

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

(Stand: 02/2011, Sage Small Business Unit)

1. Geltungsbereich

- 1.1. Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Bereitstellung der Sage Leistungen Softwarewartung, Premium-Service und Premium-Service PRO Erweiterung durch Sage und ihre Inanspruchnahme durch den Anwender, soweit diese Leistungen vom Anwender bestellt wurden.
- 1.2. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Anwenders werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Fall der Leistung nicht Vertragsbestandteil.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1. Sage erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen ausschließlich für Standardversionen der Sage Produkte, sofern und soweit diese unverändert und in der von Sage für deren Einsatz empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung in der umseitig genannten Betriebsstätte des Anwenders genutzt werden.
- 2.2. In den Vertragsumfang eingeschlossen und damit unterstützte Produkte im Sinne dieser Bedingungen sind die jeweils zuletzt von Sage zur allgemeinen Vermarktung freigegebene Version eines Produkts und ihre Vorgängerversion. Vorgängerversionen werden mindestens sechs (6) Monate nach Erscheinen der Nachfolgeversion unterstützt.
- 2.3. Nachfolgeversionen zeichnen sich durch eine andere Jahreszahl oder Versionsnummer aus und werden als "Upgrade" bezeichnet. Ein Upgrade weist i.d.R. zusätzliche Funktionalitäten im Vergleich zur Vorgängerversion auf.
- 2.4. Verschiedene Releases des gleichen Produktes tragen dieselbe Jahreszahl oder volle Versionsnummer und werden als "Update" oder "Service Packs" bezeichnet und aktualisieren das bestehende Produkt, ohne in der Regel mit zusätzlichen Funktionalitäten verbunden zu sein.
- 2.5. Produkte Dritter sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, selbst wenn sie gemeinsam mit Sage Produkten ausgeliefert worden sind.
- 2.6. Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen für weitere Betriebsstätten ist nach Vereinbarung gegen Zahlung einer zusätzlichen Vergütung möglich.
- 2.7. Sage ist berechtigt, diese Allgemeinen Bedingungen zu ändern, indem sie den Anwender im Einzelnen schriftlich über die Änderung informiert. Die Änderungen treten einen Monat nach Mitteilung in Kraft. Erfolgen die Änderungen zuungunsten des Anwenders, kann dieser den Vertrag binnen eines Monats nach Zugang der Änderungsmitteilung kündigen. Kündigt der Anwender nicht, wird die Änderung ihm gegenüber mit Ablauf der Monatsfrist wirksam.

3. Leistungsumfang Softwarewartung

- Die Softwarewartung beinhaltet folgende Leistungen:
- 3.1. Zurverfügungstellung 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;
 - 3.1.1. Bereitstellung der von Sage allgemein freigegebenen Änderungen des jeweils aktuellen Wartungsstandes der unterstützten Produkte ("Updates") einschließlich Ergänzung der Dokumentation mindestens einmal je Kalenderjahr;
 - 3.1.2. Die Bereitstellung der Updates erfolgt grundsätzlich zum Download über die Sage Website oder über das eingesetzte Programm; auf Wunsch

übersendet Sage dem Anwender die Änderungen gegen Erstattung der Versandkosten und einer Bearbeitungsgebühr auf Datenträgern;

- 3.1.3. Annahme von Fehlermeldungen und Beseitigung von Fehlern der unterstützten Produkte im Rahmen des Upgrade-Services oder durch zur Verfügung stellen von Workarounds oder allgemein freigegebenen Informationen zur Fehlerbehebung ("Service Packs");
- 3.1.4. Anpassung des jeweils aktuellen Wartungsstandes der unterstützten Produkte an während der Vertragslaufzeit wirksam werdende Änderungen zwingender Rechtsvorschriften und sonstiger Normen (z.B. bei Änderung der Lohnsteuersätze, Format der Umsatzsteuervoranmeldung);
- 3.1.5. Gewährung des Zugriffs auf die regelmäßig aktualisierte Wissensdatenbank für Anwender durch Freischaltung über ein individuelles Passwort. Die Wissensdatenbank enthält Antworten auf oft gestellte Anwenderfragen und allgemeine Tipps zur Nutzung der Sage Softwareprodukte sowie Informationen zu allgemeinen Themen rund um den Einsatz der Sage Softwareprodukte. Sage hält die Wissensdatenbank auf ihrem Server zum Online-Zugriff durch den Anwender verfügbar, die Verfügbarkeit beträgt 95% im Jahresmittel;
- 3.1.6. Übersendung von Hinweisen und Informationen zur Nutzung der unterstützten Produkte, zu Seminar- und Schulungsangeboten und zu allgemeinen kaufmännischen Themen per Newsletter (soweit vom Anwender abonniert), E-Mail, Fax oder Brief;
- 3.1.7. Ersatz von beschädigten Programmträgern Zug um Zug gegen Rückgabe der beschädigten Originaldatenträger des Anwenders. Sage behält sich vor, die Programmträger zum Selbstkostenpreis in Rechnung zu stellen.
- 3.1.8. Sage bestimmt den Inhalt von Upgrades, Updates und Service Packs nach eigenem Ermessen. Der Anwender hat insbesondere keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten und Programmiererweiterungen der unterstützten Produkte.
- 3.2. Inhalt und Umfang der Wissensdatenbank und anderer zur Verfügung gestellter Informationen bestimmt Sage nach eigenem Ermessen. Der Anwender kann jederzeit Anregungen zur Aufnahme bestimmter Informationen in die Wissensdatenbank geben.

4. Leistungsumfang Premium-Service

Der Premium-Service beinhaltet folgende Leistungen:

- 4.1. 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;
- 4.2. 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.

- 4.3. Folgende Leistungen werden nicht vorgenommen: Überprüfung oder Installation von Drittprogrammen, Datenbankabfragen, Formularanpassungen, Reports, Schnelländerungen, Serverkonfiguration oder Systemadministration.
- 4.4. Gewährung des Zugriffs auf die regelmäßig aktualisierte Wissensdatenbank für Anwender durch Freischaltung über ein individuelles Passwort. Die Wissensdatenbank enthält Antworten auf oft gestellte Anwenderfragen und allgemeine Tipps zur Nutzung der Sage Softwareprodukte sowie Informationen zu allgemeinen Themen rund um den Einsatz der Sage Softwareprodukte. Sage hält die Wissensdatenbank auf ihrem Server zum Online-Zugriff durch den Anwender verfügbar, die Verfügbarkeit beträgt 95% im Jahresmittel.

5. Leistungsumfang Premium-Service Pro Erweiterung und Wechsler-Service.

Voraussetzung für die Premium-Service Pro Erweiterung ist ein wirksamer Premium-Service Vertrag. Die Premium-Service Pro Erweiterung welche nur zusätzlich zum Premium-Service bestellt werden kann, beinhaltet folgende Leistungen. Der Wechsler-Service entspricht dem Leistungsumfang der Premium-Service Pro Erweiterung (5.1, 5.2, 5.3, 5.4), befristet auf 3 Monate ab Vereinbarung des Wechsler-Services. Der Wechsler-Service endet automatisch.

5.1 Leistungsumfang Rückrufservice:

- 5.1.1. Ruft der Anwender von einer bei Sage hinterlegten Rufnummer aus unter der ihm bekannten Hotline-Support-Telefonnummer an und steht ihm nicht innerhalb einer üblichen Wartezeit ein Ansprechpartner persönlich zur Verfügung, kann er sich menügesteuert entscheiden, ob er einen Rückruf von Sage oder weiter in der Warteschleife zu bleiben wünscht. Dies setzt voraus, dass der Anwender keine Rufnummernunterdrückung für sein Endgerät eingestellt hat. Bei der Wahl des Rückrufs erhält der Kunde eine Quittung an die bei Sage hinterlegte E-Mail Adresse, die die Rückrufanforderung des Anwenders bestätigt. Binnen einer Stunde nach Zugang dieser E-Mail wird der Anwender innerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten von Sage zurückgerufen.
 - 5.1.2. Für die Lohnanwendungen kann der Rückrufservice zum Jahreswechsel (Januar-März) bzw. bei umfangreichen unterjährigen Gesetzänderungen, Einschränkungen unterworfen sein.
 - 5.1.3. Kann Sage den Anwender unter der von ihm angegebenen Rufnummer aus von Sage nicht zu vertretenden Gründen (z.B. besetzt, falsche Rufnummer, falsche e-Mail Adresse, undeutliche oder unvollständige Angaben für Rückrufe) nicht erreichen, stellt dies keine Nichterfüllung dar.
 - 5.1.4. Der Zweck des Rückrufservice von Sage ist es, dem Anwender bei unternehmenskritischen Problemfällen kurzfristig Unterstützung zu geben. Daher ist die Anzahl der möglichen Rückrufanforderungen limitiert auf ein Kontingent von 5 (fünf) pro Vertragsjahr.
 - 5.1.5. Sage behält sich vor, im Falle einer Überschreitung des Kontingents von 5 Rückrufanforderungen pro Vertragsjahr eine Nachberechnung für ein weiteres Kontingent gemäß der Sage Preisliste, einsehbar und herunterladbar unter www.sage.de, vorzunehmen, für die der Anwender sodann berechtigt ist, für dasselbe Vertragsjahr noch 5 (fünf) zusätzliche Rückrufanforderungen zu stellen. Die erste das ursprüngliche Kontingent von 5 (fünf) überschreitende Rückrufanforderung wird bereits mitgezählt.
 - 5.1.6. Restkontingente sind in den Fällen der Ziffer 5.1.4 und 5.1.5 nicht ins Folgevertragsjahr zu übertragen.
- ### 5.2. Leistungsumfang Online-Schulung
- 5.2.1. Der Anwender kann aus dem zur Verfügung stehenden Angebot an Sage SB Online-Schulungen (one-to-many-Schulung) pro Jahr an zwei (2) Schulungen kostenlos teilnehmen.

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

(Stand: 02/2011, Sage Small Business Unit)

- Das Kontingent von zwei (2) Schulungen ist nicht auf das Folgevertragsjahr übertragbar. Die Auswahl an Online-Schulungen ist auf das Sage SB Angebot für diese beschränkt.
- 5.2.2. Ferner gelten unsere AGBs für Online-Schulungen einsehbar und herunterladbar unter www.sage.de.
- 5.3. Leistungsumfang Fernwartung ("Fernzugriffsservices / Remote-Services"):
- 5.3.1. Der Anwender erhält die Möglichkeit einer Problembehandlung im Supportfall mittels eines speziellen Fernzugangs auf seine EDV-Anlage. Die Bereitstellung des Anschlusses und der notwendigen Kommunikationsgeräte und -einrichtungen für den Fernwartungszugang erfolgt durch den Anwender. Das Kontingent für die Fernwartung ist auf 60 Minuten pro Vertragsjahr begrenzt.
- 5.3.2. Bei Verbrauch des Kontingentes innerhalb eines Vertragsjahres kann der Anwender weitere Kontingentpakete zu jeweils 60 Minuten gemäß der Sage Preisliste, einsehbar und herunterladbar unter www.sage.de, erwerben.
- 5.3.3. Restkontingente sind in den Fällen der Ziffer 5.3.1 und 5.3.3 nicht ins Folgevertragsjahr zu übertragen.
- 5.3.4. Unter Verwendung eines Fernzugriffs wird die Prüfung von Datenbeständen, Protokollen und Funktionsabläufen vorgenommen. Sage und der Anwender stimmen den Zeitpunkt des Fernzugriffs online-basiert oder telefonisch ab.
- 5.3.5. Der Anwender muss Sage den Zugriff zu seinem System durch Aktivieren der ihm zugänglich gemachten Fernzugriffs-Software von Sage ermöglichen. Der Fernzugriff wird im Rahmen einer einzelnen Sitzung nur mit Einverständnis und unter Aufsicht des Anwenders erfolgen. Der Vorgang kann durch den Anwender oder Sage jederzeit abgebrochen werden; ebenso kann der Anwender kontrollieren, welche Arbeiten im Rahmen des Fernzugangs durchgeführt werden, insbesondere welche Zugriffe auf personenbezogene oder sonstige Daten erfolgen. Der Anwender hat jederzeit die Möglichkeit mithilfe des Fernzugriffstools Datenverzeichnisse für den Zugriff durch Sage zu sperren.
- 5.3.6. Die Aktivitäten im Rahmen des Fernzugriffs (Zeitpunkt, Dauer, Art der Fernzugriffe) werden protokolliert und dem Anwender auf Wunsch zur Verfügung gestellt.
- 5.3.7. Der Anwender hat alle technischen und organisatorischen Maßnahmen selbst zu treffen, die erforderlich sind, Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten.
- 5.3.8. Um Supportanfragen des Kunden mittels des Fernzugriffsservices lösen zu können, baut Sage eine Verbindung zum Hardware-Client des Anwenders auf. Hier versucht Sage bei auftretenden Datenproblemen, deren Ursache zu ermitteln und Vorgehensweisen zur Behebung des aufgetretenen Problems zu empfehlen und diese auf Wunsch des Anwenders im Wege des Fernwartungszugangs, sofern und soweit dies auf diesem Wege möglich ist, zu beheben. Wenn die Komplexität des Problems dies erfordert, kann dieses auch durch einen kostenpflichtigen Vor-Ort-Einsatz eines autorisierten Sage Partners erfolgen.
- 5.3.9. Folgende Leistungen werden nicht vorgenommen: Überprüfung oder Installation von Drittprogrammen, Datenbankabfragen, Formularanpassungen, Reports, Schnelländerungen, Serverkonfiguration oder Systemadministration, Schulungen, Einweisungen.
- 5.4. Leistungsumfang Prio-Ruf: Mit der Leistung Prio-Ruf wird der Anwender bei Supportanfragen über vorher an ihn kommunizierte gesonderte Rufnummern priorisiert im Sage Supportcenter an den entsprechenden Supporter durchgestellt.
- 5.5. Leistungsumfang Premium-Service Pro für das Sage Produkt **GS-Office Quantum**:
- 5.5.1. Persönliche Betreuung durch das GS-Office Quantum-Team:
Es besteht ein dediziertes GS-Office Quantum-Team als Ansprechpartner zur Verfügung, das die Leistungen des Premium-Service Pro erbringt.
Anstelle von Ziffer 5.1.1 gilt folgendes Leistungsmerkmal: Ruft der Anwender von einer bei Sage hinterlegten Rufnummer (max. 10 Rufnummern können hinterlegt werden) unter der ihm bekannten exklusiven Hotline-Quantum-Telefonnummer für GS-Office Quantum-Anwender an, kann er über eine menügesteuerte Auswahl entscheiden, ob er sich mit einem Kundenberater oder einem Supportmitarbeiter aus dem GS-Office Quantum-Team verbinden lassen möchte. Entscheidet sich der Anwender für den GS-Office Quantum Support und steht ihm nicht innerhalb einer üblichen Wartezeit ein Ansprechpartner aus dem GS-Office Quantum Support-Team persönlich zur Verfügung, kann sich der Anwender menügesteuert entscheiden, ob er einen Rückruf von Sage oder weiter in der Warteschleife zu bleiben wünscht. Bei der Wahl des Rückrufs hat der Anwender seinen Namen, den Namen des Unternehmens, die Kundennummer und Kontaktdaten entsprechend der Aufforderung klar und verständlich mitzuteilen, damit ein Rückruf erfolgen kann.
- 5.5.2. Das Leistungsmerkmal gem. Ziffer 5.4 (Prio-Ruf) entfällt.
- 5.5.3. Leistungsmerkmal Setup-Begleitung
Der GS-Office Quantum Anwender erhält die Möglichkeit, Unterstützung bei der Erstinstallation von GS-Office Quantum (Setup-Unterstützung) in Anspruch zu nehmen. Die Unterstützung wird ausschließlich telefonisch über die bekannten Telefonnummern oder per Fernwartung (gemäß Ziffer 5.3) geleistet; eine Unterstützung vor Ort ist nicht Gegenstand dieses Leistungsmerkmals. Die Leistung umfasst Unterstützung bei der zentralen Installation des Produkts. Die Leistungen im Rahmen der Setup-Begleitung sind Bestandteil der Kontingentpakete gem. Ziffer 5.3. und 5.1..
Im Leistungsumfang der Setup-Unterstützung nicht enthalten ist die Unterstützung bei Installation oder Rechtevergabe für den Netzwerkbetrieb oder den Terminal-Server-Einsatz. Ferner gelten die Leistungsausschlüsse gem. Ziffer 5.3.9.
- 5.6. Die Premium-Service Pro Erweiterung (Ziffer 5) unterliegt als eigenständiger Vertrag zu dem Premium-Service Vertrag (Ziffer 4) separat der Laufzeit- und Kündigungsregelung von Ziffer 13.
6. **Sonstige Leistungen**
- 6.1. 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.
- 6.2. Die Überlassung anderer als der in Ziffern 3, 4 und 5 genannten Produkte und Leistungen 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.
7. **Mitwirkungspflichten des Anwenders, Stammdatenpflege, Datensicherung**
- 7.1. Allgemeine Mitwirkungspflichten des Anwenders
- 7.1.1. 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 beizuziehender Dritter von Sage mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Programmänderungen oder Lösungsschritte umsetzen kann.
- 7.1.2. Der Anwender ist verpflichtet, stets die aktuelle Version der unterstützten Produkte einzusetzen.
- 7.1.3. Der Anwender hat die für die Nutzung der unterstützten Produkte, insbesondere von Upgrades, notwendige technische Einsatzumgebung auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten.
- 7.1.4. 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.
- 7.1.5. 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 Fehlersuche und Fehlerbehebung verpflichtet.
- 7.1.6. Von Sage mitgeteilte Passwörter oder Zugangsnummern für den Zugang zu Leistungen von Sage sind vertraulich zu behandeln und angemessen gegen Missbrauch zu sichern.
- 7.1.7. Der Anwender ist für die regelmäßige Sicherung seiner individuellen Daten verantwortlich. Sage weist darauf hin, dass eine Datensicherung ins besondere 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.
- 7.2. Besondere Mitwirkungspflichten des Anwenders bei Inanspruchnahme der Softwarewartung
- 7.2.1. Der Anwender hat regelmäßig die von Sage für die Erbringung der hiernach geschuldeten Leistungen bereitgehaltenen Abrufforen aufzusuchen und dort von Sage zum Download bereitgehaltene Leistungen, Programme oder Programmteile abzurufen.
- 7.2.2. 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.
- 7.2.3. Von Sage mitgeteilte Maßnahmen und Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung sind einzuhalten.
- 7.2.4. 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.
- 7.3. Besondere Mitwirkungspflichten des Anwenders bei Inanspruchnahme des Hotline-Supports. Vor Inanspruchnahme des Hotline-

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

(Stand: 02/2011, Sage Small Business Unit)

Supports sollte der Anwender zunächst prüfen, ob eine Lösung für seine Frage bereits in der Wissensdatenbank bereitgehalten wird.

8. Vergütung

- 8.1. 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.
- 8.2. Sage erstellt eine Rechnung für anfallende Gebühren, auf der die Mehrwertsteuer separat ausgewiesen ist.
- 8.3. 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.
- 8.4. 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.
- 8.5. Gerät der Anwender in Zahlungsverzug, ist Sage berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8% über dem Basiszinssatz verlangen. Weitere Rechte von Sage bleiben unberührt.
- 8.6. Der Anwender ist zur Aufrechnung oder zur Geltendmachung von Zurückbehaltungsrechten nur befugt, wenn sein Gegenanspruch unstrittig oder rechtskräftig festgestellt ist.

9. Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte, Schutzrechte Dritter

- 9.1. 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.
- 9.2. 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.

10. Haftung für Sach- und Rechtsmängel

- 10.1. Die Frist für Sachmangelhaftung beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Gewährleistungsbeginn.
- 10.2. 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 Haftung.

- 10.3. Ziffer 10.2 gilt auch, wenn Sage Produkte unkörperlich zum Download zur Verfügung stellt.
- 10.4. Die Frist zur Anzeige offensichtlicher Mängel im Sinne der Ziffern 10.2 und 10.3 endet spätestens 12 Wochen nach Bereitstellung des jeweiligen Produkts im Internet seitens Sage zum Download.
- 10.5. 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.
- 10.6. Soweit die Nutzung der Produkte durch den Mangel nicht unzumutbar eingeschränkt wird, beseitigt Sage Mängel im Rahmen der Bereitstellung des nächsten Updates.
- 10.7. Der Anwender unterstützt Sage bei der Mängelbeseitigung und stellt insbesondere alle für die Mängelbeseitigung notwendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung.
- 10.8. 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.

11. Haftung von Sage

- 11.1. Sage haftet uneingeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit seitens Sage, 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.
- 11.2. Für sonstige schuldhaftes Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet Sage, gleich aus welchem Rechtsgrund, dem Grunde nach. Unberührt bleibt das gesetzliche Rücktrittsrecht des Vertragspartners, jedoch haftet Sage im Übrigen nur in Höhe des typischerweise vorhersehbaren Schadens bzw. der typischerweise vorhersehbaren Aufwendungen.
- 11.3. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen.
- 11.4. Soweit Sage nach Ziffer 11.2 haftet, ist die Haftung auf die Deckungssumme der Betriebshaftpflichtversicherung von Sage beschränkt.
- 11.5. Sage haftet nicht für Schäden, soweit der Anwender deren Eintritt durch ihm zumutbare Maßnahmen insbesondere Programm- und Datensicherung hätte verhindern können.
- 11.6. Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten auch zugunsten der Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Sage.
- 11.7. Die Regelungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

12. Eigentumsvorbehalt

- 12.1. 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 Pro-

grammträgern erwirbt der Anwender die in der Produktlizenz spezifizierten Nutzungsrechte.

- 12.2. 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.
 - 12.3. 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 bekanntzugeben. Sage ist berechtigt, die Abtretung gegen über dem Schuldner des Anwenders offenzulegen.
 - 12.4. 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.
 - 12.5. Bei einem Rücknahmerecht Sages gemäß vorstehendem Absatz ist Sage berechtigt, die sich noch im Besitz des Anwenders befindliche Vorbehaltsware auf dessen Kosten 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.
 - 12.6. Die Ausübung der Rechte aus dem Eigentumsvorbehalt oder ein Herausgabeverlangen gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag.
- ## 13. Laufzeit der Vereinbarung und Kündigung
- 13.1. Die Vereinbarung tritt mit Unterzeichnung bzw. zum vereinbarten Leistungstermin in Kraft und gilt zunächst für ein Jahr (12 Monate). Sie verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten vor Ablauf vom Anwender oder von Sage schriftlich gekündigt wird.
 - 13.2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.
- ## 14. Datenschutz
- 14.1. Im Falle von Supportleistungen kann es möglich sein, dass Sage Ihre Daten an konzernangehörige Unternehmen außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes, z. B. Sage in den USA, zur endgültigen Supportleistung und zur Lösung des Problems weitergeben werden. Zur Sicherstellung der übermittelten Daten hat Sage entsprechende vertragliche Vereinbarungen mit den betreffenden Sage-Gesellschaften getroffen damit ein angemessenes Datenschutzniveau gewährleistet wird.
 - 14.2. Sage hält die jeweils gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen ein.
- ## 15. Schlussbestimmungen
- 15.1. Sage ist berechtigt, sich zur Erfüllung der Vertragspflichten der Hilfe Dritter zu bedienen. Die Verantwortung von Sage nach dieser Vereinbarung bleibt unberührt.
 - 15.2. Nebenabreden sind nicht getroffen. Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

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

(Stand: 02/2011, Sage Small Business Unit)

- 15.3. Soweit der Anwender Kaufmann ist, ist Erfüllungsort für die nach dieser Vereinbarung zu erbringenden Leistungen der Sitz von Sage.
- 15.4. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts.
- 15.5. 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 02/2011