

Nutzungsbedingungen der Sage Cloud Services Österreich | Stand 10 2021

1 Geltungsbereich, Vertragsgegenstand

- 1.1 Die nachfolgenden Nutzungsbedingungen gelten für die Nutzung der Sage Cloud Services Österreich, nachfolgend Sage Cloud Services.
- 1.2 Unter diese Nutzungsbedingungen fallen alle einzelvertraglich geschlossenen Vereinbarungen, die die Bereitstellung und den Betrieb der verschiedenen Produkte/ Services der Sage Cloud Services gemäß der jeweiligen Leistungsbeschreibung zum Gegenstand haben. Die Sage Cloud Services sind für die Verarbeitung von Daten nach den in der Republik Österreich geltenden rechtlichen Bestimmungen konzipiert.
- 1.3 Sage erbringt die Leistungen ausschließlich gegenüber Kunden, die Unternehmer im Sinne von § 1 UGB sind und ihren Sitz im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) zzgl. der Schweiz und UK (Vereinigtes Königreich) haben.

2 Leistungen von Sage

- 2.1 Die Leistungen von Sage unter diesen Nutzungsbedingungen umfassen die Bereitstellung der Sage Cloud Services in einem Rechenzentrum zum Zugriff und zur Nutzung über einen Internetserver. Zum Leistungsumfang gehören die in der jeweiligen Leistungsbeschreibung und diesen Nutzungsbedingungen aufgeführten Leistungen für die verschiedenen Produkte/ Services der Sage Cloud Services. Die Leistungen erbringt Sage entsprechend dem in Ziffer 3.4 dieser Nutzungsbedingung aufgeführtem Support bzw. Kundensupport, sowie gemäß der jeweiligen Leistungsbeschreibung. Die Leistungsbeschreibungen sind unter <https://www.sagedpw.at/agb/> abrufbar.
- 2.2 Die von Sage im Rahmen der Leistungserbringung verwendeten technischen Standards und Sicherheitsmaßnahmen sind in den „TOMs“ (Technische und organisatorische Maßnahmen) zu unserer Auftragsverarbeitungsvereinbarung (<https://www.sagedpw.at/agb/>) beschrieben. Sage behält sich vor, die technischen Standards und Sicherheitsmaßnahmen jederzeit ggf. auch ohne vorherige Ankündigung zu ändern, sofern entweder (i) die Änderung einer Verbesserung der Sicherheit dient oder (ii) rechtlich zwingend vorgeschrieben ist oder (iii) mit der Änderung keine erheblichen Einschränkungen des vertragsgemäßen Gebrauchs verbunden sind.
- 2.3 Die Leistungen erbringt Sage jeweils für die aktuellste Version des Produktes/ Services. Sofern z.B. wesentliche Funktionen abgekündigt werden, kann Sage auch zeitlich befristet ältere Versionen zur Nutzung anbieten. Einen entsprechenden Anspruch darauf hat der Kunde allerdings über die einzelvertraglich vereinbarten Abrechnungszeiträume hinaus, nicht.
- 2.4 Sage erbringt die Leistungen aus dem von Sage genutzten Rechenzentrum in Österreich. Sage behält sich allerdings vor, den Leistungsort jederzeit, nach angemessener Vorankündigung, an einen anderen Ort innerhalb des EWR zzgl. Schweiz und UK zu verlegen. Sage ist nur für das vertragsgemäße Funktionieren der von ihr selbst oder ihren Erfüllungsgehilfen betriebenen Systeme, Rechner und Leitungen, die Bestandteil der Sage Cloud Services sind, verantwortlich. Im Übrigen fällt die Nutzung von eigenen Rechnersystemen und Datenverbindungen sowie Leitungen Dritter im Internet in den Risikobereich des Kunden.
- 2.5 Die allgemeingültige Benutzerdokumentation stellt Sage in der Wissenswelt zur Verfügung. Ein gedrucktes Dokument ist nicht Gegenstand der Leistungen.
- 2.6 Der Kunde kann bestimmte individuelle Einstellungen, Konfigurationen oder Anpassungen der Sage Cloud Services vornehmen, um sie an seine Bedürfnisse anzupassen. Die Einzelheiten ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung und der Beschreibung in der Wissenswelt. Sage bietet gegebenenfalls jedoch die Durchführung verschiedener Anpassungen im Rahmen gesonderter Verträge als kostenpflichtige Zusatzleistung an (z.B. Leistungen vom Sage Professional Services Team). Darüber hinaus kann der Kunde entsprechende Leistungen auch von zertifizierten Sage Partnern beziehen. Sage weist darauf hin, dass infolge der Erbringung von Leistungen nach diesen Nutzungsbedingungen, insbesondere im Falle der Bereitstellung von Aktualisierungen der Vertragsleistungen, individuelle Einstellungen, Konfigurationen oder Anpassungen des Kunden ggf. erneut anzupassen sind. Für derartige Anpassungen ist Sage nicht verantwortlich.
- 2.7 Der Leistungsumfang für Sage Cloud Services umfasst nicht die Durchführung von Einweisungen und Schulungen hinsichtlich der Nutzung der Leistungen, die Einrichtung und Anpassung der Leistungen an die Bedürfnisse des Kunden (Vorbereitung der einzuspielenden Daten, Konfigurationen, Anlage von Nutzern, Anpassen von Formularen, Einspielen von Backups, Recovery und Restore-Maßnahmen und Administration usw.) sowie Leistungen vor Ort (z.B. Vor-Ort-Support).
- 2.8 Die Sage Cloud Services sind Standardleistungen. Sage ist nicht für die Erfüllung von den Kunden betreffenden kundenspezifischen rechtlichen und regulatorischen Anforderungen verantwortlich. Es ist daher Aufgabe des Kunden, die Eignung der Sage Cloud Services zur Datenverarbeitung entsprechend den kundenspezifischen geltenden rechtlichen, regulatorischen und sonstigen kundenspezifischen Anforderungen zu prüfen.

3 Bereitstellung der Leistungen, Aktualisierung der Sage Cloud Services, Support, Fernzugriffe

- 3.1 Sage stellt die Sage Cloud Services gemäß den Regelungen der jeweiligen Leistungsbeschreibung bereit und schaltet die Sage Cloud Service zur Nutzung frei. Gegebenenfalls setzt eine Nutzung voraus, dass der Kunde hierfür angefragte oder in der Leistungsbeschreibung/ bzw. Wissenswelt beschriebene technische Voraussetzungen erfüllt.
- 3.2 Nach Freischaltung, sowie vor der produktiven Nutzung der Sage Cloud Services, prüft der Kunde unverzüglich die ordnungsgemäße Bereitstellung des Sage Cloud Services.
- 3.3 Im Rahmen von Wartungsfenstern passt Sage den aktuellen Programmstand der Sage Cloud Services regelmäßig an die technologische Entwicklung und Marktbedürfnisse an, um ihren Einsatzzweck gemäß der Leistungsbeschreibung zu erfüllen. Dies kann Änderungen der Leistungsinhalte, wie z.B. neue oder geänderte Funktionalitäten und Anpassungen an neue Technologien mit sich bringen. Da diese Änderungen in der Natur des Produkts/ Services liegen, kann der Kunde hieraus keine Rechte oder Ansprüche ableiten. Eine Kompatibilität der Anpassungen mit individuellen Einstellungen, Konfigurationen oder Anpassungen des Kunden, schuldet Sage nicht.
- 3.3.1 Bei während der Vertragslaufzeit wirksam werdenden allgemeinen Änderungen zwingender Rechtsvorschriften und sonstiger Normen (z.B. Änderung der Lohnsteuersätze, Format der Umsatzsteuervoranmeldung, Änderungen für den Service relevanter arbeitsrechtlicher Normen, Änderung für den Service relevanter Lohnverrechnung usw.), passt Sage den jeweils aktuellen Programmstand der Sage Cloud Services an die aktuellen Erfordernisse an. Die Berücksichtigung zwingender rechtlicher oder technischer Normen bedingte Änderungen der Leistungen, können auch zu wesentlichen Änderungen der Leistungen führen, ohne dass der Kunde hieraus Rechte oder Ansprüche gegen Sage ableiten kann.
- 3.3.2 Aktualisierungen können auch zur Beseitigung von Fehlern bereitgestellt werden. In diesem Fall informiert Sage den Kunden, wenn eine Aktualisierung der Sage Cloud Services durchgeführt wird und kündigt den Start und die voraussichtliche Dauer des benötigten Wartungsfensters an. Diese Information findet bei langfristig planbaren Maßnahmen mindestens eine Woche, bei dringenden planbaren Maßnahmen am Vortag der Maßnahme statt. Die Information vorab kann entfallen, soweit nicht planbare, zeitkritische Maßnahmen vorgenommen werden müssen, insbesondere sofern diese Maßnahmen sicherheitsrelevant sind. Wartungsarbeiten werden soweit möglich immer im Rahmen eines Wartungsfensters außerhalb der betreuten Betriebszeiten durchgeführt.
- 3.4 Support und Kundensupport
- 3.4.1 Sage bietet einen Support, der folgende Leistungen umfasst:

Als Bestandteil des Supports gewährt Sage dem Kunden Zugriff auf die regelmäßig aktualisierte Wissenswelt für Kunden. Die Wissenswelt enthält Antworten auf oft gestellte Anwenderfragen und allgemeine Tipps zur Nutzung der Sage Cloud Services sowie Informationen zu allgemeinen Themen rund um den Einsatz der Sage Softwareprodukte. Sage hält die Wissenswelt auf ihrem Server, zum Onlinezugriff durch den Kunden, verfügbar. Inhalt und Umfang

der Wissenswelt und anderer zur Verfügung gestellter Informationen bestimmt Sage nach eigenem Ermessen. Der Kunde kann jederzeit Anregungen zur Aufnahme bestimmter Informationen in die Wissenswelt geben.

Sage erbringt zudem Support für die Sage Cloud Services über die Sage ServiceWelt bzw. das Sage Support Center.

3.4.2 Des Weiteren bietet Sage einen Kundensupport, der folgende Leistungen umfasst:

3.4.3 Sage erbringt individuellen Kundensupport für die Sage Cloud Services über die von Sage bereitgestellten Kanäle, zu den allgemeinen Geschäftszeiten. Der Kundensupport erfolgt in deutscher Sprache. Im Rahmen des individuellen Kundensupports beantwortet Sage während ihrer allgemeinen Geschäftszeiten auf einen bestimmten Anwendungsfall (den Supportfall) bezogene Fragen zum Sage Cloud Service, zur Onlinehilfe sowie zum Programmablauf und zur Anwendung der Sage Cloud Services im Rahmen der von Sage mitgeteilten Konfigurationsmöglichkeiten. Ziel des Kundensupports ist es, den Kunden in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine sofortige Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der Sage Cloud Services. Der Kundensupport kann daher nur von entsprechend qualifiziertem und im Umgang mit den Sage Cloud Services und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenerm Personal des Kunden in Anspruch genommen werden. Die Leistung wird nur gegenüber den vom Kunden benannten qualifizierten Personen erbracht, die berechtigt sind, den Kundensupport von Sage in Anspruch zu nehmen. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass diese Personen oder ggf. ein vom Kunden beizuziehender Dritter, von Sage mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen oder Lösungsschritte umsetzen können. Vor Inanspruchnahme des Kundensupports hat der Kunde zunächst zu prüfen, ob eine Problemlösung für seine Frage bereits in der Wissenswelt bereitgehalten wird.

Der Erwerb darüberhinausgehender Supportleistungen ist im Rahmen separater Beauftragung gegen zusätzliche Vergütung möglich.

3.5 Fernzugriffe

3.5.1 Ein Fernzugriff ist von Sage, soweit nicht einzelvertraglich abweichend vereinbart, nicht geschuldet.

3.5.2 Sofern Supportmitarbeiter von Sage allerdings im Rahmen von Supportanfragen auf Kundenumgebungen des Kunden zugreifen und Informationen zu Supportzwecken notwendigerweise einsehen möchten, kann der Support nur erbracht werden, wenn der Kunde den Fernzugriff gestattet und etwaige datenschutzrechtliche Anforderungen wie z.B. das Bestehen einer AV-Vereinbarung erfüllt sind.

3.5.3 Die Aktivitäten im Rahmen des Fernzugriffs (Zeitpunkt, Dauer, Art der Fernzugriffe) werden von Sage protokolliert, aufgezeichnet und in einem zu diesem Supportfall gehörenden Datensafe gespeichert. Diese Daten werden nach Abschluss des jeweiligen Supportfalles aus dem Datensafe wieder im Rahmen bestehender Löschroutinen automatisch gelöscht. Der Fernzugriff dient lediglich der Prüfung und Analyse sowie der Erkennung von eventuellen Bedienfehlern des Kunden.

3.5.4 Der Kunde ist für die Bereitstellung des Anschlusses und der notwendigen Kommunikationsgeräte und -einrichtungen für den Fernwartungszugriff auf Kundenseite sowie die Ermöglichung des Fernzugriffs seitens Sage durch Aktivieren der ihm von Sage zugänglich gemachten Fernzugriffssoftware verantwortlich. Der Fernzugriff wird im Rahmen einer einzelnen Sitzung nur mit Einverständnis und unter Aufsicht des Kunden erfolgen, Sage baut dafür eine Verbindung zum Hardware-Client des Kunden auf. Der Vorgang kann durch den Kunden oder Sage jederzeit abgebrochen werden; ebenso kann der Kunde kontrollieren, welche Arbeiten im Rahmen des Fernzugriffs durchgeführt werden, insbesondere welche Zugriffe auf personenbezogene oder sonstige Daten erfolgen. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, mithilfe des Fernzugriffstools Datenverzeichnisse für den Zugriff durch Sage zu sperren. Darüber hinaus ist der Kunde verpflichtet, sein System so einzurichten, dass versehentliche und unnötige Zugriffe durch Sage, auf personenbezogene Daten des Kunden, verhindert werden.

3.5.5 Stellt der Kunde Störungen der Leistungen von Sage fest, hat er diese unverzüglich Sage über das Sage Ticketsystem zu melden. Die Kontaktdaten für Störungsmeldungen sind der Website des Sage Support Centers, zu entnehmen. Der Kunde wird Sage in angemessenem Umfang bei der Feststellung der Ursache der Störung sowie bei deren Beseitigung unterstützen, insbesondere durch Bereitstellung von Informationen, Teilnahme an Tests und Bereitstellung von Konfigurationseinstellungen und ggf. auch von Daten. Bei Störungsmeldungen hat er die aufgetretenen Symptome, die von ihm verwendete Systemumgebung sowie vorgenommene Einstellungen und Anpassungen detailliert zu beschreiben, unter Verwendung der von Sage zur Verfügung gestellten Formulare oder Erfassungswerkzeuge.

4 Nutzungsrechte des Kunden

4.1 Sage gestattet dem Kunden, die Sage Cloud Services zeitlich beschränkt, während der einzelvertraglich bestimmten Laufzeit, bestimmungsgemäß entsprechend dieser Nutzungsbedingungen sowie der jeweiligen Leistungsbeschreibung bzw. Beschreibung in der Wissenswelt, für eigene betriebliche Zwecke zu nutzen. Die Nutzungsberechtigung ist auf die erworbenen Produkte/ Services und das hierfür jeweils konkret erworbene Kontingent, Dienstnehmerstaffel, Modul bzw. auf die Anzahl von z.B. Named Usern, des in der jeweiligen Leistungsbeschreibung beschriebenen Modells, beschränkt. Zur Klarstellung: Ein Named User bezeichnet dabei eine natürliche Person, die vom Kunden auf unbeschränkte Zeit als Nutzer eines Produktes/ Services während der jeweiligen Laufzeit bestimmt wird. Eine über den vereinbarten Umfang hinausgehende Nutzung der Sage Cloud Services ist unzulässig. Voraussetzung für die Nutzung ist die Aktivierung der Sage Cloud Services durch Sage. Die Nutzung der Leistungen kann nur unter Verwendung einer dem Kunden bzw. Named User zugewiesenen persönlichen ID und eines Passworts erfolgen. Jeder Named User muss vor dem ersten Zugriff namentlich im Produkt/ Service registriert werden. Einzelheiten ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung bzw. aus der Sage Wissenswelt.

4.2 Das Nutzungsrecht ist nicht exklusiv und nicht übertragbar. Eine entgeltliche oder unentgeltliche Überlassung an Dritte ist nicht zulässig. Der Kunde darf die Sage Cloud Services Dritten, die keine verbundenen Unternehmen des Kunden sind, nicht ohne explizite schriftliche Erlaubnis von Sage zugänglich machen.

4.3 Die Sage Cloud Services dürfen nur unter den von Sage freigegebenen Systemvoraussetzungen genutzt werden, die in der Leistungsbeschreibung näher erläutert sind.

4.4 Der Kunde ist nicht berechtigt, die Sage Cloud Services oder Teile davon z.B. zu bearbeiten, zu ändern zu dekompileieren, zu reverse-engineerieren oder zu disassemblieren. Benötigt der Kunde Informationen, die zur Herstellung der Interoperabilität der Sage Cloud Services mit unabhängig geschaffenen anderen Computerprogrammen unerlässlich sind, hat er eine dahin gehende Anfrage in Textform an Sage, mycontract@sage.com, zu richten. Sage behält sich vor, die erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen oder zu verweigern. Der Kunde ist nicht berechtigt, Programmfehler selbst oder durch Dritte zu beseitigen. Ist der Kunde der Auffassung, dass die Sage Cloud Services Fehler aufweist, hat er Sage über diese, per E-Mail oder Ticketsystem, unter Beschreibung der aufgetretenen Symptome zu informieren und Sage deren Beseitigung zu überlassen.

4.5 Soweit Open-Source-Software, andere freie Software oder proprietäre Software Dritter in der Sage Cloud Services enthalten ist und der Kunde diese Software nutzt, gelten die entsprechenden Bestimmungen der jeweils auf die Open-Source-Software, freie Software oder Drittsoftware anwendbaren Lizenzbestimmungen. Sage stellt entsprechende Informationen bereit, wenn Teile der Sage Cloud Services anderen als den vorliegenden Nutzungsbedingungen unterliegen. Des Weiteren stellt Sage die entsprechenden Lizenzbestimmungen bereit. Diese gehen hinsichtlich der betroffenen Services den Regelungen diesen Nutzungsbedingungen vor.

4.6 Sämtliche Rechte an den Sage Cloud Services einschließlich der Dokumentation verbleiben bei Sage und ihren Lizenzgebern.

5 Test und Demozugang

5.1 Je nach Sage Cloud Service hat der Kunde die Möglichkeit einen Testzugang und/oder einen Demozugang zu erhalten. Die Art, Dauer, Anzahl, und eventuelle Kosten sind der jeweiligen Leistungsbeschreibung zu entnehmen.

5.2 Eine produktive Nutzung der Test- bzw. Demozugänge durch den Kunden ist ausdrücklich nicht gestattet. Der Kunde ist zudem nicht berechtigt, seinen Test- oder Demozugang einem Dritten zu überlassen. Die Testzugänge werden zudem als „Not-For-Resale“ bezeichnet und von Sage gekennzeichnet. Die

Nutzung erfolgt auf eigene Gefahr, eine Mängelhaftung ist ausgeschlossen.

- 5.3 Die Entfernung oder Änderung solcher Kennzeichnungen, als auch die Entfernung oder Änderung von Urhebervermerken, Seriennummern und/oder sonstigen der Programmidentifikationen dienender Merkmale oder weiteren Hinweisen auf Patente, Warenzeichen, Logos usw. sind dem Kunden nicht gestattet.
- 5.4 Während einer Demostellung hat der Kunde keinen Anspruch auf Support.

6 Sonstige Pflichten des Kunden

- 6.1 Der Kunde ist selbst für die vertragsgemäße Nutzung der von Sage bereitgestellten Leistungen im Rahmen des Sage Cloud Services, die ordnungsgemäße Verarbeitung seiner Daten und die erzielten Ergebnisse verantwortlich. Dies schließt die Erfüllung rechtlicher Anforderungen an die Nutzung, Aufbewahrung und Archivierung der Daten des Kunden, ein.
- 6.2 Für die Anpassung und Aktualisierung der individuellen Einstellungen, auch soweit diese erneut nach einer Programmaktualisierung vorgenommen werden müssen, ist der Kunde ebenso allein verantwortlich. Dies gilt auch, falls Sage aufgrund separater Beauftragung Einstellungen vorgenommen oder Zusatzleistungen erbracht hat. In diesem Fall sind durch die Aktualisierung der Sage Cloud Services erforderliche Anpassungen der Einstellungen oder Zusatzleistungen separat zu beauftragen.

- 6.3 Der Kunde hat Passwörter und andere geheime Zugangskennungen vertraulich zu behandeln und ihm von Sage oder seinem Systembetreuer mitgeteilte Passwörter unverzüglich durch eigene, nur ihm bekannte, sichere Passwörter zu ersetzen. Der Kunde hat die notwendigen Vorkehrungen zu treffen, um die Nutzung der Leistungen durch Unbefugte unter Verwendung seiner Passwörter oder Zugangskennungen oder über seine Infrastruktur zu verhindern, insbesondere durch regelmäßige Änderung seiner geheimen Passwörter und ggf. anderer geheimer Zugangskennungen und deren Schutz gegen Zugriff durch Unbefugte. Der Kunde wird Sage unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass Passwörter oder andere geheime Zugangskennungen Unbefugten bekannt geworden sein könnten oder Unbefugte anderweitig über seine Infrastruktur in Systeme von Sage eindringen können. Der Kunde wird angemessene technische und organisatorische Sicherheitsstandards einhalten und dafür sorgen, dass von seinen Systemen keine Schadsoftware in die Systeme von Sage gelangen. Dem Kunden obliegt es außerdem, die ordnungsgemäße Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen durch sein Personal und insbesondere die User bzw. Named User zu kontrollieren. Er ist verpflichtet, seinerseits seine berechtigten Nutzer zu verpflichten, diese Nutzungsbedingungen einzuhalten.

Der Kunde haftet für die Nutzung seines Zugangs zu den Leistungen von Sage unter den von ihm gewählten Passwörtern oder über seine Infrastruktur, es sei denn, er weist Sage nach, dass die Nutzung ihm nicht zuzurechnen ist.

- 6.4 Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass die von ihm bereitgestellten Informationen, Daten und Materialien keine Rechte Dritter verletzen, oder gegen geltendes Recht oder die guten Sitten verstoßen. Der Kunde stellt Sage von Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung der vorgenannten Pflichten resultieren.
- 6.5 Der Kunde ist verpflichtet, seinen, im Rahmen der Sage Cloud Services gespeicherten Datenbestand (Daten) des Kunden, rechtzeitig bis zum Vertragsende auf sein lokales System herunterzuladen. Auf Anfrage wird Sage dem Kunden die Daten in einem gängigen Datenformat zum Herunterladen bereitstellen. Sage wird den Datenbestand sowie die Zugangskennungen entsprechend den einschlägigen Datenschutzbestimmungen spätestens vier Wochen nach Beendigung des Vertrags unwiderruflich löschen (vierwöchige Vorhaltezeit nach Vertragsbeendigung). Für die Einhaltung der einschlägigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten ist nach Beendigung des Vertrags allein der Kunde verantwortlich. Es besteht jedoch die Möglichkeit im Anschluss an die Vertragsbeendigung rechtzeitig einen Aufbewahrungsvertrag für die Daten mit Sage abzuschließen.

7 Vergütung, Fälligkeit, Abrechnung

- 7.1 Die Vergütung für die Nutzung der Sage Cloud Services und aller etwaiger Zusatzleistungen von Sage, richtet sich nach der jeweils bei Abschluss des Einzelvertrages ausgewiesenen Preise für den Abrechnungszeitraum. Nimmt der Kunde Leistungen von Sage in Anspruch, die nicht nach der für diese Nutzungsbedingungen geltenden Leistungsbeschreibung in dem Nutzungspreis enthalten sind, hat er diese Leistungen nach der jeweils im Zeitpunkt der Beauftragung geltenden Preise von Sage zu vergüten. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer sowie zzgl. allfälliger Spesen und Gebühren. Erwirbt der Kunde weitere Kontingente, Dienstnehmerstaffeln, Module oder Produkte/ Services bzw. Named User, oder kündigt er Kontingente, Dienstnehmerstaffeln, Module, Produkte/ Services oder Named User während der Vertragslaufzeit, wird die geänderte Vergütung ab dem Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderung berechnet.
- 7.2 Der Nutzungspreis für die vereinbarten Leistungen ist, je nach Vereinbarung, monatlich im Nachhinein oder jährlich im Voraus zur Zahlung fällig. Abweichende Vergütungsmodelle können jederzeit von Sage implementiert und angeboten werden. Soweit nichts vereinbart wurde, gilt im Zweifel die monatliche Zahlung im Nachhinein, als vereinbart. Sage stellt den Nutzungspreis für die vereinbarten Leistungen somit im Voraus oder im Nachhinein in Rechnung. Sofern der Kunde Leistungen erwirbt, die nicht mit dem Nutzungspreis abgegolten, sondern separat zu vergüten sind, stellt Sage diese nach Erbringung der Leistung in Rechnung.
- 7.3 Der Kunde ist mit der Ausstellung von Rechnungen in einem elektronischen Format und deren elektronischer Übermittlung (elektronische Rechnungen) durch Sage einverstanden. Wünscht der Kunde die Übermittlung von Rechnungen auf Papier, wird Sage in Ausnahmefällen diesen Service zur Verfügung stellen, unter Aufschlag erhöhter Verwaltungskosten.
- 7.4 Alle Preise sind wertgesichert und werden, bezogen auf das jeweils aktuell zu verwendende Basisjahr, an den VPI (Verbraucherpreisindex Österreich) gekoppelt. Die Preisanpassung erfolgt jährlich per 1. Jänner. Darüberhinausgehende Preisanpassungen werden von Sage mindestens 3 Monate vorher angekündigt. Sollte der Kunde eine solche Anpassung nicht akzeptieren, so ist er zur Kündigung des entsprechenden Vertragsverhältnisses berechtigt. Kündigt er nicht bis zum Inkrafttreten der Preisanpassung, so gilt dies als Einverständnis.
- 7.5 Der Kunde darf nur mit unbestrittenen oder rechtskräftigen Forderungen aufrechnen bzw. diese mit Forderungen von Sage verrechnen. Ebenso darf der Kunde Zurückbehaltungsrechte nur wegen von Sage anerkannter oder rechtskräftig festgestellter Gegenansprüche des Kunden geltend machen.
- 7.6 Bei unberechtigtem Zahlungsverzug des Kunden mit fälligen Nutzungspreisen, und erfolgloser zweifacher Mahnung, ist Sage unbeschadet sonstiger Rechte berechtigt, die weitere Leistungserbringung zu verweigern.

8 Leistungsunterbrechungen

- 8.1 Sage ist berechtigt, Leistungen zu unterbrechen, wenn außerhalb vereinbarter Wartungsfenster im Vorhinein nicht planbare Arbeiten an ihren Systemen vorzunehmen sind, die ohne eine Unterbrechung der Leistungen nicht durchgeführt werden können, und die Unterbrechung von unerheblicher Dauer ist.
- 8.2 Sage ist berechtigt, Leistungen zurückzuhalten und den Zugang des Kunden mit sofortiger Wirkung zu sperren, wenn der begründete Verdacht besteht, dass von den Einrichtungen des Kunden oder der Nutzung der Sage Cloud Services die Gefahr von nicht nur unerheblichen Schäden für Sage oder Dritte ausgeht oder droht. Hierzu gehört insbesondere die Gefahr der Verbreitung von Schadsoftware oder anderen Angriffen auf die Sicherheit der Systeme, Einrichtungen und Daten von Sage oder ihren Kunden oder der Überlastung des Netzes durch vertragswidrige Nutzung. Dasselbe gilt, wenn der begründete Verdacht besteht, dass die Sage Cloud Services vom Kunden oder einem Dritten, der Passwörter oder Infrastruktur des Kunden nutzt, rechts- oder vertragswidrig genutzt wird. Bei einer Zurückhaltung von Leistungen nach dieser Ziffer bleibt die Zahlungspflicht des Kunden bestehen.
- 8.3 Zeiten berechtigter Sperren und Unterbrechungen bleiben bei der Berechnung vereinbarter Verfügbarkeiten und anderer vereinbarter Service Level außer Betracht. Sperren und Unterbrechungen werden unverzüglich aufgehoben, wenn die Gründe für ihre Vornahme entfallen sind.
- 8.4 Sage wird den Kunden, nach Möglichkeit im Voraus, über Leistungsunterbrechungen und soweit absehbar über deren voraussichtliche Dauer auf ihrer Homepage (<https://www.sagedpw.at/status/>) informieren.

9 Mängel der Leistungen von Sage

Soweit Leistungen von Sage der Haftung für Sach- und Rechtsmängel unterliegen, haftet Sage für Mängel ihrer Leistungen, die nach Bereitstellung der Sage Cloud Services auftreten, wie folgt:

- 9.1 Sage haftet dafür, dass die Leistungen nicht mit Mängeln behaftet sind, die ihre Gebrauchstauglichkeit gemäß dem in der Leistungsbeschreibung und diesen Nutzungsbedingungen beschriebenen Leistungsumfang mehr als nur unerheblich beeinträchtigen.
- 9.2 Mängel hat der Kunde unverzüglich unter ausführlicher Beschreibung der aufgetretenen Symptome zu melden. Für eine schnellstmögliche Bearbeitung sollte der Kunde das Ticketsystem verwenden. Siehe hierzu Ziffer 3.6.
- 9.3 Sage wird vom Kunden ordnungsgemäß gerügte Mängel ihrer Leistungen binnen angemessener Frist beseitigen. Sage kann Mängel auch durch Änderung der Leistungen beseitigen, sofern sich hierdurch der ursprünglich vereinbarte Leistungsumfang nicht in für die vertragsgemäße Nutzung der Leistungen erheblichen Aspekten ändert. Der Kunde wird Sage bei der Analyse und Beseitigung der Mängel im erforderlichen Umfang kostenfrei unterstützen, z.B. durch Überlassung erforderlicher Informationen, Teilnahme an Tests sowie Bereitstellung von Datensicherungen.
- 9.4 Machen Dritte gegenüber dem Kunden geltend, dass die Nutzung der Sage Cloud Services Schutzrechte Dritter verletzt, ist der Kunde verpflichtet, Sage dies unverzüglich anzuzeigen. Er wird außerdem Sage auf Wunsch und Kosten von Sage die Rechtsverteidigung überlassen und wird keinesfalls eine Schutzrechtsverletzung der Sage Cloud Services ohne vorherige schriftliche Freigabe von Sage anerkennen. Der Kunde hat Sage bei der Rechtsverteidigung in zumutbarem Umfang zu unterstützen, insbesondere durch Überlassung erforderlicher Informationen.
- 9.5 Im Falle erheblicher Mängel der Sage Cloud Services steht dem Kunden bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen das Recht zu, die vereinbarte Vergütung angemessen, d.h. im Verhältnis des Werts der mangelfreien Leistung zum Wert der mangelbehafteten Leistung, zu reduzieren (Minderung) oder diese zu kündigen. Bei nur unerheblichen Mängeln der Leistungen sind Minderung und Kündigung ausgeschlossen. Der Kunde ist nicht berechtigt, Mängel selbst zu beseitigen. Stellt sich heraus, dass die Mängelrüge zu Unrecht erfolgt ist, kann Sage den ihr entstandenen Aufwand für die Fehlersuche und -analyse dem Kunden nach ihrer allgemeinen Preisliste in Rechnung stellen.
- 9.6 Schadens- bzw. Aufwendungsersatzansprüche sind nach Ziffer 10 dieser Nutzungsbedingungen beschränkt.
- 9.7 Die Frist für die Verjährung von Ansprüchen wegen Sachmängeln beträgt zwölf Monate.

10 Beschränkung der Haftung von Sage

- 10.1 Sage haftet für Schäden, soweit Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit nachgewiesen werden, im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften. Die Beweislast trifft den Kunden.
- 10.2 Sage haftet für Schäden, die seine Gehilfen bzw. Dienstnehmer verursachen, gem. § 1313a ABGB nur insofern, als der Schaden durch eine Handlung, die zur Erfüllung der Vertragspflichten unumgänglich war, grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurde.
- 10.3 Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist ausgeschlossen.
- 10.4 Eine Haftung wegen nicht Beachtung der Systemvoraussetzungen oder Fehlbedienungen, ist ausgeschlossen. Sage haftet darüber hinaus nicht für den mit der Inanspruchnahme der Leistungen vom Kunden bezweckten Erfolg. Der Ersatz von Folgeschäden, Vermögensschäden, entgangenem Gewinn, nicht erzielten Ersparnissen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter ist in jedem Fall, soweit gesetzlich möglich, ausgeschlossen.
- 10.5 In jedem Fall ist der Schadenersatz, soweit gesetzlich nicht ausgeschlossen, auf die Höhe des vereinbarten Jahresentgeltes des jeweiligen Einzelvertrages beschränkt.
- 10.6 Die Regelungen dieser Ziffer 10 gelten auch zugunsten der Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Sage.

11 Geheimhaltung

- 11.1 Jede Partei ist verpflichtet, die ihr im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangten Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse und sonstige geheimhaltungsbedürftige Informationen der anderen Partei geheim zu halten, angemessen gegen unbefugten Zugriff zu schützen und nur zum Zweck der Vertragserfüllung zu nutzen. Geheimhaltungsbedürftig sind Informationen, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder deren Vertraulichkeit sich eindeutig aus der Natur der Sache ergibt. Geheimhaltungsbedürftige Informationen des Kunden sind insbesondere die vom Kunden in die Sage Cloud Services übermittelten Daten.
- 11.2 Soweit dies im Rahmen des Vertragszwecks erforderlich ist, darf die empfangende Partei die geheimhaltungsbedürftigen Informationen der anderen Partei auch eigenen Mitarbeitern und ihren Rechts- und Steuerberatern, die einer beruflichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen, zugänglich machen. Sage ist außerdem berechtigt, geheimhaltungsbedürftige Informationen des Kunden ihren verbundenen Unternehmen und Erfüllungsgehilfen zugänglich zu machen, soweit diese die geheimhaltungsbedürftigen Informationen im Rahmen der Erfüllung dieses Vertrags nutzen müssen. Im Übrigen dürfen geheimhaltungsbedürftige Informationen der anderen Partei Dritten nur nach vorheriger schriftlicher Erlaubnis der anderen Partei zugänglich gemacht werden, es sei denn, es besteht eine zwingende rechtliche Pflicht zur Offenlegung der geheimhaltungsbedürftigen Informationen (z.B. gegenüber Behörden oder Gerichten). Im Falle der beabsichtigten Offenlegung gegenüber Gerichten oder Behörden ist die andere Partei rechtzeitig vorab zu informieren, es sei denn, diese Information ist rechtlich unzulässig. Mitarbeiter, verbundene Unternehmen sowie Erfüllungsgehilfen müssen vergleichbar den hier geregelten Geheimhaltungspflichten zur Geheimhaltung verpflichtet werden, bevor ihnen geheimhaltungsbedürftige Informationen der anderen Partei zugänglich gemacht werden.
- 11.3 Die Geheimhaltungsverpflichtungen nach diesen Nutzungsbedingungen entfallen für solche Informationen, für die die empfangende Partei nachweisen kann, dass sie (i) allgemein bekannt waren oder nach Zugänglichmachung durch die offenlegende Partei ohne Verstoß gegen die Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen oder gegen sonstige zum Schutz von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen bestehende Vorschriften durch die empfangende Partei allgemein bekannt geworden sind, oder (ii) der empfangenden Partei bekannt waren, bevor sie ihr von der offenlegenden Partei zugänglich gemacht worden sind, oder (iii) sie selbst unabhängig ohne Rückgriff auf geheimhaltungsbedürftige Informationen der offenlegenden Partei entwickelt hat oder (iv) sie von Dritten, die ihrerseits zur Weitergabe berechtigt waren, rechtmäßig erhalten hat.
- 11.4 Jede Partei kann von der anderen Partei jederzeit die Rückgabe ihrer geheimhaltungsbedürftigen Informationen verlangen. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten bleiben unberührt.
- 11.5 Die vorstehenden Verpflichtungen bestehen auch über das Vertragsende hinaus für einen Zeitraum von weiteren zehn Jahren. Für personenbezogene Daten gelten darüber hinaus die Regelungen der Ziffer 12 und 13.

12 Datenschutzerklärung

Bei der Anmeldung zu einem Sage Cloud Services erhält Sage personenbezogene Daten. Die Verarbeitung solcher personenbezogenen Daten erfolgt ausschließlich gemäß den Bedingungen der Sage Datenschutzerklärung (<https://www.sagedpw.at/datenschutz/>).

13 Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag

- 13.1 Die Parteien werden die jeweils anwendbaren Datenschutzbestimmungen beachten. Für die Verarbeitung personenbezogener Daten wird Sage nur solche Mitarbeiter ihres Unternehmens einsetzen, die bei der Aufnahme ihrer Tätigkeiten auf das Datengeheimnis verpflichtet worden sind.
- 13.2 Personenbezogene Daten des Kunden, die dieser in die Sage Cloud Services einstellt, wird Sage im Auftrag gemäß Art. 28 DSGVO verarbeiten. Daher werden

die Parteien eine Vereinbarung über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (AV-Vereinbarung) abschließen. Der Kunde bleibt verantwortliche Stelle nach den datenschutzrechtlichen Bestimmungen.

- 13.3 Stellt der Kunde personenbezogene Daten von Dritten in die Sage Cloud Services ein, so ist er gegenüber Sage dafür verantwortlich und sorgt dafür, dass dies nach den anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere gemäß der AV-Vereinbarung, zulässig ist.
- 13.4 Soweit Sage Subunternehmer mit der Erfüllung von Aufgaben im Rahmen der Sage Cloud Services beauftragt, ist Sage dafür verantwortlich, dass die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen auch für die Subunternehmer gelten.

14 Vertragslaufzeit und Kündigung, Folgen der Vertragsbeendigung

- 14.1 Ein Einzelvertrag unter diesen Nutzungsbedingungen tritt mit Annahme der Bestellung des Kunden durch Sage in Kraft. Die Annahme kann z.B. durch Auftragsbestätigung, Rechnungsstellung oder Übersendung des Passwortes für den Zugang zur Sage Cloud Services erfolgen.
- 14.2 Der Abrechnungszeitraum richtet sich nach dem durch die Parteien vereinbarten Vergütungsmodell (siehe 7.2). Zu den einzelnen Produkten sind die für das Produkt relevanten Vergütungsmodelle und alternativen Abrechnungszeiträume in der jeweiligen Leistungsbeschreibung geregelt.
- 14.2.1 Im Zweifel beträgt die erste Initiale Laufzeit des jeweiligen Einzelvertrages mindestens ein volles Kalenderjahr, zudem verlängert sich der jeweilige Einzelvertrag jeweils um ein weiteres Kalenderjahr und sodann wiederum für ein weiteres Kalenderjahr, soweit nicht eine der Parteien unter Einhaltung einer Frist von 3 Monaten zum Ende des Kalenderjahres kündigt.
- 14.2.2 Mit den aufgeführten Fristen (siehe auch Ziffer 14.2.1) kann der Kunde auch einzelne Module, Dienstnehmermodelle (bzgl. abgrenzbarer Gesamteinheiten), Kontingente im Gesamten bzw. einzelne Named User zum Ende des jeweiligen Zeitraums kündigen. Im Falle der Kündigung einzelner Module, Dienstnehmermodelle (bzgl. abgrenzbarer Gesamteinheiten) bzw. Kontingente oder einzelner Named User hat der Kunde die in diesen Nutzungsbedingungen geregelten Mitwirkungspflichten einzuhalten.
- 14.3 Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund zur Kündigung für Sage liegt unter anderem dann vor, wenn der Kunde wesentliche Pflichten aus diesen Nutzungsbedingungen oder die Urheberrechte an der Sage Cloud Services erheblich verletzt. Ein Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund wegen unberechtigten Zahlungsverzugs besteht für Sage dann, wenn der Kunde mit fälligen Zahlungen trotz zweifacher, erfolgloser Mahnung in Verzug gerät. Sonstige Rechte der kündigenden Partei bleiben unberührt.
- 14.4 Kündigungen bedürfen der Textform mittels E-Mail an mycontract@sage.com. Eine Kündigung mittels E-Mail kann nur durch eine hierfür bevollmächtigte Person ausgesprochen werden, wobei das per E-Mail übermittelte Dokument firmenmäßig und mindestens elektronisch unterzeichnet sein muss.
- 14.5 Mit Beendigung des jeweiligen Vertrages für die Sage Cloud Services kann der Kunde die Leistungen nicht mehr nutzen. Bis zum letzten Tag der Vertragslaufzeit (bzw., je nach Vereinbarung, innerhalb der vierwöchigen Vorhaltezeit gemäß Ziffer 6.5) kann der Kunde seine Daten herunterladen (zum Exportformat siehe Leistungsbeschreibung). Nach Vertragsbeendigung, und einer vierwöchigen Vorhaltezeit, werden die Daten dann unwiederbringlich gelöscht. Ein Zurückbehaltungsrecht an den vom Kunden in die Sage Cloud Services eingestellten Daten steht Sage nicht zu.
- 14.6 Sage bietet, mit Beendigung bestimmter Sage Cloud Services unter diesen Nutzungsbedingungen, die Möglichkeit einen separaten Aufbewahrungsvertrag abzuschließen (siehe dazu auch Ziffer 6.5). Damit wird dem Kunden ermöglicht, seine zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung vorliegenden Daten im Ist-Zustand langfristig über die Vertragslaufzeit hinaus, aufzubewahren. Näheres regelt der Aufbewahrungsvertrag. Der Aufbewahrungsvertrag unterliegt der gesamten Laufzeit den rechtlichen Rahmenbedingungen dieser Nutzungsbedingungen und der mit dem Kunden bereits vereinbarten Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag (AV-Vereinbarung).

15 Allgemeine Bestimmungen

- 15.1 Soweit diese Nutzungsbedingungen keine besondere Form vorsehen, sollen sämtliche Erklärungen der Parteien mittels E-Mail abgegeben werden an mycontract@sage.com.
- 15.2 Die Bedingungen der Leistungsbeschreibung haben im Zweifel Vorrang im Falle widersprüchlicher Bedingungen dieser Nutzungsbedingungen.
- 15.3 Sage ist berechtigt, zur Erbringung ihrer Leistungen Dritte als Erfüllungsgehilfen einzusetzen. Dies berührt nicht die Verpflichtungen von Sage gegenüber dem Kunden, einschließlich der Verpflichtung zur Einhaltung der anwendbaren Datenschutzbestimmungen (auch durch die Erfüllungsgehilfen).
- 15.4 Der Kunde ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Sage nicht berechtigt, Sage Cloud Services als Ganzes oder einzelne Rechte und Pflichten hieraus auf Dritte zu übertragen oder von Dritten ausüben zu lassen. Sage ist berechtigt, die Einzelverträge unter diesen Nutzungsbedingungen auf ein anderes Unternehmen der Sage-Gruppe zu übertragen.
- 15.5 Der Kunde darf auf die Sage Cloud Services nicht zugreifen, diese nutzen oder einen Benutzer einen Zugang ermöglichen, wenn hierdurch gegen US-, EU, oder UK Exportbeschränkungen oder gegen entsprechende Sanktionsgesetze verstoßen wird, wie insbesondere im Fall von Kuba, Iran, Nordkorea, Syrien und das Gebiet Krim/ Sewastopol. Eine solche Nutzung und / oder ein solcher Zugriff ist von Sage nicht gestattet und stellt einen wesentlichen Vertragsverstoß dar.
- 15.6 Diese Nutzungsbedingungen und die darin in Bezug genommenen Einzelverträge, Leistungsbeschreibungen, AV-Vereinbarung und sonstige Dokumente regeln abschließend die Vertragsbeziehungen zwischen den Parteien in Bezug auf die vertragsgegenständlichen Leistungen. Mündliche Nebenabreden sind nicht getroffen. Sollten Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, berührt dies im Zweifel nicht die Wirksamkeit der Nutzungsbedingungen im Übrigen. Dasselbe gilt im Falle einer unbeabsichtigten Regelungslücke.
- 15.7 Sage kann diese Nutzungsbedingungen und die Leistungsbeschreibungen mit einer Frist von drei Monaten mit Wirkung ab dem nächsten Abrechnungszeitraum ändern. Die Änderungen werden auf unserer Homepage unter „AGB und Vertragsunterlagen“ (<https://www.sagedpw.at/agb/>) abgelegt und veröffentlicht. Des Weiteren werden die geänderten Nutzungsbedingungen und Leistungsbeschreibungen auf unserer Homepage unter unseren News (<https://www.sagedpw.at/news/>) dem Kunden bekanntgegeben.
- 15.8 Übersetzungen dieser Nutzungsbedingungen in eine andere Sprache als der deutschen Sprache, dienen lediglich der Information. Im Falle eines abweichenden Wortlauts oder hinsichtlich der Sinngebung, gilt ausschließlich die deutsche Fassung.
- 15.9 Diese Nutzungsbedingungen unterliegen dem Recht der Republik Österreich unter Ausschluss der Anwendung des UN- Kaufrechts (UN- Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf vom 11.04.1980).
- 15.10 Als ausschließlicher Gerichtsstand wird Wien, Innere Stadt, vereinbart.