

Allgemeine Bedingungen für die Leistung von Premium Service PRO für Anwender von HR Softwareprodukten



(Stand 06 / 2016)

1. Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Bereitstellung der Sage Leistungen im Rahmen des Premium-Service-PRO-Support und ihre Inanspruchnahme durch den Anwender, soweit diese Leistungen vom Anwender bestellt wurden.
- 1.2 Der Premium-Service-PRO-Support stellt eine kostenpflichtige Erweiterung der Leistungen des Sage Softwarepflege- und Betreuungsvertrages dar. Voraussetzung für den Abschluss und das Bestehen eines Premium-Service-PRO-Vertrags ist folglich das Bestehen eines gültigen Softwarepflege- und Betreuungsvertrags des Anwenders mit Sage unter Geltung der „Allgemeine Bedingungen für die Leistung von Wartung und Hotline-Support HR Produkte“.
- 1.3 Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Anwenders werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Fall der Leistung nicht Vertragsbestandteil.

2. Geltung der Allgemeinen Bedingungen für die Leistung von Hotline-Support und Softwarewartung für Anwender von Sage HR Softwareprodukten

- 2.1 Ergänzend gelten §§ 2, 5 bis 11 und 13 der „Allgemeine Bedingungen für die Leistung von Wartung und Hotline-Support HR Produkte“.
- 2.2 Die nachfolgend aufgeführten Bedingungen für die Leistung von Premium-Service-PRO-Support ergänzen die „Allgemeine Bedingungen für die Leistung von Wartung und Hotline-Support HR Produkte“.

3. Leistungsumfang Premium-Service-PRO-Support

- 3.1 Der Premium-Service-PRO beinhaltet folgende Leistungen:

- Prio-Rufnummer
- Prio-eMail-Support
- Rückruf-Service
- Fernwartung
- Jährlicher Systemcheck
- Sage HR Servicewelt Premium

4. Premium-Service Leistungen im Einzelnen

4.1 Leistungsumfang Prio-Rufnummer

- 4.1.1 Mit der Leistung Prio-Rufnummer wird der Anwender bei Supportanfragen über vorher an ihn kommunizierte gesonderte Rufnummern priorisiert im Sage Supportcenter an den entsprechenden Supporter durchgestellt.
- 4.1.2 Zur Erfüllung dieser Leistung ist vorausgesetzt, dass der Anwender bei Abschluss seines Premium-Service-PRO-Vertrags bis zu 3 Rufnummern angibt, über die der Anwender auf den oben genannten gesonderten Rufnummern anruft.
- 4.1.3 Diese Leistung ist in dem Premium-Service-PRO-Vertrag inbegriffen und ist nicht optional zubuchbar.

4.2 Leistungsumfang Prio-eMail-Support

- 4.2.1 Mit dem Prio-eMail-Support erfolgt der Beginn der Bearbeitung von per eMail eingehenden Supportanfragen des Anwenders innerhalb von 12 Stunden nach Eingang bei Sage und während der allgemeinen Geschäftszeiten von Sage.
- 4.2.2 Diese Leistung ist in dem Premium-Service-PRO-Vertrag inbegriffen und ist nicht optional zubuchbar.
- 4.2.3 Kann Sage den Anwender über seine eMail Adresse, wenn diese bisher Sage nicht bekannt war, nicht direkt identifizieren, stellt dies keine Nichterfüllung dar.
- 4.2.4 Kann Sage den Anwender unter der von ihm angegebenen eMail-Adresse aus von Sage nicht zu vertretenden Gründen (z.B. falsche eMail Adresse, Postfach des Anwenders überfüllt, Spamfilter des Anwenders löscht eMail) nicht erreichen, stellt dies keine Nichterfüllung dar.

4.3 Leistungsumfang Rückruf-Service

- 4.3.1 Mit der Leistung Rückruf-Service hat der Anwender die Möglichkeit, bei einer möglichen Wartezeit in der Warteschleife der Hotline nach einer angemessenen Zeit oder über die Sage HR Servicewelt einen Rückruf, welcher durch das Sage Supportcenter innerhalb von 60 Minuten der allgemeinen Geschäftszeiten erfolgt, zu initiieren.
- 4.3.2 Diese Leistung ist in dem Premium-Service-PRO-Vertrag inbegriffen und ist nicht optional zubuchbar.
- 4.3.3 Zum Jahreswechsel (Januar-Februar) und bei größeren unterjährigen Gesetzesänderungen kann der Rückruf-Service innerhalb von 60 Minuten nur eingeschränkt geleistet werden.
- 4.3.4 Kann Sage den Anwender unter der von ihm angegebenen Rufnummer aus von Sage nicht zu vertretenden Gründen (z.B. besetzt, falsche Rufnummer, Anwender nicht zu sprechen) nicht erreichen, stellt dies keine Nichterfüllung dar.

4.4 Leistungsumfang Fernwartung ("Fernzugriffsservices/Remote-Service")

- 4.4.1 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 Fernzugang erfolgt durch den Anwender.

- 4.4.2 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.

- 4.4.3 Der Anwender muss Sage den Zugriff zu seinem System durch Aktivieren der ihm zugänglich gemachten Fernzugriffs-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 personenbezogene oder sonstige Daten erfolgen.

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

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

- 4.4.6 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 Partner erfolgen.

- 4.4.7 Folgende Leistungen werden nicht vorgenommen:

Überprüfung oder Installation von Drittprogrammen, Datenbankabfragen, Formularanpassungen, Reports, Schnelländerungen, Serverkonfiguration oder Systemadministration, Schulungen, Einweisungen, Programmeinrichtungen.

4.5 Leistungsumfang Jährlicher Systemcheck

- 4.5.1 Anwender mit einem Premium-Service-PRO-Vertrag haben einmal pro Kalenderjahr im Zeitraum von Juni bis September Anspruch auf einen Systemcheck der im Einsatz befindlichen Sage HR Softwareprodukte durch den Sage Support. Sage und der Anwender stimmen den Zeitpunkt des Fernzugriffs online-basiert oder telefonisch ab. Die Dauer des Systemchecks ist auf 60 Minuten begrenzt und erfolgt anhand eines vordefinierten Prüfprotokolls. Darüber hinausgehende Leistungen sind kostenpflichtig.
- 4.5.2 Ziel des Systemchecks durch den Sage Support ist die Begutachtung und Beratung der im Einsatz befindlichen Softwareprodukte hinsichtlich einer korrekten und effizienten Einrichtung. Der Sage Support spricht lediglich Empfehlungen aus. Die Umsetzung obliegt dem Anwender.
- 4.5.3 Der Systemcheck wird per Fernwartung durch den Sage Support durchgeführt. Für den Fernwartungszugriff gelten die in Punkt 4.4 „Leistungsumfang Fernwartung“ aufgeführten Voraussetzungen und Bedingungen.

4.6 Leistungsumfang Sage HR Servicewelt Premium

- 4.6.1 Mit der Sage HR Servicewelt Premium steht dem Anwender mit Premium-Service-PRO-Vertrag eine erweiterte Wissens-Plattform zur Verfügung. Diese umfasst die Bereiche „FAQ Hilfe-Datenbank“ und „Tipps & Tricks für Anwender der Sage HR-Lösungen“.
- 4.6.2 Darüber hinaus ist der Anwender berechtigt, kostenfrei an dem von Sage im Rahmen der Sage HR Servicewelt Premium durchgeführten Online-Webseminar „Aktuelles Personalthema“ teilzunehmen.
- 4.6.3 Anwender mit Premium-Service-PRO-Vertrag erhalten Update-Handbücher zusätzlich in gedruckter Form.

5. Laufzeit der Vereinbarung und Kündigung

- 5.1 Der Premium-Service-Pro-Vertrag endet automatisch mit Beendigung des Sage Softwarepflege- und Betreuungsvertrages des Anwenders mit Sage.
- 5.2 Der Premium-Service-Pro-Vertrag tritt mit Unterzeichnung bzw. zum vereinbarten Leistungstermin in Kraft und gilt zunächst für ein Jahr (12 Monate). Er verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn er nicht unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten vor Ablauf vom Anwender oder von Sage schriftlich gekündigt wird.
- 5.3 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt vorbehalten.

Stand 06/2016