

Geschäftsbedingungen für das SaaS der Sage GmbH

Fassung 11/2019

1. Vertragsgegenstand

1.1 Diese Geschäftsbedingungen gelten für die Erbringung von SaaS-Services durch Sage GmbH (idF „Auftragnehmer“) für den Kunden (idF „Auftraggeber“). Unter SaaS-Services ist Folgendes zu verstehen:

- Zurverfügungstellung, Hosting und gegebenenfalls Betrieb der vereinbarten Software auf den Systemen des Auftragnehmers;
- Erbringung von Rechenzentrumsdienstleistungen im für die Benutzung der vereinbarten Software notwendigen Umfang;
- Datensicherung und Datenspeicherung sowie
- nach gesonderter Vereinbarung der Druck und der Versand von Netto-Lohnzetteln

1.2 Der Zugriff auf die Systeme des Auftragnehmers durch den Auftraggeber erfolgt über Datenfernübertragung bzw. Internet mit Datenverschlüsselung. Der Auftragnehmer ist berechtigt, sich für die Erbringung der SaaS-Services gemäß Pkt. 1.1 eines von ihm ausgewählten Drittanbieters (SaaS-Partner) zu bedienen. Der Auftragnehmer hat den Auftraggeber von der beabsichtigten Inanspruchnahme eines SaaS-Partners in Kenntnis zu setzen.

2. Leistungsbeschreibung

2.1 Die Hardware und Software für die SaaS-Services sowie die für den Betrieb notwendige serverseitige Datenübertragungsbandbreite werden vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellt. Ebenso erfolgt die Wartung der Software durch den Auftragnehmer.

2.2 Der Auftraggeber erhält das nicht ausschließliche, nicht übertragbare, auf die Vertragslaufzeit beschränkte Recht, über Datenfernübertragung bzw. Internet mit Datenverschlüsselung auf die vom Auftragnehmer zur Verfügung gestellte Software zuzugreifen, um diese für eigene Geschäftszwecke, ausschließlich in Ausübung seiner gewerblichen Tätigkeit, zu nutzen.

2.3 Der Auftraggeber ist nicht berechtigt, die Software über die nach Maßgabe dieses Vertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen, von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen.

2.4 Der Auftragnehmer ist bemüht, die vereinbarten SaaS-Services an 7 Tagen in der Woche von 0.00 bis 24.00 Uhr verfügbar zu halten. Die Systeme stehen grundsätzlich Montag bis Freitag von 8.30 Uhr bis 17.00 Uhr im überwachten Betrieb, zu allen anderen Zeiten sowie an gesetzlichen Feiertagen im nicht überwachten Betrieb zur Verfügung.

2.5 Bezogen auf einen Durchrechnungszeitraum von je 1 Monat gewährleistet der Auftragnehmer eine Systemverfügbarkeit von 95 %, soweit diese in seinem Einflussbereich liegt. Unterbrechungen der Verfügbarkeit sind notwendig, z. B. zwecks Wartung, Update oder Sicherung Planmäßige Unterbrechungen der Verfügbarkeit werden grundsätzlich außerhalb des überwachten Betriebes vorgenommen. Sollten diese während des überwachten Betriebes notwendig sein, wird der Auftraggeber spätestens 1 Werktag vorher davon informiert.

2.6 Sämtliche Daten des Auftraggebers werden täglich gesichert. Die Datensicherung erfolgt Montag bis Sonntag in der Zeit zwischen 17.00 Uhr und 8.30 Uhr. Zusätzlich zur Tagessicherung erfolgt am Monatsende eine Monatssicherung. Tagessicherungen werden 20 Tage lang, Monatssicherungen 12 Monate lang aufbewahrt. Danach können die Sicherungen vom Auftragnehmer gelöscht werden, es sei denn, der Auftraggeber gibt schriftliche Anweisung zur Datenrücksicherung. Die Kosten und Aufwendungen für die Datenrücksicherung trägt der Auftraggeber.

2.7 Im Sinne der Datensicherheit wird der Auftragnehmer den Zugang zu den Daten durch Firewalls beschränken. Der Auftragnehmer wird weiters für einen angemessenen Virenschutz sorgen.

2.8 Aufgrund gesonderter Vereinbarung werden vom Auftragnehmer Nettozettel der verwalteten Mitarbeiter des Auftraggebers auf A4-Papier mit eingebledetem Nettozettelformular gedruckt, kuvertiert und versandt. Die Verrechnung für die Druck-, Kuvertier- und Versandleistungen erfolgt gesondert. Es sind 2 Arbeitstage für Druck und Kuvertierung und zusätzlich die Versandzeit einzurechnen. Der Versand der Nettozettel erfolgt gesammelt an den Standort des Auftraggebers.

2.9 Ausdrücklich nicht vom Leistungsumfang der SaaS-Services umfasst ist jede Form von Schulung, technischer Beratung, Fehlersuche beim Auftraggeber vor Ort, Systemeinstellungen beim Auftraggeber wie z. B. Konfiguration der Firewall, Herstellung der Datenfernübertragungsverbindung und ähnliche Leistungen.

2.10 Während des überwachten Betriebes steht dem Auftragnehmer die Hotline mit First- und Second Level Support zur Problemmeldung zur Verfügung (werktags Montag – Freitag 8.30 Uhr bis 17.00 Uhr). Die Hotline ist der direkte Ansprechpartner des Auftraggebers für alle Anfragen im Rahmen des SaaS Service.

3. Pflichten des Auftraggebers

3.1 Die Eingabe, Verwaltung und Bearbeitung von Daten erfolgt unter alleiniger Verantwortung des Auftraggebers. Der Auftragnehmer wird diese Daten weder auf Plausibilität noch Richtigkeit prüfen. Der Auftraggeber versichert, dass sämtliche von ihm auf den Systemen des Auftragnehmers gespeicherte Inhalte frei von Rechten Dritter sind und frei genutzt, kopiert bzw. verändert werden können.

3.2 Der Auftraggeber verpflichtet sich zur Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzgesetzes 2000 und der Datenschutzverordnung (DSGVO) in der jeweils geltenden Fassung, insbesondere im Hinblick auf die Verarbeitung von Mitarbeiterdaten des Auftraggebers durch den Auftragnehmer oder einen SaaS-Partner im Rahmen der SaaS-Services. Auftraggeber und Auftragnehmer schließen eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung gemäß Art. 28 DSGVO ab.

3.3 Alle Auswertungen werden vom Auftraggeber an seinem Standort selbst gedruckt bzw. abgefragt. Datenträger z. B. Banküberweisungen werden ebenfalls vom Auftraggeber an seinem Standort erzeugt.

3.4 Die für den Zugriff auf die SaaS-Services am Standort des Auftraggebers notwendige Hardware und Software sowie Datenübertragungsbandbreite wird vom Auftraggeber bereitgestellt und ist dieser hierfür alleine verantwortlich. Der Auftraggeber hat in diesem Zusammenhang insbesondere für deren Aktualisierung (Sicherheitsupdates etc.), ordnungsgemäße Bedienung sowie einen angemessenen Virenschutz Sorge zu tragen.

4. Entgelt

4.1 Die Abrechnung aller erbrachten SaaS-Services erfolgt monatlich im Nachhinein, und zwar mangels anderslautender Vereinbarung auf Basis der tatsächlich geleisteten Abrechnungen, wobei sämtliche aufrechte Dienstverhältnisse zur Verrechnung gelangen. Es gilt die Abrechnungs-Preisstaffel laut Angebot. Alle Preise verstehen sich netto in Euro zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer.

4.2 Alle Preise sind wertgesichert und werden an den VPI 2015 gekoppelt. Die Preisanpassung erfolgt jährlich per 1. Jänner. Darüberhinausgehende Preisanpassungen werden vom Auftragnehmer mindestens 3 Monate vorher angekündigt. Sollte der Auftraggeber eine solche Anpassung nicht akzeptieren, so ist er zur Kündigung dieses Vertrages berechtigt. Kündigt er nicht bis zum Inkrafttreten der Preisanpassung, so gilt dies als Einverständnis.

5. Vertragsdauer und Kündigung

5.1 Das SaaS Service kann von beiden Vertragsparteien unter Einhaltung einer dreimonatigen Kündigungsfrist zum Jahresende gekündigt werden.

5.2 Ein außerordentliches Kündigungsrecht besteht bei schwerwiegenden Vertragsverletzungen, falls der vertragsgemäße Zustand nicht innerhalb einer angemessenen Nachfrist hergestellt und aller daraus entstandene Schaden ersetzt wird.

5.3 Der Auftragnehmer hat ein Recht auf außerordentliche Kündigung bei Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Auftraggebers oder bei Abweisung eines Antrages auf Eröffnung eines solchen Verfahrens mangels hinreichenden Vermögens.

5.4 Jede Kündigung hat schriftlich bzw. per E-Mail an mycontract@sage.com zu erfolgen.

5.5 Der auf den Servern des Auftragnehmers gespeicherte Datenbestand des Auftraggebers ist durch diesen rechtzeitig vor dem Tag der Kündigung auf sein lokales System herunterzuladen. Auf Anfrage wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber die Daten in einem gängigen Datenformat zum Herunterladen bereitstellen. Der Auftragnehmer wird den Datenbestand sowie die Zugangskennungen entsprechend den einschlägigen Datenschutzbestimmungen spätestens vier Wochen nach Beendigung des Vertrags unwiderruflich löschen. Für die Einhaltung der einschlägigen gesetzlichen Aufbewahrungspflichten ist nach Beendigung des Vertrags allein der Auftraggeber verantwortlich, es sei denn, dieser hat mit dem Auftragnehmer im Anschluss an die Vertragsbeendigung rechtzeitig einen Aufbewahrungsvertrag für die Daten geschlossen.

6. Gewährleistung

6.1 Bei Erbringung von SaaS-Dienstleistungen schuldet der Auftragnehmer ein fachgerechtes Bemühen und eine sorgfältige Leistungserbringung. Wegen des derzeitigen Standes der Technik kann der Auftragnehmer jedoch keine Gewähr für einen unterbrechungs- und fehlerfreien Betrieb von Hardware, Software und Datenverbindungen übernehmen sowie für die völlig störungsfreie Erbringung der SaaS-Dienstleistungen.

6.2 Bei Störfällen und Beanstandungen hat der Auftraggeber den Auftragnehmer unverzüglich schriftlich über die näheren Umstände und möglichen Ursachen des Störfalles zu informieren und ihn nach Möglichkeit bei der Suche nach der Störungsursache zu unterstützen.

6.3 Der Auftragnehmer sorgt auf seinen Systemen für einen angemessenen Virenschutz. Sollten dem Auftragnehmer Kosten für die Problembearbeitung, Analyse und Behebung, die durch Viren auf den Systemen des Auftraggebers hervorgerufen werden, entstehen, so werden diese dem Auftraggeber gesondert in Rechnung gestellt.

6.4 Der Auftragnehmer setzt angemessene Maßnahmen, die den Verlust von Daten des Auftraggebers verhindern, etwa durch Schutz vor nicht autorisierten Zugriffen (sowohl physisch als auch elektronisch). Sollten Datenverluste durch unsachgemäße Bedienung der SaaS-Services durch den Auftraggeber entstehen, so trägt dieser die Kosten für die Aufwendungen seitens des Auftragnehmers, welche zur Wiederherstellung der verlorenen Daten notwendig sind.

6.5 Ein Ausfall der SaaS-Services aus Gründen höherer Gewalt, einschließlich Streik, Aussperrung, kriegerischer oder

terroristischer Ereignisse oder aber wegen einer Störung der Internetverbindung des Auftragnehmers, wird bei Feststellung der Verfügbarkeit gem. Punkt 2.4. oben außer Betracht gelassen.

6.6 Bei Auftreten von Mängeln, die einer allfälligen Gewährleistungspflicht unterliegen und die sich nicht auf die Verfügbarkeit beziehen, hat der Auftraggeber dem Auftragnehmer eine angemessene Frist und Gelegenheit zur Fehlerbeseitigung zu geben. Bei Fehlschlagen der Beseitigung wird das vom Auftraggeber geschuldete Entgelt für den betreffenden Monat im Ausmaß der Beeinträchtigung der Leistungserbringung gemindert. Bei gravierenden Mängeln, welche die Nutzung der Software unmittelbar und wesentlich beeinträchtigen, hat der Auftraggeber das Recht zur vorzeitigen Vertragsauflösung.

7. Haftung

7.1 Der Auftragnehmer haftet keinesfalls für den mit der Inanspruchnahme der SaaS Leistungen beim Auftraggeber bezweckten Erfolg. Für den Verlust von Daten haftet der Auftragnehmer nur dann, wenn er seiner Pflicht zur Datensicherung nicht nachgekommen ist. Die Haftung für Systemstörungen, die durch Inkompatibilität der auf dem System des Auftraggebers vorhandenen Komponenten oder vorhandene Fehlkonfigurationen bzw. veraltete Treiber verursacht werden, ist jedenfalls ausgeschlossen.

7.2 Die Dienstleistungen des Auftragnehmers sind lediglich Hilfsmittel für die Verwaltung von Mitarbeiterdaten, die Lohnverrechnung und andere Funktionen des betrieblichen Personalwesens und ersetzen nicht die fachkundige Beratung und Betreuung durch Steuerberater, Lohnverrechner, Buchhalter etc. Der Auftragnehmer übernimmt keinerlei Haftung für die Richtigkeit der im Rahmen der Leistungserbringung gelieferten Buchungs-, Auszahlungs-, Steuer-, Sozialversicherungs- oder sonstigen Daten. Der Auftraggeber verpflichtet sich die vom Auftragnehmer gelieferten Daten stets auf ihre inhaltliche Richtigkeit zu prüfen. Werden unter Verwendung der vom Auftragnehmer gelieferten Daten zu hohe oder zu niedrige Auszahlungen, Meldungen, Buchungen etc. getätigt, so übernimmt der Auftragnehmer dafür keine Haftung.

7.3 Für Störungen der Verbindung des Auftragnehmers zum Internet ist dieser nicht verantwortlich, wenn die Störungen auf Versäumnisse seines Access-Providers zurückzuführen sind. Letzterer ist nicht als Gehilfe des Auftragnehmers anzusehen.

7.4 In jedem Fall ist der Schadenersatz der Höhe nach mit dem 12-fachen Monatsentgelt beschränkt.

8. Sonstiges

8.1 Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser SaaS-Bedingungen unwirksam oder ungültig, so wird dadurch die Wirksamkeit und Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die ungültige bzw. unwirksame Bestimmung ist durch eine wirksame und gültige Bestimmung zu ersetzen, die dem in diesen Bedingungen hervorleuchtenden Vertragszweck am Nächsten kommen.

8.2 Nebenabreden und Änderungen dieser Bedingungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.

8.3 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Wien, Innere Stadt.

8.4 Der Vertrag unterliegt österreichischem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechtes.

8.5 Soweit nicht anders vereinbart, finden auf das Vertragsverhältnis zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer auch die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftragnehmers in der jeweils geltenden Fassung Anwendung, wobei im Fall von Widersprüchen diese Geschäftsbedingungen für SaaS-Services den Vorrang haben.