

Allgemeine Bedingungen für die Leistung von Softwarepflege, Premium Services und System-Support für Anwender von Sage Softwareprodukten für kleine Unternehmen

(Stand: 05/2019)

1. Geltungsbereich

- 1.1. Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Bereitstellung der Sage Leistungen Softwarepflege, Premium-Service und Premium-Service PRO Erweiterung 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.
- 2.3. 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.
- 2.4. 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.
- 2.5. Produkte Dritter sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, selbst wenn sie gemeinsam mit Sage Produkten ausgeliefert worden sind.
- 2.6. Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen für weitere Betriebsstätten ist nach Vereinbarung gegen Zahlung einer zusätzlichen Vergütung möglich.
- 2.7. 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 Änderungsmitteilung kündigen. Kündigt der Anwender nicht, wird die Änderung ihm gegenüber mit Ablauf der Monatsfrist wirksam.

3. Leistungsumfang Softwarepflege

Die Softwarepflege beinhaltet folgende Leistungen:

- 3.1. Zurverfügungstellung von Upgrades während der Vertragslaufzeit. Der Programmname bleibt bei Upgrades unverändert, jedoch ändert sich die Jahreszahl oder Versionsnummer des Produkts.
 - 3.1.1. Bereitstellung der von Sage allgemein freigegebenen Änderungen des jeweils aktuellen Pflegezustandes der unterstützten Produkte ("Updates") einschließlich Ergänzung der Dokumentation mindestens einmal je Kalenderjahr.
 - 3.1.2. Die Bereitstellung der Upgrades und Updates erfolgt grundsätzlich zum Download über die Sage Website oder über das eingesetzte Programm;
 - 3.1.3. Annahme von Fehlermeldungen und Beseitigung von Fehlern der unterstützten Produkte im Rahmen des Upgrade-Services oder durch Zur Verfügung stellen von Workarounds oder allgemein freigegebenen Informationen zur Fehlerbehebung durch Updates bzw. Service Packs.
 - 3.1.4. Anpassung des jeweils aktuellen Pflegezustandes der unterstützten Produkte an während der Vertragslaufzeit wirksam werdende Änderungen zwingender Rechtsvorschriften und sonstiger Normen (z.B. bei Änderung der Lohnsteuersätze, Format der Umsatzsteuervoranmeldung).
 - 3.1.5. Gewährung des Zugriffs auf die regelmäßig aktualisierte Wissensdatenbank für Anwender durch Freischaltung über ein individuelles

Passwort. Die Wissensdatenbank 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 auf ihrem Server zum Online-Zugriff durch den Anwender verfügbar, die Verfügbarkeit beträgt 95% im Jahresmittel.

- 3.1.6. 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.

- 3.1.7. 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.

- 3.1.8. 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 Programmweiterungen der unterstützten Produkte.

- 3.2. Inhalt und Umfang der Wissensdatenbank und anderer zur Verfügung gestellter Informationen bestimmt Sage nach eigenem Ermessen. Der Anwender kann jederzeit Anregungen zur Aufnahme bestimmter Informationen in die Wissensdatenbank geben.

4. Leistungsumfang Basic-Service

Der Basic-Service beinhaltet folgende Leistungen:

- 4.1. Softwarepflege gemäß Ziffer 3.
- 4.2. Hotline-Beratung im Rahmen von drei Supporttickets für die vom Vertragsgegenstand umfassten Software-Produkte durch das Sage Supportcenter über die von Sage bekannt gegebenen Telefonnummer. Im Rahmen der 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.
- 4.3. Je Vertragsjahr stehen drei Supporttickets zur Verfügung. Ein Supportticket umfasst die komplette Bearbeitung einer Anfrage zu einem Sachverhalt von der Erstellung bzw. Einreichung durch den Kunden bis hin zum Abschluss durch Sage. Ein Supportticket kann somit mehrere Telefonate enthalten. Fehlermeldungen, Verbesserungsvorschläge, Informationsanfragen sowie Gewährleistungsfälle führen nicht zur Verringerung des Ticketkontingents.

5. Leistungsumfang Premium-Service

Der Premium-Service beinhaltet folgende Leistungen:

- 5.1. Softwarepflege gemäß Ziffer 3.
- 5.2. Individuelle Hotline-Beratung für die vom Vertragsgegenstand umfassten Software-Produkte durch das Sage Supportcenter über die von Sage bekannt gegebenen Telefonnummern 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;
- 5.3. Ziel des Hotline-Beratung 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. Die Hotline-Beratung 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.

- 5.4. Folgende Leistungen werden nicht vorgenommen: Überprüfung oder Installation von Drittprodukten, Datenbankabfragen, Formularanpassungen, Reports, Schnelländerungen, Serverkonfiguration oder Systemadministration.
- 5.5. Gewährung des Zugriffs auf die regelmäßig aktualisierte Wissensdatenbank für Anwender durch Freischaltung über ein individuelles Passwort.

6. Leistungsumfang Premium-Service Pro Erweiterung und Wechserservice.

Voraussetzung für die Premium-Service Pro Erweiterung ist ein wirksamer Premium-Service Vertrag. Die Premium-Service Pro Erweiterung welche nur zusätzlich zum Premium-Service bestellt werden kann, beinhaltet folgende Leistungen. Der Wechserservice entspricht dem Leistungsumfang der Premium-Service Pro Erweiterung (6.1, 6.2, 6.3, 6.4), befristet auf 3 Monate ab Vereinbarung des Wechserservices. Der Wechserservice endet automatisch.

6.1 Leistungsumfang Rückrufservice:

- 6.1.1. Ruft der Anwender von einer bei Sage hinterlegten Rufnummer aus unter der ihm bekannten Hotline-Beratungs-Telefonnummer an und steht ihm nicht innerhalb einer üblichen Wartezeit ein Ansprechpartner persönlich zur Verfügung, kann er sich menügesteuert entscheiden, ob er einen Rückruf von Sage oder weiter in der Warteschleife zu bleiben wünscht. Dies setzt voraus, dass der Anwender keine Rufnummernunterdrückung für sein Endgerät eingestellt hat. Bei der Wahl des Rückrufs erhält der Kunde eine Quittung an die bei Sage hinterlegte E-Mail-Adresse, die die Rückrufanforderung des Anwenders bestätigt. Binnen einer Stunde nach Zugang dieser E-Mail wird der Anwender innerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten von Sage zurückgerufen.

Für die Lohnanwendungen kann der Rückrufservice zum Jahreswechsel (Januar-März) bzw. bei umfangreichen unterjährigen Gesetzänderungen, Einschränkungen unterworfen sein.

- 6.1.2. 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, undeutliche oder unvollständige Angaben für Rückrufe) nicht erreichen, stellt dies keine Nichterfüllung dar.
- 6.1.3. Der Zweck des Rückrufservice von Sage ist es, dem Anwender bei unternehmenskritischen Problemfällen kurzfristig Unterstützung zu geben. Daher ist die Anzahl der möglichen Rückrufanforderungen limitiert auf ein Kontingent von 5 (fünf) pro Vertragsjahr.
- 6.1.4. Sage behält sich vor, im Falle einer Überschreitung des Kontingents von 5 Rückrufanforderungen pro Vertragsjahr eine Nachberechnung für ein weiteres Kontingent gemäß der Sage Preisliste, einsehbar und herunterladbar unter www.sage.de, vorzunehmen, für die der Anwender sodann berechtigt ist, für dasselbe Vertragsjahr noch 5 (fünf) zusätzliche Rückrufanforderungen zu stellen. Die erste das ursprüngliche Kontingent von 5 (fünf) überschreitende Rückrufanforderung wird bereits mitgezählt.

- 6.1.5. Restkontingente sind in den Fällen der Ziffer 6.1.3 und 6.1.4 sind nicht ins Folgevertragsjahr übertragbar.

6.2. Leistungsumfang Online-Schulung

- 6.2.1. Der Anwender kann aus dem zur Verfügung stehenden Angebot an Sage SB Online-Schulungen (one-to-many-Schulung) pro Jahr an zwei (2) Schulungen kostenlos teilnehmen. Das Kontingent von zwei (2) Schulungen ist nicht auf das Folgevertragsjahr übertragbar. Die Auswahl an Online-Schulungen ist auf das Sage SB Angebot für diese beschränkt.

- 6.2.2. Für diese Schulungsleistungen gelten unsere AGBs für Online- Schulungen einsehbar und herunterladbar unter <https://www.sage.com/de/rechtliches/agbs/>.

6.3. Leistungsumfang Fernwartung ("Fernzugriffsservices / Remote-Services"):

- 6.3.1. Der Anwender erhält die Möglichkeit einer Problembehandlung im Supportfall mittels eines

Allgemeine Bedingungen für die Leistung von Softwarepflege, Premium Services und System-Support für Anwender von Sage Softwareprodukten für kleine Unternehmen

(Stand: 05/2019)

- speziellen Fernzugangs auf seine EDV-Anlage. Die Bereitstellung des Anschlusses und der notwendigen Kommunikationsgeräte und -einrichtungen für den Fernwartungszugang erfolgt durch den Anwender. Das Kontingent für die Fernwartung ist auf 60 Minuten pro Vertragsjahr begrenzt.
- 6.3.2. Bei Verbrauch des Kontingentes innerhalb eines Vertragsjahres kann der Anwender weitere Kontingentpakete zu jeweils 60 Minuten gemäß der Sage Preisliste, einsehbar und herunterladbar unter www.sage.de, erwerben.
- 6.3.3. Restkontingente sind in den Fällen der Ziffer 6.3.1 und 6.3.2 nicht ins Folgevertragsjahr übertragbar.
- 6.3.4. 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.
- 6.3.5. 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 vertrauliche Daten erfolgen. Der Anwender hat jederzeit die Möglichkeit mithilfe des Fernzugriffstools Datenverzeichnisse für den Zugriff durch Sage zu sperren.
- 6.3.6. Die Aktivitäten im Rahmen des Fernzugriffs (Zeitpunkt, Dauer, Art der Fernzugriffe) werden protokolliert und dem Anwender auf Wunsch zur Verfügung gestellt.
- 6.3.7. Der Anwender hat auch seinerseits technischen und organisatorischen Maßnahmen zu treffen, die erforderlich sind, Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten.
- 6.3.8. 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 dieses auch durch einen kostenpflichtigen Vor-Ort-Einsatz eines autorisierten Sage Partners erfolgen.
- 6.3.9. Folgende Leistungen werden nicht vorgenommen: Überprüfung oder Installation von Drittprogrammen, Datenbankabfragen, Formularanpassungen, Reports, Schnelländerungen, Serverkonfiguration oder Systemadministration, Schulungen, Einweisungen.
- 6.4. Leistungsumfang Prio-Ruf:
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.
- 6.5. Leistungsumfang Premium-Service Pro für das Produkt Sage 50:
6.5.1. Persönliche Betreuung durch das Sage 50 Team: Es besteht ein dediziertes Sage 50 Team als Ansprechpartner zur Verfügung, das die Leistungen des Premium-Service Pro erbringt.
Anstelle von Ziffer 4.2 und 5.2 gilt folgendes Leistungsmerkmal: Ruft der Anwender von einer bei Sage hinterlegten Rufnummer (max. 10 Rufnummern können hinterlegt werden) unter der ihm bekannten exklusiven Hotline-Beratungs-Telefonnummer für Sage 50 Anwender an, kann er über eine menügesteuerte Auswahl entscheiden, ob er sich mit einem Kundenberater oder einem Supportmitarbeiter aus dem Sage 50 Team verbinden lassen möchte. Entscheidet sich der Anwender für den Sage 50 Support und steht ihm nicht innerhalb einer üblichen Wartezeit ein Ansprechpartner aus dem Sage 50 Support-Team persönlich zur Verfügung, kann sich der Anwender menügesteuert entscheiden, ob er einen Rückruf von Sage oder weiter in der Warteschleife zu bleiben wünscht. Bei der Wahl des Rückrufs hat der Anwender seinen Namen, den Namen des Unternehmens, die Kundennummer und Kontaktdaten entsprechend der Aufforderung klar und verständlich mitzuteilen, damit ein Rückruf erfolgen kann.
- 6.5.2. Das Leistungsmerkmal gem. Ziffer 6.4 (Prio-Ruf) entfällt.
- 6.5.3. Leistungsmerkmal Setup-Begleitung
Der Sage 50 Anwender erhält die Möglichkeit, Unterstützung bei der Erstinstallation von Sage 50 (Setup-Unterstützung) in Anspruch zu nehmen. Die Unterstützung wird ausschließlich telefonisch über die bekannten Telefonnummern oder per Fernwartung (gemäß Ziffer 6.3) geleistet; eine Unterstützung vor Ort ist nicht Gegenstand dieses Leistungsmerkmals. Die Leistung umfasst Unterstützung bei der zentralen Installation des Produkts. Die Leistungen im Rahmen der Setup-Begleitung sind Bestandteil der Kontingentpakete gem. Ziffer 6.1.3. und 6.3.1.
Im Leistungsumfang der Setup-Unterstützung nicht enthalten ist die Unterstützung bei Installation oder Rechtevergabe für den Netzwerkbetrieb oder den Terminal-Server-Einsatz. Ferner gelten die Leistungsausschlüsse gem. Ziffer 6.3.9.
- 6.6. Die Premium-Service Pro Erweiterung (Ziffer 6) unterliegt als eigenständiger Vertrag zu dem Premium-Service Vertrag (Ziffer 5) separat der Laufzeit- und Kündigungsregelung von Ziffer 14
7. **Sonstige Leistungen**
7.1 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.
7.2 Die Überlassung anderer als der in Ziffern 2, 3, 4, 5 und 6 genannten Produkte und Leistungen sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Der Anwender kann andere oder neue Produkte von Sage gegen Zahlung der hierfür jeweils vorgesehenen Nutzungspreise 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.
8. **Mitwirkungspflichten des Anwenders, Stammdatenpflege, Datensicherung**
8.1 Allgemeine Mitwirkungspflichten des Anwenders
8.2 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 beizuziehender Dritter von Sage mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Programmänderungen oder Lösungsschritte umsetzen kann.
8.3 Der Anwender ist verpflichtet, stets die aktuelle Version der unterstützten Produkte einzusetzen.
8.4 Der Anwender hat die für die Nutzung der unterstützten Produkte, insbesondere von Upgrades, notwendige technische Einsatzumgebung auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten.
8.5 Der Anwender hat die zu einer angemessenen Abwicklung der Unterstützungsleistungen mittels Datenfernübertragung (Telefon, E-Mail, Internet-Anbindung) erforderliche Infrastruktur zu beschaffen und funktionsfähig zu erhalten.
8.5.1 Bei Fehlermeldungen hat der Anwender die aufgetretenen Symptome, den von ihm eingesetzten Programmstand nebst Hardwarekonfiguration und Systemumgebung detailliert zu beschreiben, ggf. unter Verwendung von Sage zur Verfügung gestellten Formularen. Erforderlichenfalls sind die Mitarbeiter des Anwenders zur Zusammenarbeit mit den von Sage beauftragten Servicemitarbeitern bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung verpflichtet.
- 8.5.2 Von Sage mitgeteilte Passwörter oder Zugangsnummern für den Zugang zu Leistungen von Sage sind vertraulich zu behandeln und angemessen gegen Missbrauch zu sichern.
- 8.5.3 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.
- 8.6 Besondere Mitwirkungspflichten des Anwenders bei Inanspruchnahme der Softwarepflege:
8.6.1 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.
8.6.2 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.
- 8.6.3 Von Sage mitgeteilte Maßnahmen und Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung sind einzuhalten.
8.6.4 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.
- 8.7 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 bereitgehalten wird.
- 9 **Vergütung**
9.1 Für die vereinbarten Leistungen zahlt der Anwender den vereinbarten einen jährlichen Nettopreis zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Teilzahlungen sind mit den auf dem Bestellformular ausgewiesenen Aufschlägen möglich. Die Preise sind für den gewünschten Abrechnungszeitraum im Voraus fällig. Unbeschadet weitergehender Rechte ist Sage zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erst nach Zahlungseingang für den jeweiligen Abrechnungszeitraum verpflichtet.
9.2 Erweitert der Anwender seine Produktlizenz um z.B. zusätzliche Named User, erweitert sich im gleichen Maße automatisch der von ihm bezogene Softwarepflegeumfang, da dieser Vertrag für die gesamte integrierte Installation gilt. Entsprechend erhöht sich anteilig die Vergütung für die Softwarepflege.
9.3 Sage ist zur Änderung der vertraglich vereinbarten Zahlungen berechtigt. Sage kann frühestens nach Ablauf des ersten Vertragsjahres und maximal einmal im Kalenderjahr die Preise mit Wirkung für Bestandsverträge anpassen. Beträgt die jeweilige 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.
9.4 Gerät der Anwender in Zahlungsverzug, ist Sage berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe verlangen. Weitere Rechte von Sage bleiben unberührt.
9.5 Der Anwender ist zur Aufrechnung oder zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten nur

Allgemeine Bedingungen für die Leistung von Softwarepflege, Premium Services und System-Support für Anwender von Sage Softwareprodukten für kleine Unternehmen

(Stand: 05/2019)

befugt, wenn sein Gegenanspruch unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist.

Verantwortung von Sage nach dieser Vereinbarung bleibt unberührt.

10 Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte, Schutzrechte Dritter

10.1 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.

10.2 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 Schutzrechtsberührungen Dritter hinsichtlich der gelieferten Sage Software unverzüglich in Kenntnis zu setzen und Sage auf ihre Kosten die Rechtsverteidigung zu überlassen.

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

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

12.8 Gerichtsstand ist Frankfurt am Main.

11 Haftung von Sage

11.1 Sage haftet uneingeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit seitens Sage, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen sowie für Schäden nach dem Produkthaftungsgesetz bzw. 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.

11.2 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.

11.3 Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.

11.4 Soweit Sage nach Ziffer 11.2 haftet, ist die Haftung auf aktuellen vertragsgegenständlichen jährlichen Preis für Softwarepflege beschränkt.

11.5 Sage haftet nicht für Schäden, soweit der Anwender deren Eintritt durch ihm zumutbare Maßnahmen insbesondere Programm- und Datensicherung hätte verhindern können.

11.6 Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten auch zugunsten der Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Sage.

11.7 Die Regelungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

12 Laufzeit der Vereinbarung und Kündigung

12.1 Die Vereinbarung tritt mit Unterzeichnung bzw. zum vereinbarten Leistungstermin in Kraft und gilt zunächst für ein Jahr (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.

12.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

Datenschutz

12.3 Im Rahmen der Softwarepflege kann es möglich sein, dass Sage Anwenderdaten an konzerngehörige Unternehmen außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, z.B. Sage in den USA, 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.

12.4 Sage und der Anwender haben eine Auftragsdatenvereinbarung nach §28 DSGVO abzuschließen.

Schlussbestimmungen

12.5 Sage ist berechtigt, sich zur Erfüllung der Vertragspflichten der Hilfe Dritter zu bedienen. Die