

Sage GmbH

Allgemeine Konditionen Professional Services HR

Stand: Februar 2017

1.0 Geltungsbereich

1.1 Diese Allgemeinen Konditionen Professional Services HR der Sage GmbH (nachfolgend „Sage“) gelten für alle Dienstleistungen, die Sage gegenüber Unternehmern (nachfolgend „Kunde“) erbringt, soweit auf die Geltung dieser Allgemeinen Konditionen Professional Services HR hingewiesen wurde.

1.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, die Aufträgen, Bestellungen, o.ä. beigefügt sind, werden, selbst wenn diesen nicht widersprochen wird, nicht Vertragsinhalt.

2.0 Vertragsgegenstand

Der Kunde kann Sage beispielsweise und nicht abschließend mit Dienstleistungen der folgenden Art beauftragen:

- Vor-Ort-Schulungen/Consulting beim Kunden
- Online-Schulungen und Online-Coaching
- Fernwartungen
- Prozess- und Organisationsberatung
- Beratungsdienstleistung
- Sonstige Dienstleistungen

3.0 Leistungsumfang

3.1 Die Leistungen von Sage erfolgen ausschließlich zur Unterstützung des Kunden in einem Vorhaben, das der Kunde in alleiniger Verantwortung durchführt. Sage übernimmt im Zusammenhang mit der Erbringung der Leistung keine Verantwortung für ein bestimmtes Ergebnis.

3.2 Sage wird die Leistungen entsprechend den vertraglichen Vereinbarungen und dem Stand der Technik erbringen.

3.3 Soweit Sage Leistungen in den Räumen des Kunden erbringt, ist allein Sage gegenüber ihren eigenen Mitarbeitern weisungsberechtigt.

4.0 Vertragsschluss/Anmeldung, Buchungsbestätigung

4.1 Prozess- und Organisationsberatung, Beratungsdienstleistung, Unterstützung bei der technischen Installation und Implementation, Online-Coaching, Vor-Ort-Schulung (nachfolgend „Consulting“)

4.1.1 Der Kunde kann bei Auftragserteilung einen Wunschtermin angeben, soweit dies auf dem Auftragsformular von Sage vorgesehen ist. Sage wird versuchen, diesen Terminwunsch zu berücksichtigen. Sollte die Realisierung des Terminwunsches seitens Sage nicht möglich sein, kann der Kunde hieraus keine Ansprüche herleiten, insbesondere nicht vom Vertrag zurücktreten; oder das Angebot von Sage enthält bereits einen Terminvorschlag, den der Kunde mit Auftragserteilung bestätigt oder der Kunde erhält von Sage ein Angebot mit dem Hinweis, dass ein Termin noch zu vereinbaren ist. In diesem Fall setzt sich der Kunde telefonisch mit Sage zur Vereinbarung eines Termins in Verbindung. Der Kunde erhält dann ein neues Angebot mit dem vereinbarten Termin oder der Kunde und der Consultant entscheiden, dass ein weitere/r Termin/e benötigt wird/werden. Der Kunde erhält ein entsprechendes Angebot.

4.1.2 Nach Eingang des unterschriebenen Auftragsformulars geht dem Kunden grundsätzlich eine Auftragsbestätigung zu. Sollte dies in Einzelfällen nicht geschehen, hat dies keine Auswirkung auf den erteilten Auftrag, der Kunde kann jedoch eine Buchungsbestätigung anfordern.

5.0 Vergütung, Fälligkeit, Umbuchungen, Stornierungen

5.1 Soweit nicht anders vereinbart, wird die Vergütung zu den bei Vertragsschluss allgemein gültigen Preisen von Sage berechnet. Vergütungen und Gebühren (Storno, Umbuchung) sind grundsätzlich Nettopreise zuzüglich nationaler und internationaler gesetzlich anfallender Steuern und Abgaben.

5.2 Die Rechnungsstellung erfolgt bei Consulting-Dienstleistungen nach Leistungserbringung; bei Dauerschuldverhältnissen, wie z.B. Ferninstallationservice, Online-Coaching Abo etc. erfolgt die Rechnungsstellung jeweils einmal jährlich im Voraus.

5.3 Rechnungen sind sofort ohne Abzug zur Zahlung fällig und innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum zu begleichen. Für die Rechtzeitigkeit der Zahlung kommt es auf den Zeitpunkt des Geldeingangs bzw. der vorbehaltlosen Gutschrift auf dem Konto von Sage an. Nach Wahl von Sage kann die Rechnungsstellung auch in elektronischer Form erfolgen. Der Kunde teilt Sage hierzu auf Anforderung eine autorisierte E-Mail-Adresse für den Empfang der Rechnungen mit.

5.4 Kommt der Kunde seiner Zahlungspflicht nicht innerhalb der in Punkt 5.3 bestimmten Frist nach ('Zahlungsverspätung'), kann Sage Verzugszinsen und/oder die Zahlung einer Pauschale gemäß den gesetzlichen Regelungen des § 288 BGB verlangen. Verlangt Sage zunächst bei Zahlungserinnerungen nur den ursprünglich geschuldeten Hauptbetrag, bedeutet dies nicht, dass Sage auf die Geltendmachung von Verzugszinsen oder eines Verzugsschadens verzichtet.

5.5 Im Rahmen der allgemeinen Preisentwicklung ist Sage bei jeweiliger Verlängerung eines Dauerschuldverhältnisvertrages (Punkt 6.1 dieser Allgemeinen Konditionen Professional Services HR) zu einer Anpassung der jährlichen Gebühr für die Zukunft berechtigt. Die jeweilige Preisänderung wird dem Kunden spätestens vier (4) Monate vor dem nächsten Verlängerungsdatum schriftlich mitgeteilt. Soweit der Kunde daraufhin den Dauerschuldvertrag nicht entsprechend Punkt 6.1 dieser Allgemeinen Konditionen Professional Services HR kündigt, erklärt er damit ausdrücklich seine Zustimmung zur mitgeteilten Preisänderung. Sage verpflichtet sich, den Kunden bei der Mitteilung über die Preisänderung über die Frist zur Kündigung und die Folgen der Nichtkündigung hinzuweisen. Die Preisänderung tritt dann ab dem nächsten Verlängerungsdatum des jeweiligen Dauerschuldverhältnisses in Kraft.

5.6 Sage ist berechtigt, einmal je Kalenderjahr, schriftlich eine Anhebung der jährlichen Vergütung für das jeweilige Dauerschuldverhältnis zu verlangen, wenn sich der vom Statistischen Bundesamt zum Zeitpunkt der Erhöhung bereits veröffentlichte Teil des Jahresindex des Verbraucherpreisindex für Deutschland ("Preisindex") gegenüber dem Stand zum Vorjahr oder bei der letzten Erhöhung der jährlichen Vergütung für das jeweilige Dauerschuldverhältnis erhöht hat und hierdurch die Selbstkosten von Sage bei der Erbringung der Vertragsleistung unmittelbar beeinflusst werden. Die Preiserhöhung erfolgt entsprechend der prozentualen Erhöhung des Preisindex und wird dem Kunden innerhalb der jährlichen Rechnung für das jeweilige Dauerschuldverhältnis bekannt gegeben.

5.7 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht ausüben.

5.8 Sage behält sich einzuräumende Rechte an den Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung vor. Zuvor sind die Rechte stets nur vorläufig und durch Sage frei widerruflich eingeräumt.

5.9 Vor-Ort-Schulungen beim Kunden/Consulting.

5.9.1 Bei Consultingdienstleistungen zur Erstimplementierung eines Softwareprodukts ist die Vergütung nach tatsächlich erbrachtem Aufwand zu leisten, bei gebuchten und angefangenen ganzen Consulting-Tagen jedoch mindestens in der Höhe des jeweiligen Tagessatzes. In allen anderen Fällen erfolgt die Vergütung immer mindestens für den Aufwand, welcher mit dem Auftragsformular vom Kunden beauftragt wurde.

5.9.2 Ein Consultingtag entspricht 6 Arbeitsstunden.

Die Mindestabnahme bei Vor-Ort-Terminen an einem vom Sitz von Sage abweichenden Ort sind 6 Stunden. Für jeden Vor-Ort-Termin an einem vom Sitz von Sage abweichenden Ort stellt Sage, je Tag, an welchem eine An- und/oder Abreise zum bzw. vom Kunden stattfindet, zusätzlich eine Vor- und Nachbereitungspauschale in jeweils vereinbarter Höhe in Rechnung. Diese setzt sich aus der benötigten Vor- und/oder Nachbereitungszeit, der Fahrtzeit des Beraters sowie einer Spesenpauschale zusammen. Jede weitere und jede einzelne angefangene Stunde wird mit anteiligem Tagessatz berechnet.

5.9.3 Vor-Ort-Schulungs- und/oder Beratungstermine sind für maximal 3 Teilnehmer ausgelegt, jede weitere Person wird mit EUR 50,00,- in Rechnung gestellt.

5.9.4 Für Dienstleistungen an Samstagen wird ein Zuschlag von 50 % auf den Tagessatz erhoben. Für Dienstleistungen an Sonn-/Feiertagen wird ein Zuschlag von 100 % auf den Tagessatz erhoben.

5.9.5 Stornierungen des Kunden von einzelnen, bereits zwischen den Parteien terminlich vereinbarten oder von Sage bestätigten Schulungs- und/oder Beratungsterminen sind grundsätzlich schriftlich per Mail, Post oder Fax an Sage zu senden. Für Stornierungen werden 20 % des Auftragspreises berechnet. Stornierungen, die erst fünf Werktage (ausschließlich Samstag) vor dem vereinbarten Schulungs- und/oder Beratungstermin oder später eingehen, werden mit dem vollen Auftragspreis berechnet. Sage kann dem Kunden bereits entstandene Reisekosten (z.B. Flug, Bahn) in Rechnung stellen. Muss aus Gründen, die Sage nicht vorhersehen kann, z.B. Krankheit des Consultants, ein Termin abgesagt werden, wird Sage dem Kunden nach Rücksprache kurzfristig einen Ausweichtermin anbieten.

6.0 Vertragslaufzeit, Kündigung

6.1 Ist im Vertrag eine bestimmte Vertragslaufzeit vorgesehen, so beträgt diese 12 Monate ab dem vereinbarten Vertragsbeginn oder, wo dieser nicht explizit vereinbart sein sollte, ab dem 1. des auf das Datum der Unterschrift durch den Kunden folgenden Monats. Der Vertrag verlängert sich jeweils immer automatisch um weitere 12 Monate, wenn er nicht spätestens drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

6.2 Soweit keine bestimmte Vertragslaufzeit vorgesehen ist, erfolgt eine Beauftragung je nach Auftrag tage- oder projektweise.

6.3 Jede Kündigung bedarf der Schriftform. Für die Einhaltung der Form ist eine Kündigung per Telefax, nicht aber per E-Mail ausreichend.

7.0 Leistungen des Kunden

7.1 Der Kunde stellt sicher, dass alle erforderlichen Beistellungs- und Mitwirkungsleistungen rechtzeitig, im erforderlichen Umfang und kostenlos für Sage erbracht werden.

7.2 Der Kunde gewährt den Mitarbeitern von Sage bei deren Arbeiten im Betrieb des Kunden jede erforderliche Unterstützung. Zu dieser Unterstützung zählt u. a., dass der Kunde

- sicherstellt, dass ein qualifizierter Mitarbeiter am Erfüllungsort unterstützend zur Verfügung steht,
- dafür sorgt, dass den von Sage eingesetzten Mitarbeitern zu der vereinbarten Zeit freier Zugang zu dem jeweiligen Rechner und der Software gewährt wird,
- den Sage Mitarbeitern rechtzeitig die für ihre Tätigkeiten notwendigen Informationen zur Verfügung stellt.

7.3 Datenträger, die der Kunde zur Verfügung stellt, müssen inhaltlich und technisch einwandfrei sein. Ist dies nicht der Fall, so ersetzt der Kunde Sage alle aus der Benutzung dieser Datenträger entstehenden Schäden und stellt Sage von allen Ansprüchen Dritter frei.

7.4 Der Kunde darf personenbezogene/sensible/vertrauliche Daten ausschließlich verschlüsselt oder auf andere geeignete Art und Weise angemessen gesichert an Sage übersenden/zur Verfügung stellen. Andernfalls ist Sage berechtigt die Annahme solcher personenbezogener/sensibler/vertraulicher Daten zu verweigern. In jedem Falle erfolgt eine unverschlüsselte oder auf andere geeignete Art und Weise nicht angemessen gesicherte Übersendung/zur Verfügung Stellung personenbezogener/sensibler/vertraulicher Daten durch den Kunden an Sage auf ausschließliche Verantwortung des Kunden.

7.5 Erbringt der Kunde eine erforderliche Leistung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in der vereinbarten Weise, so sind die hieraus entstehenden Folgen (z.B. Verzögerungen, Mehraufwendungen) vom Kunden zu tragen.

8.0 Fernwartung

8.1 Zur Durchführung einer kostenpflichtigen Fernwartung (Behandlung von Einrichtungsfehlern, Ferndiagnose o.ä.) hält der Kunde die hierfür nötigen Ferndiagnoseeinrichtungen bereit. Die Ferndiagnoseeinrichtungen werden im Bedarfsfall vom Kunden in Betrieb gesetzt.

8.2 Die Fernwartung erfolgt entweder über das Internet via SSH Protokoll oder über eine direkte DSL- Verbindungen. Sowohl der Kunde als auch Sage bauen jeweils eine Verbindung zur Ferndiagnoseeinrichtung auf.

8.3 Der Kunde trägt die Kosten seiner Internetverbindung.

8.4 Sage führt die Fernwartung für Zwecke des Kunden durch. Für die Beurteilung der Zulässigkeit der Fernwartung sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen bleibt der Kunde verantwortlich.

8.5 Der Kunde hat das Recht, Weisungen über Art, Umfang und Ablauf der Fernwartung zu erteilen. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich zu bestätigen.

9.0 Beteiligung Dritter

Für Dritte, die auf Veranlassung oder unter Duldung des Kunden für ihn im Tätigkeitsbereich von Sage tätig werden, hat der Kunde wie für Erfüllungsgehilfen einzustehen. Sage hat es gegenüber dem Kunden nicht zu vertreten, wenn Sage aufgrund des Verhaltens eines der vorbezeichneten Dritten ihren Verpflichtungen gegenüber dem Kunden ganz oder teilweise nicht oder nicht rechtzeitig nachkommen kann.

10.0 Werkleistung

Sollte im Einzelfall eine Dienstleistung rechtlich als Werkleistung zu qualifizieren sein, gilt das Folgende:

Sage kann Teilleistungen zur Abnahme bereitstellen. Der Kunde wird jede (Teil-) Abnahme der von Sage erbrachten Leistungen unverzüglich durchführen. Im Übrigen finden die Regelungen dieser Bedingungen entsprechende Anwendung.

11.0 Haftung

11.1 Sage haftet unbegrenzt für einen Schaden, der auf eine vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung zurückzuführen ist.

11.2 Ferner haftet Sage unbegrenzt unabhängig vom Grad des Verschuldens für Schäden aus der Verletzung des Körpers und der Gesundheit.

11.3 Sage haftet darüber hinaus auch unbegrenzt, wenn eine Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht, verletzt wird, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Erfüllung der Vertragspartner regelmäßig vertraut.

11.4 In Fällen leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung, abgesehen von den Fällen des 11.2, auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Dies gilt auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen.

11.5 Bei Vereinbarung einer Einmal-Vergütung ist die Haftung, abgesehen von den Fällen des 11.1, 11.2 und 11.3 dieser Allgemeinen Konditionen, auf 10 % des Netto-Auftragsvolumens pro Schadensereignis und für alle Schäden innerhalb eines Vertragsjahres auf 25 % des Netto-Auftragsvolumens begrenzt.

11.6 Bei Datenverlust haftet Sage nur für denjenigen Aufwand, der für die Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden erforderlich ist. Bei leichter Fahrlässigkeit tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde unmittelbar vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung durchgeführt hat.

11.7 Haftungsbegrenzungen in diesen Bedingungen finden keine Anwendung auf Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.

11.8 Die in diesen Bedingungen genannten Haftungsbegrenzungen gelten auch für die persönliche Haftung der Angestellten, Mitarbeiter, Vertreter und Unterauftragnehmer von Sage.

11.9 Ansprüche auf Schadensersatz verjähren mit Ablauf eines Jahres nach Beginn der gesetzlichen Verjährungsfrist. Die Verjährung nach Ablauf von einem Jahr gilt nicht, wenn Sage vorsätzlich eine ihr obliegende Pflicht verletzt, bei arglistigem Verschweigen von Mängeln oder bei einer anderslautenden Garantieübernahme durch Sage.

12.0 Nutzungs- und Urheberrechte, Datenschutz

12.1 Sollten die von Sage erbrachten Leistungen, rechtlich, insbesondere urheberrechtlich geschützt sein, erhält der Kunde an diesen Leistungen ein nicht ausschließliches, zeitlich unbegrenzt und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht für eigene, interne Zwecke. Sämtliche sonstigen Rechte verbleiben bei Sage.

12.2 Der Kunde verpflichtet sich zur Beachtung des Urheberrechts an allen von Sage zur Verfügung gestellten und ausgehändigten Schulungsunterlagen.

12.3 Schulungsunterlagen dienen als Hilfsmittel und Unterstützung für die Schulung. Eine Reproduktion und/oder Weiterverwendung der Inhalte über den persönlichen Gebrauch hinaus ist nicht gestattet.

12.4 Die Verarbeitung personenbezogener Daten ist nur zulässig, wenn ein Gesetz oder eine andere Rechtsvorschrift sie erlaubt oder anordnet oder soweit der Betroffene eingewilligt bzw. in Form eines Vertrages zugestimmt hat. Der Kunde stellt bei einer Verarbeitung der von ihm bereit gestellten Daten sicher, dass die erforderlichen Einwilligungen vorliegen. Gegenüber staatlichen Stellen werden die Daten nur offengelegt, wenn dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

12.5 Sage wird personenbezogene Daten, die vom Kunden transferiert oder von Sage erhoben werden, ausschließlich zum Zwecke der Vertragsanbahnung und Vertragsdurchführung verarbeiten. Dabei können Daten des Kunden von Sage an andere Konzernunternehmen, Tochtergesellschaften oder sonstige Auftragnehmer übermittelt werden, sofern die Übermittlung für die Vertragsdurchführung erforderlich ist oder Sage aus anderen Gründen zur Weitergabe der Daten berechtigt ist. Soweit diese Unternehmen ihren Sitz außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums haben, wird Sage darauf achten, dass ein gemäß den datenschutzrechtlichen Vorschriften der Europäischen Union ausreichendes Datenschutzniveau gewährleistet ist. Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass alle gesetzlich notwendigen Voraussetzungen vorliegen (z. B. durch Einholung von Einwilligungserklärungen bzw. Beachtung von Mitbestimmungsrechten), damit Sage die vereinbarten Leistungen ohne Rechtsverletzungen erbringen kann.

13.0 Übertragung von Rechten und Pflichten

Eine Übertragung der Rechte und Pflichten aus einem mit Sage abgeschlossenen Vertragsverhältnis, insbesondere Abtretungen und Verpfändungen, durch den Kunden auf Dritte darf nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von Sage erfolgen.

14.0 Vertragssprache

Vertragssprache ist ausschließlich Deutsch.

15.0 Anwendbares Recht, Gerichtsstand

15.1 Dieser Vertrag unterliegt deutschem Recht, mit Ausnahme des UN-Kaufrechts.

15.2 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten ist Frankfurt am Main, wenn der Vertragspartner von Sage ein Kaufmann, ein Unternehmen, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

16.0 Salvatorische Klausel

Sollten Bestimmungen des Vertrags unwirksam sein oder werden oder lückenhaft sein, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Anstelle der unwirksamen oder lückenhaften Bestimmungen tritt eine angemessene Regelung, die dem am nächsten kommt, was die Parteien vereinbart hätten, hätten sie die unwirksame oder lückenhafte Bestimmung vorhergesehen.