

## Allgemeine Softwarepflegebedingungen für Kunden und SPP-Partner der Software Sage X3

Die nachfolgenden Bedingungen gelten für die Softwarepflege des Softwareproduktes Sage X3, der Sage GmbH, Deutschland, nachfolgend „Sage“ genannt, und für die Softwarepflege der mit Sage X3 verbundenen Professional Service Add-Ons und verbundener Drittprodukte, die im jeweiligen Angebot bzw. Pflegeschein als zu pflegende Drittprodukte, nebst Sage X3, ausgewiesen wurden.

### 1. Definitionen

„**Aktuelle Version**“ ist der neueste, zeitlich zuletzt und allgemein zum Betrieb als eigenständiges Produkt freigegebene Stand der Software (Versionsstand).

„**Aktuelles Release**“ ist der jeweils neueste, zeitlich zuletzt und allgemein zum Betrieb freigegebene Stand einer Version. Eine Version kann in mehreren Releaseständen (durch aktuelle Patches bzw. Minor Releases) ohne oder mit Funktionserweiterungen vorliegen.

„**Hotfix**“: Ein Hotfix ist eine Aktualisierung, um einen Fehler zu korrigieren. Dabei ist der Fehler so gravierend, dass er schnell und gezielt behoben werden muss. Ein Hotfix enthält daher meist nur die Korrektur weniger, gravierender Fehler. Ein Hotfix basiert immer auf dem vorausgegangenen Patch bzw. Minor Release, sodass dieser installiert sein muss, um den Hotfix verwenden zu können.

„**Patch bzw. Minor Release bzw. Release Update**“: Patch bzw. Minor Release ist der Begriff für die Zusammenstellung von Hotfixes, kleineren Erweiterungen und Verbesserungen zur Aktualisierung des Produktes. Patch bzw. Minor Releases bieten den Vorteil, dass sehr viele dieser Hotfixes und Erweiterungen zusammengefasst ausgeliefert werden können. Dabei können im Hintergrund durchaus viele Veränderungen durchgeführt werden. Zum Teil werden in Patch bzw. Minor Releases auch neue oder fehlende Eigenschaften realisiert. Daher kann ein Patch bzw. Minor Release neben Fehlerkorrekturen auch Erweiterungen oder Verbesserungen enthalten.

„**Drittprodukte**“: Unter Drittprodukte sind die vom Kunden im Rahmen der Nutzung von Sage X3 verwendeten Produkte von Drittanbietern zu verstehen. „**Pflegeschein**“: Der Pflegeschein ist eine Auflistung aller unter diese Bedingungen fallender und einzelvertraglich mit dem Kunden oder dem SPP-Partner vereinbarten Softwarepflegeleistungen zu einem bestimmten Stichtag.

„**Professional Service Add-On**“: Ein Professional Service Add-On enthält optionale individuell für Kunden entwickelte funktionale Erweiterungen von Sage X3 oder von Drittprodukten. Ein Professional Service Add-On ist immer auf ein bestimmtes Release bezogen. Professional Service Add-Ons werden, soweit für diese Pflege angeboten wird, im Pflegeschein separat aufgeführt.

„**First-Level-Support**“ bzw. „**Customer Service**“: First-Level-Support bezeichnet die telefonische oder anderweitige Erstannahme eines Nutzerproblems. Im Rahmen des First-Level-Supports ist der Release/Versionsstand und die Einhaltung der Systemvoraussetzungen zu prüfen. Soweit für das Nutzerproblem eine Lösung bekannt und verfügbar ist, wird diese im Rahmen des First-Level-Supports zur Verfügung gestellt. Sofern für das Nutzerproblem keine Lösung bekannt und verfügbar ist, hat der First-Level-Support das Nutzerproblem soweit wie möglich einzugrenzen, zu beschreiben und für die weitere Analyse durch den Second-Level-Support zu qualifizieren.

„**Second-Level-Support**“: Second-Level-Support übernimmt die vom First-Level-Support qualifizierten Informationen zur weiteren Prüfung, Analyse und Eingrenzung eines Nutzerproblems. Der Second-Level-Support erarbeitet Lösungsstrategien oder Workarounds, die keine Programmierleistung erfordern. Sofern ein Nutzerproblem vom Second-Level-Support als Softwarefehler qualifiziert wird und der Second-Level-Support dafür keine Lösung oder dauerhaften Workaround entwickeln kann, übergibt der Second-Level-Support den Fehler zur Behebung an den Third-Level-Support.

„**Third-Level-Support**“: Third-Level-Support behebt Softwarefehler durch Entwicklung und Bereitstellung von Hotfixes, Releases, Patches oder neuen Versionen.

### 2. Vertragsgegenstand, Geltungsbereich

**2.1** Gegenstand dieser Bedingungen sind die Pflegeleistungen für Kunden und SPP-Partner der Software Sage X3 und der ggf. im Pflegeschein genannten Drittprodukte sowie von Professional Service Add-Ons.

**2.2** Sage erbringt die Pflegeleistungen ausschließlich auf der Grundlage dieser Bedingungen. Abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden oder SPP-Partners sind nicht verbindlich und werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn diesen nicht ausdrücklich widersprochen wird, außer soweit Sage diesen ausdrücklich schriftlich zustimmt.

**2.3** Die Softwarepflege beginnt zu dem im jeweiligen Angebot genannten Laufzeitbeginn. Ist der Laufzeitbeginn der Softwarepflege nicht ausdrücklich vereinbart, beginnt diese ab dem 1. Tag des Folgemonats nach Lieferung bzw. Bereitstellung der vertragsgegenständlichen Software.

### 3. Pflegeleistungen für Software

#### 3.1 Pflegemodelle für Sage X3

Für Sage X3 stehen Kunden und SPP-Partnern die folgenden Pflegemodelle zur Verfügung. Das Pflegemodell, sowie die vereinbarte Pflegeleistung und deren Mindestlaufzeit werden im jeweiligen Angebot, bzw. Pflegeschein festgehalten.

##### 3.1.1 First- + Second- + Third-Level-Support

Dieses Pflegemodell umfasst die Leistungen aus dem First-, Second- und Third-Level-Support und richtet sich an Kunden, die keine SPP-Partner sind.

##### 3.1.2 Second- + Third-Level-Support

Dieses Pflegemodell umfasst die Leistungen aus dem Second- und Third-Level Support und richtet sich ausschließlich an SPP-Partner mit zertifizierten Mitarbeitern gemäß 5.3.

##### 3.1.3 First-Level-Support bzw. Customer Service

Dieses Pflegemodell umfasst die Leistungen aus den First-Level-Support und richtet sich an Kunden und SPP-Partner.

Für Kunden, die dieses Pflegemodell erwerben, stellt dieser lediglich die Erweiterung einer bestehenden Softwarepflege um deutschsprachige Leistungen aus dem First-Level-Support bzw. dem Customer Service dar. Die Bestellung ist nur möglich unter Nachweis, dass Softwarepflege von einer anderen Sage Gesellschaft oder einem offiziellen SPP-Partner für den gleichen Zeitraum bezogen wird.

Für SPP-Partner, die dieses Pflegemodell erwerben, stellt dieser eine Erweiterung der bestehenden Softwarepflege dar, weil der SPP-Partner den gemäß 5.1 geforderten First-Level-Support bzw. Customer Service für den Endkunden temporär nicht bereitstellen bzw. die geforderte Mitwirkung durch zertifizierte Mitarbeiter nach 5.3 temporär nicht sichergestellt werden kann. Die Bestellung ist nur möglich unter Nachweis, dass Softwarepflege gemäß 3.1.2 (Second + Third-Level-Support) für den gleichen Zeitraum bezogen wird.

#### 3.2 Pflegemodelle Professional Service Add-Ons

Für bestimmte Professional Service Add-Ons stehen den Kunden die folgenden Pflegemodelle zur Verfügung.

##### 3.2.1 Customer Service

Diese Leistung umfasst Störungsbeseitigung, Ferndiagnose und Unterstützung bei der Fehlerbeseitigung

##### 3.2.2 Customer Service + Update + Upgrade

Diese Leistung umfasst neben den Customer Service zusätzlich nach entsprechender Beauftragung die Erstellung und Lieferung eines Updates oder Upgrade bzw. Anpassung des Professional Service Add-Ons an ein bestimmtes Aktuelles Release oder Aktuelle Version pro jeweilige Mindestlaufzeit zum einvernehmlich vereinbarten Termin.

#### 3.3 Upgrade- und Updaterecht für die Software

Die Bereitstellung von Upgrades und Updates im Sinne einer Aktuellen Version oder eines Aktuellen Releases, erfolgt durch Sage. Die Installation und Aktivierung von Updates, kann vom Kunden bzw. dem SPP-Partner selbst oder nach gesonderter Beauftragung mit Unterstützung durch Sage erfolgen.

### 3.4 Pflegeleistung für Aktuelle Releases

Sage erbringt Pflegeleistungen für das Aktuelle Release der Aktuellen Version. Sage kann darüberhinausgehende Pflegeleistungen gemäß der aktuellen freiwilligen Produktlebenszyklus-Richtlinie für das Aktuelle Release vorheriger Versionen erbringen. Die Produktlebenszyklus-Richtlinie kann in der Sage ServiceWelt oder beim Customer Service angefragt werden. Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Pflegeleistungen ist, dass das Kundensystem die jeweils gültigen Systemvoraussetzungen einhält.

Bezüglich vorheriger Releases und Versionen muss Sage nur noch die Pflegeleistungen nach Ziffer 3.6 bis zur Installation des Aktuellen Releases der aktuellen Version, längstens jedoch für die Dauer von 6 Jahren seit Freigabe des betreffenden Releases erbringen.

### 3.5 Geschäftszeiten

Die Pflegeleistungen werden von Sage entsprechend den jeweils gültigen Servicezeiten von Sage erbracht. Diese sind in unserer Sage ServiceWelt einsehbar.

### 3.6 Störungsbeseitigung

Sage unterstützt den Kunden bzw. SPP-Partner bei der Störungsbeseitigung. Sage kann die Unterstützung verweigern, falls der Kunde bzw. SPP-Partner die Störung schuldhaft selbst verursacht hat.

### 3.7 Ferndiagnose

Sage unterstützt den Kunden bzw. den SPP-Partner, auf dessen Anfrage, mittels Ferndiagnose über Datenfernübertragung, in der von Sage für erforderlich gehaltenen Art und Weise, bei der Ermittlung der Ursache eines unerwünschten Programmverhaltens, soweit eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung geschlossen wurde. Zu diesem Zweck unterhält der Kunde bzw. der SPP-Partner die entsprechende technische Voraussetzung zur Ferndiagnose gemäß den Vorgaben von Sage.

### 3.8 Unterstützung bei unerwünschtem Programmverhalten

Sage wird innerhalb einer der Schwere des unerwünschten Programmverhaltens angemessenen Frist Maßnahmen zur Analyse des gemeldeten unerwünschten Programmverhaltens einleiten. Die Analyse beginnt nach Eingang und auf der Grundlage einer ordnungsgemäßen Meldung an den First-Level-Support bzw. den Second-Level-Support während der Geschäftszeiten. Sage wird nach erfolgreicher Analyse eines gemeldeten, reproduzierbaren und von Sage als Fehler kategorisiertem unerwünschten Programmverhalten in der Software, innerhalb einer der Bedeutung des Fehlers und der Komplexität der notwendigen Leistungen angemessenen Frist, Maßnahmen zur Beseitigung oder Umgehung einleiten. Sage wird den Kunden bzw. den SPP-Partner regelmäßig über den Stand der Maßnahmen informieren.

Soweit Sage eine softwaretechnische Lösung zur Fehlerbeseitigung oder -umgehung erarbeitet hat oder erhält, wird Sage dem Kunden bzw. dem SPP-Partner diese Lösung unverzüglich nach deren Freigabe durch Sage bereitstellen. Der Kunde bzw. der SPP-Partner installiert diese Lösung zur Fehlerbeseitigung.

Anstelle von softwaretechnischen Lösungen (Fehlerkorrektur durch neue Patches bzw. Minor Releases und Versionen) kann Sage Möglichkeiten aufzeigen, um die Auswirkungen eines Fehlers zu vermeiden und / oder zu verringern.

Diese Leistung wird gemäß Ziffer 3.4. für das Aktuelle Release der aktuellen Version erbracht bzw. richtet sich nach den aktuell gültigen Produktlebenszyklus-Richtlinie.

### 3.9 Gesetzesänderungen

Sage wird erforderliche Anpassungen des Aktuellen Releases der Aktuellen Version gemäß Ziffer 3.4 bzw. der aktuell gültigen Produktlebenszyklus-Richtlinie von Sage X3 an die während der

Vertragslaufzeit wirksam werdende Änderungen zwingender deutscher gesetzlicher Vorschriften vornehmen. Dies gilt nicht für branchenspezifische oder sonstige gesetzliche Vorschriften, deren Umsetzung unmittelbar für Sage X3 nicht gesetzlich vorgeschrieben ist oder die nicht typischerweise den Leistungsumfang von Sage X3 betrifft.

### 3.10 Dokumentation

Wird aufgrund eines neuen Programmstandes eventuell eine Ergänzung oder Änderung der Dokumentation von Sage X3 notwendig, wird Sage diese innerhalb angemessener Zeit nach Lieferung zur Verfügung stellen.

### 3.11 Weiterentwicklung der Servicemodelle

Sage ist berechtigt die Leistungen unter diesen Pflegebedingungen regelmäßig nach eigenem Ermessen an die technologische Entwicklung und Marktbedürfnisse anzupassen, um den Zweck der Leistungen nachhaltig zu erfüllen. Dies kann Änderungen der Leistungsinhalte, mit sich bringen. Die Änderungen werden jedoch nicht, während einer aktuellen Laufzeit zu Einschränkungen der Leistungen für den normalen Kunden bzw. den SPP-Partner führen, die mehr als unwesentlich sind.

### 3.12 Extended Support

Ab 6 Jahren nach Freigabe eines neuen Releases oder Version an den Kunden bzw. den SPP-Partner (siehe Ziffer 3.6) kann der Kunde bzw. der SPP-Partner sich während der Geschäftszeiten durch den First-Level-Support bzw. den Second-Level-Support von Sage bezüglich der Software unterstützen lassen. Diese Unterstützung ist beschränkt auf die Beratung zur Migration auf die Aktuelle Version.

### 3.13 Drittprodukte

Der Kunde bzw. der SPP-Partner kann Sage zusätzlich beauftragen, die Softwarepflege von verwendeten Drittprodukten zu übernehmen.

Der Leistungsumfang der Softwarepflege von Drittprodukten kann von dem Leistungsumfang der in diesen Bedingungen über Softwarepflege genannten Softwarepflegeleistungen abweichen. Sage stellt die Softwarepflege von Drittprodukten lediglich im Leistungsumfang, der vom Drittanbieter in deren geltenden Bedingungen für Softwarepflegeleistungen beschriebenen Umfang, zur Verfügung. Siehe [www.sage.com/de-de/rechtliches/drittprodukte/](http://www.sage.com/de-de/rechtliches/drittprodukte/)

## 4. Durchführung des Pflegevertrages

**4.1** Sage erbringt ihre vertraglich geschuldeten Leistungen grundsätzlich an ihrem Firmensitz.

**4.2** Sage ist berechtigt, zur Leistungserbringung Unterauftragnehmer einzusetzen.

Sage ist ferner berechtigt, Rechte und Pflichten gemäß diesen Bedingungen ganz oder teilweise auf einen Dritten zu übertragen, soweit dieser ein mit Sage verbundenes Unternehmen i.S.d. §§15ff AktG ist.

**4.3** Sage wird ihre Leistungen mit solchen technischen Hilfsmitteln erbringen, die Sage für erforderlich oder zweckmäßig hält. Insbesondere ist Sage berechtigt, neue Patches bzw. Minor Releases sowie Versionen nur als Download zur Verfügung zu stellen.

## 5. Mitwirkung des Kunden bzw. des SPP-Partners

**5.1** Ein SPP-Partner, der seinen Endkunden First-Level-Support bzw. Customer Service anbietet, ist nicht nur gegenüber seinen Endkunden, sondern auch gegenüber Sage zur ordentlichen Erbringung des First-Level-Supports verpflichtet, und dazu ausreichend geschultes Personal einzusetzen.

**5.2** Der Kunde bzw. der SPP-Partner hat bei Vertragsschluss schriftlich gegenüber Sage einen qualifizierten Ansprechpartner sowie dessen Stellvertreter zu benennen, die befugt sind, rechtsverbindlich für den Kunden bzw. den SPP-Partner Erklärungen abzugeben und anzunehmen. Der Ansprechpartner oder sein Stellvertreter hat für Sage während der Geschäftszeiten von Sage erreichbar zu sein.

**5.3** Der Kunde bzw. der SPP-Partner teilt Sage schriftlich mit, welche seiner Mitarbeiter berechtigt sein sollen, den First-Level-

Support bzw. den Second-Level-Support (Ziffer 3.6) in Anspruch zu nehmen. Die Anzahl der berechtigten Mitarbeiter ist begrenzt auf zwei User.

**5.4** Der Kunde bzw. der SPP-Partner hat dafür zu sorgen, dass fachkundiges, in der Bedienung der Software geschultes Personal zur Fehleranalyse und -beseitigung sowie zur Implementierung der durch Sage übergebenen Pflegeleistungen zur Verfügung steht. Für den SPP-Partner sind das gemäß SPP-Vertrag die zu zertifizierenden Rollen, die sich aus der Rolle nach der Art der Partnerschaft ergeben. Der SPP-Partner ist verpflichtet sein Wissen aktuell zu halten bzw. die Mitarbeiter regelmäßig zu rezertifizieren.

**5.5** Der Kunde bzw. der SPP-Partner wird alle von Sage als erforderlich, notwendig und zweckdienlich erachteten Beistellungen und Mitwirkungsleistungen erbringen und Sage notwendige und mündlich oder per E-Mail angeforderte Auskünfte und Informationen erteilen. Die Mitwirkung des Kunden bzw. des SPP-Partners ist zwingende Voraussetzung zur Erbringung der Leistung von Sage.

**5.6** Der Kunde bzw. der SPP-Partner ist verpflichtet, unverzüglich nach Kenntniserlangung nachvollziehbar und detailliert, insbesondere Fehlfunktionen der Software und die Umstände des Auftretens an Sage, auf Anfrage von Sage per E-Mail zu melden.

**5.7** Der Kunde bzw. der SPP-Partner ist verpflichtet, die in der Benutzerdokumentation enthaltenen Bedienungsanweisungen zu befolgen.

**5.8** Der Kunde bzw. der SPP-Partner ist verpflichtet, die übergebenen Unterlagen zur Software unter Einbeziehung aller Dokumentationen und Konzepte auf dem neuesten Stand bereitzuhalten und diese für die Dauer der Softwarepflege zu archivieren.

**5.9** Der Kunde bzw. der SPP-Partner ist verpflichtet, die regelmäßige Sicherung von Daten und Programmen mindestens einmal täglich durchzuführen. Der Kunde bzw. der SPP-Partner ist verpflichtet, vor der Durchführung von Pflegeleistungen durch Sage eine zusätzliche Daten- und Programmsicherung durchzuführen. Die Archivierung und Wiederherstellung kundenspezifischer Daten liegt im Verantwortungsbereich des Kunden bzw. SPP-Partners. Die Wiederherstellung von Programmen und Daten erfolgt nur auf Grundlage eines eigenständigen, entgeltlichen Auftrags. Ein solcher ist nur möglich, wenn die oben beschriebene Sicherung verfügbar ist.

**5.10** Der Kunde bzw. der SPP-Partner ist verpflichtet, nach dem neuesten Stand der Technik alle notwendigen Maßnahmen zu treffen, um die überlassene Software und die übrigen Dateien vor Virenbefall oder vor vergleichbarer Schadsoftware zu schützen und täglich Tests im Hinblick auf einen potenziellen Virenbefall durchzuführen.

**5.11** Erbringt der Kunde bzw. der SPP-Partner die gebotenen Mitwirkungsleistungen und Beistellungen nicht oder wirkt er nicht im erforderlichen Umfang mit, so trägt der Kunde bzw. der SPP-Partner den für Sage hierdurch entstehenden Mehraufwand.

Sage ist in diesem Fall zudem berechtigt, die Leistungen und Lieferungen auszusetzen, bis die Mitwirkungsleistungen und Beistellungen nach Ziffer 5 vereinbarungsgemäß erbracht sind.

Erbringt der Kunde bzw. der SPP-Partner die gebotenen Mitwirkungsleistungen und Beistellungen auch innerhalb einer durch Sage gesetzten angemessenen Frist nicht oder nicht im erforderlichen Umfang, ist Sage berechtigt, die Leistung bis zur vollständigen Erbringung zu verweigern, wobei die Zahlungsverpflichtung der Kunden bzw. der SPP-Partner unberührt bleibt.

## 6. Zusätzliche Leistungen gegen gesonderte Vergütung

**6.1** Sage ist grundsätzlich bereit, Pflegeleistungen außerhalb der Geschäftszeiten nach Ziffer 3.3 auf der Basis einer entsprechenden schriftlichen Zusatzvereinbarung gegen gesonderte Vergütung gemäß der dann aktuellen Preisliste von Sage im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten zu erbringen.

**6.2** Soweit die Pflegeleistungen in den Geschäftsräumen des Kunden bzw. der SPP-Partner erbracht werden, kann Sage die hierdurch

entstehenden Aufwendungen für Nebenkosten (z. B. Aufwandspauschale, Hotelkosten) gemäß der jeweils dann gültigen Preisliste von Sage zusätzlich vergütet verlangen.

**6.3** Die Konfiguration, Installation und entsprechende Projektleitung von Sage X3 Software, Drittprodukten oder Professional Service Add-Ons sowie ihrer neuen Releases und Versionen sowie die Einarbeitung und Schulung des Personals sind grundsätzlich nicht Gegenstand dieser Bedingungen. Selbiges gilt auch exemplarisch und nicht abschließend u. a. für die Datenbereinigung, das Anlegen neuer Datenbankstrukturen, die Datenrücksicherung, die Erstellung von SQL-Skripten, die Druckerinstallation, das Customizing, sowie insbesondere in Bezug auf Professional Service Add-Ons, die Analyse und Re-Design der Ist-Prozesse bzw. Definition der Soll-Prozesse, sowie Modifikation unter Berücksichtigung der o.g. neuen Soll-Prozesse.

**6.4** Weitere Leistungen, auch solche gemäß 6.3, können jedoch Gegenstand dieser Bedingungen werden, soweit Sie explizit in der Leistungsbeschreibung einer durch den Kunden bzw. den SPP-Partner hinzugebuchten höheren Servicestufe zum Pflegevertrag oder in den Pflegevertrag erweiternden Leistungspaketen/Einzelleistungen („zusätzliche Dienstleistungen“) aufgeführt sind und im Rahmen des Vertragsschlusses bezüglich dieser Leistungen nicht andere Vertragsbedingungen einbezogen wurden. Detaillierte Informationen über die in höheren Servicestufen enthaltenen Leistungen sowie die zusätzlichen Dienstleistungen sind den jeweiligen Leistungsbeschreibungen zu entnehmen, die auf Anfrage bei Sage erhältlich sind. Zusätzliche Dienstleistungen werden während der Geschäftszeiten erbracht. Soweit der Kunde bzw. der SPP-Partner erweiterte Geschäftszeiten vereinbart hat, während dieser.

**6.5** Soweit hinsichtlich zusätzlichen Dienstleistungen nach 6.4. im Rahmen von Laufzeitverträgen Kontingente von Leistungen je Zeitraum durch Sage zu leisten sind, verfallen durch den Kunden bzw. den SPP-Partner nicht in Anspruch genommene Kontingente am Ende des jeweiligen Zeitraums. Sind mithin zum Beispiel maximal 2 Stunden je Monat Onlineschulungen zu leisten, der Kunde bzw. der SPP-Partner ruft jedoch in einem Monat nur 1 Stunde Onlineschulung ab, verfällt die weitere Stunde zum Ende dieses Monats. Hierbei ist jeweils der Kalendermonat entscheidend. Soweit als Zeitraum für ein Kontingent ein Quartal oder Jahr vereinbart wurde, ist ein Kalenderquartal/-jahr gemeint.

**6.6** Soweit eine Vertragsweiterung um zusätzliche Dienstleistungen nach 6.4. als Laufzeitvertrag mit Wirkung innerhalb einer Zeitspanne erfolgt, so ist Sage nur zur entsprechenden anteiligen Leistungserbringung innerhalb dieser initialen anteiligen Zeitspanne verpflichtet.

## 7. Vergütung

**7.1** Der monatliche Preis für Pflegeleistungen nach diesem Vertrag ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot, bzw. Pflegeschein zzgl. Preisanpassungen.

**7.2** Erweitert der Kunde bzw. der SPP-Partner die Nutzungsrechte an der Software (zusätzliche Software oder Module, Erhöhung der Anzahl der Nutzer), ist Sage berechtigt, den monatlichen Preis mit dem Beginn des Monats, der auf den Monat der Lieferung der zusätzlichen Software (z. B.: Erhöhung der Anzahl der Nutzer) folgt, entsprechend zu erhöhen.

**7.3** Zusätzliche Leistungen, insbesondere solche gemäß Ziffer 6.4 werden gemäß den im Rahmen der Beauftragung dieser Leistung hierfür vereinbarten Konditionen berechnet. Sind im Rahmen der Beauftragung von höheren Servicestufen oder zusätzlichen Dienstleistungen im Sinne von 6.4. keine Konditionen explizit vereinbart worden, gelten die Konditionen der zum Zeitpunkt der Beauftragung geltenden diesbezüglichen Preisliste von Sage. Ist für Leistungen gemäß 6.3. im Rahmen der Beauftragung keine explizite Vereinbarung der Konditionen erfolgt, wird gemäß zur Leistungserbringung allgemein vereinbarten Tagessätzen gesondert berechnet. Ist keine Vereinbarung von Tagessätzen erfolgt, gilt die jeweils allgemein gültige Preisliste der Sage.

**7.4** Kann Sage bei einem gemeldeten Fehler oder bei einer in Anspruch genommenen Pflegeleistung darlegen, dass kein Pflege- oder Gewährleistungsfall unter diesen Bedingungen vorgelegen hat, kann Sage für ihre Leistungen eine Vergütung auf Basis der vereinbarten Tagessätze verlangen. Ist keine Vereinbarung von Tagessätzen erfolgt, gilt die jeweils allgemein gültige Preisliste der Sage

**7.5** Alle Preise und Vergütungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer.

**7.6** Sage ist zur Änderung der Entgelte berechtigt.

**7.6.1** Sage ist berechtigt, kalenderjährlich die Entgelte für die Softwarepflege insgesamt im Rahmen einer Preisanpassung von 1,9 %, ohne Begründung zu erhöhen. Beträgt die Erhöhung mehr als 1,9%, ist diese zu begründen. .

**7.6.2** Beträgt die Erhöhung der Entgelte mehr als 10% kann der Kunde bzw. SPP-Partner binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung die Vereinbarung zu dem Zeitpunkt kündigen, an welchem die Erhöhung der Entgelte in Kraft treten soll.

Alle Anpassungen erfolgen grundsätzlich ab Beginn der nächsten Vertragslaufzeit bzw. nach Ablauf der initial vereinbarten Vertragslaufzeit.

**7.7** Unbeschadet weitergehender Rechte ist Sage zur Erbringung der nach diesen Bedingungen geschuldeten Leistungen erst nach Eingang der fälligen Entgelte für die Softwarepflege für den jeweiligen Abrechnungszeitraum verpflichtet.

**7.8** Leistungsverweigerungsrechte und Zurückbehaltungsrechte können vom Kunden bzw. SPP-Partner nur insoweit geltend gemacht werden, als sie auf demselben Rechtsverhältnis beruhen. Der Kunde bzw. SPP-Partner kann ferner nur mit solchen Forderungen aufrechnen oder aus solchen Forderungen Zurückbehaltungsrechte geltend machen, die rechtskräftig festgestellt oder anerkannt sind. Dies gilt auch für das Zurückbehaltungsrecht gemäß § 369 HGB, für Mängelrügen und für sonstige Leistungsverweigerungsrechte.

## 8. Zahlungsbedingungen

**8.1** Die jährliche Pflegevergütung (Gesamtentgelte, bestehend aus dem Preis für 12 Monaten) innerhalb von 30 Tagen zu bezahlen, sofern im jeweiligen Angebot, bzw. Pflegeschein kein abweichendes Zahlungsziel vereinbart wurde. Eine Rechnungsstellung erfolgt im Regelfall zu Beginn der Vertragslaufzeit für die jeweiligen 12 Monate. Die Rechnungsstellung ist nicht Fälligkeitsvoraussetzung.

**8.2** Wünscht der Kunde bzw. der SPP-Partner die Zahlung der Pflegevergütung auf halbjährlicher, vierteljährlicher oder monatlicher Basis, so erhöht sich diese bei halbjährlicher Zahlung im Voraus um 3%, bei vierteljährlicher Zahlung im Voraus um 5% und bei monatlicher Zahlung im Voraus um 7,5%, soweit er nicht ein SEPA-Lastschriftmandat zugunsten von Sage erteilt hat.

**8.3** Wird ein separater Softwaremietvertrag abgeschlossen, gelten für die Pflegeleistungen in einzelnen Verträgen vereinbarte Zahlungsbedingungen.

**8.4** Tritt eine Erweiterung der Software (Ziffer 7.2) ein oder erfolgt eine Hinzubuchung von höheren Servicestufen oder Laufzeitverträgen über zusätzliche Dienstleistungen (6.4) mit Wirkung in einer aktuellen Vertragslaufzeit, sind die Pflegevergütungen bzw. ist die Erhöhung der Pflegevergütungen anteilig für die noch verbleibende Monate der Vertragslaufzeit im Voraus auf Grundlage der seitens Sage gestellten Rechnung zu zahlen, soweit im Rahmen der Beauftragung keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde.

**8.5** Entgelte für zusätzliche Leistungen nach Ziffer 6.3, zusätzliche Dienstleistungen als Einzelleistungen (6.4.) und für Leistungen außerhalb dieser Pflegebedingungen werden nach Abschluss der Leistungserbringung berechnet und sind nach Rechnungsstellung sofort zur Zahlung fällig, und zahlbar innerhalb von 15 Tage, soweit nicht abweichend ein anderes Zahlungsziel vereinbart wurde. Abweichend hiervon ist Sage berechtigt, zeit- und materialabhängige Vergütungen jeweils am Ende eines Monats für den abgelaufenen Monat in Rechnung zu stellen.

**8.6** Der Kunde ist mit der Ausstellung von Rechnungen in einem elektronischen Format und deren elektronischer Übermittlung (elektronische Rechnungen) durch Sage einverstanden. Wünscht der Kunde die Übermittlung von Rechnungen auf Papier, kann Sage einen Aufschlag für erhöhte Verwaltungskosten berechnen.

## 9. Drittprodukte

Sollte die konkrete Kostenentwicklung der Softwarepflege von Drittprodukten die zuvor genannten kalenderjährlichen Preisanpassungen überschreiten, so ist Sage berechtigt, eine Preisanpassung an den betreffenden Leistungen für verwendete Drittprodukte entsprechend vorzunehmen. Eine solche Preisanpassung ist durch Sage nur unter Vorlage eines entsprechenden Nachweises möglich. Dabei ist eine entsprechende Erklärung, z. B. unserer Lieferanten über eine entsprechende Kostensteigerungsrate, die dieser Dritte gegenüber Sage geltend macht, ausreichend. Eine solche darauf bezogene differenzierte Preisanpassung ist in angemessener Frist, mindestens vier Wochen vorab, anzukündigen.

## 10. Nutzungsrechte

Sage räumt dem Kunden bzw. SPP-Partner an neuen Programmständen, die im Rahmen dieser Bedingungen gemäß dem vereinbarten Leistungsumfang bereitgestellt werden, ein nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht ein, diese an Stelle der vertragsgegenständlichen Software für eigene Zwecke zu nutzen. Das Recht zur Nutzung wird genau in dem Umfang eingeräumt, wie es jeweils in dem jeweiligen Softwareüberlassungsvertrag gemäß der vertragsgegenständlichen Software eingeräumt wurde.

## 11. Haftung

### 11.1 Betrieb der Software

Die Software wird unter alleiniger Leitung, Kontrolle und Verantwortung des Kunden bzw. des SPP-Partners genutzt. Sage haftet nicht für die Erfüllung der sich aus dem Gewerbebetrieb ergebenden Verpflichtungen des Kunden bzw. des SPP-Partners, insbesondere nicht für die Ordnungsgemäßheit der Buchführung des Kunden und die Erfüllung der steuerlichen Verpflichtungen des Kunden.

### 11.2 Haftungsbegrenzung

Die Haftung von Sage aus und im Zusammenhang mit dem Abschluss und der Durchführung des Vertrags ist unabhängig vom tatsächlichen oder rechtlichen Grund, ob aus Vertrag oder Gesetz, wie folgt begrenzt

**11.2.1** In Fällen der vorsätzlichen sowie grob fahrlässig verursachten Schädigung, der Haftung für Personenschäden oder der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz, gelten die gesetzlichen Regelungen.

**11.2.2** In Fällen einfacher Fahrlässigkeit haftet Sage nur, soweit der Schaden durch eine Verletzung wesentlicher Vertragspflichten verursacht wurde oder in Fällen des Verzugs oder einer von Sage zu vertretender Unmöglichkeit. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung für die Durchführung des Vertrags unerlässlich oder zwingend ist. In diesen Fällen ist die Haftung von Sage bei Vermögens- und Sachschäden begrenzt auf den typischen Schaden, der für Sage im Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhersehbar war.

**11.2.3** Soweit der Kunde und Sage bzw. der SPP-Partner und Sage keine gesonderte Vereinbarung über eine Haftungshöchstsumme getroffen haben, gilt als Haftungshöchstsumme die jährlich gezahlte Softwarepflegesumme als vereinbart.

## 12. Kündigung, Teilkündigung

**12.1** Die Laufzeit der unter diesen Bedingungen geschlossenen einzelvertraglichen Vereinbarungen beträgt jeweils 12 Monate und verlängert sich anschließend um jeweils weitere 12 Monate, sofern nicht von einer Partei gekündigt wird. Die Softwarepflege für die gesamte integrierte Konfiguration kann durch den Kunden bzw. den SPP-Partner oder Sage jeweils ordentlich unter Wahrung einer Frist von 4 Monaten vor Ende der Vertragslaufzeit gekündigt werden, wobei die erste ordentliche Kündigung erstmals nach Ablauf der ersten 12 Monaten möglich ist. Eine bei der Beauftragung erfolgte Einigung über abweichende Laufzeiten oder Kündigungsfristen ist vorrangig.

Maßgeblich für die Einhaltung der Frist ist der Zugang des Kündigungsschreibens beim Erklärungsempfänger.

**12.2** Sofern ein separater Softwaremietvertrag abgeschlossen wurde, gelten die Kündigungsregelungen des Softwaremietvertrags vorrangig.

**12.3** Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für eine außerordentliche Kündigung durch Sage liegt insbesondere dann vor, wenn der Kunde bzw. der SPP-Partner sich im Zahlungsverzug befindet und der Kunde bzw. der SPP-Partner auch innerhalb einer angemessenen, von Sage gesetzten Nachfrist nicht oder nicht vollständig leistet. Die Fristsetzung ist in den Fällen des § 323 Abs. 2 BGB entbehrlich.

**12.4** Eine ordentliche Teilkündigung der Softwarepflege (gemäß der unter 11.1 genannten Fristen) ist unter den Voraussetzungen dieses Abschnittes möglich, soweit die integrierte Konfiguration des Systems nicht beeinträchtigt wird, u. a. muss sichergestellt sein, dass die betreffenden Teile der Software klar abgrenzbar sind.

Eine Teilkündigung bedingt zwangsläufig den unwiderruflichen Verzicht des Kunden bzw. des SPP-Partners am Nutzungsrecht an dem bisherigen Teil der Software, für die die Softwarepflege gekündigt wurde. Der Kunde bzw. der SPP-Partner verpflichtet sich zudem dazu, den durch Sage neu zur Verfügung gestellten Lizenzkey unverzüglich einzuspielen bzw. generell die von Sage bereitgestellten Prüfeinrichtungen zu verwenden.

**12.5** Jede Kündigung hat mindestens in Textform zu erfolgen.

### 13. Geheimhaltung

Jede Partei ist verpflichtet, die ihr im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangten Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse und sonstige geheimhaltungsbedürftige Informationen der anderen Partei geheim zu halten, angemessen gegen unbefugten Zugriff zu schützen und nur zum Zweck der Vertragserfüllung zu nutzen. Geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich eindeutig aus der Natur der Sache ergibt. Soweit dies im Rahmen des Vertragszwecks erforderlich ist, darf die empfangende Partei die geheimhaltungsbedürftigen Informationen der anderen Partei auch eigenen Mitarbeitern und ihren Rechts- und Steuerberatern, die einer beruflichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen, zugänglich machen. Sage ist außerdem berechtigt, geheimhaltungsbedürftige Informationen des Kunden bzw. des SPP-Partners ihren verbundenen Unternehmen und Erfüllungsgehilfen zugänglich zu machen, soweit diese die geheimhaltungsbedürftigen Informationen im Rahmen der Erfüllung des Vertrages nutzen müssen.

Im Übrigen dürfen geheimhaltungsbedürftige Informationen der anderen Partei Dritten nur nach vorheriger schriftlicher Erlaubnis der anderen Partei zugänglich gemacht werden, es sei denn, es besteht eine zwingende rechtliche Pflicht zur Offenlegung der geheimhaltungsbedürftigen Informationen (z. B. gegenüber Behörden oder Gerichten). Im Falle der beabsichtigten Offenlegung gegenüber Gerichten oder Behörden ist die andere Partei rechtzeitig vorab zu informieren, es sei denn, diese Information ist rechtlich unzulässig. Mitarbeiter, verbundene Unternehmen sowie Erfüllungsgehilfen müssen vergleichbar den hier geregelten Geheimhaltungspflichten zur Geheimhaltung verpflichtet werden, bevor ihnen geheimhaltungsbedürftige Informationen der anderen Partei zugänglich gemacht werden.

Die Geheimhaltungsverpflichtungen nach diesen Bedingungen entfallen für solche Informationen, für die die empfangende Partei nachweisen kann, dass sie (i) allgemein bekannt waren oder nach Zugänglichmachung durch die offenlegende Partei ohne Verstoß gegen die Bestimmungen dieser Bedingungen oder gegen sonstige zum Schutz von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen bestehende Vorschriften durch die empfangende Partei allgemein bekannt geworden sind, oder (ii) der empfangenden Partei bekannt waren, bevor sie ihr von der offenlegenden Partei zugänglich gemacht worden sind, oder (iii) sie selbst unabhängig ohne Rückgriff auf

geheimhaltungsbedürftige Informationen der offenlegenden Partei entwickelt hat oder (iv) sie von Dritten, die ihrerseits zur Weitergabe berechtigt waren, rechtmäßig erhalten hat.

Jede Partei kann von der anderen Partei jederzeit die Rückgabe ihrer geheimhaltungsbedürftigen Informationen verlangen. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt. Die vorstehenden Verpflichtungen bestehen auch über das Vertragsende hinaus für einen Zeitraum von weiteren fünf Jahren.

### 14. Compliance und Datenschutz

Sage verpflichtet sich zur Einhaltung von Compliance gemäß ihres Verhaltenskodexes: siehe [www.sage.com/de/rechtliches/compliance/](http://www.sage.com/de/rechtliches/compliance/)

Bezüglich des Datenschutzes empfiehlt Sage dem Kunden bzw. dem SPP-Partner den Abschluss einer Auftragsverarbeitungsvereinbarung AVV.

### 15. Allgemeine Bestimmungen

#### 15.1 Gerichtsstand

Soweit kein anderer ausschließlicher Gerichtsstand vereinbart wurde, ist Frankfurt ausschließlicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten, die aus oder in Verbindung mit diesen Bedingungen entstehen.

#### 15.2 Rechtswahl

Alle Einzelverträge unter diesen Bedingungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Das einheitliche Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11. April 1980, UNCITRAL-Kaufrecht, wird ausgeschlossen.

#### 15.3 Salvatorische Klausel

Sollte sich eine der Bestimmungen in diesen Bedingungen oder in einem einzelnen Vertrag als unwirksam oder nichtig erweisen, hat dies keine Auswirkungen auf die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. In diesem Fall einigen sich die Parteien auf wirksame Ersatzbestimmungen, die der Regelungsabsicht und den finanziellen Auswirkungen der unwirksamen Bestimmungen so nahe wie möglich kommen. Voranstehendes gilt auch für unbeabsichtigte Regelungslücken.

#### 15.4 Textformerfordernis

Jegliche Änderung und Ergänzungen dieser Bedingungen oder einzelvertraglicher Regelungen bedürfen für ihre Wirksamkeit der Textform. Dies gilt auch für den Verzicht auf die Voraussetzung der Schriftform. Dieses Schriftformerfordernis gilt nicht für die Hinzubuchung weiterer Servicestufen oder zusätzlicher Dienstleistungen im Sinne von 6.4., soweit Sage hierfür einen von der Textform abweichenden Bestellweg anbietet.

#### 15.5 Änderungen

Sage kann diese Bedingungen mit einer Frist von fünf Monaten zum Kalenderjahresende mit Wirkung für das nächste Kalenderjahr ändern.