

# Allgemeine Bedingungen für die Leistung von Premium-Service Advance für Anwender von HR Softwareprodukten (Stand 04/2017)



## 1. Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Bereitstellung der Sage Leistungen im Rahmen des Premium-Service-Advance-Support und ihre Inanspruchnahme durch den Anwender, soweit diese Leistungen vom Anwender bestellt wurden.
- 1.2 Der Premium-Service-Advance-Support stellt eine kostenpflichtige Erweiterung der Leistungen des Sage Softwarepflege- und Betreuungsvertrages dar. Voraussetzung für den Abschluss und das Bestehen eines Premium-Service-Advance-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-Advance-Support ergänzen die „Allgemeine Bedingungen für die Leistung von Wartung und Hotline-Support HR Produkte“.

## 3. Leistungsumfang Premium-Service-Advance-Support

Der Premium-Service-Advance beinhaltet folgende Leistungen:

- Namentlich definierte Ansprechpartner
- Prio-Rufnummer
- Prio-E-Mail-Support
- Rückruf-Service
- Fernwartung
- Jahresplanung zu Projektschwerpunkten
- Updateverfahren/permanente Qualitätssicherung
- Sage HR Servicewelt Premium

## 4. Premium-Service Leistungen im Einzelnen

### 4.1 Leistungsumfang namentlich definierte Ansprechpartner

- 4.1.1 Es stehen namentlich benannte Ansprechpartner im Support bereit, die vorrangig die Bearbeitung der Anfragen des Kunden bearbeiten.
- 4.1.2 Sage behält sich vor, diese Ansprechpartner bei betrieblichen Erfordernissen zu ändern.

### 4.2 Leistungsumfang Prio-Rufnummer

- 4.2.1 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.
- 4.2.2 Diese Leistung ist in dem Premium-Service-Advance-Vertrag inbegriffen und ist nicht optional zubuchbar.

### 4.3 Leistungsumfang Prio-E-Mail-Support

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

### 4.4 Leistungsumfang Rückruf-Service

- 4.4.1 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 zu initiieren, welcher durch das Sage Supportcenter innerhalb von 60 Minuten der allgemeinen Geschäftszeiten erfolgt.
- 4.4.2 Diese Leistung ist in dem Premium-Service-Advance-Vertrag inbegriffen und ist nicht optional zubuchbar.
- 4.4.3 Zum Jahreswechsel (Januar-Februar) und bei größeren unterjährigen Gesetzesänderungen kann der Rückruf-Service innerhalb von 60 Minuten nur eingeschränkt geleistet werden.
- 4.4.4 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.

## 4.5 Leistungsumfang Fernwartung ("Fernzugriffsservices/Remote-Services")

- 4.5.1 Die Problembearbeitung 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.
- 4.5.2 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.
- 4.5.3 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 Fernzugangs durchgeführt werden, insbesondere welche Zugriffe auf personenbezogene oder sonstige Daten erfolgen.
- 4.5.4 Die Aktivitäten im Rahmen des Fernzugriffs (Zeitpunkt, Dauer, Art der Fernzugriffe) werden protokolliert und dem Anwender auf Wunsch zur Verfügung gestellt.
- 4.5.5 Der Anwender hat alle technischen und organisatorischen Maßnahmen selbst zu treffen, die erforderlich sind, Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten.
- 4.5.6 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 Partner erfolgen.
- 4.5.7 Folgende Leistungen werden nicht vorgenommen:  
Überprüfung oder Installation von Drittprogrammen, Datenbankabfragen, Formularanpassungen, Reports, Schnelländerungen, Serverkonfiguration oder Systemadministration, Schulungen, Einweisungen, Programmeinrichtungen.

## 4.6 Leistungsumfang Jahresplanung zu Projektschwerpunkten

- 4.6.1 Vor Beginn des ersten Vertragsjahres wird gemeinsam zwischen dem Anwender und Sage ein Verfahrens-/Projektplan erarbeitet.
- 4.6.2 Danach werden bei Bedarf halbjährlich Folgemeetings durchgeführt.

## 4.7 Leistungsumfang Updateverfahren/permanente Qualitätssicherung

- 4.7.1 Sage führt zu jeder Vollversion einen Test mit der aktuellen Datensicherung des Anwenders durch.
- 4.7.2 Der Anwender kann diesen Test persönlich oder via Fernzugriff begleiten.
- 4.7.3 Voraussetzung für einen Test ist, dass der Anwender eine aktuelle Datensicherung zur Verfügung stellt.

## 4.8 Leistungsumfang Sage HR Servicewelt Premium

- 4.8.1 Mit der Sage HR Servicewelt Premium steht dem Anwender mit Premium-Service-Advance-Vertrag eine erweiterte Wissens-Plattform zur Verfügung. Diese umfasst die Bereiche „FAQ Hilfe-Datenbank“ und „Personal-News“.
- 4.8.2 Darüber hinaus ist der Anwender berechtigt, kostenfrei an den von Sage im Rahmen der Sage HR Servicewelt Premium durchgeführten Online-Webseminar „Aktuelles Personalthema“ teilzunehmen.

## 5. Laufzeit der Vereinbarung und Kündigung

- 5.1 Der Premium-Service-Advance-Vertrag endet automatisch mit Beendigung des Sage Softwarepflege- und Betreuungsvertrages des Anwenders mit Sage.
- 5.2 Der Premium-Service-Advance-Vertrag tritt mit Unterzeichnung bzw. zum vereinbarten Leistungstermin in Kraft und gilt zunächst bis zum Ende der aktuell gültigen Laufzeit des zugehörigen Hauptvertrages. 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 04/2017