

# Allgemeine Bedingungen für die Leistung von Softwarewartung und Premium-Service für Anwender von Sage Softwareprodukten

(Stand: 06/2007 Business Unit Handwerk)

## 1. Geltungsbereich

- 1.1 Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Bereitstellung der Sage Leistungen Softwarewartung und Premium-Service, wobei sich letzterer aus Hotline-Support und Remote-Services (Fernwartung) zusammensetzt 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.
  - 2.2.1 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.
  - 2.2.2 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.
- 2.3 Produkte Dritter sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, selbst wenn sie gemeinsam mit Sage Produkten ausgeliefert worden sind.
- 2.4 Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen für weitere Betriebsstätten ist nach Vereinbarung gegen Zahlung einer zusätzlichen Vergütung möglich.
- 2.5 Sage kann diese Allgemeinen Bedingungen ändern, indem sie die Änderungen den Anwendern im Einzelnen schriftlich mitteilt. Die Änderungen werden binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung beim Anwender wirksam. Erfolgen die Änderungen zu Ungunsten des Anwenders, kann er das Vertragsverhältnis zu Sage binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung kündigen; tut er dies nicht, wird die Änderung mit Ablauf der Monatsfrist ihm gegenüber wirksam. Die Monatsfrist läuft nur, wenn der Anwender in der Änderungsmitteilung auf sein Kündigungsrecht hingewiesen wurde.

## 3. Leistungsumfang Softwarewartung

- 3.1 Die Softwarewartung beinhaltet folgende Leistungen:
  - Zur Verfügung Stellung von Upgrades, während der Vertragslaufzeit, wobei Upgrades technische Weiterentwicklungen und/oder funktionale Erweiterungen der im Rahmen dieser Vereinbarung unterstützten Standardprodukte ohne Änderung der wesentlichen programmtechnischen Grundlagen (z. B. Programmaufbau, Programmiersprache) und Funktionalitäten beinhalten. Der Programmname bleibt bei Upgrades unverändert, jedoch ändert sich die Jahreszahl oder Versionsnummer des Produkts. Sage kennzeichnet Upgrades als solche;
  - Bereitstellung der von Sage allgemein freigegebenen Änderungen des jeweils aktuellen Wartungsstandes der unterstützten Produkte ("Updates") einschließlich Ergänzung der Dokumentationen mindestens einmal je Kalenderjahr;
  - Die Bereitstellung der Updates erfolgt grundsätzlich zum Download über passwortgeschützte Bereiche des Sage Servers; auf Wunsch übersendet Sage dem Anwender die Änderungen gegen Erstattung der Versandkosten und einer Bearbeitungsgebühr auf Datenträgern;
  - Annahme von Fehlermeldungen und Beseitigung von Fehlern der unterstützten Produkte im Rahmen des Update-Services oder durch Zur Verfügung stellen von Workarounds oder allgemein freigegebenen Informationen zur Fehlerbehebung ("Service Packs");
  - Anpassung des jeweils aktuellen Wartungsstandes der unterstützten Produkte an während der Vertragslaufzeit wirksame werdende Änderungen zwingender Rechtsvorschriften und sonstiger Normen (z.B. bei Änderung der Lohnsteuersätze, Format der Umsatzsteuervoranmeldung);
  - Gewährung des Zugriffs auf die regelmäßig aktualisierte Online-Datenbank ("Knowledge Base") für Anwender durch Freischaltung über ein individuelles Passwort. Die Knowledge Base 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 Knowledge Base auf ihrem Server zum Online-Zugriff durch den Anwender verfügbar, die Verfügbarkeit beträgt 95% im Jahresmittel;
  - 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;
  - 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.
- 3.2 Sage bestimmt den Inhalt von Upgrades, Updates und Service Packs nach eigenem

Ermissen. Der Anwender hat insbesondere keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten und Programmweiterungen der unterstützten Produkte.

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

## 4. Leistungsumfang Premium-Services

- 4.1 Der Hotline-Support beinhaltet folgende Leistungen:
  - Individuelle Hotline-Beratung für die vom Vertragsgegenstand umfassten Software-Produkte durch das Sage Supportcenter über die von Sage bekannt gegebenen Telefon- oder Telefax-Nummern 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;
  - Gewährung des Zugriffs auf die regelmäßig aktualisierte Online-Datenbank Knowledge Base für Anwender durch Freischaltung über ein individuelles Passwort. Die Knowledge Base 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 Knowledge Base auf ihrem Server zum Online-Zugriff durch den Anwender verfügbar, die Verfügbarkeit beträgt 95% im Jahresmittel. Ziel des Hotline-Supports 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. Der Hotline-Support 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.
- 4.2 Leistungsumfang Remote-Services (Fernwartung)
  - 4.2.1 Im Standard-Leistungsumfang sind 90 Minuten/Vertragsjahr der unter dieser Ziffer 4.2 aufgeführten Remote-Services enthalten. Darüber hinausgehende Inanspruchnahmen sind gemäß aktueller Preisliste kostenpflichtig. Ein Übertrag nicht beanspruchter Leistungen auf Folgejahre findet nicht statt.
  - 4.2.2 Die Problembehandlung mittels Remote-Access (Fernwartungszugang) beinhaltet das Prüfen der Daten mittels Zugriff auf die EDV-Anlage des Anwenders mit einem Fernwartungszugang. Die Bereitstellung des Anschlusses und der notwendigen

Kommunikationsgeräte und -richtungen für den Remote-Access erfolgt durch den Anwender.

4.2.3 Unter Verwendung eines Fernzuganges wird die Prüfung von Datenbeständen, Protokollen und Funktionsabläufen vorgenommen. Sage und der Anwender stimmen den Zeitpunkt des Remote-Access online-basiert ab.

4.2.4 Sage bietet ihre Leistungen über ihre Internetseite an, auf der der Anwender sich für die Nutzung der Leistungen anzumelden und eine Auswahl über die im Einzelfall gewünschte Leistung zu treffen hat. Je Sitzung kann nur eine Leistungsart beansprucht werden. Anschließend hat der Anwender sein technisches, im Zusammenhang mit der Nutzung der Sage Software stehendes Problem zu beschreiben und diese Schilderung an Sage zu übermitteln, damit Sage eine erste Einschätzung möglich ist.

4.2.5 Der Anwender muß Sage den Zugriff zu seinem System durch Aktivieren der ihm zugänglich gemachten Remote-Access Software von Sage ermöglichen. Der Remote-Access 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 Remote-Access durchgeführt werden, insbesondere welche Zugriffe auf personenbezogene oder sonstige Daten erfolgen. Der Anwender hat jederzeit die Möglichkeit mithilfe des Fernwartungstools Datenverzeichnisse für den Zugriff durch Sage zu sperren.

4.2.6 Die Aktivitäten im Rahmen des Remote-Access (Zeitpunkt, Dauer, Art der Fernwartungszugriffe) werden protokolliert und dem Anwender zur Verfügung gestellt.

4.2.7 Der Anwender hat alle technischen und organisatorischen Maßnahmen selbst zu treffen, die erforderlich sind, Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten.

4.2.8 Die Remote-Services im Einzelnen

- IT CheckUp

Durch Zugriff auf den Hardware-Client des Anwenders findet eine Überprüfung des Umfangs und des Inhalts der auf dem Anwenders vorhandenen installierten Software-Programme sowie eine Analyse und Konsistenzprüfung vorhandener Datenbanken statt. Weiter nimmt Sage eine Index-Reorganisation und eine Überprüfung der Hardware auf ihre Geeignetheit für das Zusammenwirken mit der auf ihr installierten oder zu installierenden Sage Software vor.

Der Anwender erhält nach vollständiger Leistungserbringung neben dem Sitzungsprotokoll einen Prüfbericht, der den Status der auf dem System des Anwenders vorhandenen Software- und Hardwarekomponenten wiedergibt sowie gegebenenfalls Handlungsempfehlungen enthält.

- IT CheckUp plus

Neben der Leistung IT CheckUp erbringt Sage folgende weiteren Leistungen:

Sage unterstützt den Anwender beim Installieren von Service Packs, Updates oder Upgrades von Sage Softwareprodukten.

- Remote CheckUp

Neben den Leistungen IT CheckUp und IT CheckUp Plus erbringt Sage folgende weiteren Leistungen:

Sage nimmt eine umfassende Datenanalyse vor und führt gegebenenfalls gemeinsam mit dem Kunden die Datenreparatur durch. Dies erfolgt ausschließlich mit den von Sage zur Verfügung gestellten Reparatur- und Prüfprogrammen, die sich auf den Sage-Produkt CDs befinden und dem Kunden vorliegen.

Im Einzelnen 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 Remote-Zugriffs, sofern und soweit dies auf diesem Wege möglich ist, zu beheben. Wenn die Komplexität des Problems dies erfordert, kann ein Problem auch durch einen kostenpflichtigen Vor-Ort-Einsatz des Sage Professional Services oder eines autorisierten Sage Business Partner erfolgen.

4.2.9 Folgende Leistungen werden nicht vorgenommen:

Überprüfung oder Installation von Drittprogrammen, Datenbankabfragen, Formularanpassungen, Reports, Schnelländerungen, Serverkonfiguration oder Systemadministration, Schulungen, Einweisungen.

## 5. Sonstige Leistungen

5.1 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.

5.2 Die Überlassung anderer als der in Ziffer 3. genannten Produkte ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Der Anwender kann andere oder neue Produkte von Sage gegen Zahlung der hierfür jeweils vorgesehenen Lizenzgebühr 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.

## 6. Mitwirkungspflichten des Anwenders, Stammdatenpflege, Datensicherung

6.1 Allgemeine Mitwirkungspflichten des Anwenders

6.1.1 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 bei zu ziehender Dritter von Sage mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Programm Änderungen oder Lösungsschritte umsetzen kann.

6.1.2 Der Anwender ist verpflichtet, stets die aktuelle Version der unterstützten Produkte einzusetzen.

6.1.3 Der Anwender hat die für die Nutzung der unterstützten Produkte, insbesondere von Upgrades, notwendige technische Einsatzumgebung auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten.

6.1.4 Der Anwender hat die zu einer angemessenen Abwicklung der Unterstützungsleistungen mittels Datenfernübertragung (Telefon, Fax, E-Mail, Internet-Anbindung) erforderliche Infrastruktur zu beschaffen und funktionsfähig zu erhalten.

6.1.5 Bei Fehlermeldungen hat der Anwender die aufgetretenen Symptome, den von ihm eingesetzten Programmstand nebst Hardwarekonfiguration und Systemumgebung detailliert zu beschreiben, ggf. unter Verwendung der von Sage zur Verfügung gestellten Formulare. Erforderlichenfalls sind die Mitarbeiter des Anwenders zur Zusammenarbeit mit den von Sage beauftragten Servicemitarbeitern bei der Fehler-suche und Fehlerbehebung verpflichtet.

6.1.6 Von Sage mitgeteilte Passwörter oder Zugangsnummern für den Zugang zu Leistungen von Sage sind vertraulich zu behandeln und angemessen gegen Missbrauch zu sichern.

6.1.7 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.

6.2 Besondere Mitwirkungspflichten des Anwenders bei Inanspruchnahme der Softwarewartung

6.2.1 Der Anwender hat regelmäßig die von Sage für die Erbringung der hiernach geschuldeten Leistungen bereitgehaltenen Abrufen aufzusuchen und dort von Sage zum Download bereitgehaltene Leistungen, Programme oder Programmteile abzurufen.

6.2.2 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.

6.2.3 Von Sage mitgeteilte Maßnahmen und Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung sind einzuhalten.

6.2.4 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.

6.3 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 Knowledge Base bereitgehalten wird.

## 7. Vergütung

7.1 Für die vereinbarten Leistungen zahlt der Anwender eine jährliche Gebühr nach der jeweils gültigen allgemeinen Preisliste von Sage zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Teilzahlungen sind mit den auf dem Bestellformular bzw. in der Preisliste ausgewiesenen Aufschlägen möglich. Die Gebühren sind für den gewünschten Abrechnungszeitraum im Voraus fällig. Unbeschadet weitergehender Rechte ist Sage zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erst nach Eingang der fälligen Gebühren für den jeweiligen Abrechnungszeitraum verpflichtet.

7.2 Sage erstellt eine Rechnung für anfallende Gebühren, auf der die Mehrwertsteuer separat ausgewiesen ist.

7.3 Erweitert der Anwender die Anzahl seiner im Bezug auf die vertragsgegenständliche Software nutzungsberechtigten Clients, erweitert sich im gleichen Maße automatisch der von ihm bezogene Support- und Softwarewartungsumfang. Sage ist daher berechtigt, die sich für die entsprechende neue Anzahl von Clients anfallende Gebühr lt. Preisliste ab dem Zeitpunkt, ab dem der Anwender die Clients nutzt in Rechnung zu stellen.

7.4 Sage ist zur Änderung der vertraglich festgelegten Gebühren berechtigt. Sage kann frühestens nach Ablauf des ersten Vertragsjahres und maximal einmal im Kalenderjahr die in der Preisliste enthaltenen Gebühren mit Wirkung für Bestandsverträge der allgemeinen Preisentwicklung anpassen. Beträgt die Erhöhung der Gebühren mehr als 10% kann der Anwender binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung die Vereinbarung zu dem Zeitpunkt kündigen, an welchem die Erhöhung der Gebühren in Kraft treten soll.

7.5 Gerät der Anwender in Zahlungsverzug, ist Sage berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5% über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu verlangen. Weitere Rechte von Sage bleiben unberührt.

7.6 Der Anwender ist zur Aufrechnung oder zur Geltendmachung von Zurückbehaltungs-

rechten nur befugt, wenn sein Gegenanspruch unstreitig oder rechtskräftig festgestellt ist.

## 8. Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte, Schutzrechte Dritter

8.1 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.

8.2 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. Sage ist berechtigt, aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter notwendige Software Änderungen auf eigene Kosten auch bei ausgelieferter und bezahlter Ware durchzuführen.

## 9. Gewährleistung für Sach- und Rechtsmängel

9.1 Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr.

9.2 Offensichtliche Mängel hat der Anwender unverzüglich, spätestens binnen zwei Wochen nach Lieferung anzuzeigen. Sonstige Mängel sind unverzüglich nach Entdeckung anzuzeigen. Die Anzeige hat schriftlich zu erfolgen. Ihr ist eine nachvollziehbare Beschreibung des Mangels beizufügen. Für nicht rechtzeitig angezeigte Mängel entfällt die Gewährleistung.

9.3 Ziffer 9.2 gilt auch, wenn Sage Produkte unkörperlich zum Download zur Verfügung stellt. Die Frist zur Anzeige offensichtlicher Mängel endet spätestens 12 Wochen nach Bereitstellung des jeweiligen Produkts im Internet seitens Sage zum Download.

9.4 Sage ist nach eigener Wahl berechtigt, Mängel durch Beseitigung oder durch Lieferung mangelfreier Ware zu beheben. Sage ist berechtigt, Mängel durch Überlassung eines neuen Releases zu beheben oder ohne zusätzliche Kosten für den Anwender solche Änderungen an dem Produkt durchzuführen, die aufgrund von Mängeln erforderlich werden, soweit dadurch die vertragsgegenständliche Leistung nicht mehr als nur unerheblich verändert wird.

9.5 Soweit die Nutzung der Produkte durch den Mangel nicht unzumutbar eingeschränkt wird, beseitigt Sage Mängel im Rahmen der Bereitstellung des nächsten Updates.

9.6 Der Anwender unterstützt Sage bei der Mängelbeseitigung und stellt insbesondere alle für die Mängelbeseitigung not-

wendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung.

9.7 Stellt sich heraus, dass vom Anwender angeforderte und von Sage erbrachte Leistungen nicht infolge einer Pflichtverletzung von Sage erforderlich wurden, so hat der Anwender diese Leistungen zu vergüten und die Sage entstandenen Kosten zu erstatten. Sage wird bei der Berechnung ihre jeweils gültigen Stunden- und Reisekostensätze zugrunde legen.

## 10. Haftung von Sage

10.1 Sage haftet uneingeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit Sages, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen sowie für Schäden 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.

10.2 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.

10.3 Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen

10.4 Soweit Sage nach Ziffer 10.2 haftet, ist die Haftung auf die Deckungssumme der Betriebshaftpflichtversicherung von Sage beschränkt

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

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

10.7 Die Regelungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

## 11. Eigentumsvorbehalt

11.1 Sage behält sich das Eigentum an den gelieferten Programmträgern sowie das Nutzungsrecht an der darauf enthaltenen Software bis zur restlosen Bezahlung sämtlicher aus der Geschäftsbeziehung entstandenen oder entstehenden Forderungen vor. Das gilt auch dann, wenn einzelne oder sämtliche Forderungen von Sage in eine laufende Rechnung aufgenommen wurden und der Saldo gezogen und anerkannt ist. Mit Vollerwerb des Eigentums an den Programmträgern erwirbt der Anwender die in der Produktlizenz spezifizierten Nutzungsrechte.

11.2 Der Anwender hat die Vorbehaltsware mit kaufmännischer Sorgfalt für Sage zu verwahren und auf seine Kosten ausreichend gegen Feuer, Wasser, Diebstahl und sonstige Schadensrisiken zu versichern. Der Anwender tritt seine entsprechenden Ansprüche aus den Versicherungsverträgen bereits mit dem Abschluss dieser Vereinbarung an Sage ab. Sage nimmt die Abtretung an.

11.3 Der Anwender tritt bereits jetzt alle aus der Weiterveräußerung der Ware beziehungsweise der Weiterlizenzierung der Software entstehenden Forderungen an Sage ab. Er

ist widerruflich zum Einzug dieser Forderungen berechtigt. Auf Verlangen von Sage hat er die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt zu geben. Sage ist berechtigt, die Abtretung gegenüber dem Schuldner des Anwenders offen zu legen.

11.4 Bei vertragswidrigem Verhalten des Anwenders – insbesondere Zahlungsverzug – oder zu erwartender Zahlungseinstellung ist Sage berechtigt, die Vorbehaltsware auf Kosten des Anwenders zurückzunehmen oder die Abtretung etwaiger Herausgabeansprüche des Anwenders gegen Dritte zu verlangen. Diese Rechte bestehen auch dann, wenn die gesicherten Forderungen verjährt sind. Sage ist berechtigt, die Vorbehaltsware gegebenenfalls zu verwerten und unter Anrechnung auf offene Forderungen diese aus dem Veräußerungserlös zu befriedigen.

11.5 Bei einem Rücknahmerecht Sages gemäß vorstehendem Absatz ist Sage berechtigt, die sich noch im Besitz des Anwenders befindliche Vorbehaltsware abzuholen. Der Anwender hat den zur Abholung der Vorbehaltsware ermächtigten Mitarbeitern von Sage den Zutritt zu den Geschäftsräumen während der Bürozeit auch ohne vorherige Anmeldung zu gestatten.

11.6 Die Ausübung der Rechte aus dem Eigentumsvorbehalt oder ein Herausgabeverlangen gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag

## **12. Laufzeit der Vereinbarung und Kündigung**

12.1 Die Vereinbarung tritt mit Unterzeichnung bzw. zum vereinbarten Leistungstermin in Kraft und gilt zunächst für 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 Wird die Softwarewartung, welche Voraussetzung für die Inanspruchnahme des Premium-Services ist, um die Leistung Premium-Service erweitert, hat dies keine Auswirkungen auf die ursprüngli-

che Vertragslaufzeit der Wartung. Der Vertrag setzt sich nun mit dem erweiterten Leistungsumfang fort.

12.3 Die Leistungsbestandteile „Wartung“ und „Premium Service“ können unabhängig voneinander gemäß Ziff. 12.1. gekündigt werden.

12.4 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

## **13. Schlussbestimmungen**

13.1 Sage ist berechtigt, sich zur Erfüllung der Vertragspflichten der Hilfe Dritter zu bedienen. Die Verantwortung von Sage nach dieser Vereinbarung bleibt unberührt.

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

13.3 Soweit der Anwender Kaufmann ist, ist Erfüllungsort für die nach dieser Vereinbarung zu erbringenden Leistungen der Sitz von Sage.

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

13.5 Soweit der Anwender Kaufmann ist oder seinen Sitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland hat, ist Gerichtsstand der Sitz von Sage. Sage ist aber auch berechtigt, den Anwender an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

Stand 7/2006

# Allgemeine Geschäftsbedingungen von Sage

## 1. Allgemeines

- 1.1 Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für alle Lieferungen, Leistungen und Angebote der Sage.
- 1.2 Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch selbst im Falle der Lieferung nicht Vertragsbestandteil.
- 1.3 Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen und/oder Ergänzungen sowie Änderungen und Ergänzungen abgeschlossener Verträge und der auf diese anwendbaren Geschäftsbedingungen von Sage bedürfen der Schriftform.
- 1.4 Sage ist berechtigt, diese AGB zu ändern, indem sie den Kunden im einzelnen schriftlich über die Änderung informiert. Die Änderungen treten einen Monat nach Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zuungunsten des Kunden, kann dieser den Vertrag binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung kündigen. Kündigt der Kunde nicht, wird die Änderung ihm gegenüber mit Ablauf der Monatsfrist wirksam.

## 2. Angebot und Vertragsschluss

- 2.1 Angebote von Sage sind – insbesondere hinsichtlich der Preise, Menge, Lieferfrist, Liefermöglichkeiten und Nebenleistungen – unverbindlich.
- 2.2 Die ausdrückliche Zusicherung von Eigenschaften bedarf der schriftlichen Bestätigung durch Sage.
- 2.3 Der Umfang der von Sage zu erbringenden Leistungen wird allein durch die schriftlichen Verträge festgelegt. Soweit abgeschlossen gelten in nachstehender Reihenfolge die Vertriebspartnervereinbarung, die Einzellizenzbedingungen für Sage Software, der Softwaresupportvertrag und ergänzend diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 2.4 Sage behält sich durch die Berücksichtigung zwingender, durch rechtliche oder technische Normen bedingte, Abweichungen von den Angebotsunterlagen bzw. von der Auftragsbestätigung vor.
- 2.5 Soweit sich die Vertragspartner per elektronischer Post (E-Mail) verständigen, erkennen sie die unbeschränkte Wirksamkeit der auf diesem Wege übermittelten Willenserklärungen nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen an:
  - 2.5.1 In der E-Mail dürfen die gewöhnlichen Angaben nicht unterdrückt oder durch Anonymisierung umgangen werden; d. h., sie muss den Namen und die E-Mail-Adresse des Absenders, den Zeitpunkt der Absendung (Datum und Uhrzeit) sowie eine Wiedergabe des Namens des Absenders als Abschluss der Nachricht enthalten. Eine im Rahmen dieser Bestimmung zugegangene E-Mail gilt vorbehaltlich eines Gegenbeweises als vom anderen Partner stammend.
  - 2.5.2 Für unverschlüsselt im Internet übermittelte Daten ist eine Vertraulichkeit nicht gewährleistet.

## 3. Installation, Schulung und Beratung

- 3.1 Der Kunde ist für die ordnungsgemäße Installation gelieferter Software selbst verantwortlich. Sowohl die Installation durch Sage als auch Schulung und Ein-

weisung des Kunden oder seiner Bedienungskräfte in die Bedienung der gelieferten Software gehören nicht zum Leistungsumfang. Diese Leistungen erfolgen nur aufgrund einer entsprechenden Vereinbarung und werden gesondert berechnet.

- 3.2 Sofern Sage Schulungs-, Beratungs- oder Installationsleistungen erbringt, hat der Kunde dafür zu sorgen, dass die erforderlichen kundenseitigen Voraussetzungen erfüllt sind, insbesondere die erforderlichen Räumlichkeiten und Infrastruktur, Unterlagen und Personal bereitgestellt sind. Erfüllt der Kunde seine Mitwirkungspflichten nach Satz 1 nicht ordnungsgemäß, so verlängern sich die vertraglich vereinbarten Ausführungsfristen von Sage angemessen. Sage kann den durch die Verzögerung verursachten Mehraufwand insbesondere für die verlängerte Bereitstellung des eigenen Personals oder der eigenen Sachmittel in Rechnung stellen. Ansprüche von Sage aus § 643 BGB bleiben unberührt.
- 3.3 Auskünfte bedürfen der schriftlichen Bestätigung.

## 4. Leistungsumfang

- 4.1 Sage ist berechtigt, sich zur Erfüllung der von ihr geschuldeten Leistungen der Hilfe Dritter zu bedienen.
- 4.2 Sage ist in zumutbarem Umfang zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt.
- 4.3 Zu Testzwecken gelieferte Produkte (Hardware, Software, Datenträger, Unterlagen etc.) bleiben Eigentum von Sage. Sage behält sich vor, Software so auszurüsten, dass die Programme nach Ablauf der vereinbarten Testdauer nicht mehr voll einsatzfähig sind. Der Kunde kann hieraus keinerlei Ansprüche herleiten.

## 5. Lieferfrist

- 5.1 Von Sage angegebene Lieferzeiten sind unverbindlich. Für den Fall, dass der voraussichtliche Liefertermin von Sage um mehr als 4 Wochen überschritten wird, ist der Kunde berechtigt, Sage eine angemessene Nachfrist zur Lieferung zu setzen.
- 5.2 Auftragsänderungen führen zur Aufhebung vereinbarter Termine und Fristen, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 5.3 Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich angemessen im Falle höherer Gewalt und aller sonst von Sage nicht zu vertretender Hindernisse, welche auf die Lieferung oder Leistung von erheblichem Einfluss sind, insbesondere bei Streik und Aussperrung bei Sage, ihren Lieferanten oder deren Unterlieferanten.

## 6. Preise

- 6.1 Die Preise verstehen sich netto ausschließlich Verpackungs- und Frachtspeisen. Maßgebend sind die Preise der aktuellen Preisliste zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer. Sonstige Lieferungen und Leistungen, für die zum Zeitpunkt ihrer Bestellung kein Preis vereinbart wurde, werden zu den am Tage der Erbringung gültigen Listenpreisen berechnet.

- 6.2 Schulungs- und Installations- und andere Dienstleistungen werden, soweit kein Festpreis vereinbart wurde, nach der bei Auftragsannahme jeweils gültigen Preisliste berechnet.
- 6.3 Sage ist an die angegebenen Preise nicht gebunden, wenn eine längere Lieferfrist als vier Monate ab schriftlicher Auftragsbestätigung vereinbart ist. In diesem Fall werden die im Zeitpunkt der Lieferung gültigen Preise berechnet.
- 6.4 Eventuelle Rückerstattungsansprüche des Kunden, z. B. aufgrund von Überzahlungen, Doppelzahlungen, etc. werden dem Rechnungskonto des Kunden gutgeschrieben und soweit möglich mit der nächsten fälligen Forderung verrechnet.

## 7. Zahlung

- 7.1 Soweit nichts anderes vereinbart ist, sind Warenlieferungen ohne Abzug nach 30 Tagen netto, bei Bankeinzug nach 10 Tagen mit 2% Skonto zu begleichen. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist Sage berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 5% über Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu verlangen, sofern nicht der Kunde einen geringeren Schaden oder Sage einen höheren Schaden nachweist.
- 7.2 Der Kunde darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftigen Forderungen aufrechnen bzw. diese mit Forderungen von Sage verrechnen. Zurückbehaltungsrechte darf der Kunde nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- 7.3 Schuldet der Kunde Sage mehrere Zahlungen gleichzeitig, wird – sofern der Kunde keine Tilgungsbestimmung getroffen hat – zunächst die fällige Schuld, unter mehreren fälligen Schulden die jeweils ältere Schuld getilgt.

## 8. Annahmeverzug des Kunden

Kommt ein Kunde mit der Annahme bestellter Ware in Verzug, so ist Sage nach Setzung einer angemessenen Nachfrist von höchstens 14 Tagen berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und Schadensersatz zu verlangen. Verlangt Sage Schadensersatz, so beträgt dieser 30% des Auftragswertes, wenn nicht der Kunde einen geringeren oder Sage einen höheren Schaden nachweist.

## 9. Gefahrübergang; Abnahme von Leistungen, Gewährleistung; Nachbesserung bei Dienstleistungen

- 9.1 Die Gewährleistungsfrist beträgt ein Jahr.
- 9.2 Ist der Kunde kein Verbraucher, erfolgen alle Lieferungen auf Kosten und Gefahr des Kunden.
- 9.3 Von Sage auftragsgemäß installierte Produkte wird der Kunde gemeinsam mit einem Mitarbeiter von Sage unverzüglich testen. Funktionieren die Produkte im wesentlichen vertragsgerecht, wird der Kunde unverzüglich schriftlich die Abnahme erklären.

Verweigert der Kunde die Abnahme, hat er Sage unverzüglich, spätestens aber innerhalb von 10 Werktagen nach Installation konkrete Fehler mit genauer Beschreibung in einem Fehlerprotokoll zu melden. Geht innerhalb des genannten Zeitraums weder eine Abnahmeerklärung noch eine Fehler-

meldung bei Sage ein, gilt das Werk als abgenommen.

Bei unwesentlichen Mängeln darf der Kunde die Abnahme nicht verweigern.

- 9.4 Soweit anderweitig keine speziellen Regelungen getroffen sind, haftet Sage bei Mängeln ihrer Software bzw. Dienst oder Werkleistungen nach Maßgabe der für diese geltenden besonderen Bestimmungen.
- 9.5 Bei schuldhafter Verletzung von Vertragspflichten hat der Kunde Sage in jedem Fall zunächst zur kostenlosen Nachbesserung bzw. Ersatzlieferung aufzufordern.

## 10. Eigentumsvorbehalt

- 10.1 Sage behält sich das Eigentum an den gelieferten Programmträgern sowie das Nutzungsrecht an der darauf enthaltenen Software bis zur restlosen Bezahlung des Kaufpreises vor. Ist der Kunde Kaufmann, so gelten die vorstehenden Vorbehalte bis zur restlosen Bezahlung sämtlicher aus der Geschäftsbeziehung entstandenen oder entstehenden Forderungen. Das gilt auch dann, wenn einzelne oder sämtliche Forderungen von Sage in eine laufende Rechnung aufgenommen wurden und der Saldo gezogen und anerkannt ist. Mit Vollerwerb des Eigentums an den Programmträgern erwirbt der Kunde die in der Produktlizenz spezifizierten Nutzungsrechte.
- 10.2 Der Kunde hat die Vorbehaltsware mit kaufmännischer Sorgfalt für Sage zu verwahren und auf seine Kosten ausreichend gegen Feuer, Wasser, Diebstahl und sonstige Schadensrisiken zu versichern. Der Kunde tritt seine entsprechenden Ansprüche aus den Versicherungsverträgen bereits mit dem Abschluss dieser Vereinbarung an Sage ab. Sage nimmt die Abtretung an.
- 10.3 Der Kunde tritt bereits jetzt alle aus der Weiterveräußerung der Ware beziehungsweise der Weiterlizenzierung der Software entstehenden Forderungen an Sage ab. Er ist widerruflich zum Einzug dieser Forderungen berechtigt. Auf Verlangen von Sage hat er die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt zu geben. Sage ist berechtigt, die Abtretung gegenüber dem Schuldner des Kunden offen zu legen.
- 10.4 Bei vertragswidrigem Verhalten des Kunden – insbesondere Zahlungsverzug – oder zu erwartender Zahlungseinstellung ist Sage berechtigt, die Vorbehaltsware auf Kosten des Kunden zurückzunehmen oder die Abtretung etwaiger Herausgabeansprüche des Kunden gegen Dritte zu verlangen. Diese Rechte bestehen auch dann, wenn die gesicherten Forderungen verjährt sind. Sage ist berechtigt, die Vorbehaltsware gegebenenfalls zu verwerten und unter Anrechnung auf offene Forderungen diese aus dem Veräußerungserlös zu befriedigen.
- 10.5 Bei einem Rücknahmerecht Sages gemäß vorstehendem Absatz ist Sage berechtigt, die sich noch im Besitz des Kunden befindliche Vorbehaltsware abzuholen. Der Kunde hat den zur Abholung der Vorbehaltsware ermächtigten Mitarbeitern von Sage den Zutritt zu den Geschäfts-

räumen während der Bürozeit auch ohne vorherige Anmeldung zu gestatten.

- 10.6 Die Ausübung der Rechte aus dem Eigentumsvorbehalt oder ein Herausgabeverlangen gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag

## 11. Umfang der Rechtseinräumung

Sage behält an der gelieferten Software die Urheber und gewerblichen Schutzrechte sowie die Verwertungsrechte. Die auf dem Programmträger oder der Verpackung angebrachten Schutzrechtshinweise – auch Dritter – sind zu beachten. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, erwirbt der Kunde ein einfaches Nutzungsrecht an der Software. Im Übrigen richtet sich das Nutzungsrecht des Kunden nach den Lizenzbedingungen für Sage Software für die jeweiligen Produkte.

## 12. Haftung

- 12.1 Sage haftet uneingeschränkt nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit Sages, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen sowie für Schäden 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.
- 12.2 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.
- 12.3 Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.
- 12.4 Soweit Sage nach Ziffer 12.2 haftet, ist die Haftung auf die Deckungssumme der Betriebshaftpflichtversicherung von Sage beschränkt.
- 12.5 Sage haftet nicht für Schäden, soweit der Kunde deren Eintritt durch ihm zumutbare Maßnahmen – insbesondere Programm und Datensicherung – hätte verhindern können.
- 12.6 Die Regelungen dieser Ziffer 12 gelten auch zugunsten der Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Sage.
- 12.7 Die Bestimmungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

## 13. Schutzrechte Dritter

Der Kunde 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. Sage ist berechtigt, aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter notwendige Software Änderungen auf eigene Kosten auch bei ausgelieferter und bezahlter Ware durchzuführen.

## 14. Abtretbarkeit von Ansprüchen

Der Kunde ist nicht berechtigt, mit Sage geschlossene Verträge als Ganzes oder einzelne Rechte oder Pflichten hieraus abzutreten oder sonst Rechte und Pflich-

ten aus mit Sage geschlossenen Verträgen ohne Zustimmung von Sage ganz oder teilweise auf Dritte zu übertragen.

## 15. Schlussbestimmungen

- 15.1 Diese Bedingungen bleiben im Zweifel auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner oder mehrerer Bestimmungen in ihren übrigen Teilen verbindlich. Sollten Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so soll an deren Stelle eine Bestimmung treten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahe kommt.
- 15.2 Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980).
- 15.3 Erfüllungsort für alle Lieferungen und Leistungen von Sage ist Frankfurt am Main.
- 15.4 Falls der Kunde im Sinne der gesetzlichen Bestimmungen Kaufmann ist oder seinen Sitz im Ausland hat, wird als ausschließlicher Gerichtsstand Frankfurt am Main vereinbart.

Stand 6/2004

