

# Zusatzbedingungen zu den „Allgemeinen Bedingungen über Softwarepflege für Kunden der Softwareprodukte Sage b7 und Sage Wincarat“ über die Softwarepflege von Standarddrittprodukten | Stand 10 2021

Diese Zusatzbedingungen beinhalten ergänzend zu den „Allgemeinen Bedingungen über die Softwarepflege für Kunden der Softwareprodukte Sage b7 und Sage Wincarat“, den abweichenden Leistungsumfang der Softwarepflege von Standarddrittprodukten gemäß Ziffer 3.11 der oben genannten Bedingungen. Die betreffenden Standarddrittprodukte werden im jeweiligen Angebot bzw. Pflegeschein als zu pflegende Standarddrittprodukte, nebst Sage b7 und Sage Wincarat, ausgewiesen.

Es gelten im Übrigen die rechtlichen Rahmenbedingungen der jeweils aktuellen „Allgemeinen Bedingungen über Softwarepflege für Kunden der Softwareprodukte Sage b7 und Sage Wincarat“.

## 1 Definitionen

„Programmstand“: Die Programmstände der Standarddrittprodukte sind im jeweiligen Produkt nachvollziehbar und dokumentieren Versionen, Releases, Servicepack, Update, Hotfix.

„Standarddrittprodukt“: Standarddrittprodukte sind die von Drittanbietern entwickelte Software, die vom Dritten für den Vertrieb an eine Vielzahl von Kunden vorgesehen ist. Unter Standarddrittprodukten sind keine kundenspezifischen Individualprogrammierungen bzw. Anpassungsprogrammierungen erfasst.

## 2 Unterauftragnehmer

Sage ist berechtigt (gemäß Ziffer 4. der „Allgemeinen Bedingungen über Softwarepflege für Kunden der Softwareprodukte Sage b7 und Sage Wincarat“), zur Erfüllung ihrer Leistungspflichten, Unterauftragnehmer einzusetzen. Im Rahmen dieser Zusatzbedingungen, der Software- pflege von Standarddrittprodukten, setzen wir die im Folgenden aufgeführten Sage Partner als solche ein.

Um unseren Kunden eine schnelle und unkomplizierte Leistungserbringung bieten zu können, ist es den unten aufgeführten Partnern zudem erlaubt, mit unseren Kunden in direkten Kontakt zu treten. Hierfür ist Sage jederzeit berechtigt, unternehmensbezogene Kommunikations- daten einzelner Ansprechpartner des Kunden an unsere Partner her- auszugeben, um eine direkte Kommunikation zu ermöglichen. Es sei denn, der Kunde hat diesem ausdrücklich in Textform widersprochen.

Die hier aufgeführten Partner finden sich zudem im Anhang der mit dem Kunden geschlossenen Vereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten (Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO), wieder.

Zudem ist Sage berechtigt, zur Leistungserbringung bzw. zum Abruf von Informationen ggfls. den Kunden auf das Service-Portal eines Partners bzw. auf dessen Webseite zu verweisen und/oder zu verlinken. Dies umfasst ggfls. für den Kunden die Möglichkeit sich mit einer eigenen ID beim Service Portal unseres jeweiligen Partners direkt anzumelden und/oder über das Service Portal unseres Partners einzelvertraglich vereinbarte Leistungen zu beziehen. Grundsätzlich bleibt auch hierbei stets Sage der Auftragnehmer des Kunden. Der jeweilige Partner agiert als von Sage beauftragter Subunternehmer, im Rahmen der Software- pflege von Standarddrittprodukten.

Auftragnehmer der vom Kunden gewünschten Zusatzleistungen bzw. zusätzlichen Beauftragungen, bleibt ebenso stets Sage. Der Kunde wendet sich in einem solchen Fall direkt an Sage oder wird von unserem Partner zu Sage verwiesen, damit dem Kunden ein entsprechendes An- gebot seitens Sage unterbreitet werden kann.

## 3 Softwarepflegeleistungen für Standarddrittprodukte unseres Partners d.velop

Die d.velop AG, Schildarpstraße 6-8, 48712 Gescher (im folgenden d.velop genannt) ist Partner von Sage und ist ein Unternehmen, welches ergänzende Produkte und Services, beispielsweise aber nicht abschließend, im Bereich von Dokumentenmanagement, Rechnungsverarbeitung, Vertragsmanagement und digitale Unterschrift anbietet.

### 3.1 Customer Service

Die Softwarepflegeleistungen der jeweiligen vom Kunden verwendeten d.velop Standarddrittprodukte, werden ausschließlich für eine technische Umgebung gemäß den Systemvoraussetzungen und explizit frei- gegebener Komponenten zum zugehörigen Programmstand erbracht. Sage und/oder d.velop definieren die Systemvoraussetzungen, die von Sage bzw. von d.velop direkt an den Kunden kommuniziert werden oder bei Sage oder bei d.velop direkt über [support@d-velop.de](mailto:support@d-velop.de) erfragt werden können. Diese können ebenso jederzeit über den Sage Custo- mer Service angefordert werden.

### 3.2 Updates für Standarddrittprodukte der d.velop

Updates, im Sinne eines neuen Programmstandes, werden im Rahmen der Ziffer 2 dieser Zusatzbedingungen ausschließlich über das Service- Portal von d.velop, bereitgestellt. Ein Programmstand kann nach folgendem Muster im Produkt nachvollzogen werden: „Major-Release. Minor-Release. Service-Pack. Hotfix“. Die Installation und Aktivierung von einem neuen Programmstand, kann vom Kunden selbst oder nach gesonderter Beauftragung mit Unterstützung durch Sage und d.velop Installationspartner erfolgen (ggfls. im Rahmen der Ziffer 2 dieser Zusatzbedingungen). Ein neuer Programmstand enthält Erweiterungen oder Veränderungen des bestehenden Funktionsumfangs, welche sich unter anderem an dem technologischen Fortschritt orientieren.

### 3.3 Produktlebenszyklus - Zeiträume

d.velop definiert und kommuniziert über das d.velop Service-Portal, welche Programmstände sich im aktiven Produktlebenszyklus befinden. Der Kunde kann dies dort jederzeit einsehen. Die Zeiträume können ebenso beim Sage Customer Service angefragt werden. Sage leistet im Rahmen der jeweiligen aktuellen Regelungen des Partners d.velop, die dieser jederzeit anpassen kann. Aktuell sieht der Support der Hauptprodukte einen Zeitraum von 18 Monaten für einen Major-Release nach Veröffentlichung des nachfolgenden Major-Release vor. Für einen Minor-Release ist der aktuell vorgesehene Zeitraum 12 Monate nach Veröffentlichung des nachfolgenden Minor-Release. D.velop core components weichen von diesen Regeln ab.

## 4 Softwarepflegeleistungen für Standarddrittprodukte unseres Partners tisoware

tisoware Gesellschaft für Zeitwirtschaft mbH (im Folgenden tisoware genannt) ist Partner von Sage und ein Unternehmen, welches ergänzende Produkte und Services, beispielsweise, aber nicht abschließend, im Bereich von MDE (Maschinendatenerfassung), BDE (Betriebsdatenerfassung), Zeitwirtschaft und Security (Zutrittssicherheit) anbietet.

### 4.1 Customer Service

Die Softwarepflegeleistungen der jeweiligen vom Kunden verwendeten tisoware Standarddrittprodukte, werden ausschließlich für eine technische Umgebung gemäß den Systemvoraussetzungen und explizit freigegebener Komponenten zum zugehörigen Programmstand erbracht. Ausschließlich tisoware definiert diese Systemvoraussetzungen und kommuniziert diese direkt an den Kunden. Diese können ebenso jederzeit über den tisoware Customer Service unter [support@tisoware.de](mailto:support@tisoware.de) angefordert werden.

### 4.2 Updates für Standarddrittprodukte der tisoware

Die Bereitstellung von Updates, im Sinne eines neuen Programmstandes, erfolgt durch Sage oder gemäß Ziffer 2 dieser Zusatzbedingung durch tisoware. Der Kunde erhält ein kostenfreies Update pro Jahr. Die Installation und Aktivierung eines neuen Programmstandes kann vom Kunden selbst oder nach gesonderter Beauftragung mit Unterstützung durch Sage und tisoware (ggfls. im Rahmen der Ziffer 2 dieser Zusatzbedingung) erfolgen. Ein neuer Programmstand enthält Erweiterungen oder Veränderungen des bestehenden Funktionsumfangs, welche sich unter anderem an dem technologischen Fortschritt orientieren.

### 4.3 Produktlebenszyklus - Zeiträume

tisoware definiert welche Programmstände sich im aktiven Produktlebenszyklus befinden und kommuniziert dies direkt an den Kunden. Die Zeiträume können ebenso jederzeit beim Sage Customer Service angefragt werden. Vorbehaltlich explizit kommunizierter Abweichungen, befindet sich der jeweils neueste und der diesem vorhergehende Release im aktiven Produktlebenszyklus.

## 5 Softwarepflegeleistungen für Standarddrittprodukte unseres Partners AVENTUM

Aventum GmbH (im Folgenden Aventum genannt) ist Partner von Sage und ein Unternehmen, welches ergänzende Produkte und Services, beispielsweise, aber nicht abschließend, im Bereich von EDI Datenaustausch, Datenaufbereitung und Prozessautomatisierung anbietet.

### 5.1 Customer Service

Die Softwarepflegeleistungen der jeweiligen vom Kunden verwendeten AVENTUM Standarddrittprodukte, werden ausschließlich für eine technische Umgebung gemäß den Systemvoraussetzungen und explizit freigegebener Komponenten zum zugehörigen Programmstand erbracht. Sage und/oder AVENTUM definieren die Systemvoraussetzungen, die von Sage bzw. von AVENTUM direkt an den Kunden kommuniziert werden. Diese können ebenso jederzeit bei AVENTUM direkt über [edi-support@aventum.de](mailto:edi-support@aventum.de) angefragt werden oder alternativ beim Sage Customer Service.

### 5.2 Updates für Standarddrittprodukte der AVENTUM

Die Bereitstellung von Updates, im Sinne eines neuen Programmstandes, erfolgt durch Sage oder gemäß Ziffer 2 dieser Zusatzbedingung durch AVENTUM auf Anforderung. Installation und Aktivierung eines neuen Programmstandes kann vom Kunden selbst oder nach gesonderter Beauftragung mit Unterstützung durch Sage und AVENTUM (ggfls. im Rahmen der Ziffer 2 dieser Zusatzbedingung) erfolgen. Ein neuer Programmstand enthält Erweiterungen oder Veränderungen des bestehenden Funktionsumfangs, welche sich unter anderem an dem technologischen Fortschritt orientieren.

### 5.3 Produktlebenszyklus - Zeiträume

AVENTUM definiert welche Programmstände sich im aktiven Produktlebenszyklus befinden und kommuniziert dies direkt an den Kunden. Die Zeiträume können ebenso jederzeit beim Sage Customer Service angefragt werden.

## 6 Softwarepflegeleistungen für Standarddrittprodukte unseres Partners D4 Software

D4 Software GmbH (im Folgenden D4 genannt) ist ein Tochterunternehmen der AVENTUM GmbH und ebenfalls ein Partner von Sage. D4 bietet ergänzende Produkte und Services, beispielsweise aber nicht abschließend im Bereich von ERP/PPS für Werkzeug- und Formenbau an.

## 6.1 Customer Service

Die Softwarepflegeleistungen der jeweiligen vom Kunden verwendeten D4 Standarddrittprodukte, werden ausschließlich für eine technische Umgebung gemäß den Systemvoraussetzungen und explizit freigegebener Komponenten zum zugehörigen Programmstand erbracht. Ausschließlich D4 definiert die Systemvoraussetzungen und kommuniziert diese direkt an den Kunden. Diese können ebenso jederzeit bei D4 direkt über [support@d4-software.com](mailto:support@d4-software.com) angefragt werden oder alternativ beim Sage Customer Service.

## 6.2 Updates für Standarddrittprodukte der D4 Software

Updates, im Sinne eines neuen Programmstandes, werden auf Anforderung durch D4, gemäß Ziffer 2 dieser Zusatzbedingung über die Webseite <https://support.d4-software.com/support.html> mit entsprechenden Zugangsdaten bereitgestellt. Installation und Aktivierung eines neuen Programmstandes kann vom Kunden selbst oder nach gesonderter Beauftragung mit Unterstützung durch Sage und D4 (ggfls. im Rahmen der Ziffer 2 dieser Zusatzbedingung) erfolgen. Ein neuer Programmstand enthält Erweiterungen oder Veränderungen des bestehenden Funktionsumfangs, welche sich unter anderem an dem technologischen Fortschritt orientieren.

## 6.3 Produktlebenszyklus - Zeiträume

D4 definiert welche Programmstände sich im aktiven Produktlebenszyklus befinden und kommuniziert dies direkt an den Kunden. Die Zeiträume können ebenso jederzeit beim Sage Customer Service angefragt werden.

## 7 Softwarepflegeleistungen für Standarddrittprodukte unseres Partners Etiscan

Etiscan Identifikationssysteme GmbH (im Folgenden etiscan genannt) ist Partner von Sage und ein Unternehmen, welches ergänzende Produkte und Services, beispielsweise aber nicht abschließend im Bereich von mobilen Datenerfassungslösungen via Barcode und RFID im Lager und in der Produktion anbietet.

### 7.1 Customer Service

Die Softwarepflegeleistungen der jeweiligen vom Kunden verwendeten etiscan Standarddrittprodukte, werden ausschließlich für eine technische Umgebung gemäß den Systemvoraussetzungen und explizit freigegebener Komponenten zum zugehörigen Programmstand erbracht. Ausschließlich etiscan definiert die Systemvoraussetzungen und kommuniziert diese direkt an den Kunden. Diese können ebenso jederzeit über den etiscan Customer Service unter [info@etiscan.de](mailto:info@etiscan.de) angefordert werden.

### 7.2 Updates für Standarddrittprodukte der Etiscan

Die Bereitstellung von Updates, im Sinne eines neuen Programmstandes, erfolgt durch Sage oder gemäß Ziffer 2 dieser Zusatzbedingung durch etiscan auf Anforderung. Die Installation und Aktivierung eines neuen Programmstandes kann vom Kunden selbst oder nach gesonderter Beauftragung mit Unterstützung durch Sage und etiscan (ggfls. im Rahmen der Ziffer 2 dieser Zusatzbedingung) erfolgen. Ein neuer Programmstand enthält Erweiterungen oder Veränderungen des bestehenden Funktionsumfangs, welche sich unter anderem an dem technologischen Fortschritt orientieren.

### 7.3 Produktlebenszyklus - Zeiträume

etiscan definiert welche Programmstände sich im aktiven Produktlebenszyklus befinden und kommuniziert dies direkt an den Kunden. Die Zeiträume können ebenso jederzeit beim Sage Customer Service angefragt werden.

Vorbehaltlich explizit kommunizierter Abweichungen, befindet sich der jeweils neueste und der diesem vorhergehende Release im aktiven Produktlebenszyklus. Etiscan wird auf neue Betriebssystemversionen angepasste Programmstände liefern. Für Android Betriebssysteme gilt: Es werden die jeweils drei letzten Android-Major-Versionen unterstützt, derzeit sind das Android 9, 10 und 11. Erforderliche Anpassungen aufgrund von neuen Programmständen oder der Hardware und Erweiterungen anderer Software sind nicht Gegenstand der Pflegeleistung.

## 8 Softwarepflegeleistungen für Standarddrittprodukte unseres Partners Gritcom

Gritcom Ges.m.b.H. (im Folgenden Gritcom genannt) ist Partner von Sage und ein Unternehmen, welches ergänzende Produkte und Services, beispielsweise aber nicht abschließend im Bereich von Mobiler Produktionsdatenerfassung & innerbetrieblicher Logistik anbietet.

### 8.1 Customer Service

Die Softwarepflegeleistungen der jeweiligen vom Kunden verwendeten Gritcom Standarddrittprodukte, werden ausschließlich für eine technische Umgebung gemäß den Systemvoraussetzungen und explizit freigegebener Komponenten zum zugehörigen Programmstand erbracht. Sage und/oder Gritcom definieren diese Systemvoraussetzungen, die von Sage bzw. von Gritcom direkt an den Kunden kommuniziert werden. Diese können ebenso jederzeit bei Gritcom direkt unter <http://www.gritcom.at/de/kontakt/support.php> angefragt werden oder alternativ beim Sage Customer Service.

### 8.2 Updates für Standarddrittprodukte von Gritcom

Die Bereitstellung von Updates, im Sinne eines neuen Programmstandes, erfolgt durch Sage oder gemäß Ziffer 2 dieser Zusatzbedingung durch Gritcom auf Anforderung. Die Installation und Aktivierung eines neuen Programmstandes kann vom Kunden selbst oder nach gesonderter Beauftragung mit Unterstützung durch Sage und Gritcom (ggfls. im Rahmen der Ziffer 2 dieser Zusatzbedingung) erfolgen. Ein neuer Programmstand enthält Erweiterungen oder Veränderungen des

bestehenden Funktionsumfangs, welche sich unter anderem an dem technologischen Fortschritt orientieren.

### 8.3 Produktlebenszyklus - Zeiträume

Grücom definiert welche Programmstände sich im aktiven Produktlebenszyklus befinden und kommuniziert dies direkt an den Kunden. Die Zeiträume können ebenso jederzeit beim Sage Customer Service angefragt werden.

## 9 Softwarepflegeleistungen für Standarddrittprodukte unseres Partners ACBIS

ACBIS GmbH (im Folgenden ACBIS genannt) ist Partner von Sage und ein Unternehmen, welches ergänzende Produkte und Services, beispielsweise aber nicht abschließend im Bereich von Vertriebsprozessen / Produktkonfiguration, E-Business / B2B-Portal anbietet.

### 9.1 Customer Service

Die Softwarepflegeleistungen der jeweiligen vom Kunden verwendeten ACBIS Standarddrittprodukte, werden ausschließlich für eine technische Umgebung gemäß den Systemvoraussetzungen und explizit freigegebener Komponenten zum zugehörigen Programmstand erbracht. Ausschließlich ACBIS definiert diese Systemvoraussetzungen und kommuniziert diese direkt an den Kunden. Diese können ebenso jederzeit über den ACBIS Customer Service direkt unter [service@acbis.de](mailto:service@acbis.de) angefordert oder im Serviceportal unter <https://service.acbis.de> eingesehen werden.

### 9.2 Updates für Standarddrittprodukte der ACBIS

Die Bereitstellung von Updates, im Sinne eines neuen Programmstandes, erfolgt gemäß Ziffer 2 dieser Zusatzbedingung durch ACBIS über das Serviceportal (<https://service.acbis.de>) bereitgestellt. In der Regel steht eine Hauptversion pro Jahr zur Verfügung. Die Installation und Aktivierung eines neuen Programmstandes kann vom Kunden selbst oder nach gesonderter Beauftragung mit Unterstützung durch Sage und ACBIS (ggf. im Rahmen der Ziffer 2 dieser Zusatzbedingung) erfolgen. Ein neuer Programmstand enthält Erweiterungen oder Veränderungen des bestehenden Funktionsumfangs, welche sich unter anderem an dem technologischen Fortschritt orientieren.

### 9.3 Produktlebenszyklus - Zeiträume

ACBIS definiert welche Programmstände sich im aktiven Produktlebenszyklus befinden und kommuniziert dies direkt an den Kunden über die Website als Neuigkeit, via E-Mail mit Newsletter, sowie in ausgewählten Fällen über soziale Medien. Die Zeiträume können ebenso jederzeit beim Sage Customer Service angefragt werden.

## 10 Softwarepflegeleistungen für Standarddrittprodukte unseres Partners syska

syska GmbH (im Folgenden syska genannt) ist Partner von Sage und ein Unternehmen, welches ergänzende Produkte und Services, insbesondere Finanzbuchhaltungssoftware für mittelständige Unternehmen (syska ProFI) sowie kleine und mittlere Unternehmen (syska EURO FIBU) anbietet. Die bei Sage hauptsächlich eingesetzte Lösung ist eine OEM-Version unter dem Namen Sage Finanzmanagement und basiert auf der Standardsoftware syska ProFI.

### 10.1 Customer Service

Die Softwarepflegeleistungen der jeweiligen vom Kunden verwendeten syska Standarddrittprodukte, werden ausschließlich für eine technische Umgebung gemäß den Systemvoraussetzungen und explizit freigegebener Komponenten zum zugehörigen Programmstand erbracht. Sage und/oder syska definieren die Systemvoraussetzungen, die von syska direkt an die Kunden kommuniziert werden. Diese können ebenso jederzeit über den syska Support direkt unter [profisupport@syska.de](mailto:profisupport@syska.de), telefonisch unter +49 (0)721 98593-53 angefragt werden oder alternativ beim Sage Customer Service.

### 10.2 Updates für Standarddrittprodukte der syska GmbH

Die Bereitstellung von Updates, im Sinne eines neuen Programmstandes, erfolgt gemäß Ziffer 2 dieser Zusatzbedingung durch syska über die Webseite: <https://www.syska.de/downloads/profi/sageFinanzmanagement/>. Die Kommunikation zu Neuerungen erfolgt zusätzlich über syska-Newsletter, deshalb ist es empfehlenswert diesen zu abonnieren.

In der Regel erscheint jährlich eine neue Jahresversion mit neuer Lizenznummer, sowie bei Bedarf 2-3 Service Releases und Zwischenversionen. Die Installation und Aktivierung von einem neuen Programmstand, kann vom Kunden selbst oder nach gesonderter Beauftragung mit Unterstützung durch Sage und syska Installationspartner erfolgen (ggf. im Rahmen der Ziffer 2 dieser Zusatzbedingungen). Ein neuer Programmstand enthält Erweiterungen oder Veränderungen des bestehenden Funktionsumfangs, welche sich unter anderem an dem technologischen Fortschritt orientieren.

### 10.3 Produktlebenszyklus - Zeiträume

syska definiert welche Programmstände sich im aktiven Produktlebenszyklus befinden und kommuniziert dies direkt an den Kunden. Vorbehaltlich explizit kommunizierter Abweichungen, befinden sich die jeweils zwei neuesten Jahresversionen im aktiven Produktlebenszyklus. Die Zeiträume können ebenso jederzeit unter [profisupport@syska.de](mailto:profisupport@syska.de) angefragt werden oder alternativ beim Sage Customer Service.

## 11 Softwarepflegeleistungen für Standarddrittprodukte unseres Partners Ametras

AMETRAS documents GmbH (im folgenden Ametras genannt) ist Partner von Sage sowie ein Partner der d.velop AG. Neben Implementierungs- und Serviceleistungen zu den o.g. d.velop-Produkten bietet Ametras auch ergänzende Eigenprodukte

und Services, beispielsweise aber nicht abschließend, im Bereich von Dokumentenmanagement und Rechnungsverarbeitung.

#### 11.1 Customer Service

Die Softwarepflegeleistungen der jeweiligen vom Kunden verwendeten Ametras Standarddrittprodukte werden ausschließlich für eine technische Umgebung gemäß den Systemvoraussetzungen und explizit freigegebener Komponenten zum zugehörigen Programmstand erbracht. Ametras definiert die Systemvoraussetzungen, die von Ametras direkt an den Kunden kommuniziert werden oder bei Ametras direkt über [support.de@ametras-ecm.com](mailto:support.de@ametras-ecm.com) erfragt werden können. Diese können ebenso jederzeit über den Sage Customer Service angefordert werden.

#### 11.2 Updates für Standarddrittprodukte der Ametras

Die Bereitstellung von Updates, im Sinne eines neuen Programmstandes, erfolgt gemäß Ziffer 2 dieser Zusatzbedingung durch Ametras. Die Installation und Aktivierung von einem neuen Programmstand, kann vom Kunden selbst oder nach gesonderter Beauftragung mit Unterstützung durch Sage oder Ametras erfolgen (ggfls. im Rahmen der Ziffer 2 dieser Zusatzbedingungen). Ein neuer Programmstand enthält Erweiterungen oder Veränderungen des bestehenden Funktionsumfangs, welche sich unter anderem an dem technologischen Fortschritt orientieren.

#### 11.3 Produktlebenszyklus - Zeiträume

Ametras definiert welche Programmstände sich im aktiven Produktlebenszyklus befinden und kommuniziert dies direkt an den Kunden. Die Zeiträume können ebenso jederzeit beim Sage Customer Service angefragt werden. Vorbehaltlich explizit kommunizierter Abweichungen, befindet sich der jeweils neueste und der diesem vorhergehende Major-Release im aktiven Produktlebenszyklus.

### 12 Änderung der Zusatzbedingungen

#### 12.1 Sage ist jederzeit berechtigt, diese Zusatzbedingungen zu ändern, zu ergänzen oder zu erweitern.