnowledgeBase geben.

### 4 Leistungsumfang Sage mobile Service

- 4.1 Sage mobile Service beinhaltet folgende Leistungen:
- Zur Verfügung Stellung von Upgrades, während der Vertragslaufzeit, wobei Upgrades technische Weiterentwicklungen und/oder funktionale Erweiterungen der im Rahmen dieser Vereinbarung unterstützten Standardprodukte ohne Änderung der wesentlichen programmtechnischen Grundlagen (z. B. Programmaufbau, Programmiersprache) und Funktionalitäten beinhalten;
  - Die Bereitstellung der Updates erfolgt grundsätzlich zum Download über passwortgeschützte Bereiche des Servers;
  - Annahme von Fehlermeldungen und Beseitigung von Fehlern der unterstützten Produkte im Rahmen des Update-Services oder durch Zur Verfügung stellen von Workarounds oder allgemein freigegebenen Informationen zur Fehlerbehebung ("ServicePacks");
  - Übersendung von Hinweisen und Informationen zur Nutzung der unterstützten Produkte, zu Seminar- und Schulungsangeboten und zu allgemeinen kaufmännischen Themen per Newsletter (soweit vom Anwender abonniert), E-Mail, Fax oder Brief;
  - Ersatz von beschädigten Programmträgern Zug um Zug gegen Rückgabe der beschädigten Originaldatenträger des Anwenders. Sage

- behält sich vor, die Programmträger zum Selbstkostenpreis in Rechnung zu stellen. Sage bestimmt den Inhalt von Upgrades, Updates und Service Packs nach eigenem Ermessen. Der Anwender hat insbesondere keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten und Programmiererweiterungen der unterstützten Produkte.
- Die Serververfügbarkeit des Kundenportals beträgt 95% im Jahresmittel; 4.2 Voraussetzung für den Abschluss eines Sage mobile Service Vertrags ist ein direkter oder indirekter Wartungsvertrag.

### 5 Leistungsumfang Wartung DBD

- 5.1 Wartung DBD beinhaltet folgende Leistungen:
- Zur Verfügung Stellung von Upgrades, während der Vertragslaufzeit, wobei Upgrades technische Weiterentwicklungen und/oder funktionale Erweiterungen der im Rahmen dieser Vereinbarung unterstützten Standardprodukte ohne Änderung der wesentlichen programmtechnischen Grundlagen (z. B. Programmaufbau, Programmiersprache) und Funktionalitäten beinhalten;
  - Die Bereitstellung der Updates erfolgt grundsätzlich zum Download über passwortgeschützte Bereiche des Servers;
  - Annahme von Fehlermeldungen und Beseitigung von Fehlern der unterstützten Produkte im Rahmen des Update-Services oder durch Zur Verfügung stellen von Workarounds oder allgemein freigegebenen Informationen zur Fehlerbehebung ("Service Packs");
  - Übersendung von Hinweisen und Informationen zur Nutzung der unterstützten Produkte, zu Seminar- und Schulungsangeboten und zu allgemeinen kaufmännischen Themen per Newsletter (soweit vom Anwender abonniert), E-Mail, Fax oder Brief;
  - Ersatz von beschädigten Programmträgern Zug um Zug gegen Rückgabe der beschädigten Originaldatenträger des Anwenders. Sage behält sich vor, die Programmträger zum Selbstkostenpreis in Rechnung zu stellen.
  - Sage bestimmt den Inhalt von Upgrades, Updates und Service Packs nach eigenem Ermessen. Der Anwender hat insbesondere keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten und Programmiererweiterungen der unterstützten Produkte.
  - 5.2 Voraussetzung für den Abschluss eines Wartung DBD Vertrags ist ein direkter oder indirekter Wartungsvertrag.

### 6 Leistungsumfang Premium-Services

- 6.1 Der Premium-Service Basic beinhaltet folgende Leistungen:
- Anwender-Hotline (unter Ziffer 8.1 geregelt)
  - 60 Minuten Fernwartung pro Jahr (unter Ziffer 8.5 geregelt)
- 6.2 Der Premium-Service Professional (Premium-Service-Pro) beinhaltet folgende Leistungen:
- Anwender-Hotline (unter Ziffer 8.1 geregelt)
  - Prio-Ruf (unter Ziffer 8.2 geregelt)
  - Rückruf (unter Ziffer 8.3 geregelt)
  - Prio E-Mail Support (unter Ziffer 8.4 geregelt)
  - Fernwartung mit einem zeitlich unlimitierten Kontingent (unter Ziffer 8.5 geregelt)
- 6.3 Neben den Leistungen der Premium-Service Verträge gibt es auch noch optional zubuchbare Premium-Service Leistungen, welche in Ziffer 8.5, 8.6 und 8.7 geregelt sind. Voraussetzung für diese optional zubuchbaren Premium-Service-Leistungen ist ein Premium-Service Vertrag.
- 6.4 Voraussetzung für den Abschluss eines Premium-Service Vertrags ist ein direkter oder indirekter Wartungsvertrag.

# Handwerk Anwender Softwarewartungs-/Supportvertrag:

## Allgemeine Bedingungen für die Leistung von Softwarewartung, Sage mobile Service, Wartung DBD, Premium-Services und System-Support für Anwender von Sage Softwareprodukten

### 7 Leistungsumfang System Support

7.1 Der System Hotline-Support darf - auch während der Vertragslaufzeit - nur von entsprechend zertifizierten und qualifizierten, im Umgang mit den unterstützten Produkten und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenen Mitarbeitern des Anwenders in Anspruch genommen werden. Die Voraussetzung hat der Mitarbeiter des Anwenders durch das Ablegen entsprechender Sage System- Zertifizierungsprüfungen nachzuweisen. Erst dann besteht die Berechtigung, die Leistung System Hotline-Support in Anspruch nehmen zu können. Inhalt und Termine für Sage System-Zertifizierungsprüfungen teilt Sage auf Anfrage gerne mit.

7.2 Ziel des System Hotline-Supports ist es, den Anwender in die Lage zu versetzen, spezifische Probleme im Zusammenhang mit der Systemumgebung sachgerecht lösen zu können oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der unterstützten Produkte.

### 8 Premium-Service Leistungen im Einzelnen

8.1 Leistungsumfang Anwender-Hotline

8.1.1 Individuelle Hotline-Beratung für die vom Vertragsgegenstand umfassten Software-Produkte durch das Sage Supportcenter über die von Sage bekannt gegebenen Telefon- oder Telefax-Nummern oder Internet- Adressen. Im Rahmen der individuellen Hotline-Beratung beantwortet Sage während ihrer allgemeinen Geschäftszeiten auf einen bestimmten Anwendungsfall (den Supportfall) bezogene Fragen zu den unterstützten Produkten, zur Produkt-Dokumentation sowie zu Programmablauf und Anwendung der unterstützten Produkte im Rahmen der von Sage in der Dokumentation mitgeteilten Konfiguration und Systemumgebung. Die aktuellen Geschäftszeiten teilt Sage auf Anfrage mit;

8.1.2 Ziel des Hotline-Supports ist es, den Anwender in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der unterstützten Produkte. Der Hotline-Support kann daher nur von entsprechend qualifizierten und im Umgang mit den unterstützten Produkten und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenen Mitarbeitern des Anwenders in Anspruch genommen werden.

8.2 Leistungsumfang Prio-Ruf

8.2.1 Mit der Leistung Prio-Ruf wird der Anwender bei Supportanfragen über vorher an ihn kommunizierte gesonderte Rufnummern priorisiert im Sage Supportcenter an den entsprechenden Supporter durchgestellt.

8.2.2 Zur Erfüllung dieser Leistung ist vorausgesetzt, dass Sie bei Abschluss Ihres Premium-Service PRO Vertrags 3 Rufnummern angeben, über die Sie auf den oben genannten gesonderten Rufnummern anrufen.

8.2.3 Diese Leistung ist in dem Premium-Service Pro Vertrag inbegriffen, gilt nur für das den Premium-Service Pro-Vertrag betreffende Softwaremodul und ist nicht optional zubuchbar.

8.3 Leistungsumfang Rückruf

8.3.1 Mit der Leistung Rückruf hat der Anwender die Möglichkeit bei einer möglichen Wartezeit in der Hotline Warteschleife nach einer angemessenen Zeit oder über die Sage Service-welt, einen Rückruf, welcher durch das Sage Supportcenters innerhalb von 60 Minuten der allgemeinen Geschäftszeiten erfolgt, zu initiieren.

8.3.2 Diese Leistung ist in dem Premium-Service Pro Vertrag inbegriffen, gilt nur für das den Premium-Service Pro-Vertrag betreffende Softwaremodul und ist nicht optional zubuchbar.

8.3.3 Kann Sage den Anwender unter der von ihm angegebenen Rufnummer aus von Sage nicht zu vertretenden Gründen (z. B. besetzt, falsche Rufnummer, falsche E-Mail Adresse) nicht erreichen, stellt dies keine Nichterfüllung dar.

8.4 Leistungsumfang Prio E-Mail Support

8.4.1 Mit der Leistung Prio E-Mail Support werden die Supportanfragen des Anwenders innerhalb von 12 Stunden der allgemeinen Geschäftszeiten bearbeitet

8.4.2 Diese Leistung ist in dem Premium-Service Pro Vertrag inbegriffen, gilt nur für das den Premium-Service Pro-Vertrag betreffende Softwaremodul und ist nicht optional zubuchbar.

8.4.3 Kann Sage den Anwender über seine E-Mail Adresse, wenn diese bisher Sage nicht bekannt war, nicht direkt identifizieren, stellt dies keine Nichterfüllung dar.

8.5 Leistungsumfang Fernwartung ("Fernzugriffsservices/Remote-Services")

8.5.1 Die Problembehandlung beinhaltet das Prüfen der Daten mittels Zugriff auf die EDV-Anlage des Anwenders mit einem Fernzugang. Die Bereitstellung des Anschlusses und der notwendigen Kommunikationsgeräte und -einrichtungen für den Fernwartungszugang erfolgt durch den Anwender.

8.5.2 Unter Verwendung eines Fernzugriffs wird die Prüfung von Datenbeständen, Protokollen und Funktionsabläufen vorgenommen. Sage und der Anwender stimmen den Zeitpunkt des Fernzugriffs online-basiert oder telefonisch ab.

8.5.3 Der Anwender muss Sage den Zugriff zu seinem System durch Aktivieren der ihm zugänglich gemachten Fernzugriffss-Software von Sage ermöglichen. Der Fernzugriff wird im Rahmen einer einzelnen Sitzung nur mit Einverständnis und unter Aufsicht des Anwenders erfolgen. Der Vorgang kann durch den Anwender oder Sage jederzeit abgebrochen werden; ebenso kann der Anwender kontrollieren, welche Arbeiten im Rahmen des Fernzugriffs durchgeführt werden, insbesondere welche Zugriffe auf personen- bezogene oder sonstige Daten erfolgen. Der Anwender hat jederzeit die Möglichkeit mithilfe des Fernzugriffstools Datenverzeichnisse für den Zugriff durch Sage zu sperren.

8.5.4 Die Aktivitäten im Rahmen des Fernzugriffs (Zeitpunkt, Dauer, Art der Fernzugriffe) werden protokolliert und dem Anwender zur Verfügung gestellt.

8.5.5 Der Anwender hat alle technischen und organisatorischen Maßnahmen selbst zu treffen, die erforderlich sind, Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten.

8.5.6 Um Supportanfragen des Kunden mittels des Fernzugriffsservices lösen zu können, baut Sage eine Verbindung zum Hardware-Client des Anwenders auf. Hier versucht Sage bei auftretenden Datenproblemen, deren Ursache zu ermitteln und Vorgehensweisen zur Behebung des aufgetretenen Problems zu empfehlen und diese auf Wunsch des Anwenders im Wege des Fernwartungszugangs, sofern und soweit dies auf diesem Wege möglich ist, zu beheben. Wenn die Komplexität des Problems dies erfordert, kann ein Problem auch durch einen kostenpflichtigen Vor-Ort-Einsatz des Sage Professional Services oder einen autorisierten Sage Business Partner erfolgen.

8.5.7 Folgende Leistungen werden nicht vorgenommen:  
Überprüfung oder Installation von Drittprogrammen, Datenbankabfragen, Formularanpassungen, Reports, Schnelländerungen, Serverkonfiguration oder Systemadministration, Schulungen, Einweisungen.

8.5.8 Je nach bestellter Leistung sind je Vertragsjahr Fernwartungsleistungen im vertraglich festgelegten Umfang im Preis enthalten. Darüberhinausgehende Inanspruchnahmen sind gemäß aktueller Preisliste kostenpflichtig.

Ein Übertrag nicht beanspruchter Leistungen auf Folgejahre findet nicht statt.

8.6 Leistungsumfang Hotline nach Geschäftsabschluss

8.6.1 Im Rahmen der Hotline nach Geschäftsabschluss kann der Anwender das Sage Supportcenter während der erweiterten Geschäftszeiten erreichen. Individuelle Hotline Termine können mit einer Vorankündigungsfrist von fünf Werktagen während der Sage Hotline-Zeiten beansprucht werden. Die Anmeldung eines Termins findet über den geschützten Supportbereich der Sage- Internetseite statt. Sage schuldet nur die Bereitstellung der geltend gemachten Hotline nach Geschäftsschluss und ist zur Nachleistung nicht verpflichtet, wenn der Anwender den von ihm angeforderten Hotline Termin nicht in Anspruch nimmt.

8.6.2 Diese Leistung ist optional zubuchbar. Ein Übertrag nicht beanspruchter Leistungen auf Folgejahre findet nicht statt.

8.7 Leistungsumfang Audiovisuelle Hotline

8.7.1 Die Audiovisuelle Hotline wird individuell und spezifisch anhand eines Sage Testsystems via Internet durchgeführt. Für diese kann während der allgemeinen Sage Hotline-Zeiten durch den Anwender im Sage Supportbereich ein Bedarf angemeldet werden. Sage und der Anwender vereinbaren dann kurzfristig eine entsprechende Sitzung.

8.7.2 Sage stellt dem Anwender die für die Teilnahme erforderlichen Software-Tools kostenlos zum Download bereit. Der Anwender ist für den Download und die Installation verantwortlich.

8.7.3 Diese Leistung ist optional zubuchbar und gemäß aktueller Preisliste kostenpflichtig. Ein Übertrag nicht beanspruchter Leistungen auf Folgejahre findet nicht statt.

### 9 Sonstige Leistungen

9.1 Andere als die in diesen Bedingungen genannten Leistungen, wie z. B. Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Formularanpassungen, Überprüfung von Datensicherungen und Vor-Ort-Support, sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Derartige Leistungen erbringt Sage im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt nach ihrer allgemeinen Preisliste.

9.2 Die Überlassung anderer als der in Ziffern 3, 4, 5, 6, 7 und 8 genannten Produkte und Leistungen ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Der Anwender kann andere oder neue Produkte von Sage gegen Zahlung des hierfür jeweils vorgesehenen Lizenzpreises über die Sage Vertriebspartner oder direkt bei Sage erwerben. Es ist jedoch Sache des Anwenders, sich vor Erwerb oder Nutzung eines neuen Produkts über dessen Einsatzvoraussetzungen zu informieren und die Herstellerempfehlung zu beachten.

### 10 Mitwirkungspflichten des Anwenders, Stammdatenpflege, Datensicherung

10.1 Allgemeine Mitwirkungspflichten des Anwenders

10.1.1 Der Anwender benennt Sage einen im Umgang mit den unterstützten Produkten geschulten, qualifizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner. Er hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass der Ansprechpartner oder ggf. ein vom Anwender bei zu ziehender Dritter von Sage mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Programm Änderungen oder Lösungsschritte umsetzen kann.

10.1.2 Der Anwender ist verpflichtet, stets die aktuelle Version der unterstützten Produkte einzusetzen.

10.1.3 Der Anwender hat die für die Nutzung der un-

# Handwerk Anwender Softwarewartungs-/Supportvertrag:

## Allgemeine Bedingungen für die Leistung von Softwarewartung, Sage mobile Service, Wartung DBD, Premium-Services und System-Support für Anwender von Sage Softwareprodukten

- terstützten Produkte, insbesondere von Upgrades, notwendige technische Einsatzumgebung auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten.
- 10.1.4 Der Anwender hat die zu einer angemessenen Abwicklung der Unterstützungsleistungen mittels Datenfernübertragung (Telefon, Fax, E-Mail, Internet-Anbindung) erforderliche Infrastruktur zu beschaffen und funktionsfähig zu erhalten.
- 10.1.5 Bei Fehlermeldungen hat der Anwender die aufgetretenen Symptome, den von ihm eingesetzten Programmstand nebst Hardwarekonfiguration und Systemumgebung detailliert zu beschreiben, ggf. unter Verwendung der von Sage zur Verfügung gestellten Formulare. Erforderlichenfalls sind die Mitarbeiter des Anwenders zur Zusammenarbeit mit den von Sage beauftragten Servicemitarbeitern bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung verpflichtet.
- 10.1.6 Von Sage mitgeteilte Passwörter oder Zugangsnummern für den Zugang zu Leistungen von Sage sind vertraulich zu behandeln und angemessen gegen Missbrauch zu sichern.
- 10.1.7 Der Anwender ist für die regelmäßige Sicherung seiner individuellen Daten verantwortlich. Sage weist darauf hin, dass eine Datensicherung insbesondere vor jeder Support- oder Wartungsmaßnahme (z. B. vor dem Ändern, Anpassen oder Ersetzen einer Programmversion) erforderlich ist. Die vorgenommene Datensicherung ist im Rahmen einer Support- und Wartungsanforderung vollständig an Sage herauszugeben, um Sage die Vornahme einer Problemanalyse zu ermöglichen. Gibt der Anwender die gesicherten Daten nicht an Sage heraus, ist Sage nicht verpflichtet, zur Lösung des Problems beizutragen.
- 10.2 Besondere Mitwirkungspflichten des Anwenders bei Inanspruchnahme der Softwarewartung
- 10.2.1 Der Anwender hat regelmäßig die von Sage für die Erbringung der hiernach geschuldeten Leistungen bereitgehaltenen Abrufforen aufzusuchen und dort von Sage zum Download bereitgehaltene Leistungen, Programme oder Programmteile abzurufen.
- 10.2.2 Der Anwender ist verpflichtet, die ihm im Rahmen dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellten Programme oder Programmteile unverzüglich zu prüfen und, sofern diese vertragsgemäß sind, unverzüglich einzuspielen bzw. zu installieren, es sei denn, dies ist ihm aufgrund besonderer Umstände nicht zumutbar. In diesem Falle hat er Sage unverzüglich zu informieren, dass er nicht den neuesten Programmstand der unterstützten Produkte einsetzt und hat die Gründe hierfür zu nennen.
- 10.2.3 Von Sage mitgeteilte Maßnahmen und Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung sind einzuhalten.
- 10.2.4 Das Anpassen, Speichern, Sichern oder Verändern von Drittprogrammen nach Einspielen neuer Programmversionen sowie das Anpassen oder Korrigieren der unterstützten Programme obliegt dem Anwender. Sage ist im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegen gesonderte Vergütung bereit, hierbei auch vor Ort mitzuwirken.
- 10.3 Besondere Mitwirkungspflichten des Anwenders bei Inanspruchnahme des Hotline-Supports  
Vor Inanspruchnahme des Hotline-Supports sollte der Anwender zunächst prüfen, ob eine Lösung für seine Frage bereits in der Wissensdatenbank (Knowledge Base) bereitgehalten wird.
- 11 Vergütung**
- 11.1 Für die vereinbarten Leistungen zahlt der Anwender ein jährliche Softwarepflegeentgelt
- nach der jeweils gültigen allgemeinen Preisliste von Sage zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Teilzahlungen sind mit den auf dem Bestellformular bzw. in der Preisliste ausgewiesenen Aufschlägen möglich. Das Entgelt ist für den gewünschten Abrechnungszeitraum im Voraus fällig. Unbeschadet weitergehender Rechte ist Sage zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erst nach Eingang des fälligen Entgeltes für den jeweiligen Abrechnungszeitraum verpflichtet.
- 11.2 Sage erstellt eine Rechnung für das anfallende Entgelt, auf der die Mehrwertsteuer separat ausgewiesen ist.
- 11.3 Erweitert der Anwender die Anzahl seiner in Bezug auf die vertragsgegenständliche Software nutzungsberechtigten Clients, erweitert sich im gleichen Maße automatisch der von ihm bezogene Support- und Softwarewartungsumfang. Sage ist daher berechtigt, das für die entsprechende neue Anzahl von Clients anfallende Entgelt lt. Preisliste ab dem Zeitpunkt, ab dem der Anwender die Clients nutzt in Rechnung zu stellen.
- 11.4 Sage ist zur Änderung der vertraglich festgelegten Entgelte berechtigt. Sage kann frühestens nach Ablauf des ersten Vertragsjahres und maximal einmal im Kalenderjahr die in der Preisliste enthaltenen Preise mit Wirkung für Bestandsverträge der allgemeinen Preisentwicklung anpassen. Beträgt die Erhöhung der Preise mehr als 10% kann der Anwender binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung die Vereinbarung zu dem Zeitpunkt kündigen, an welchem die Erhöhung der Preise in Kraft treten soll.
- 11.5 Gerät der Anwender in Zahlungsverzug, ist Sage berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8% über dem Basiszinssatz zu verlangen. Weitere Rechte von Sage bleiben unberührt.
- 11.6 Der Anwender ist zur Aufrechnung oder zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten nur befugt, wenn sein Gegenanspruch unstrittig oder rechtskräftig festgestellt ist.
- 12 Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte, Schutzrechte Dritter**
- 12.1 Soweit nicht im Einzelfall schriftlich etwas anderes vereinbart wird, erwirbt der Anwender an den von Sage überlassenen Programmen und Programmteilen ein einfaches Nutzungsrecht zur bestimmungsgemäßen Ausführung des Programms oder Programmteils in dem Umfang und mit den Beschränkungen, wie sie für die durch sie ersetzten Programme oder Programmteile vereinbart sind.
- 12.2 Informationen (z. B. Hilfetexte, Reviewer, Änderungsprotokolle), die Sage über Online-Informationendienste zum Abruf zur Verfügung stellt, darf der Anwender für eigene Zwecke vervielfältigen. Die Verbreitung dieser Informationen ist nicht gestattet. Der Anwender verpflichtet sich, Sage von Schutzrechtsbehauptungen Dritter hinsichtlich der gelieferten Sage Software unverzüglich in Kenntnis zu setzen und Sage auf ihre Kosten die Rechtsverteidigung zu überlassen. Sage ist berechtigt, aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter notwendige Software Änderungen auf eigene Kosten auch bei ausgelieferter und bezahlter Ware durchzuführen.
- 13 Haftung für Sach- und Rechtsmängel**
- 13.1 Die Frist für Sachmangelhaftung beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Gewährleistungsbeginn.
- 13.2 Offensichtliche Mängel hat der Anwender unverzüglich, spätestens binnen zwei Wochen nach Lieferung anzuzeigen. Sonstige Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung anzuzeigen. Die Anzeige hat schriftlich zu erfolgen. Ihr ist eine nachvollziehbare Beschreibung des Mangels beizufügen. Für nicht rechtzeitig angezeigte Mängel entfällt die Haftung.
- 13.3 Ziffer 14.2 gilt auch, wenn Sage Produkte unkörperlich zum Download zur Verfügung stellt. Die Frist zur Anzeige offensichtlicher Mängel endet spätestens 12 Wochen nach Bereitstellung des jeweiligen Produkts im Internet seitens Sage zum Download.
- 13.4 Sage ist nach eigener Wahl berechtigt, Mängel durch Beseitigung oder durch Lieferung mangelfreier Ware zu beheben. Sage ist berechtigt, Mängel durch Überlassung eines neuen Releases zu beheben oder ohne zusätzliche Kosten für den Anwender solche Änderungen an dem Produkt durchzuführen, die aufgrund von Mängeln erforderlich werden, soweit dadurch die vertragsgegenständliche Leistung nicht mehr als nur unerheblich verändert wird.
- 13.5 Soweit die Nutzung der Produkte durch den Mangel nicht unzumutbar eingeschränkt wird, beseitigt Sage Mängel im Rahmen der Bereitstellung des nächsten Updates.
- 13.6 Der Anwender unterstützt Sage bei der Mängelbeseitigung und stellt insbesondere alle für die Mängelbeseitigung notwendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung.
- 13.7 Stellt sich heraus, dass vom Anwender angeforderte und von Sage erbrachte Leistungen nicht infolge einer Pflichtverletzung von Sage erforderlich wurden, so hat der Anwender diese Leistungen zu vergüten und die Sage entstandenen Kosten zu erstatten. Sage wird bei der Berechnung ihre jeweils gültigen Stunden- und Reisekostensätze zugrunde legen.
- 14 Haftung von Sage**
- 14.1 Sage haftet uneingeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung beruhen, die Sage, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.
- 14.2 Für sonstige schuldhaftige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet Sage, gleich aus welchem Rechtsgrund, dem Grunde nach. Unberührt bleibt das gesetzliche Rücktrittsrecht des Vertragspartners, jedoch haftet Sage im Übrigen nur in Höhe des typischerweise vorhersehbaren Schadens bzw. der typischerweise vorhersehbaren Aufwendungen.
- 14.3 Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen
- 14.4 Soweit Sage nach Ziffer 14.2 haftet, ist die Haftung auf die Deckungssumme der Betriebshaftpflichtversicherung von Sage beschränkt
- 14.5 Sage haftet nicht für Schäden, soweit der Anwender deren Eintritt durch ihm zumutbare Maßnahmen - insbesondere Programm- und Datensicherung- hätte verhindern können.
- 14.6 Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten auch zugunsten der Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Sage.
- 14.7 Die Regelungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.
- 15 Laufzeit der Vereinbarung und Kündigung**
- 15.1 Eine Leistungsvereinbarung tritt mit Unterzeichnung bzw. zum vereinbarten Leistungstermin in Kraft und gilt zunächst für 12 Monate. Sie verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten vor Ablauf vom Anwender oder von Sage schriftlich gekündigt wird.
- 15.2 Bei nachträglicher Erweiterung der Leistungsvereinbarung gilt nachfolgendes:  
Die Laufzeit der Erweiterung muss mit der Laufzeit der bestehenden Leistungsvereinbarung abgestimmt sein und eine Laufzeit von mindestens 12 Monaten haben. Um dies zu erreichen, werden Erweiterungen zunächst bis zum Ende der aktuellen Leistungsvereinbarungen berechnet, sofern diese noch eine Laufzeit von unter 12 Monaten hat. Anschlie-

## Handwerk Anwender Softwarewartungs-/Supportvertrag:

### Allgemeine Bedingungen für die Leistung von Softwarewartung, Sage mobile Service, Wartung DBD, Premium-Services und System-Support für Anwender von Sage Softwareprodukten

ßend wird zwingend die bestehen Leistungsvereinbarung als auch die Erweiterung um 12 Monate verlängert. Sofern die bestehenden Leistungsvereinbarung bereits gekündigt ist und eine Restlaufzeit von unter 12 Monaten hat, ist dementsprechend eine Erweiterung nicht möglich, es sei denn die Parteien verständigen sich einvernehmlich darauf die Kündigung zurückzunehmen, bzw. die gekündigte Leistungsvereinbarung wieder aufleben zu lassen.

15.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

#### 16 Datenschutzbestimmungen

16.1 Im Falle von Supportleistungen kann es möglich sein, dass Sage Ihre Daten an konzerngehörige Unternehmen außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, z. B. Sage in den USA, zur endgültigen Supportleistung und zur Lösung des Problems weitergeben werden. Zur Sicherstellung der übermittelten Daten hat Sage entsprechende vertragliche Vereinbarungen mit den betreffenden Sage-Gesellschaften getroffen damit ein angemessenes Datenschutzniveau gewährleistet wird. Siehe hierzu die gültige Auftragsverarbeitungsvereinbarung AVV.

16.2 Sage hält die jeweils gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen ein.

#### 17 Schlussbestimmungen

17.1 Sage ist berechtigt, sich zur Erfüllung der Vertragspflichten der Hilfe Dritter zu bedienen. Die Verantwortung von Sage nach dieser Vereinbarung bleibt unberührt.

17.2 Nebenabreden sind nicht getroffen. Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

17.3 Soweit der Anwender Kaufmann ist, ist Erfüllungsort für die nach dieser Vereinbarung zu erbringenden Leistungen der Sitz von Sage.

17.4 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts.

17.5 Soweit der Anwender Kaufmann ist oder seinen Sitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland hat, ist Gerichtsstand der Sitz von Sage. Sage ist aber auch berechtigt, den Anwender an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.