

## 1. VERTRAGSGEGENSTAND

<sup>1</sup> Dieser Vertrag (im Folgenden „Vertrag“) regelt die Nutzung von Software der Sage Schweiz AG im Rahmen eines Lizenz-Abonnements (im Folgenden: „Abo“) sowie die Erbringung dazugehöriger Supportdienstleistungen.

<sup>2</sup> Der Leistungsbeschrieb, die im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültige Preisliste der Sage Schweiz AG sowie die für die im Kundenportal aufgeführte Software (im Folgenden: die Software) geltenden Lizenzbestimmungen legen die geschuldeten Vertragsleistungen im Einzelnen fest und sind integrale Bestandteile dieser Vertragsbedingungen. Die vom Kunden im Zeitpunkt des Abschlusses dieses Vertrags eingesetzten Softwaremodule, Optionen und Anzahl Endnutzer sind im Kundenportal ersichtlich. Erwirbt der Kunde nach Vertragsabschluss weitere Module, Optionen und/oder Endnutzer-Lizenzen hinzu, so erstreckt sich dieser Vertrag automatisch auch auf diese; die Gebühr ändert sich diesfalls ohne Weiteres gemäss Ziffer 11.

<sup>3</sup> Der Anspruch auf Dienstleistungen für Sonderanpassungen solcher Standardsoftwareprogramme und/oder für eigens für den Kunden entwickelter Applikationen (Individualsoftware) bedarf einer schriftlichen Sonderabrede zwischen der Sage Schweiz AG und dem Kunden und ist gesondert zu entgelten.

## 2. BEGRIFFE

<sup>1</sup> **Versio**n: Bestimmte Entwicklungsstufe der Software, die sich gegenüber der vorherigen Version im Funktions- und/oder Datenspektrum erheblich unterscheidet.

<sup>2</sup> **Update**: Aktualisierung der Software auf die marktaktuelle Version (z.B. von Version 2011 auf Version 2012), wobei aus Kompatibilitätsgründen in der Regel alle eingesetzten Module gleichzeitig aktualisiert werden müssen.

<sup>3</sup> **Service Pack**: Wartungspaket, das beispielsweise Störungen in der Funktionsweise von Standardsoftware behebt oder kleinere Erweiterungen, Neuerungen oder gesetzlich bedingte Anpassungen in die Standardsoftware einführt.

<sup>4</sup> Die Erwähnung eines in dieser Ziffer 2 definierten Begriffs in diesen Bedingungen begründet für sich allein keine Ansprüche des Kunden; für die Ansprüche diesbezüglich massgebend ist der Leistungsbeschrieb. Die Art des vom Kunden abgeschlossenen Abos ist im Kundenportal ersichtlich.

## 3. LEISTUNGSVORAUSSETZUNGEN

<sup>1</sup> Der Kunde hat Anspruch auf die Vertragsleistungen der Sage Schweiz AG, sofern und sobald der Kunde:

<sup>a</sup> jede entsprechende Softwarelizenz (online, per Fax oder Post) bei der Sage Schweiz AG registriert und die dazugehörigen Lizenzbestimmungen sowie die vorliegenden Nutzungsbedingungen im Online-Kundenportal der Sage Schweiz AG oder mittels Vertragsunterschrift angenommen hat; und

<sup>b</sup> die erste Vertragsgebühr gemäss dem vorliegenden Vertrag bezahlt hat.

<sup>2</sup> Die Vertragsgebühren des vorliegenden Vertrags sind unabhängig von der Erfüllung der vorerwähnten Leistungsvoraussetzungen seitens des Kunden geschuldet.

## 4. SOFTWARENUTZUNG UND -LIZENZIERUNG

<sup>1</sup> **Die Sage Schweiz AG räumt dem Kunden das Recht ein, die Software für die Dauer dieses Vertrags zu nutzen. Nach Ablauf der Vertragsdauer erlischt das Nutzungsrecht.** Die Sage Schweiz AG ist befugt, aber nicht verpflichtet, dem Kunden im Anschluss einen beschränkten Zugriff auf die Software im Lesemodus zu gewähren, der eine weitere Eingabe oder Datenbearbeitung nicht zulässt. **Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, während der Vertragsdauer alle Daten gesondert zu speichern bzw. zu archivieren, auf die er über den Vertragsabschluss hinaus angewiesen ist (z. B. Jahresabschluss).** Im Übrigen regeln die **Lizenzbestimmungen der Software deren Nutzung im Einzelnen.** Die Lizenzbestimmungen sind unter Beachtung der zeitlichen Beschränkung des eingeräumten Nutzungsrechts sinngemäss auszulegen. Bei unauflösbaren Widersprüchen zwischen den vorliegenden Sage Software-Abo-Nutzungsbedingungen und den Lizenzbestimmungen gehen die vorliegenden Nutzungsbedingungen vor.

<sup>2</sup> Die Sage Schweiz AG entwickelt die Software laufend weiter, passt diese nach ihrem Ermessen neuen technischen, kaufmännischen oder gesetzlichen Vorgaben an und behebt bestehende Fehler. Wesentliche Änderungen werden in neue Versionen eingepflegt, kleinere Ergänzungen oder Korrekturen in Service Packs. Es besteht kein Anspruch auf die Entwicklung bestimmter Funktionalitäten.

<sup>3</sup> Der Kunde hat Anspruch auf die jeweils aktuelle Version der Software zusammen mit allen relevanten Informations- und Installationsunterlagen. Die geschuldete Software wird nach Wahl der Sage Schweiz AG auf einem branchenüblichen Datenträger oder als Online-Download zur Verfügung gestellt. Die Installation der zur Verfügung gestellten Software obliegt dem Kunden.

<sup>4</sup> Die Installation von Software erfolgt in jedem Fall auf Verantwortung des Kunden, der selbst alle nötigen Massnahmen zu treffen hat, damit ihm durch die Installation kein Datenverlust entstehen kann. Namentlich ist der Kunde fürs Befolgen der Installationsanleitung des Lizenzgebers und eine regelmässige System- und Datensicherung (Back-up) über mehrere Datensatzgenerationen verantwortlich. Ausserdem obliegt es dem Kunden, die Mindestvoraussetzungen zu erfüllen, die sich durch die unter diesem Vertrag gelieferte Software in Bezug auf sein IT-System stellen.

<sup>5</sup> Die Sage Schweiz AG räumt dem Kunden an der gemäss diesem Vertrag zur Verfügung gestellten Software sowie der entsprechenden Dokumentation die im Lizenzvertrag für die zugrundeliegende Standardsoftware beschriebenen Nutzungsrechte im gleichen Umfang ein. Funktionalitätserweiterungen, welche nicht unter diesem Vertrag geschuldet sind, darf der Kunde ab dem Zeitpunkt nutzen, ab welchem er diese Erweiterungen ausdrücklich und gesondert lizenziert.

## 5. SUPPORTDIENSTLEISTUNGEN

<sup>1</sup> **Online-Support** : Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschrieb Anspruch auf Online-Support hat, kann er während 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr in der Knowledge-Datenbank Lösungen nachschlagen oder mittels eines Ticketsystems schriftliche Support-Anfragen verfassen.

<sup>2</sup> **Telefon-Hotline**: Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschrieb Anspruch auf telefonischen Hotline-Support hat, kann er während der im Internet auf sage-schweiz.ch publizierten und im Kundenportal vermerkten Geschäftszeiten den Telefonsupport von Sage Schweiz AG zur Klärung von Fragen zur lizenzierten Software unlimited in Anspruch nehmen. Soweit eine Anfrage nicht unmittelbar beantwortet werden kann, bemüht sich die Sage Schweiz AG darum, die Lösung innert nützlicher Frist nachzutragen.

<sup>3</sup> **Remote Service**: Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschrieb Anspruch auf Support mithilfe von Remote Service Tools hat, sind die damit verbundenen, reinen Verbindungskosten mit den Gebühren unter dem vorliegenden Vertrag abgegolten. Die effektive Nutzungszeit wird nach dem jeweils aktuellen Ansatz der Preisliste für entsprechende Dienstleistungen der Sage Schweiz AG in Rechnung gestellt. Der Leistungsbeschrieb kann Mindestpauschalen für Kurzinterventionen vorsehen. Programmschulungen, Updates, Migrationen und technische Installationen sind vom Remote Service ausgeschlossen.

<sup>4</sup> **Prioritäre Hotline mit Rückrufservice**: Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschrieb Anspruch auf Support durch eine prioritäre Hotline mit Rückrufservice hat, werden seine Anrufe im Sinne von Ziffer 5 Abs. 2 grundsätzlich von einem Fachspezialisten entgegengenommen. Sofern dies einmal nicht der Fall ist, nimmt ein ausgewiesener Stellvertreter den Anruf entgegen und dokumentiert diesen schriftlich; die Sage Schweiz AG verpflichtet sich dazu, dass der Fachspezialist den Kunden diesfalls innert 30 Minuten zurückruft, um die Anfrage zu beantworten.

<sup>5</sup> **Jahres-Check**: Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschrieb Anspruch auf Mandantenbereinigung durch die Sage Schweiz AG hat, kann er pro Kalenderjahr und eingesetzter Basislizenz eine kostenlose Mandantenanalyse und Bereinigung verlangen.

<sup>6</sup> **Updateworkshops**: Sofern der Kunde gemäss Leistungsbeschrieb Anspruch auf Updateworkshops hat, kann er im Rahmen der eingesetzten Softwarelizenzen einen Teilnehmer pro Modul und Jahr kostenlos zur Teilnahme an einem entsprechenden Standardkurs der Sage Academy entsenden.

<sup>7</sup> **Generelle Supportbedingungen**: Der Kunde erhält Zugriff zum Online-Kundenportal mySage. Der Kunde ist angehalten, vor Inanspruchnahme des Supports Handbücher zu konsultieren und aufgetretene Fehler oder Fehlermeldungen soweit möglich zu dokumentieren, die diesbezügliche Dokumentation bereitzuhalten sowie während des Anrufes Zugriff auf sein System zu haben. Support-Auskünfte können keine Einführungsschulung ersetzen. Vom Kunden angeforderte Supportleistungen, welche über die im Leistungsbeschrieb aufgeführten Leistungen hinaus gehen, werden dem Kunden gemäss zeitlichem Aufwand zum vor der Leistungserbringung mündlich, elektronisch oder schriftlich durch die Sage Schweiz AG unter Berücksichtigung von Ziffer 6 mitgeteilten Dienstleistungsgebührensatz in Rechnung gestellt.

## 6. RABATT AUF STANDARDSCHULUNGEN UND ZUSATZDIENSTLEISTUNGEN

Der Kunde erhält die im Leistungsbeschrieb aufgeführten Rabatte auf Standard-Produktschulungen aus dem jeweiligen Kursangebot der Sage Academy und/oder auf die Listenpreise für übliche Zusatzdienstleistungen der Sage Schweiz AG.

## 7. GEWÄHRLEISTUNGS-AUSSCHLUSS FÜR SOFTWARELIEFERUNGEN

Der Kunde hat jede(s) im Rahmen dieses Vertrag ausgelieferte Software-Version, Update, Servicepack und/oder sonstige Software (im Folgenden zusammengefasst: Lieferung) unverzüglich auf Mängelfreiheit zu prüfen und etwaige Mängel zu dokumentieren und der Sage Schweiz AG schriftlich innert 14 Tagen nach Auslieferung anzuzeigen. Die Sage Schweiz AG bemüht sich, wesentliche angezeigte Mängel innerhalb angemessener Frist zu beheben. Mangels fristgemässer Mängelanzeige gilt die Lieferung als fehlerfrei abgenommen und akzeptiert. Die Sage Schweiz AG erbringt alle unter diesem Vertrag geschuldeten Leistungen **ausdrücklich unter gesetzlich grösstmöglicher Wegbedingung sämtlicher Gewährleistungs- oder Garantieansprüche.** Gewährleistungsrechte bestehen einzig für schriftlich ausdrücklich zugesagte Eigenschaften der Software. Insbesondere sichert die Sage Schweiz AG nicht zu, dass die gelieferte Software unterbrechungsfrei und/oder zu einem bestimmten Zeitpunkt genutzt werden kann, dass sie fehler- und störungsfrei nutzbar ist, sich für einen bestimmten Zweck eignet oder mit dem Computersystem des Kunden kompatibel ist. Jede nicht autorisierte Veränderung der Software durch den Kunden führt zum Verlust sämtlicher Gewährleistungsansprüche. Auf jeden Fall verjähren sämtliche Gewährleistungsansprüche innert 12 Monaten ab der jeweiligen Softwarelieferung.

## 8. VERTRAGSBEGINN, DAUER UND KÜNDIGUNG

<sup>1</sup> Sofern nicht im Kundenportal anders vermerkt, tritt dieser Vertrag am ersten Tag des Monats in Kraft, der mit dem Vertragsschluss zusammenfällt oder – andernfalls – dem Vertragsschluss folgt.

<sup>2</sup> Die Mindestlaufzeit beträgt ein Jahr. Der Vertrag verlängert sich automatisch jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht fristgerecht gekündigt wird.

<sup>3</sup> Beide Vertragsparteien können den Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf das Ende jedes Vertragsjahres schriftlich oder per E-Mail kündigen.

<sup>4</sup> Die Sage Schweiz AG behält sich die jederzeitige Kündigung des Vertrages vor für den Fall, dass der Kunde wesentliche Vertragspflichten verletzt oder das Nutzungsrecht an der Software verliert, für die Support- und/oder Wartungsdienstleistungen erbracht werden sollen. Insbesondere behält sich die Sage Schweiz AG das Recht vor, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen, sollte der Kunde mit der Zahlung der gemäss diesem Vertrag geschuldeten Gebühr mehr als 30 Tage im Rückstand sein. In diesem Fall besteht kein Anspruch auf Rückerstattung bereits pro rata temporis geleisteter oder fällig gewordener Gebühren.

<sup>5</sup> Die Kündigung wegen Änderung der Vertragsgebühren bzw. Vertragsbedingungen gemäss Ziffer 11 Abs. 5 bzw. Ziffer 12 Abs. 1 ist vorbehalten.

## 9. VERTRAULICHKEIT UND DATENSCHUTZ

<sup>1</sup> Die Sage Schweiz AG weiss um die Bedeutung der ihr anvertrauten Kundendaten und verpflichtet sich, diese während und auch über die Beendigung des Vertrags hinaus strikt vertraulich zu behandeln. Der Kunde erklärt sich einverstanden, dass die Sage Schweiz AG die vom Kunden erfassten Daten zur Vertragserfüllung von Dritten bearbeiten lassen kann und die Datenbearbeitung im Ausland erfolgen kann.

<sup>2</sup> Die Sage Schweiz AG verpflichtet sich, die ihr anvertrauten Daten einzig zur ordentlichen Erfüllung ihrer Vertragspflichten zu verwenden und dabei nur denjenigen Mitarbeitern offenzulegen, die unmittelbar mit der Leistungserbringung betraut sind.

<sup>3</sup> Die Sage Schweiz AG verpflichtet sich, unter Vorbehalt gesetzlicher Aufbewahrungspflichten und der für die Leistungserbringung unter diesem Vertrag notwendigen Verarbeitung von Daten, anvertraute Kundendaten auf erstes Verlangen des Kunden hin herauszugeben oder zu vernichten.

<sup>4</sup> Nach Ablauf von 6 Monaten nach dem Anvertrauen eines jeden Datensatzes durch den Kunden zum Zweck der Vertragserfüllung ist die Sage Schweiz AG befugt, diesen Datensatz ohne Rücksprache mit dem Kunden unwiederbringlich zu löschen. Aus einer solchen Löschung entstehen dem Kunden keinerlei Ansprüche, insbesondere keine Ansprüche auf Schadenersatz wegen Datenverlusts.

<sup>5</sup> Der Kunde hat etwaige ihm mitgeteilte vertrauliche Zugangsdaten in angemessener Weise vor dem Zugriff durch unbefugte Dritte zu schützen.

## 10. SORGFALT UND HAFTUNG

<sup>1</sup> Die Sage Schweiz AG erbringt die geschuldeten Vertragsleistungen mit der gehörigen Sorgfalt.

<sup>2</sup> Die Sage Schweiz AG übernimmt keine Haftung für Nutzungsunterbrüche, die der Mängelbehebung, der Wartung, der Umstellung der Infrastruktur, der Einführung neuer Technologien oder ähnlichen Zwecken dienen.

<sup>3</sup> Die Sage Schweiz AG haftet ausschliesslich für Schäden aus absichtlicher oder grobfahrlässiger Verletzung ihrer vertraglichen Hauptleistungspflichten. Im Übrigen ist jede Haftung im Zusammenhang mit der hier geregelten Software-Nutzung sowie den hier geregelten Dienstleistungen im gesetzlich grösstmöglichen Umfang wegbedungen.

<sup>4</sup> Die Sage Schweiz AG haftet nicht für fehlerhafte Daten und/oder Sicherheitsmängel des Fernmelde-, Kabel- oder Satellitennetzes und des Internets und/oder für Missbrauch und Schädigung durch Dritte wie z. B. Schäden durch Computerviren, Datenverlust oder unbefugte Datenveränderung.

<sup>5</sup> Die Sage Schweiz AG haftet insbesondere in keinem Fall für indirekte Schäden, mittelbare Schäden, Folgeschäden, Datenverlust oder Datenbeschädigung, Vermögensschäden wie z. B. entgangenen Gewinn oder nicht realisierte Einsparung, Betriebsunterbrüche, Verdienst- oder Umsatzausfälle, Mehraufwand, verspätete Leistung oder Ansprüche Dritter, die sich aus der Wartung von Software oder aus dem Support hinsichtlich der Nutzung von Software oder aus der Nutzung gewarteter Software ergeben.

<sup>6</sup> In jedem Fall ist die Haftung der Sage Schweiz AG auf den Betrag der Vertragsgebühren, die der Kunde unter diesem Vertrag für höchstens 12 Monate bezahlt hat, welche dem Schadensereignis vorausgegangen sind.

## 11. GEBÜHREN, ZAHLUNGSBEDINGUNGEN, GEBÜHRENANPASSUNGEN

<sup>1</sup> Die vom Kunden für die von der Sage Schweiz AG erbrachten Leistungen pauschal geschuldete jährliche Gebühr bestimmt sich – unter Vorbehalt von Ziffer 11 Abs. 3-6 – nach der entsprechenden schriftlichen Offerte, oder, mangels schriftlicher Offerte, nach der im Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen, auf sage-schweiz.ch veröffentlichten Preisliste der Sage Schweiz AG.

<sup>2</sup> Am Tag des Inkrafttretens dieses Vertrags beginnt das erste Vertragsjahr. Die Vertragsgebühr ist für jedes Vertragsjahr im Voraus geschuldet und wird jeweils auf den ersten Tag jedes Vertragsjahrs ohne Weiteres fällig.

<sup>3</sup> Erweitert der Kunde sein Abo nach Abschluss dieses Vertrags um ein Produkt aus einer höheren Produktlinie der gleichen Produktfamilie, weitere Softwaremodule oder Optionen zur Erhöhung des Funktionsumfangs des lizenzierten Produkts oder zusätzliche Endnutzerlizenzen (zur Verwendung des lizenzierten Produkts durch eine höhere Anzahl von Endnutzern) zum Produkt (im Folgenden zusammengefasst: „Erweiterung“ oder „Upgrade“), erhöht sich die Gebühr unter diesem Vertrag ohne Weiteres entsprechend. Die Rechnungsstellung für eine Erweiterung erfolgt unmittelbar nach deren Abonnierung pro rata temporis für den Rest des laufenden Vertragsjahrs. Jede ordentliche Rechnung für das nächste anstehende Vertragsjahr umfasst sämtliche im Zeitpunkt der Rechnungsstellung lizenzierten Softwaremodule, Optionen und Endnutzerlizenzen. Eine Preiserhöhung im Rahmen einer Erweiterung fällt nicht unter Ziffer 11 Abs. 5.

<sup>4</sup> Die Anpassung der jährlichen Vertragsgebühr durch die Sage Schweiz AG ist im Rahmen der Veränderungen des schweizerischen Landesindex der Konsumentenpreise (LIK; Basis Dezember 2010 = 100 Punkte) zulässig und berechtigt nicht zur ausserterminlichen Kündigung des Vertrages. Massgebend für die Anpassung ist der Indexstand im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses im Verhältnis zum neuen Indexstand.

<sup>5</sup> Gebührenanpassungen über die Veränderung des LIK hinaus bleiben vorbehalten. Dem Kunden steht es in diesem Fall frei, den Vertrag innert 30 Tagen nach Mitteilung der Preisanpassung auf den Zeitpunkt der Preisanpassung zu kündigen.

<sup>6</sup> Dienstleistungen der Sage Schweiz AG, welche nicht gemäss Ziffern 4-5 in Verbindung mit Ziffer 11 Abs. 1 durch die pauschale Jahresgebühr abgegolten sind, sind vom Kunden zusätzlich zu vergüten (z. B. effektive Remote Service-Nutzungszeit, die Installation von Software beim Kunden oder individuelle technische Anpassungen oder Hilfeleistungen). Mangels anderer Abrede bestimmt die bei Auftragserteilung gültige Preisliste der Sage Schweiz AG den dafür anwendbaren Stundenansatz; für Kurzinterventionen wird mindestens ein Zeitaufwand von 0.25h (15 Minuten) in Rechnung gestellt. Ein Anspruch auf die Beauftragung der Sage Schweiz AG besteht nicht.

## 12. VERTRAGSÄNDERUNGEN

<sup>1</sup> Die Sage Schweiz AG behält sich das Recht vor, die vorliegenden Bedingungen jederzeit mit Wirkung gegenüber allen Kunden zu ändern. Die Kunden werden über die Änderungen auf elektronischem Weg informiert. Akzeptiert der einzelne Kunde die Änderungen nicht, hat er das Recht, den Vertrag innerhalb von 30 Tagen auf den Zeitpunkt des Inkrafttretens der geänderten Nutzungsbestimmungen schriftlich oder per E-Mail zu kündigen. Mangels Kündigung innerhalb dieser Frist gelten die Änderungen als vom Kunden genehmigt.

<sup>2</sup> Individuelle Vertragsänderungen und Vereinbarungen zusätzlicher Leistungen mit dem einzelnen Kunden bedürfen der Schriftlichkeit.

## 13. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

<sup>1</sup> Der Vertrag untersteht schweizerischem Recht; der Gerichtsstand ist Luzern.

<sup>2</sup> Die Sage Schweiz AG ist berechtigt, zur Vertragserfüllung Dritte beizuziehen. Sie ist überdies berechtigt, ihre Rechtsposition aus diesem Vertrag mit sämtlichen Rechten und Pflichten auf eine andere Körperschaft zu übertragen und hat solch eine Übertragung dem Kunden schriftlich zur Kenntnis zu bringen.

<sup>3</sup> Der Kunde benötigt zur Abtretung seiner Rechte und/oder Pflichten an einen Dritten die vorgängige schriftliche Zustimmung der Sage Schweiz AG.

<sup>4</sup> Sollten Teile dieses Vertrages ungültig sein, so gilt der Rest des Vertrages weiter. Der Vertrag ist diesfalls so auszulegen und gegebenenfalls zu ergänzen, dass der mit den ungültigen Teilen angestrebte Zweck soweit als möglich erreicht wird.

## LEISTUNGSBESCHREIB SAGE 50 EXTRA ABOS

	Abo Bronze	Abo Silver	Abo Gold
<b>Betriebsmodell</b>			
Lokal installiert	●	●	●
Cloud		●	
<b>Enthaltene Leistungen</b>			
Freier Zugang zu Kundenportal mySage	●	●	●
Laufende Updates und Service Packs	●	●	●
15 % Rabatt auf Standard-Produktschulungen der Sage Academy	●	●	●
Kostenloser Support via Hotline		●	●
Fernwartung (Remote Service, online)		●	●
Zugang zu Ticketsystem (24/7)		●	●
Zugang zu Knowledge-Datenbank		●	●
15 % Rabatt auf weiterführende Supportdienstleistungen		●	●
Prioritäre Hotline mit Rückrufservice			●
Garantierter Rückruf innerhalb von 30 Minuten durch Support			●
Jahres-Check			●
Jährlich eine kostenlose Schulung			●