

# Allgemeine Bedingungen für die Leistung von Softwarewartung, Hotlineservice und Fernwartungssupport für Anwender von Sage Softwareprodukten

|       |  |     |  |   |  |
|-------|--|-----|--|---|--|
| 1     | <b>Geltungsbereich</b>   | 3   | <b>Leistungsumfang Softwarewartung</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ersatz von beschädigten Programmträgern Zug um Zug gegen Rückgabe der beschädigten Originaldatenträger des Anwenders. Cerro behält sich vor, die Programmträger zum Selbstkostenpreis in Rechnung zu stellen.</li> </ul> |  |
| 2     | Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Bereitstellung der <b>Leistungen Sage-Softwarewartung, Hotlineservice und Fernwartungssupport durch Cerro</b> und ihre Inanspruchnahme durch den Anwender, soweit diese Leistungen vom Anwender bestellt wurden.  | 3.1 | Die Softwarewartung beinhaltet folgende Leistungen:  | 3.2   | Cerro bzw. 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 Programmweiterungen der unterstützten Produkte.  |
| 1.2   | Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Anwenders werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Fall der Leistung nicht Vertragsbestandteil.   | 3.2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zur Verfügung Stellung von Upgrades, während der Vertragslaufzeit, wobei Upgrades technische Weiterentwicklungen und/oder funktionale Erweiterungen der im Rahmen dieser Vereinbarung unterstützten Standardprodukte ohne Änderung der wesentlichen programmtechnischen Grundlagen (z. B. Programmaufbau, Programmiersprache) und Funktionalitäten beinhalten. Der Programmname bleibt bei Upgrades unverändert, jedoch ändert sich die Jahreszahl oder Versionsnummer des Produkts. Sage kennzeichnet Upgrades als solche;</li> </ul>  | 3.3   | Inhalt und Umfang der Wissensdatenbank (Knowledge Base) und anderer zur Verfügung gestellter Informationen bestimmt Sage nach eigenem Ermessen. Der Anwender kann jederzeit Anregungen zur Aufnahme bestimmter Informationen in die Knowledge Base geben.  |
| 2     | <b>Vertragsgegenstand</b>  | 4   | <b>Leistungsumfang Cerro Premium Betreuung (HL+FW)</b>   | 4   | <b>Leistungsumfang Cerro Premium Betreuung (HL+FW)</b>   |
| 2.1   | Cerro 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.  | 4.1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung der von Sage allgemein freigegebenen Änderungen des jeweils aktuellen Wartungsstandes der unterstützten Produkte ("Updates") einschließlich Ergänzung der Dokumentation mindestens einmal je Kalenderjahr;</li> <li>• Die Bereitstellung der Updates erfolgt grundsätzlich zum Download über passwortgeschützte Bereiche des Sage Servers; auf Wunsch übersendet Cerro dem Anwender die Änderungen gegen Erstattung der Versandkosten und einer Bearbeitungsgebühr auf Datenträgern;</li> <li>• Annahme von Fehlermeldungen und Beseitigung von Fehlern der unterstützten Produkte im Rahmen des Update-Services oder durch zur Verfügung stellen von Workarounds oder allgemein freigegebenen Informationen zur Fehlerbehebung ("Service Packs");</li> <li>• 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);</li> <li>• Gewährung des Zugriffs auf die regelmäßig aktualisierte Wissensdatenbank (Knowledge Base) für Anwender durch Freischaltung über ein individuelles Passwort. Die Wissensdatenbank (Knowledge Base) enthält Antworten auf oft gestellte Anwenderfragen und allgemeine Tipps zur Nutzung der Sage Softwareprodukte sowie Informationen zu allgemeinen Themen rund um den Einsatz der Sage Softwareprodukte. Sage hält die Wissensdatenbank (Knowledge Base) auf ihrem Server zum Online-Zugriff durch den Anwender verfügbar, die Verfügbarkeit beträgt 95% im Jahresmittel;</li> <li>• 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;</li> </ul> | 4.1   | Der Cerro Premium Betreuung (HL+FW) beinhaltet folgende Leistungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anwender-Hotline (unter Ziffer 6.1 geregelt)</li> <li>• Fernwartung (unter Ziffer 6.4 geregelt)</li> <li>• Rückruf (unter Ziffer 6.2 geregelt)</li> <li>• Prio E-Mail Support (unter Ziffer 6.3 geregelt)</li> </ul>            |
| 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.  | 4.2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Bereitstellung der Updates erfolgt grundsätzlich zum Download über passwortgeschützte Bereiche des Sage Servers; auf Wunsch übersendet Cerro dem Anwender die Änderungen gegen Erstattung der Versandkosten und einer Bearbeitungsgebühr auf Datenträgern;</li> <li>• Annahme von Fehlermeldungen und Beseitigung von Fehlern der unterstützten Produkte im Rahmen des Update-Services oder durch zur Verfügung stellen von Workarounds oder allgemein freigegebenen Informationen zur Fehlerbehebung ("Service Packs");</li> <li>• 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);</li> <li>• Gewährung des Zugriffs auf die regelmäßig aktualisierte Wissensdatenbank (Knowledge Base) für Anwender durch Freischaltung über ein individuelles Passwort. Die Wissensdatenbank (Knowledge Base) enthält Antworten auf oft gestellte Anwenderfragen und allgemeine Tipps zur Nutzung der Sage Softwareprodukte sowie Informationen zu allgemeinen Themen rund um den Einsatz der Sage Softwareprodukte. Sage hält die Wissensdatenbank (Knowledge Base) auf ihrem Server zum Online-Zugriff durch den Anwender verfügbar, die Verfügbarkeit beträgt 95% im Jahresmittel;</li> <li>• 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;</li> </ul>  | 4.2   | Voraussetzung für den Abschluss eines <b>Cerro Premium Betreuung (Hotline + Fernwartung)</b> ist ein gültiger direkter oder indirekter Wartungsvertrag.  |
| 2.2.1 | Nachfolgeversionen zeichnen sich durch eine andere Jahreszahl oder Versionsnummer aus und werden als "Upgrade" bezeichnet. Ein Upgrade weist i. d. R. zusätzliche Funktionalitäten im Vergleich zur Vorgängerversion auf.  | 5   | <b>Leistungsumfang System Support</b>  | 5   | <b>Leistungsumfang System Support</b>  |
| 2.2.2 | Verschiedene Releases des gleichen Produktes tragen dieselbe Jahreszahl oder volle Versionsnummer und werden als "Update" oder "Service Packs" bezeichnet und aktualisieren das bestehende Produkt, ohne in der Regel mit zusätzlichen Funktionalitäten verbunden zu sein.   | 5.1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gewährleistung des Zugriffs auf die regelmäßig aktualisierte Wissensdatenbank (Knowledge Base) für Anwender durch Freischaltung über ein individuelles Passwort. Die Wissensdatenbank (Knowledge Base) enthält Antworten auf oft gestellte Anwenderfragen und allgemeine Tipps zur Nutzung der Sage Softwareprodukte sowie Informationen zu allgemeinen Themen rund um den Einsatz der Sage Softwareprodukte. Sage hält die Wissensdatenbank (Knowledge Base) auf ihrem Server zum Online-Zugriff durch den Anwender verfügbar, die Verfügbarkeit beträgt 95% im Jahresmittel;</li> <li>• 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;</li> </ul>  | 5.1   | Der System Hotline-Service darf - auch während der Vertragslaufzeit - nur von entsprechend und qualifizierten, im Umgang mit den unterstützten Produkten und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenen Mitarbeitern des Anwenders in Anspruch genommen werden.  |
| 2.3   | Produkte Dritter sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, selbst wenn sie gemeinsam mit Cerro/Sage Produkten ausgeliefert worden sind.   | 5.2 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gewährleistung des Zugriffs auf die regelmäßig aktualisierte Wissensdatenbank (Knowledge Base) für Anwender durch Freischaltung über ein individuelles Passwort. Die Wissensdatenbank (Knowledge Base) enthält Antworten auf oft gestellte Anwenderfragen und allgemeine Tipps zur Nutzung der Sage Softwareprodukte sowie Informationen zu allgemeinen Themen rund um den Einsatz der Sage Softwareprodukte. Sage hält die Wissensdatenbank (Knowledge Base) auf ihrem Server zum Online-Zugriff durch den Anwender verfügbar, die Verfügbarkeit beträgt 95% im Jahresmittel;</li> <li>• 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;</li> </ul>  | 5.2   | Ziele des System Hotline-Service sind es, den Anwender in die Lage zu versetzen, spezifische Probleme im Zusammenhang mit der Systemumgebung sachgerecht lösen zu können oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der unterstützten Produkte. |
| 2.4   | Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen für weitere Betriebsstätten ist nach Vereinbarung gegen Zahlung einer zusätzlichen Vergütung möglich.   |     |  |   |  |
| 2.5   | Cerro 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 zu Ungunsten 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. |     |  |   |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>6 <b>Cerro Premium Betreuung (HL+FW) Leistungen im Einzelnen</b></p> <p>6.1 Leistungsumfang Anwender-Hotline</p> <p>6.1.1 Individuelle Hotline-Beratung für die vom Vertragsgegenstand umfassten Software-Produkte durch das Cerro Supportcenter über die von Cerro bekannt gegebenen Telefon- oder Telefax- Nummern oder Internet-Adressen. Im Rahmen der individuellen Hotline-Beratung beantwortet Cerro 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 Cerro auf Anfrage mit;</p> <p>6.1.2 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.</p> <p>6.2 Leistungsumfang <b>Rückruf</b></p> <p>6.2.1 Mit der Leistung Rückruf hat der Anwender die Möglichkeit bei einer möglichen Wartezeit in der Hotlinewarteschleife nach einer angemessenen Zeit, einen Rückruf, welcher durch das Cerro Supportteam innerhalb der allgemeinen Geschäftszeiten erfolgt, zu initiieren.</p> <p>6.2.2 Zum Jahreswechsel (Dez-Februar) und bei größeren unterjährigen Gesetzesänderungen kann der Rückruf-Service für die Sage Lohnanwendungen nur eingeschränkt geleistet werden.</p> <p>6.2.3 Kann Cerro den Anwender unter der von ihm angegebenen Rufnummer aus von Cerro nicht zu vertretenden Gründen (z.B. besetzt, falsche Rufnummer, falsche E-Mail Adresse) nicht erreichen, stellt dies keine Nichterfüllung dar.</p> <p>6.3 Leistungsumfang Prio <b>E-Mail Support</b></p> <p>6.3.1 Mit der Leistung Prio E-Mail Support werden die Supportanfragen des Anwenders innerhalb von 24 Stunden der allgemeinen Geschäftszeiten bearbeitet.</p> <p>6.3.2 Kann Cerro den Anwender über seine E-Mail Adresse, wenn diese bisher Cerro nicht bekannt war, nicht direkt identifizieren, stellt dies keine Nichterfüllung dar.</p> | <p>6.4 Leistungsumfang <b>Fernwartung</b> ("Fernzugriffsservices/Remote-Services")</p> <p>6.4.1 Die Problembehandlung beinhaltet das Prüfen der Daten mittels Zugriff auf die EDV-Anlage des Anwenders mit einem Fernzugang. Die Bereitstellung des Anschlusses und der notwendigen Kommunikationsgeräte und -einrichtungen für den Fernzugang erfolgt durch den Anwender.</p> <p>6.4.2 Unter Verwendung eines Fernzugriffs wird die Prüfung von Datenbeständen, Protokollen und Funktionsabläufen vorgenommen. Cerro und der Anwender stimmen den Zeitpunkt des Fernzugriffs online-basiert oder telefonisch ab.</p> <p>6.4.3 Der Anwender muss Cerro den Zugriff zu seinem System durch Aktivieren der ihm zugänglich gemachten Fernzugriffs-Software von Cerro 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 Cerro 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 Cerro zu sperren.</p> <p>6.4.4 Die Aktivitäten im Rahmen des Fernzugriffs (Zeitpunkt, Dauer, Art der Fernzugriffe) werden protokolliert und dem Anwender zur Verfügung gestellt.</p> <p>6.4.5 Der Anwender hat alle technischen und organisatorischen Maßnahmen selbst zu treffen, die erforderlich sind, Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten.</p> <p>6.4.6 Um Supportanfragen des Kunden mittels des Fernzugriffsservices lösen zu können, baut Cerro eine Verbindung zum Hardware-Client des Anwenders auf. Hier versucht Cerro 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 ein Problem auch durch einen kostenpflichtigen Vor-Ort-Einsatz der Cerro Mitarbeiter erfolgen.</p> <p>6.4.7 Folgende Leistungen werden nicht im Rahmen der Fernwartungszahlung sondern nur gesondert abzurechnend vorgenommen: Überprüfung oder Installation von Drittprogrammen, Datenbankabfragen, Formularanpassungen, Reports, Schnelländerungen, Serverkonfiguration oder Systemadministration, Schulungen, Einweisungen.</p> <p>6.4.8 Je nach bestellter Leistung sind je Vertragsjahr Fernwartungsleistungen im vertraglich festgelegten Umfang im Preis enthalten. Darüber hinausge-</p> | <p>hende Inanspruchnahmen sind gemäß aktueller Preisliste kostenpflichtig. Ein Übertrag nicht beanspruchter Leistungen auf Folgejahre findet nicht statt.</p> <p>7 <b>Sonstige Leistungen</b></p> <p>7.1 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 Cerro im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt nach ihrer allgemeinen Preisliste.</p> <p>8 <b>Mitwirkungspflichten des Anwenders, Stammdatenpflege, Datensicherung</b></p> <p>8.1 Allgemeine Mitwirkungspflichten des Anwenders</p> <p>8.1.1 Der Anwender benennt Cerro einen im Umgang mit den unterstützten Produkten geschulten, qualifizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner. Er hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass der Ansprechpartner oder ggf. ein vom Anwender bei zu ziehender Dritter von Cerro mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Programm Änderungen oder Lösungsschritte umsetzen kann.</p> <p>8.1.2 Der Anwender ist verpflichtet, stets die aktuelle Version der unterstützten Produkte einzusetzen.</p> <p>8.1.3 Der Anwender hat die für die Nutzung der unterstützten Produkte, insbesondere von Upgrades, notwendige technische Einsatzumgebung auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten.</p> <p>8.1.4 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.</p> <p>8.1.5 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 Cerro zur Verfügung gestellten Formulare. Erforderlichenfalls sind die Mitarbeiter des Anwenders zur Zusammenarbeit mit den von Cerro beauftragten Servicemitarbeitern bei der Fehlersuche und Fehlerbehebung verpflichtet.</p> <p>8.1.6 Von Cerro mitgeteilte Passwörter oder Zugangsnummern für den Zugang zu Leistungen von Cerro sind vertraulich zu behandeln und angemessen gegen Missbrauch zu sichern.</p> <p>8.1.7 Der Anwender ist für die regelmäßige Sicherung seiner individuellen Daten verantwortlich. Cerro weist darauf hin, dass eine Datensicherung</p> |
|--|--|--|

|       |      |  |      |  |
|-------|------|--|------|--|
|       |      | <p>insbesondere vor jeder Support- oder Wartungsmaßnahme (z. B. vor dem Ändern, Anpassen oder Ersetzen einer Programmversion) erforderlich ist. Die vorgenommene Datensicherung ist im Rahmen einer Support- und Wartungsanforderung vollständig an Cerro herauszugeben, um Cerro die Vornahme einer Problemanalyse zu ermöglichen. Gibt der Anwender die gesicherten Daten nicht an Cerro heraus, ist Cerro nicht verpflichtet, zur Lösung des Problems beizutragen.</p>  |      | <p>wender 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.</p>   |
| 8.2   | 9.3  | <p>Erweitert der Anwender die Anzahl seiner in Bezug auf die vertragsgegenständliche Software nutzungsberechtigten Clients, erweitert sich im gleichen Maße automatisch der von ihm bezogene Support- und Softwarewartungsumfang. Cerro 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.</p>  | 11.3 | <p>Ziffer 11.2 gilt auch, wenn Cerro/Sage Produkte unkörperlich zum Download zur Verfügung stellt. Die Frist zur Anzeige offensichtlicher Mängel endet spätestens 12 Wochen nach Bereitstellung des jeweiligen Produkts im Internet seitens Sage zum Download.</p>   |
| 8.2.1 | 9.4  | <p>Cerro ist zur Änderung der vertraglich festgelegten Gebühren berechtigt. Cerro 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.</p>  | 11.4 | <p>Cerro ist nach eigener Wahl berechtigt, Mängel durch Beseitigung oder durch Lieferung mangelfreier Ware zu beheben. Cerro 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.</p> |
| 8.2.2 | 9.5  | <p>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 CERRO unverzüglich zu informieren, dass er nicht den neuesten Programmstand der unterstützten Produkte einsetzt und hat die Gründe hierfür zu nennen.</p>   | 11.5 | <p>Gerät der Anwender in Zahlungsverzug, ist Cerro berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 8% über dem Basiszinssatz zu verlangen. Weitere Rechte von Cerro bleiben unberührt.</p>   |
| 8.2.3 | 9.6  | <p>Von Cerro mitgeteilte Maßnahmen und Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung sind einzuhalten.</p>   | 11.6 | <p>Der Anwender unterstützt Cerro bei der Mängelbeseitigung und stellt insbesondere alle für die Mängelbeseitigung notwendigen Informationen und Unterlagen zur Verfügung.</p>   |
| 8.2.4 | 10   | <p>Das Anpassen, Speichern, Sichern oder Verändern von Drittprogrammen nach Einspielen neuer Programmversionen sowie das Anpassen oder Korrigieren der unterstützten Programme obliegt dem Anwender. Cerro ist im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten gegen gesonderte Vergütung bereit, hierbei auch vor Ort mitzuwirken.</p>  | 11.7 | <p>Stellt sich heraus, dass vom Anwender angeforderte und von Cerro erbrachte Leistungen nicht infolge einer Pflichtverletzung von Cerro erforderlich wurden, so hat der Anwender diese Leistungen zu vergüten und die Cerro entstandenen Kosten zu erstatten. Cerro wird bei der Berechnung ihre jeweils gültigen Stunden- und Reisekostenätze zugrunde legen.</p>  |
| 8.3   | 10.1 | <p>Besondere Mitwirkungspflichten des Anwenders bei Inanspruchnahme des Hotline-Supports:<br/>Vor Inanspruchnahme des Hotline-Supports sollte der Anwender zunächst prüfen, ob eine Lösung für seine Frage bereits in der Wissensdatenbank (Knowledge Base) bereitgehalten wird.</p>   | 12   | <p><b>Haftung von CERRO</b></p>  |
| 9     | 10.2 | <p>Informationen (z. B. Hilfetexte, Reviewer, Änderungsprotokolle), die Sage über Online- Informationsdienste 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 Cerro auf ihre Kosten die Rechtsverteidigung zu überlassen. Cerro ist berechtigt, aufgrund der Schutzrechtsbehauptungen Dritter notwendige Software Änderungen auf eigene Kosten auch bei ausgelieferter und bezahlter Ware durchzuführen.</p> | 12.1 | <p>Cerro haftet uneingeschränkt für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit Ceros, ihrer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen sowie für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer Pflichtverletzung beruhen, die Cerro, ihre gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen zu vertreten haben.</p>   |
| 9.1   | 11   | <p><b>Haftung für Sach- und Rechtsmängel</b></p> <p>Die Frist für Sachmangelhaftung beträgt ein Jahr ab dem gesetzlichen Gewährleistungszeitraum beginnt.</p>  | 12.2 | <p>Für sonstige schuldhaftige Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet Cerro, gleich aus welchem Rechtsgrund, dem Grunde nach. Unberührt bleibt das gesetzliche Rücktrittsrecht des Vertragspartners, jedoch haftet Cerro im Übrigen nur in Höhe des typischerweise vorhersehbaren Schadens bzw. der typischerweise vorhersehbaren Aufwendungen.</p>   |
| 9.2   | 11.1 | <p>Cerro erstellt eine Rechnung für anfallende Gebühren, auf der die Mehrwertsteuer separat ausgewiesen ist.</p>   | 12.3 | <p>Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen</p>   |
|       | 11.2 | <p>Offensichtliche Mängel hat der An-</p>  | 12.4 | <p>Soweit Cerro nach Ziffer 12.2 haftet, ist die Haftung auf die Deckungssumme der Betriebshaftpflichtversicherung von Cerro beschränkt</p>  |
|       | 11.2 | <p>Offensichtliche Mängel hat der An-</p>  | 12.5 | <p>Cerro haftet nicht für Schäden, soweit der Anwender deren Eintritt durch ihm</p>  |

- zumutbare Maßnahmen – insbesondere Programm- und Datensicherung hätte verhindern können.
- 12.6 Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten auch zugunsten der Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Cerro.
- 12.7 Die Regelungen des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.
- 13 **Eigentumsvorbehalt**
- 13.1 Cerro 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 Cerro in eine laufende Rechnung aufgenommen wurden und der Saldo gezogen und anerkannt ist. Mit Vollerwerb des Eigentums an den Programmträgern erwirbt der Anwender die in der Produktlizenz spezifizierten Nutzungsrechte.
- 13.2 Der Anwender hat die Vorbehaltsware mit kaufmännischer Sorgfalt für Cerro 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 Cerro ab. Cerro nimmt die Abtretung an.
- 13.3 Der Anwender tritt bereits jetzt alle aus der Weiterveräußerung der Ware beziehungsweise der Weiterlizenzierung der Software entstehenden Forderungen an Cerro ab. Er ist widerruflich zum Einzug dieser Forderungen berechtigt. Auf Verlangen von Cerro hat er die abgetretenen Forderungen und deren Schuldner bekannt zu geben. Cerro ist berechtigt, die Abtretung gegenüber dem Schuldner des Anwenders offen zu legen.
- 13.4 Bei vertragswidrigem Verhalten des Anwenders – insbesondere Zahlungsverzug – oder zu erwartender Zahlungseinstellung ist Cerro 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. Cerro ist berechtigt, die Vorbehaltsware gegebenenfalls zu verwerten und unter Anrechnung auf offene Forderungen diese aus dem Veräußerungserlös zu befriedigen.
- 13.5 Bei einem Rücknahmerecht Cerros gemäß vorstehendem Absatz ist Cerro 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 Cerro den Zutritt zu den Geschäftsräumen während der Bürozeit auch ohne vorherige Anmeldung zu gestatten.
- 13.6 Die Ausübung der Rechte aus dem Eigentumsvorbehalt oder ein Herausgabeverlangen gelten nicht als Rücktritt vom Vertrag
- 14 **Laufzeit der Vereinbarung und Kündigung**
- 14.1 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 Cerro schriftlich gekündigt wird.
- 14.2 Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.
- 15 **Datenschutzbestimmungen**
- 15.1 Cerro hält die jeweils gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen ein.
- 16 **Schlussbestimmungen**
- 16.1 Cerro ist berechtigt, sich zur Erfüllung der Vertragspflichten der Hilfe Dritter zu bedienen. Die Verantwortung von Cerro nach dieser Vereinbarung bleibt unberührt.
- 16.2 Nebenabreden sind nicht getroffen. Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.
- 16.3 Soweit der Anwender Kaufmann ist, ist Erfüllungsort für die nach dieser Vereinbarung zu erbringenden Leistungen der Sitz von Cerro.
- 16.4 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des UN-Kaufrechts.
- 16.5 Soweit der Anwender Kaufmann ist oder seinen Sitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort im Ausland hat, ist Gerichtsstand der Sitz von Cerro. Cerro ist aber auch berechtigt, den Anwender an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

**Stand 11/2017**