



Allgemeine Geschäfts-,
Lizenz- und Supportbedingungen

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Allgemeines

Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für alle Lieferungen, Leistungen und Angebote der IQUINOX AG inklusive deren Wissens- und Vertriebsportal, welches auf der Internetseite www.iquinox.de betrieben wird. Domain-Inhaber der genannten Internetseite ist ausschließlich die IQUINOX AG.

Anders lautende Geschäftsbedingungen des Kunden werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch selbst im Falle der Lieferung nicht Vertragsbestandteil. Abweichungen von diesen Geschäftsbedingungen und/oder Ergänzungen bedürfen der Schriftform.

IQUINOX AG ist berechtigt, die Geschäftsbedingungen zu ändern. Kunden und Interessenten können unsere Allgemeinen Geschäfts-, Support- und Pflegebedingungen jederzeit auf unserer Internetseite einsehen.

Angebot und Vertragsschluss

Angebote der IQUINOX AG sind unverbindlich. Die Zusicherung von Eigenschaften bedarf der schriftlichen Bestätigung. Soweit Verträge abgeschlossen sind, gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie ergänzend die Support- und Pflegebedingungen der folgenden Seiten.

Installation, Schulung und Beratung

Sowohl die Installation als auch die Schulung und Einweisung des Kunden in die gelieferte Software gehören nicht zum Leistungsumfang. Diese Leistungen erfolgen durch entsprechende Beauftragung und werden sodann durch die Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen der IQUINOX AG erbracht und dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

Leistungsumfang

IQUINOX AG ist berechtigt, sich zur Erfüllung der von ihr geschuldeten Leistungen der Hilfe autorisierter Dritter zu bedienen. Dies gilt insbesondere auch für die Produkt- und Leistungsangebote auf der Internetseite der IQUINOX AG.

Die IQUINOX AG ist in zumutbarem Umfang zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt. Zu Testzwecken gelieferte Produkte bleiben Eigentum der IQUINOX AG. Sie ist berechtigt, Software so auszurüsten, dass die Software nach Ablauf der vereinbarten Testdauer nicht mehr lauffähig sind. Der Kunde kann daraus keine Ansprüche ableiten.

Lieferfrist

Von IQUINOX angegebene Lieferzeiten sind unverbindlich. Für den Fall, dass der Liefertermin von IQUINOX AG um mehr als vier Wochen überschritten wird, ist der Kunde berechtigt, IQUINOX AG eine angemessene Nachfrist zur Lieferung zu setzen.

Auftragsänderungen führen zur Aufhebung von vereinbarten Lieferterminen und Fristen, soweit nichts anderes vereinbart ist.

Liefer- und Leistungsfristen verlängern sich angemessen im Falle höherer Gewalt und alle sonst von IQUINOX AG nicht zu vertretender Hindernisse, insbesondere bei Streik und Aussperrung bei Lieferanten.

Preise

Alle Preise verstehen sich netto exklusive Fracht und Anfahrtkosten. Maßgebend sind die Preise der aktuellen Preisliste zuzüglich der jeweiligen gesetzlichen Umsatzsteuer zum Zeitpunkt der Rechnungsstellung, bei deren etwaigen Änderung Ausgleichsansprüche ausgeschlossen sind. Sonstige Lieferungen und Leistungen, für die zum Zeitpunkt ihrer Bestellung kein Preis vereinbart wurde, werden zu den am Tage der Erbringung gültigen Listenpreisen berechnet. Schulungen, Installationen, Fahrtkosten und sonstige Dienstleistungen werden, soweit kein Festpreis vereinbart wurde, nach der bei Auftragsannahme jeweils gültigen Preisliste berechnet. IQUINOX AG ist nicht an die angegebenen Preise gebunden, wenn eine längere Lieferfrist als zwei Monate ab schriftlicher Auftragsbestätigung vereinbart ist. In diesem Fall gelten die im Zeitpunkt der Lieferung gültigen Preise. Alle Dienstleistungen finden während unserer Arbeitszeiten statt. Abend-, Nacht-, Wochenend-, Feiertagsarbeiten sind nicht vorgesehen und bleiben auf Notfälle beschränkt. Die Preisaufschläge sind: Abendarbeit +25%, Wochenende +50%, Feiertage +100%. Kurzfristige Terminabsagen < 48 Stunden werden mit 50% berechnet.

Zahlung

Sowohl die Installation als auch die Schulung und Einweisung des Kunden in die gelieferte Software gehören nicht zum Leistungsumfang. Diese Leistungen erfolgen durch entsprechende Beauftragung und werden sodann durch die Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen der IQUINOX AG erbracht und dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

IQUINOX AG stellt die Anwenderunterstützung bis zur Bezahlung aller offenen Posten dann ein, wenn der Zahlungsverzug des Kunden die Abgabe an den Rechtsanwalt erfordert; also nach Mahnstufe 2.

Zurückbehaltungsrechte darf der Kunde nur ausüben, wenn sein Gegenanspruch unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Schuldet der Kunde IQUINOX AG mehrere Zahlungen gleichzeitig, wird zunächst die fällige Schuld, unter mehreren fälligen Schulden die jeweils ältere Schuld getilgt.

Annahmeverzug des Kunden

Bei der IQUINOX AG bestellte Ware ist innerhalb von 5 Tagen abzunehmen. Kommt ein Kunde mit der Abnahme bestellter Ware in Verzug oder wünscht er die Lieferung erst zu einem späteren Zeitpunkt, ist IQUINOX AG berechtigt, ihm die Ware zu berechnen und die Bezahlung der Ware zu verlangen.

Abnahme Leistungen; Pflichtverletzung; Nachbesserung bei Dienstleistungen

Von IQUINOX AG installierte Produkte und Programmierungen sind vom Kunden unverzüglich zu testen. Etwaige Mängel sind sofort, spätestens aber innerhalb von 14 Werktagen nach Installation oder Rechnungsstellung mit genauer Fehlerbeschreibung in einem Fehlerprotokoll schriftlich zu melden. Geht innerhalb des genannten Zeitraums eine Fehlermeldung bei IQUINOX AG nicht ein, dann gilt die Ware oder die Programmierung als abgenommen. Gewährleistungsansprüche verjähren innerhalb eines Jahres.

Individualprogrammierungen

Individuelle Programmierungen und/oder Berichts Anpassungen sind urheberrechtlich für die IQUINOX AG geschützt. Sofern der Kunde die Herausgabe wünscht, erheben wir nach freiem Ermessen eine Abstandsgebühr auf Basis der ursprünglichen Programmierungen bzw. Berichts Anpassungen. Eine Herausgabe kann eventuell gänzlich verweigert werden.

Eigentumsvorbehalt

IQUINOX AG behält sich das Eigentum an den gelieferten Programmen sowie das Nutzungsrecht an der darauf enthaltenen Software bis zur restlosen Bezahlung des Kaufpreises vor. Mit Vollerwerb des Eigentums an den Programmen erwirbt der Kunde die in der Produktlizenz spezifizierten Nutzungsrechte. Soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, erwirbt der Kunde ein einfaches Nutzungsrecht an der Software für die jeweiligen Produkte.

Haftung

IQUINOX AG haftet grundsätzlich nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit in Höhe von maximal zehntausend Euro und auch nur dann, wenn ein Schaden zuvor gerichtlich festgestellt wurde.

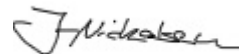
Für einfache fahrlässige Verletzungen von wesentlichen Vertragspflichten haftet IQUINOX AG, gleich aus welchem Rechtsgrund, der Höhe nach nur für vertragstypische, d.h. vorhersehbare Schäden. IQUINOX AG haftet nicht bei leicht fahrlässiger Verletzung sonstiger Vertragspflichten.

IQUINOX AG haftet auch nicht für Schäden, soweit der Kunde deren Eintritt durch zumutbare Maßnahmen, insbesondere eine aktuelle Programm- und Datensicherung oder das Einspielen eines aktuellen Liveupdates, hätte verhindern können. Diese Regelungen gelten für die Angestellten und Erfüllungsgehilfen der IQUINOX AG. Sofern der Kunde Software selbst unsachgemäß installiert oder durch Dritte installieren oder betreuen lässt, entfällt die Haftung der IQUINOX AG vollständig.

Für die Erstellung aktueller Datensicherungen ist der Kunde alleine verantwortlich.

Schlussbestimmungen

Diese Bestimmungen bleiben im Zweifel auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner oder mehrerer Bestimmungen in ihren übrigen Teilen verbindlich. Sollten Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so soll an deren Stelle eine Bestimmung treten, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung möglichst nahe kommt. Erfüllungsort und Gerichtsstand für alle Lieferungen und Leistungen der IQUINOX AG ist Stuttgart.



Stuttgart, 1. Januar 2020
Jens Nickelsen, Vorstand

Support-, Lizenz- und Pflegebedingungen für Kunden mit Softwarewartungsvertrag (Kauflizenzen)

Vertragslaufzeit jeweils zwölf Monate, Kündigungsfrist 4 Monate | Diese Vertragsform kann seit 01.01.2020 nicht mehr abgeschlossen werden

Allgemeine Bedingungen für die Leistungen der Anwenderunterstützung und Softwarewartung für Kunden der IQUINOX AG sowie andere Anwender von Softwareprodukten des Herstellers Sage Software GmbH. Für beide Zielgruppen gilt nachfolgend der Begriff „Anwender“.

Geltungsbereich

Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Bereitstellung der Leistungen durch die IQUINOX AG (Anwenderunterstützung) und Sage (Wartung) und ihre Inanspruchnahme durch den Sage Anwender, soweit diese vom Sage Anwender beauftragt wurden. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Anwenders werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Fall der Leistung nicht Bestandteil des Vertrags. Mietmodelle sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung.

Vertragsgegenstand

IQUINOX AG erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen nur 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.

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 unmittelbare Vorgängerversion. Die Vorgängerversion wird in der Regel zwölf Monate nach Erscheinen der Nachfolgeversion unterstützt.

Nachfolgeversionen zeichnen sich durch eine andere Jahreszahl oder Versionsnummer aus und werden als „Upgrade“ bezeichnet. Ein Upgrade weist in der Regel zusätzliche Funktionalitäten oder Funktionsverbesserungen im Vergleich zur Vorgängerversion auf.

Verschiedene Releases des gleichen Produktes tragen dieselbe Jahreszahl oder volle Versionsnummer und werden als „Update“ oder „Service Pack“ bezeichnet und aktualisieren das bestehende Produkt, ohne in der Regel mit zusätzlichen Funktionalitäten verbunden zu sein.

Produkte und Dienstleistungen Dritter sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, selbst wenn sie gemeinsam mit Sage Produkten ausgeliefert worden sind.

Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen für weitere Betriebsstätten ist nach Vereinbarung gegen Zahlung einer zusätzlichen Vergütung möglich.

IQUINOX AG ist berechtigt, die Geschäftsbedingungen zu ändern. Kunden können unsere jeweils gültigen Geschäfts- und Supportbedingungen jederzeit auf unserer Internetseite www.iquinox.de einsehen.

Leistungsumfang Softwarewartung

Die Sage Softwarewartung beinhaltet folgende Leistungen, die der Hersteller erbringt:

Zurverfügungstellung von Upgrades während der Vertragslaufzeit, wobei Upgrades technische Weiterentwicklungen und/oder funktionale Erweiterungen der im Rahmen dieser Vereinbarung unterstützten Standardprodukte ohne Änderung der wesentlichen programmtechnischen Grundlagen (z. B. Programmaufbau, Programmiersprache) und Funktionalitäten beinhalten;

Der Programmname bleibt bei Upgrades i.d.R. unverändert, jedoch ändert sich die Jahreszahl oder Versionsnummer des Produkts. Sage kennzeichnet Upgrades als solche;

Bereitstellung der von Sage allgemein freigegebenen Änderungen des jeweils aktuellen Wartungsbestandes der unterstützten Produkte („Updates“); die laufende Ergänzung der Dokumentation ist nicht garantiert;

Die Bereitstellung von Updates erfolgt in der Regel mittels Liveupdate über das Internet. Alternativ kann dem Anwender u.U. einmal jährlich (zumeist zum Jahreswechsel) ein aktuelles Update per Post gegen Erstattung der Versandkosten und einer Bearbeitungsgebühr auf Datenträger zur Verfügung gestellt werden, sofern diese vom Hersteller grundsätzlich zur Verfügung gestellt werden;

Die Annahme von Fehlermeldungen und Beseitigung von Fehlern der unterstützten Produkte im Rahmen des Update-Services, soweit der Hersteller die Fehler korrigierte;

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 usw.);

Übersendung von Hinweisen und Informationen zur Nutzung der unterstützten Produkte, zu Seminar- und Schulungsangeboten und zu allgemeinen kaufmännischen Themen per Newsletter durch den Hersteller per Mail, Fax, Brief oder ersatzweise im Internet;

Ersatz von beschädigten Programmrägern Zug um Zug gegen Rückgabe der beschädigten Originaldatenträger des Anwenders. IQUINOX AG behält sich vor, die Programmräger, soweit vom Hersteller verfügbar, zum Selbstkostenpreis in Rechnung zu stellen.

Der Hersteller 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 Programmerweiterungen der Produkte.

Umfang der Anwenderunterstützung

Individuelle Unterstützung für die vom Vertragsgegenstand umfassten Software-Produkte über die von IQUINOX AG bekannt gegebenen Telefonnummern oder Internet-Adressen oder E-Mail-Adressen;

Im Rahmen der individuellen Unterstützung beantwortet IQUINOX AG während ihrer allgemeinen Geschäftszeiten auf einen bestimmten Anwendungsfall (den Supportfall) bezogene Fragen zu den unterstützten Produkten

und zum Programmablauf und Anwendung der unterstützten Produkte im Rahmen der von Sage in der Dokumentation mitgeteilten Konfiguration und Systemumgebung;

Ziel der IQUINOX AG Anwenderunterstützung ist es, den Anwender in die Lage zu versetzen, Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet. Der Umfang oder Ausschluss der Anwenderunterstützung ergibt sich insbesondere aus unserer Übersicht „Leistungsumfang für Softwarewartungs- und Softwarenutzungsverträge“, welche auf unserer Internetseite einsehbar ist.

Die Unterstützung kann nur von entsprechend qualifizierten und im Umgang mit den unterstützten Produkten und der Systemumgebung erfahrenen Mitarbeitern des Anwenders in Anspruch genommen werden; die Unterstützung entfällt, sofern der Kunde Dritte, nicht von der IQUINOX AG autorisierte Personen, für die Betreuung seiner Software verwendet.

Fernwartung

IQUINOX AG stellt dem Anwender gegen Gebühr eine Fernwartung zur Verfügung, mit welcher der Anwender seinen Supportfall live präsentieren kann, in dem der Inhalt seines PCs in Echtzeit an unsere Support-Mitarbeiter übermittelt wird. Für den Anwender die effektivste Art, leicht und verständlich dem Lösungsweg zu folgen. Um eine visuelle Verbindung aufzubauen, erhält der Anwender von IQUINOX AG eine eindeutige Sitzungsnummer, die er nach dem Starten der Fernwartung eingeben muss. Nach dem Aufbau der Verbindung sehen die Support-Mitarbeiter, was der Anwender auf seinem eigenen Bildschirm sieht. Umgekehrt kann der Support-Mitarbeiter dem Anwender den Blick auf seinen Support-Bildschirm gewähren und er kann die Maussteuerung des Anwender-PCs übernehmen und ihm somit detailliert und live den Lösungsweg für das Problem demonstrieren.

Für den Anwender bedeutet dies eine erhebliche Erleichterung und ggf. auch eine Beschleunigung der Lösung des Supportvorgangs. Außerdem entfällt das komplizierte Schildern einer Supportsituation am Telefon oder das Verfassen langer Mails. Eine Problemlösung ist jedoch auch beim Einsatz von Fernwartung nicht geschuldet.

Die Bereitstellung der Fernwartung im üblichen Rahmen ist in diesem Supportvertrag nicht automatisch enthalten und kann vom Anwender optional erworben werden. Erwirbt der Anwender diese Option nicht als festen Vertragsbestandteil, so wird ihm eine angemessene Gebühr pro Wartungsfall in Rechnung gestellt. Es gibt zahlreiche Supportfälle, die mittels Fernwartung nicht, sondern nur durch persönliche Anwesenheit eines Support-Mitarbeiters vor Ort zu lösen sind.

Insofern besteht seitens des Anwenders zu keinem Zeitpunkt ein Lösungsanspruch mittels Fernwartung. Für die Durchführbarkeit der Fernwartung ist der Anwender zuständig, insbesondere für den Fall, dass eine Firewall oder ein Passwort den Zugang von Fernwartung unmöglich macht. Für die Fernwartung ist ein Internet-Anschluss erforderlich.

Andere als die in diesen Bedingungen genannten Leistungen, wie z. B. Schulungen, Einweisungen, Installationen, individuelle Formularanpassungen, Überprüfung von Datensicherungen und Vor-Ort-Support sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Derartige Leistungen erbringt IQUINOX AG im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt nach ihrer aktuellen Preisliste. Der Umfang oder Ausschluss der Anwenderunterstützung ergibt sich insbesondere aus unserer Übersicht 'Leistungsumfang für Softwarewartungs- und Softwarenutzungsverträge'.

Die Überlassung anderer als der genannten Produkte ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung. Der Anwender kann andere oder neue Produkte von Sage gegen Bezahlung der hierfür jeweils vorgesehenen Lizenz- oder Softwarenutzungsgebühr über IQUINOX AG erwerben. Es ist jedoch Sache des Anwenders, sich vor Erwerb oder Nutzung eines neuen Produkts über dessen Einsatzvoraussetzungen zu informieren und die Herstellerempfehlung zu beachten.

Mitwirkungspflichten des Anwenders; Stammdatenwartung und Datensicherung

Der Anwender benennt IQUINOX AG einen im Umgang mit den unterstützten Produkten geschulten, qualifizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner. Er hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass der Ansprechpartner oder ein vom Anwender beizuziehender Dritter von IQUINOX AG mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Änderungen bzw. Lösungsschritte umsetzen kann.

Der Anwender ist verpflichtet, stets die aktuelle Version der Produkte oder zumindest die Vorgängerversion einzusetzen. Der Anwender hat die für die Nutzung der unterstützten Produkte, insbesondere von Upgrades notwendige technische Einsatzumgebung auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten. Der Anwender hat die zu einer angemessenen Abwicklung der Unterstützungsleistungen mittels Telefon, E-Mail, Internet-Anbindung oder ggf. Datenfernübertragung erforderliche Infrastruktur zu beschaffen und funktionsfähig zu erhalten.

Bei Fehlermeldungen hat der Anwender die aufgetretenen Symptome, den von ihm eingesetzten Programmstand nebst Hardwarekonfiguration und Systemumgebung detailliert zu beschreiben, erforderlichenfalls sind die Mitarbeiter des Anwenders zur Zusammenarbeit mit den von IQUINOX AG beauftragten Servicemitarbeitern bei der Fehlersuche und der Fehlerbehebung verpflichtet.

Der Anwender ist für die regelmäßige Sicherung seiner individuellen Unternehmensdaten selbst verantwortlich.

IQUINOX AG weist darauf hin, dass eine Datensicherung, 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 bei Bedarf vollständig an IQUINOX AG herauszugeben, um somit eine Problemanalyse zu ermöglichen.

Gibt der Anwender die gesicherten Daten nicht an IQUINOX AG heraus, ist IQUINOX AG nicht verpflichtet, zur Lösung des Problems beizutragen.

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.

Von IQUINOX AG mitgeteilte Maßnahmen und Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung sind einzuhalten. Das Anpassen, Speichern, Sichern oder Verändern von Drittprogrammen nach Einspielen neuer Programmversionen sowie das Anpassen oder Korrigieren der unterstützten Programme obliegt dem Anwender.

Vergütung

Für die vereinbarten Leistungen zahlt der Anwender eine Gebühr nach der jeweils gültigen allgemeinen Preisliste von IQUINOX AG zusätzlich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Teilzahlungen sind mit den auf dem Bestellformular bzw. in der Preisliste ausgewiesenen Aufschlägen möglich. Bei Teilzahlungen wird die fällige Mehrwertsteuer der Gesamtrechnung der ersten Rate zugeschlagen. Die Gebühren sind für den gewünschten Zeitraum im Voraus fällig.

Unbeschadet weitergehender Rechte ist IQUINOX AG zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erst nach Eingang der fälligen Gebühren für den jeweiligen Zeitraum verpflichtet. Bei anhaltendem Zahlungsverzug des Anwenders wird die Unterstützung ab der Mahnstufe 2 bis zum vollständigen Ausgleich der rückständigen Beträge eingestellt.

Erweitert der Anwender die Anzahl seiner in Bezug auf die vertragsgegenständliche Software nutzungsberechtigten Module oder Clients, erweitert sich im gleichen Maße automatisch der von ihm bezogene Support- und Softwarewartungsumfang. IQUINOX AG ist daher berechtigt, die sich für die entsprechende neue Anzahl von Clients oder Softwaremodule anfallende Gebühr lt. Preisliste ab dem auf die Bestellung folgenden Monat in Rechnung zu stellen. IQUINOX AG ist zur Änderung der vertraglich festgelegten Gebühren berechtigt, insbesondere bei Preiserhöhungen des Herstellers. IQUINOX AG kann jedoch frühestens nach Ablauf des ersten Vertragsjahres und maximal einmal im Kalenderjahr die allgemeine Preisentwicklung anpassen.

Ein Sonderkündigungsrecht bei Erhöhung der Softwarewartungsgebühr ist für den Anwender (Kunde) ausgeschlossen. Eine ordentliche Kündigung gemäß diesen Bestimmungen bleibt ihm vorbehalten.

Gerät der Anwender in Zahlungsverzug, ist IQUINOX AG berechtigt, Verzugszinsen in Höhe von 3 Prozent über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu verlangen. Weitere Rechte von IQUINOX AG bleiben unberührt.

Alle Dienstleistungen finden während unserer üblichen Arbeitszeiten statt. Abend-, Nacht-, Wochenend-, Feiertagsarbeiten sind nicht vorgesehen und bleiben auf wirklich dringende Fälle und Notfälle beschränkt.

Die Preisaufschläge sind für Abendarbeit ab 18 Uhr plus 25 Prozent, für das Wochenende plus 50 Prozent und für Feiertagsarbeit plus 100 Prozent.

Umfang der eingeräumten Nutzungsrechte, Schutzrechte Dritter

Soweit nicht im Einzelfall schriftlich etwas anderes vereinbart wird, erwirbt der Anwender an den von IQUINOX AG überlassenen Programmen und Programmteilen ein einfaches Nutzungsrecht zur bestimmungsgemäßen Ausführung des Programms oder Programmteils in dem Umfang und mit den Beschränkungen, wie sie für die durch sie ersetzten Programme oder Programmteile vereinbart sind. Bei Individualprogrammierungen bleibt der Quellcode im Besitz der IQUINOX AG.

Pflichtverletzung, Anzeigefrist für Mängel

Von IQUINOX AG installierte Produkte und Programmierungen sind vom Kunden unverzüglich zu testen. Etwaige Mängel sind sofort, spätestens aber innerhalb von 14 Werktagen nach Installation oder Rechnungsstellung mit genauer Fehlerbeschreibung in einem Fehlerprotokoll schriftlich zu melden. Geht innerhalb des genannten Zeitraums eine Fehlermeldung bei IQUINOX AG nicht ein, dann gilt die Ware oder die Programmierung als abgenommen. Gewährleistungsansprüche verjähren innerhalb eines Jahres.

Haftung

IQUINOX AG haftet grundsätzlich nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit in Höhe von maximal zehntausend Euro. Für einfache fahrlässige Verletzungen von wesentlichen Vertragspflichten haftet IQUINOX AG, gleich aus welchem Rechtsgrund, der Höhe nach nur für vertragstypische, d.h. vorhersehbare Schäden. IQUINOX AG haftet nicht bei leicht fahrlässiger Verletzung sonstiger Vertragspflichten. IQUINOX AG haftet auch nicht für Schäden, soweit der Kunde deren Eintritt durch zumutbare Maßnahmen, insbesondere eine aktuelle Programm- und Datensicherung oder das Einspielen eines aktuellen Liveupdates, hätte verhindern können. Diese Regelungen gelten für die Angestellten und Erfüllungsgehilfen der IQUINOX AG. Sofern der Kunde Software selbst unsachgemäß installiert oder durch Dritte, insbesondere auch andere Sage Businesspartner, installieren oder betreuen lässt, entfällt die Haftung der IQUINOX AG vollständig. Für die Erstellung aktueller Datensicherungen ist der Kunde selbst verantwortlich.

Laufzeit der Vereinbarung und Kündigung

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 **4 Monaten** vor Ablauf vom Anwender oder von IQUINOX AG schriftlich gekündigt wird. Kündigungen müssen durch den Anwender z.B. durch Einschreiben nachgewiesen werden. Die Kündigung per Mail wird nicht anerkannt. Eine Bestätigung der Kündigung erfolgt durch die IQUINOX AG nicht, da der IQUINOX AG durch bestehende Rückverträge mit dem Hersteller ansonsten wirtschaftliche Nachteile entstehen könnten.

Schlussbestimmungen

Nebenabreden bestehen nicht. Sind einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Stuttgart, 1. Januar 2020
Jens Nickelsen, Vorstand

Support-, Lizenz- und Pflegebedingungen für Kunden mit Softwarenutzungsvertrag (Miete)

Vertragslaufzeit jeweils vierundzwanzig Monate, Kündigungsfrist 4 Monate

Allgemeine Bedingungen für die Leistungen der Anwenderunterstützung und Softwarewartung für Kunden der IQUINOX AG sowie andere Anwender von Softwareprodukten des Herstellers Sage Software GmbH. Für beide Zielgruppen gilt nachfolgend der Begriff „Anwender“.

Geltungsbereich

Die nachfolgenden Bedingungen regeln die Bereitstellung der Leistungen durch die IQUINOX AG (Anwenderunterstützung) und Sage (Wartung) und ihre Inanspruchnahme durch den Sage Anwender, soweit diese vom Sage Anwender beauftragt wurden.

Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Anwenders werden auch ohne ausdrücklichen Widerspruch und selbst im Fall der Leistung nicht Bestandteil des Vertrags.

Vertragsgegenstand

IQUINOX AG erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen nur für Standardversionen der Sage Softwareprodukte, sofern und soweit diese unverändert und in der vom Hersteller Sage für deren Einsatz empfohlenen Konfiguration und Systemumgebung in der Betriebsstätte des Anwenders genutzt werden.

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 unmittelbare Vorgängerversion. Die Vorgängerversion wird in der Regel noch zwölf Monate nach Erscheinen der Nachfolgeverson unterstützt.

Nachfolgeversonen zeichnen sich durch eine andere Jahreszahl oder Versionsnummer aus und werden als „Upgrade“ bezeichnet. Ein Upgrade weist in der Regel zusätzliche Funktionalitäten oder Funktionsverbesserungen im Vergleich zur Vorgängerversion auf.

Verschiedene Releases des gleichen Produktes tragen dieselbe Jahreszahl oder volle Versionsnummer und werden als „Update“ oder „Service Pack“ bezeichnet und aktualisieren das bestehende Produkt, ohne in der Regel mit zusätzlichen Funktionalitäten verbunden zu sein.

Produkte und Dienstleistungen Dritter sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung, selbst wenn sie gemeinsam mit Sage Produkten ausgeliefert worden sind. Die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen für weitere Betriebsstätten oder Mandanten ist nach Vereinbarung gegen Zahlung einer zusätzlichen Vergütung möglich.

IQUINOX AG ist berechtigt, die Geschäftsbedingungen zu ändern. Kunden können unsere jeweils gültigen Geschäfts- und Supportbedingungen jederzeit auf unserer Internetseite www.iquinox.de einsehen.

IQUINOX AG räumt dem Anwender das nicht ausschließliche, zeitlich befristete Recht ein, die lizenzierte Software nebst Dokumentation während der Vertragslaufzeit gemäß der nachfolgenden Lizenzbedingungen in der Bundesrepublik Deutschland zu nutzen; im

Übrigen verbleiben alle Rechte an der Software und der Dokumentation bei IQUINOX AG und deren Lizenzgebern.

Die Leistung der IQUINOX AG beinhaltet keinen Anspruch des Anwenders auf Vornahme von Programmweiterungen oder Programmänderungen nach Bereitstellung der Software, auch nicht, wenn diese aufgrund gesetzlicher Änderungen notwendig werden. Für die Beschaffung derartiger Programmweiterungen oder -änderungen, einschließlich Anpassungen der Software an geänderte rechtliche Bestimmungen, ist der Anwender verantwortlich.

IQUINOX AG bzw. die Lizenzgeber bestimmen im Fall von Fortentwicklungen nach eigenem Ermessen die Leistungsfähigkeit der Software in der fortentwickelten Version. Der Anwender hat insbesondere keinen Anspruch auf die Aufnahme zusätzlicher Funktionalitäten und Programmweiterungen der Software. Der Hersteller Sage behält sich Änderungen an bestehenden Funktionalitäten in der fortentwickelten Version vor.

Bei einem Wegfall von sehr wesentlichen Kernfunktionalitäten ist der Anwender zur Preisminderung dieses Nutzungsvertrages berechtigt, soweit Sage ihm nicht eine Nutzung einer Version mit dieser Funktionalität ermöglicht.

Die genannten Nutzungsrechte werden dem Anwender unter den aufschiebenden Bedingungen erteilt, dass er die fälligen Lizenzgebühren vollständig entrichtet.

Nutzungsrechte des Anwenders

User-CALs, Device-CALs

Das dem Anwender durch diese Vereinbarung eingeräumte Recht besteht darin, bestimmten menschlichen Benutzern (im Folgenden: Benutzer) die zeitlich befristeten Nutzungsrechte an der Software bis zu der in der Vereinbarung vorgesehenen Anzahl an menschlichen Nutzern („User-CAL“) zuzuweisen und die Software für den Anwender durch die Benutzer während der Dauer des Mietverhältnisses nutzen zu lassen.

Die Zuweisung erfolgt nach Bestimmung durch IQUINOX AG in der Software durch die Eintragung des Benutzers in der Benutzerverwaltung und die Zuweisung des Nutzungsrechts/der Lizenz; oder durch die Mitteilung des Namens des Benutzers, der Zuweisung des Nutzungsrechts an einen Benutzer und des Datums der Zuweisung an IQUINOX AG; oder durch die Aufzeichnung des Namens des Benutzers, der Zuweisung des Nutzungsrechts an einen Benutzer und des Datums der Zuweisung in einer vom Anwender geführten und bei jeder Änderung unterzeichneten Liste; oder gemäß der von Sage in der Dokumentation der Software vorgegebenen Art und Weise.

IQUINOX AG ist vorbehalten, die Zuweisung zu überprüfen und hierzu die vom Anwender vorgehaltene elektronische und schriftliche Dokumentation zur Zuweisung von Nutzungsrechten einzusehen und zu überprüfen. Die Benutzer dürfen die Software auf einer beliebigen Anzahl an Geräten (PC, Tablet-PC,

Mobiltelefon) benutzen, jedoch darf die Nutzung zu jedem Zeitpunkt nur mittels eines einzigen Geräts erfolgen.

Eine über den vereinbarten Umfang hinausgehende zeitgleiche Nutzung der Software oder automatisierte Nutzung der Software, insbesondere eine automatisierte Nutzung durch mehrere menschliche Personen ist unzulässig.

Der Anwender darf die Zuweisung ändern, wenn der Anwender die Nutzung der Software durch den bisherigen Benutzer dauerhaft und auf unbestimmte Zeit (d.h. ohne Absicht der erneuten Zuweisung) aufgegeben und durch die neu bezeichnete Person auf unbestimmte Zeit aufgenommen hat. Die Änderung darf nur einmal alle 3 Kalendermonate erfolgen.

Der Anwender darf ohne Beachtung der vorstehend bestimmten Frist die Zuweisung ändern, wenn der Benutzer Arbeitnehmer des Anwenders ist und der Benutzer auf Grund Urteils nicht zur Arbeitsleistung verpflichtet ist und keine Arbeitsleistung erbringt, aber nur für die Dauer des Urlaubs; oder der Benutzer auf Grund Krankheit nicht zur Arbeitsleistung verpflichtet ist und keine Arbeitsleistung erbringt, aber nur für die Dauer der Krankheit; oder der Benutzer nach § 616 BGB nicht zur Arbeitsleistung verpflichtet ist und keine Arbeitsleistung erbringt, aber nur für die Dauer der Verhinderung die Zuweisung zur Nutzung durch den neu zugewiesenen Benutzer zu Test- oder Supportzwecken erfolgt.

In diesem Fall darf die Zuweisung nur für die Dauer des Test- oder der Supportleistung erfolgen, maximal jedoch 10 Stunden und die Zuweisung sodann wieder auf den vorher zugewiesenen Benutzer vorgenommen wird, die bezeichnete Person in einem Dienst- und/oder Werkverhältnis zum Anwender stand, welches beendet wurde und der Anwender die Nutzung der Software durch den bisherigen Benutzer auf unbestimmte Zeit aufgegeben und durch die neu bezeichnete Person auf unbestimmte Zeit aufgenommen hat.

Der Anwender ist im Falle der Änderung der Zuweisung verpflichtet, den Zugang des ehemaligen Benutzers zur Software sicher zu sperren. Das dem Anwender durch diese Vereinbarung eingeräumte Recht besteht je nach Vereinbarungsinhalt darin, die zeitlich befristeten Nutzungsrechte bestimmten Vorrichtungen (z.B. PC, Tablet-PC, Mobiltelefon) (im Folgenden: Gerät) bis zu der in der Vereinbarung vorgesehenen Anzahl zuzuordnen, so dass die menschlichen Nutzer des jeweiligen Geräts die Software mittels des bestimmten Geräts für den Anwender nutzen dürfen („Device-CAL“).

Pro Gerät darf jeweils nur ein menschlicher Nutzer die Software nutzen, die Identität des menschlichen Nutzers ist beliebig. Eine über den vereinbarten Umfang hinausgehende zeitgleiche Nutzung der Software oder automatisierte Nutzung der Software, insbesondere eine automatisierte Nutzung durch mehrere menschliche Personen unter Einsatz einer Technologie zum Zusammenführen der Eingaben mehrere Datenquellen (Eingaben von Personen und Geräten) zur Nutzung eines zugewiesenen Nutzungsrechts, ist unzulässig.

Die Zuweisung erfolgt nach Bestimmung des Herstellers Sage in der Software durch die Eintragung des Gerätes in der Benutzerverwaltung und die Zuweisung des Nutzungsrechts/der Lizenz; oder durch die Mitteilung des Gerätes, der Zuweisung des Nutzungsrechts an ein Gerät und des Datums der Zuweisung an Sage; oder durch die Aufzeichnung des Gerätes, der Zuweisung des Nutzungsrechts an ein Gerät und des Datums der Zuweisung in einer vom Anwender geführten und bei jeder Änderung unterzeichneten Liste; oder gemäß der von Sage in der Dokumentation der Software vorgegebenen Art und Weise.

Im Rahmen dieser Zuweisung muss das Gerät durch geeignete Angaben so konkretisiert erfasst werden, dass eine Unterscheidung zu anderen Geräten zweifelsfrei möglich ist.

Der Anwender darf die Gerätezuordnung ändern, wenn der Anwender die Nutzung der Software mittels des Geräts auf unbestimmte Zeit aufgeben und durch das neu zugewiesene Gerät auf unbestimmte Zeit aufnehmen hat. Die Änderung darf nur einmal alle 3 Kalendermonate erfolgen.

Der Anwender darf ohne Beachtung der vorstehend bestimmten Frist die Gerätezuordnung ändern, wenn ein Gerät auf Grund eines Defekts dauerhaft nicht mehr zur Nutzung der Software genutzt werden kann; oder wenn ein Gerät auf Grund eines Defekts für die Dauer einer Reparatur nicht mehr zur Nutzung der Software genutzt werden kann für die Dauer der Reparatur; oder wenn ein Gerät dauerhaft für den Anwender verloren geht oder gestohlen wurde; oder die Zuweisung zur Nutzung durch das neu zugewiesene Gerät zu Test- oder Supportzwecken erfolgt.

In diesem Fall darf die Zuweisung nur für die Dauer des Test- oder der Supportleistung erfolgen, maximal jedoch 10 Stunden und die Zuweisung sodann wieder auf das vorher zugewiesene Gerät vorgenommen wird.

Der Anwender ist im Falle der Änderung der Zuordnung verpflichtet, in dem ursprünglich zugeordneten Gerät gespeicherte Kopien der Software zu löschen und den Zugang des Geräts zur Software sicher zu sperren.

Eine Nutzung ist nur mit der zugehörigen von Sage entwickelten Client-Software erlaubt. Ein Benutzer kann an einem Arbeitsplatz die Client-Software von Sage und weitere Dritt-Software-Lösungen verwenden, mittels derer der Benutzer die hier lizenzierte Software mit Daten versorgt oder die Ausführung der in der vorliegend lizenzierten Software vorgesehenen Funktionen steuert.

Der Umfang der Nutzung der hier lizenzierten Software durch den Benutzer darf in diesem Fall jedoch das Maß der Nutzung dieser Software durch den Benutzer ohne die Dritt-Software-Lösung nicht übersteigen, insbesondere nicht durch das Automatisieren der Nutzung der Software von Sage.

Die gesetzlichen Rechte oder von IQUINOX AG gesondert eingeräumten Nutzungsrechte bleiben hiervon unberührt. Eine über die gestattete Nutzung hinausgehende Nutzung bedarf eventuell einer Third-Party-Lizenz von Sage. Ein Anspruch auf Einräumung von Third-Party-Lizenzen besteht nicht.

Bereits von Sage dem Anwender vor Geltung dieser Bestimmungen eingeräumte Nutzungsrechte bleiben vorbehaltlich der Bestimmung unter folgendem Absatz unberührt.

Aus technischen Gründen ist ein Mischbetrieb der Software unter Verwendung von Nutzungsrechten bestehend aus User-CALs und Device-CALs einerseits und vor Geltung dieser Bestimmungen eingeräumten Nutzungsrechten (Concurrent User) nicht möglich.

Wenn der Anwender User-CALs und Device-CALs zur Nutzung in der Software hinzufügt, verzichtet der Anwender gegenüber dem Lizenzgeber Sage auf die vor Geltung dieser Bestimmungen eingeräumten Nutzungsrechten; und Sage räumt dem Anwender aufschiebend bedingt durch den wirksamen Verzicht gemäß der vorstehenden Regelung für jedes Nutzungsrecht, dass die Nutzung der Software mittels eines Sage Client-Programms ermöglichte, eine User-CAL gemäß der vorstehenden Bestimmungen ein.

Der Anwender darf die Software auf der Festplatte speichern und im Rahmen der aus der Leistungsbeschreibung ersichtlichen bestimmungsgemäßen Ausführung der Anwendung vervielfältigen. Er ist weiter berechtigt, notwendige Sicherungskopien zu erstellen. Die Erstellung weiterer Kopien ist nicht gestattet.

Eine Vervielfältigung des in elektronischer Form überlassenen Benutzerhandbuchs, der sonstigen Dokumentation und Unterlagen (Begleittexte, mitgelieferte Bilder, etc.) ist nicht zulässig. Die Software muss in der vom Hersteller Sage freigegebenen Betriebssystemumgebung und unter den empfohlenen Systemvoraussetzungen eingesetzt werden.

Die Nutzung der Software ist nur für eigene Zwecke gestattet. Eine entgeltliche oder unentgeltliche Überlassung der Software an Dritte, die Erteilung von Unterlizenzen sowie die Nutzung der Software im Rahmen eines Application Service Providing für Dritte (ASP) bzw. die Bereitstellung der Software als Dienstleistung für Dritte ist nicht gestattet.

Eine Nutzung für Dienstleistungen für Dritte (Service Büro Leistungen) ist gestattet, soweit sie zuvor Sage angezeigt wurde. Eine Vermietung der Software ist nicht gestattet. Der Anwender ist nur nach vorheriger Zustimmung seitens IQUINOX AG berechtigt, die Software durch Dritte für sich betreiben zu lassen. Der Anwender ist nicht berechtigt, die Software zu übersetzen, zu bearbeiten oder in sonstiger Weise zu ändern, zu de-kompilieren, zu reverse-engineerieren oder zu disassemblieren.

Benötigt der Anwender Informationen, die zur Herstellung der Interoperabilität der Software mit unabhängig geschaffenen anderen Computerprogrammen unerlässlich sind, hat er eine dahingehende Anfrage schriftlich an IQUINOX AG zu richten, sofern nicht solche Veränderungen schon gemäß der Produktinformationen oder mitgelieferter Daten gestattet sind. IQUINOX AG behält sich vor, die erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen oder zu verweigern.

Der Anwender ist nicht berechtigt, selbst oder durch Dritte mögliche Programmfehler zu beseitigen. Dies gilt nicht, wenn der Hersteller Sage die Vornahme dieser Änderungen abgelehnt hat.

Der Anwender ist nicht berechtigt Zugangskennungen und/oder Passwörter für die Software an Dritte weiterzugeben.

Dem Anwender ist es untersagt Urheberrechtsvermerke, Markenzeichen und/ oder in der Software enthaltene Eigentumsangaben zu verändern.

Der Anwender ist nur berechtigt, die Funktionen der Software in dem vereinbarten Umfang zu nutzen. Als vereinbarter Umfang gilt der zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbarte Umfang.

Ist ein Umfang nicht ausdrücklich vereinbart, darf der Anwender die über die technische Schutzschaltung freigegebenen Funktionen der überlassenen Software nutzen, jedoch nur für die Anzahl der von Abrechnungen betroffenen Mitarbeiter, Anzahl von Übermittlungen von e-Bilanzen, Anzahl von Transaktionen, Anzahl von Mandanten, Anzahl von Arbeitsplätzen an denen die Software eingesetzt wird, die der Preisbestimmung von IQUINOX AG gegenüber dem Anwender zugrunde gelegen haben.

Leistungsumfang Softwarewartung

Die Sage Softwarewartung beinhaltet folgende Leistungen, die der Hersteller erbringt:

Zurverfügungstellung von Upgrades während der Vertragslaufzeit, wobei Upgrades technische Weiterentwicklungen und/oder funktionale Erweiterungen der im Rahmen dieser Vereinbarung unterstützten Standardprodukte ohne Änderung der wesentlichen programmtechnischen Grundlagen (z. B. Programmaufbau, Programmiersprache) und Funktionalitäten beinhalten.

Der Programmname bleibt bei Upgrades i.d.R. unverändert, jedoch ändert sich die Jahreszahl oder Versionsnummer des Produkts. Sage kennzeichnet Upgrades als solche.

Bereitstellung der von Sage allgemein freigegebenen Änderungen des jeweils aktuellen Wartungsbestandes der unterstützten Produkte („Updates“); die laufende Ergänzung der Dokumentation ist nicht garantiert.

Die Bereitstellung von Updates erfolgt in der Regel mittels Liveupdate über das Internet.

Die Annahme von Fehlermeldungen und Beseitigung von konkreten Softwarefehlern der unterstützten Produkte im Rahmen des Update-Services, soweit der Hersteller die Fehler korrigierte.

Anpassung des jeweils aktuellen Wartungsbestandes der unterstützten Produkte an während der Vertragslaufzeit wirksam werdende Änderungen zwingender Rechtsvorschriften und sonstiger Normen (z. B. bei Änderung der Lohnsteuersätze, Format der Umsatzsteuervoranmeldung usw.).

Übersendung von Hinweisen und Informationen zur Nutzung der unterstützten Produkte, zu Seminar- und Schulungsangeboten und zu allgemeinen kaufmännischen Themen per Newsletter durch den Hersteller per Mail, Fax, Brief oder ersatzweise im Internet.

Der Hersteller 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 Produkte.

Fernwartung mittels TeamViewer

IQUINOX AG stellt dem Anwender gegen Gebühr eine Fernwartung zur Verfügung, mit welcher der Anwender seinen Supportfall live präsentieren kann, in dem der Inhalt seines PCs in Echtzeit an unsere Support-Mitarbeiter übermittelt wird. Für den Anwender die effek-

tivste Art, leicht und verständlich dem Lösungsweg zu folgen. Um eine visuelle Verbindung aufzubauen, erhält der Anwender von IQUINOX AG eine eindeutige Sitzungsnummer, die er nach dem Starten der Fernwartung eingeben muss. Nach dem Aufbau der Verbindung sehen die Support-Mitarbeiter, was der Anwender auf seinem eigenen Bildschirm sieht. Umgekehrt kann der Support-Mitarbeiter dem Anwender den Blick auf seinen Support-Bildschirm gewähren und er kann die Maussteuerung des Anwender-PCs übernehmen und ihm somit detailliert und live den Lösungsweg für das Problem demonstrieren.

Für den Anwender bedeutet dies eine erhebliche Erleichterung und ggf. auch eine Beschleunigung der Lösung des Supportvorgangs. Außerdem entfällt das komplizierte Schildern einer Supportsituation am Telefon oder das Verfassen langer Mails. Eine Problemlösung ist jedoch auch beim Einsatz von Fernwartung nicht geschuldet.

Die Bereitstellung der Fernwartung im üblichen Rahmen ist im Softwarenutzungsvertrag nicht automatisch enthalten und kann vom Anwender optional erworben werden. Erwirbt der Anwender diese Option nicht als festen Vertragsbestandteil, so wird ihm eine angemessene Gebühr pro Wartungsfall in Rechnung gestellt. Es gibt zahlreiche Supportfälle, die mittels Fernwartung nicht, sondern nur durch persönliche Anwesenheit eines Support-Mitarbeiters vor Ort zu lösen sind.

Insofern besteht seitens des Anwenders zu keinem Zeitpunkt ein Lösungsanspruch mittels Fernwartung. Für die Durchführbarkeit der Fernwartung ist der Anwender zuständig, insbesondere für den Fall, dass eine Firewall oder ein Passwort den Zugang von Fernwartung unmöglich macht. Für die Fernwartung ist ein Internet-Anschluss erforderlich.

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. Sage behält sich Änderungen an bestehenden Funktionalitäten vor.

Bei einem Wegfall von sehr wesentlichen Kernfunktionalitäten ist der Anwender zur angemessenen Preisreduzierung dieses Nutzungsvertrages berechtigt, soweit Sage ihm nicht eine Nutzung einer Version mit dieser Funktionalität ermöglicht.

Sonstige Leistungen: Andere als die in diesen Bedingungen genannten Leistungen, wie z.B. Schulungen, Einweisungen, Software-Installationen, individuelle Formularanpassungen, Überprüfung von Datensicherungen, Überprüfung oder Installation von Drittprogrammen, Datenbankabfragen, Reports, Schnelländerungen, Serverkonfiguration, Systemadministration und Vor-Ort-Support, sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung.

Derartige Leistungen erbringt IQUINOX AG im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt nach ihrer allgemeinen Preisliste.

Test- und Demoversionen

IQUINOX AG behält sich vor, zu Test- oder Demozwecken bereitgestellte Lösungen mit einer Laufzeitbeschränkung auszurüsten, so dass sie nach Ablauf der vereinbarten Testdauer nicht mehr einsatzfähig sind.

Der Anwender kann hieraus keinerlei Ansprüche herleiten. Test- und Demoversionen dürfen ausschließlich zu den vereinbarten Test- und Demonstrationszwecken für die vereinbarte Testdauer und Anzahl der Testnutzer genutzt werden. Der Test darf nicht in einem operativen Umfeld stattfinden.

Umfang der Anwenderunterstützung

Individuelle Unterstützung für die vom Vertragsgegenstand umfassten Software-Produkte über die von IQUINOX AG bekannt gegebenen Telefonnummern oder Internet-Adressen oder E-Mail-Adressen;

Im Rahmen der individuellen Unterstützung beantwortet IQUINOX AG während ihrer allgemeinen Geschäftszeiten auf einen bestimmten Anwendungsfall (den Supportfall) bezogene Fragen zu den unterstützten Produkten und zum Programmablauf und Anwendung der unterstützten Produkte im Rahmen der von Sage in der Dokumentation mitgeteilten Konfiguration und Systemumgebung;

Ziel der IQUINOX AG Anwenderunterstützung ist es, den Anwender in die Lage zu versetzen, Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet. Der Umfang oder Ausschluss der Anwenderunterstützung ergibt sich insbesondere aus unserer jeweils gültigen Preisliste, welche im Anhang unserer AGBs zu finden und auf unserer Internetseite einsehbar ist.

Die Unterstützung kann nur von entsprechend qualifizierten und im Umgang mit den unterstützten Produkten und der Systemumgebung erfahrenen Mitarbeitern des Anwenders in Anspruch genommen werden; die Unterstützung entfällt, sofern der Kunde Dritte, nicht von der IQUINOX AG autorisierte Personen, für die Betreuung seiner Software verwendet

Mitwirkungspflichten des Anwenders; Stammdatenwartung und Datensicherung

Der Anwender benennt IQUINOX AG einen im Umgang mit den unterstützten Produkten geschulten, qualifizierten Mitarbeiter als Ansprechpartner. Er hat insbesondere dafür Sorge zu tragen, dass der Ansprechpartner oder ein vom Anwender beizuziehender Dritter von IQUINOX AG mitgeteilte oder zur Verfügung gestellte Handlungsanweisungen, Änderungen bzw. Lösungsschritte umsetzen kann.

Der Anwender ist verpflichtet, stets die aktuelle Version der Produkte oder zumindest die Vorgängerversion einzusetzen. Der Anwender hat die für die Nutzung der unterstützten Produkte, insbesondere von Upgrades notwendige technische Einsatzumgebung auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten. Der Anwender hat die zu einer angemessenen Abwicklung der Unterstützungsleistungen mittels Telefon, E-Mail, Internet-Anbindung oder ggf. Datenfernübertragung erforderliche Infrastruktur zu beschaffen und funktionsfähig zu erhalten.

Bei Fehlermeldungen hat der Anwender die aufgetretenen Symptome, den von ihm eingesetzten Programmstand nebst Hardwarekonfiguration und Systemumgebung detailliert zu beschreiben, erforderlichenfalls sind die Mitarbeiter des Anwenders zur Zusammenarbeit mit den von IQUINOX AG beauftragten Service Mitarbeitern bei der Fehlersuche und der Fehlerbehebung verpflichtet.

Achtung: Der Anwender ist für die regelmäßige Sicherung seiner individuellen Unternehmensdaten selbst verantwortlich.

IQUINOX AG weist darauf hin, dass eine Datensicherung, 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 bei Bedarf vollständig an IQUINOX AG herauszugeben, um somit eine Problemanalyse zu ermöglichen.

Gibt der Anwender die gesicherten Daten nicht an IQUINOX AG heraus, ist IQUINOX AG nicht verpflichtet, zur Lösung des Problems beizutragen.

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.

Von IQUINOX AG mitgeteilte Maßnahmen und Vorschläge zur Fehlersuche und Fehlerbehebung sind einzuhalten. Das Anpassen, Speichern, Sichern oder Verändern von Drittprogrammen nach Einspielen neuer Programmversionen sowie das Anpassen oder Korrigieren der unterstützten Programme obliegt dem Anwender.

Vergütung

Für die vereinbarten Leistungen zahlt der Anwender eine Gebühr nach der jeweils gültigen allgemeinen Preisliste von IQUINOX AG zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.

Unbeschadet weitergehender Rechte ist IQUINOX AG zur Erbringung der nach diesem Vertrag geschuldeten Leistungen erst nach Eingang der fälligen Gebühren für den jeweiligen Zeitraum verpflichtet. Bei anhaltendem Zahlungsverzug des Anwenders wird die Unterstützung ab der Mahnstufe 2 bis zum vollständigen Ausgleich der rückständigen Beträge eingestellt.

Erweitert der Anwender die Anzahl seiner in Bezug auf die vertragsgegenständliche Software nutzungsberechtigten Module oder Clients, erweitert sich im gleichen Maße automatisch der von ihm bezogene Support- und Softwarewartungsumfang. IQUINOX AG ist daher berechtigt, die sich für die entsprechende neue Anzahl von Clients oder Softwaremodule anfallende Gebühr ab dem auf die Bestellung folgenden Monat in Rechnung zu stellen. IQUINOX AG ist zur Änderung der vertraglich festgelegten Gebühren berechtigt, insbesondere bei Preiserhöhungen des Herstellers. IQUINOX AG kann jedoch frühestens nach Ablauf des ersten Vertragsjahres und maximal einmal im Kalenderjahr die allgemeine Preisentwicklung anpassen.

Ein Sonderkündigungsrecht bei Erhöhung der Softwarenutzungsgebühr ist für den Anwender (Kunde) ausgeschlossen, sofern diese nicht mehr als zehn Prozent, bei vom Hersteller bereits abgekündigten alten Programmversionen (Eintritt in die sogenannte Oldtimerwartung) nicht mehr als zwanzig Prozent pro Jahr beträgt. Eine ordentliche Kündigung gemäß diesen Bestimmungen bleibt ihm vorbehalten.

Alle Dienstleistungen finden während unserer üblichen Arbeitszeiten statt. Abend-, Nacht-, Wochenend-, Feiertagsarbeiten sind nicht vorgesehen und bleiben auf wirklich dringende Fälle und Notfälle beschränkt.

Die Preisaufschläge sind für Abendarbeit ab 18 Uhr +25 Prozent, für das Wochenende +50 Prozent und für Feiertagsarbeit +100 Prozent.

Haftung

IQUINOX AG haftet grundsätzlich nur für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit in Höhe von maximal zehntausend Euro. Für einfache fahrlässige Verletzungen von wesentlichen Vertragspflichten haftet IQUINOX AG, gleich aus welchem Rechtsgrund, der Höhe nach nur für vertragstypische, d.h. vorhersehbare Schäden. IQUINOX AG haftet nicht bei leicht fahrlässiger Verletzung sonstiger Vertragspflichten. IQUINOX AG haftet auch nicht für Schäden, soweit der Kunde deren Eintritt durch zumutbare Maßnahmen, insbesondere eine aktuelle Programm- und Datensicherung oder das Einspielen eines aktuellen Liveupdates, hätte verhindern können.

Diese Regelungen gelten für die Angestellten und Erfüllungsgehilfen der IQUINOX AG. Sofern der Kunde Software selbst unsachgemäß installiert oder durch Dritte, insbesondere auch andere Sage Businesspartner, installiert oder betreuen lässt, entfällt die Haftung der IQUINOX AG vollständig.

Achtung: Für die Erstellung von Datensicherungen ist der Kunde selbst verantwortlich.

Pflichtverletzung, Anzeigefrist für Mängel

Von IQUINOX AG installierte Produkte und Programmierungen sind vom Kunden unverzüglich zu testen. Etwaige Mängel sind sofort, spätestens aber innerhalb von 14 Werktagen nach Installation oder Rechnungsstellung mit genauer Fehlerbeschreibung in einem Fehlerprotokoll schriftlich zu melden. Geht innerhalb des genannten Zeitraums eine Fehlermeldung bei IQUINOX AG nicht ein, dann gilt die Ware oder die Programmierung als abgenommen. Gewährleistungsansprüche verjähren innerhalb eines Jahres.

Der Anwender ist nicht berechtigt, Mängel selbst zu beseitigen. Stellt sich heraus, dass eine Mängelrüge zu Unrecht erfolgt ist, kann IQUINOX AG den ihr entstandenen Aufwand für die Fehlersuche und -analyse dem Anwender nach ihrer allgemeinen Preisliste in Rechnung stellen soweit der Anwender das Nicht-Vorliegen eines Mangels bei Anwendung der erforderlichen Sorgfalt hätte erkennen können und die von Sage erbrachten Leistungen nicht vertraglich geschuldet sind.

Vertragslaufzeit und Nutzungsdauer

Unternehmer, die ihre Geschäftsprozesse über kaufmännische Software oder Datenbanken unterstützen, investieren große Summen für diese Softwarelösungen. Die Entscheidung stellt daher für die Unternehmen (den Anwender) eine Weichenstellung dar, mit der sie sich auf viele Jahre binden und ein elementares Interesse daran haben, die Software langfristig zu schützen, woraus schließt, dass der abgeschlossene Softwarenutzungsvertrag für deren gesamte Nutzungsdauer unverzichtbar ist. Eine kurzfristige Kündigung des Vertrags durch IQUINOX AG könnte den Anwender in erhebliche wirtschaftliche Schwierigkeiten

bringen. Daher sieht die aktuelle Rechtsprechung sehr kurze Kündigungsfristen bei Softwarenutzungs- und Softwarepflegeverträgen unter Umständen als unwirksam an. Aus diesem Grund und zum Schutz der Kunden (Anwender), bietet die IQUINOX AG im Sinne des Gesetzes nur Vertragslaufzeiten mit 24 Monaten und einer Kündigungsfrist von 6 Monaten an. Längere Vertrags- und Kündigungszeiten können zwischen der IQUINOX AG und dem Anwender individuell vereinbart werden.

Der Vertrag über die Nutzung und Pflege der Software gilt ab Auftragserteilung zunächst für 2 Jahre; somit für 24 Monate. Die Auftragserteilung kann mündlich, schriftlich, durch Annahme eines Angebots oder durch eine Online-Bestellung im Webshop der IQUINOX AG erfolgen. Ein Vertrag kommt branchenüblich auch durch Rechnungsstellung unter Hinweis auf diese Allgemeine Geschäfts- und Supportbedingungen zustande, ohne dass der Anwender dieser widerspricht.

Sofern keine anderslautende individuelle schriftliche Vereinbarung besteht, verlängert sich der Softwarenutzungsvertrag mit jeder jährlichen Folgerechnung um jeweils weitere 24 Monate. Eine Kündigung durch die IQUINOX AG oder den Kunden (Anwender) ist jeweils zum Ende der jeweiligen **Vertragslaufzeit** möglich. Die Kündigungsfrist für beide Parteien beträgt dabei **6 Monate** zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit.

Kündigungen müssen durch Post-Einschreiben oder per E-Mail schriftlich nachgewiesen werden. Eine Bestätigung der Kündigung erfolgt durch die IQUINOX AG ausdrücklich nicht, da der IQUINOX AG durch bestehende Rückverträge mit den Herstellern bzw. Vorlieferanten unter Umständen erhebliche wirtschaftliche Nachteile entstehen könnten.

Unabhängig der 24-monatigen Vertragslaufzeit wird der Softwarenutzungsvertrag jeweils lediglich für 12 Monate im Voraus in Rechnung gestellt.

Bei Vertragskündigung endet das Recht der Softwarenutzung einen Tag nach dem Ende der Vertragslaufzeit. Die Software des Kunden wird sodann vom Hersteller – unter Umständen gegen Gebühr - auf eine reine Leselizenz umgestellt. Bei einer Teilkündigung von Softwaremodulen oder Clients werden die von der Teilkündigung nicht betroffenen Softwaremodule oder Clients auf Basis unserer jeweils gültigen Preisliste neu berechnet und dem Kunden fortan in Rechnung gestellt. Ergänzende Informationen erhalten Sie auf unserer Internetseite www.iquinox.de.

Schlussbestimmungen

Nebenabreden bestehen nicht. Sind einzelne Bestimmungen dieser Vereinbarung unwirksam, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.



Stuttgart, 1. Januar 2020
Jens Nickelsen, Vorstand

Preisliste

Gültig ab 1. Januar 2022

Reduzierter Stundensatz für Kunden mit einem gültigen Softwarewartungs- und/oder Softwarenutzungsvertrag; für alle angeführten Dienstleistungen; gilt nicht für Leistungen von Drittanbietern. Bei etwaigen Preiserhöhungen garantieren wir den neuen Preis jeweils wieder für mindestens 24 Monate.

160 Euro

Projektorientiertes Consulting für Kunden ohne vertragliche Vereinbarung
Mindestberechnung 4 Stunden für Programmierungen, Datenübernahmen und Vor-Ort-Termine

180 Euro

- Individuelles Software-Training, Installationsarbeiten
- Problemanalyse, Problemlösungen, Optimierungsarbeiten
- Updateinstallationen, Datensicherungen

Business Consulting und Customizing für Kunden ohne vertragliche Vereinbarung
Mindestberechnung 4 Stunden für Programmierungen, Datenübernahmen und Vor-Ort-Termine

180 Euro

- Optimierung von Geschäftsprozessen, Bestandsaufnahmen
- IST-Analysen, Projektleitung, Projektbetreuung, Coaching
- Pflichtenhefterstellung, Projektdokumentationen
- Anpassungen von Berichten, Auswertungen, Schnittstellen
- Datenübernahmen und Datenübernahmen aus Fremdsystemen
- Programmierungen

Individuelle Projektpreise ab 5 Manntagen möglich. Bitte fragen Sie uns.

TeamViewer Fernwartungsbereitstellung, je Sitzung
für Kunden, die keine monatliche Unterstützungspauschale bezahlen
Bei Nutzungsverträgen ab 2022 sind die Gebühren kostenfrei enthalten

40 Euro

Dienstleistungen, die nicht vor Ort erfolgen, werden für Kunden mit Anwenderunterstützungsvertrag je angefangene Viertelstunde, für Kunden ohne Anwenderunterstützung je halbe Stunde abgerechnet. Die Termin- und Reisepauschale für die Vorbereitungszeit des Beratereinsatzes, Reisezeit und Reisekosten des Beraters sowie dessen Verpflegungspauschale wird für jeden Kunden unter Berücksichtigung der Entfernung individuell ermittelt. Gemäß Gesetz erheben wir folgende Zuschläge:

Unterstützungsleistungen zwischen 18 und 24 Uhr	25 % Zuschlag
Unterstützungsleistungen an Samstagen und Sonntagen	50 % Zuschlag
Unterstützungsleistungen an Feiertagen	100 % Zuschlag

Alle angeführten Preise verstehen sich jeweils zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

Vertragliche Leistungsbestandteile

Reduzierter Stundensatz bei Dienstleistungen
Bevorzugte Behandlung gegenüber Kunden ohne vertragliche Vereinbarung
Kostenfreie Bereitstellung der Fernwartungssoftware TeamViewer; Verträge ab 2022
Treuebonus auf ausgewiesene Softwareprodukte für Webshop-Bestellungen
Nutzung unserer Wissens- und Vertriebsplattform unter www.iquinox.de
Sehr persönlicher Support ohne anonymen Call-Center-Charakter
Kleinere Hilfestellungen zum Programmablauf, jedoch keine Schulungen
Abend-, Nacht- und Wochenendsupport nach Absprache grundsätzlich möglich
Grundsätzliche Bereitstellung gesetzlicher Programmänderungen
Grundsätzliche Bereitstellung von aktuellen Weiterentwicklungen
Grundsätzliche Bereitstellung verfügbarer Liveupdates der Hersteller

Vertragliche Leistungsausschlüsse

Diese Leistungen sind in unseren Softwarenutzungsverträgen nicht enthalten und werden Ihnen gesondert in Rechnung gestellt.

Sämtliche Vor-Ort-Dienstleistungen in Ihrem Unternehmen
Einzeltraining, Intensivtraining, Coaching, Training-on-the-Job, Schulungen jeder Art
Programmierungen, Individualanpassungen, Berichtsanpassungen, SQL-Abfragen
Datenbankabfragen, Datenübernahmen, Einrichtung von Datensicherungen
Erstellen von individuellen Auswertungen im Aufgabencenter oder im AppDesigner
Erstellen von individuellen Auswertungen im Control-Center
Individuelle Anpassungen von Druckbelegen wie Rechnungen, Angebote etc.
Übernahme bzw. Konvertierung vorhandener Druckbelege nach einem Update oder Upgrade
Installation von Software, Demosystemen, Datensicherungen, Liveupdates
Prüfung von Vorgängen, Ausdrucken und Meldedaten innerhalb des Rechnungswesens
Prüfung von Lohnabrechnungen und sonstigen Auswertungen in der Personalwirtschaft
Unterstützung / Anlageempfehlungen nicht im Stammsatz enthaltener Lohnarten
Prüfen von Datenbanken, Verkettungsfehlern und sonstigen Inkonsistenzen
Unterstützung im Bereich von Systemumgebungen aller Art, z.B. Microsoft oder Netzwerken
Unterstützung bei Serverumzug, Klärung mit Drittanbietern Problemen von Fremdsoftware
Optimierung von Geschäftsprozessen, Bestandsaufnahmen, IST-Analysen