

FAQ

Extended Support

Sage 100 Desktop

Inhaltsverzeichnis

Sage 100 Desktop.....	1
1.0 Vorbemerkung.....	4
2.0 Fragen und Antworten	5
2.1 Für welche Produkte und ab welchem Zeitpunkt gilt der Extended Support?	5
2.2 Wer ist vom Extended Support betroffen?.....	5
2.3 Was bedeutet der Extended Support für unsere gemeinsamen Kunden im Detail?	5
2.4 Was bedeutet der Extended Support für Sie als Business Partner im Detail?	5
2.5 Was bedeutet der Extended Support für den Bereich Support im Detail?	6
2.6 Gilt der Extended Support für alle Vertragsvarianten mit Kauflizenzen?.....	6
2.7 Gilt der Extended Support auch für Drittprodukte?	6
2.8 Welche Kündigungsmöglichkeiten bestehen bei direkten und indirekten Verträgen? .	6
2.9 Was muss bzgl. der Endkundenkommunikation beachtet werden?	6
2.10 Wird es noch ein Jahreswechselupdate geben?	7
2.11 Gibt es Auswirkungen auf kundenspezifische Vertragslaufzeiten und -konditionen durch den Extended Support?	7
2.12 Wie soll ich mich verhalten, wenn aufgrund der Extended Support Kommunikation Vertragskündigungen drohen?	7
2.13 Warum sich ein Wechsel zu unseren Connected Lösungen lohnt.....	7
2.14 Welche Umstiegsbedingungen gelten für die bestehenden Sage 100 Desktop Kunden?..	8
2.15 Gibt es Auswirkungen auf bestehende Angebote?.....	8
2.16 Besteht für ISV-Partner weiterhin Developer Support in Bezug auf das Produkt Sage 100 Desktop?.....	8
2.17 Kann ein Premium Source Partner weiterhin den Source im Rahmen seines Vertrages nutzen?	8

3.0 Änderungsprotokoll..... 10
sage.com.....11

1.0 Vorbemerkung

Als wir in die Sage 100 zur Miete/Nutzung eingeführt hatten, war die Aufregung groß. Doch im gesamten Softwaremarkt hat sich über die Jahre dieses Geschäftsmodell durchgesetzt, da es sehr viele Vorteile bietet – für Kunden, Sie als Business Partner und für uns als Hersteller. Gemeinsam haben wir in den letzten Jahren den Großteil unserer Kunden dafür begeistern können. Dafür an dieser Stelle nochmal ein großes Komplement und Dankeschön!

Mit Bereitstellung der Modernisierung für alle Kunden (Connected und Desktop), die wir für das kommende Jahr planen, zeigen wir klar auf, dass wir die Sage 100 strategisch weiterentwickeln und kontinuierlich in die Produktentwicklung investieren. Um unsere Produktivität und Effizienz dabei zu steigern, wollen wir den Fokus langfristig auf ein Produkt und ein Lizenzmodell, das der Sage 100 Connected, legen. Kunden erhalten die Möglichkeiten zu vergünstigten Konditionen umzustellen.

Folgende Erfolgsfaktoren, welche sich auch in der Vergangenheit bewährt haben, sollen uns bei diesem gemeinsamen Vorhaben unterstützen:

(1) Überzeugung

Alle Kunden bekommen die Möglichkeit und Zeit, die Sage 100 im neuen Design und mit technologischem Update kennenzulernen, profitieren bei einer Umstellung von den kontinuierlichen Weiterentwicklungen, mit flexiblen Optionen und attraktivem Preisangebot.

(2) Kundenbindung

Die Kunden nicht unter zu starken Druck setzen (Wahlfreiheit lassen), um diese nicht zu verlieren.

(3) Planbarkeit & Transparenz

Den Kunden einen klaren Ausblick geben, wie es mit ihrem Produkt weiter geht.

Bei den verbleibenden Kunden werden insbesondere die letzten beiden Erfolgsfaktoren (Kundenbindung und Transparenz) entscheidend sein. Daher wird die Sage 100 Desktop ab dem 01.01.2025 in einen sogenannten Extended Support Modus übergehen. Unsere gemeinsamen Kunden erhalten ab diesem Zeitpunkt für die Sage 100 Desktop zwar keine weiteren Softwareaktualisierungen und keinen personalisierten Support, profitieren dennoch durch ihren bestehenden Vertrag von dem im folgenden Kapitel beschriebenen Leistungsumfang.

Die Bezeichnung „Extended Support“ bedeutet kein Vertragsende, sondern eine Fortführung des Vertrags, bei welcher unsere gemeinsamen Kunden ab dem 01.01.2025 weiterhin von Vertragsleistungen (wenn auch im reduzierten Umfang) profitieren und die bestehenden Verträge (sofern der Kunde diese nicht vorzeitig kündigt) fortgesetzt werden.

Alle weiteren in diesem Zusammenhang stehenden Fragestellungen werden im folgenden Kapitel beantwortet. Sollten weitere Fragen entstehen, wenden Sie sich bitte an Ihren Channel Account Manager.

2.0 Fragen und Antworten

2.1 Für welche Produkte und ab welchem Zeitpunkt gilt der Extended Support?

Der Extended Support gilt für die Sage 100 Desktop (Kaufmodell) und beginnt ab dem 01.01.2025.

2.2 Wer ist vom Extended Support betroffen?

Vom Extended Support sind alle Sage 100 Desktop Vertragskunden betroffen mit Kauflizenzen oder mit einer Mischlizenz (Kauf und Subskription), welche noch nicht auf die Sage 100 Connected umgestellt haben, und Sage Business Partner, welche für diese Produkte noch den personalisierten Support nutzen bzw. diese Lösungen produktiv einsetzen.

2.3 Was bedeutet der Extended Support für unsere gemeinsamen Kunden im Detail?

Unsere gemeinsamen Kunden erhalten ab dem 01.01.2025 für die Sage 100 Desktop zwar keine weiteren Softwareaktualisierungen* und keinen personalisierten Support*, profitieren dennoch durch ihren bestehenden Wartungs-/Supportvertrag von den folgenden Leistungen und können ihr Produkt gemäß der entsprechend gültigen Systemvoraussetzungen weiterhin nutzen:

- ✓ Zugriff auf verfügbare Updates, Hotfixes und produktspezifische Inhalte (Dokumentationen, Videos, etc.) in der Sage Wissensdatenbank, die vor dem 01.01.2025 bereitgestellt wurden.
- ✓ Der Abruf von Lizenzen ist in Abhängigkeit der Vertragsart über den Sage Business Partner oder das Sage Order Management unverändert möglich.
- ✓ Auch nach dem 01.01.2025 erhalten unsere Kunden Vorzugskonditionen beim Wechsel auf die Sage 100 Connected oder wahlweise auf ein anderes Sage ERP-Produkt.
- ✓ Sofern unsere Kunden Unterstützung beim Auffinden der zuvor genannten Inhalte oder eine Auskunft zu Versionsständen benötigen, können diese uns jederzeit kontaktieren.

*) ebenso keine weitere Unterstützung von Systemänderungen (Betriebssystem, Datenbankserver, etc.) und 3rd Party Lösungen (E-Bilanz, Webshop, etc.) nach dem 01.01.2025.

2.4 Was bedeutet der Extended Support für Sie als Business Partner im Detail?

Der Extended Support für die Sage 100 Desktop wirkt sich grundsätzlich nicht auf das Sage Partner Programm SPP aus. Hier gelten weiterhin die gültigen Zertifizierungskriterien, Einkaufskonditionen und die jeweils gültigen Vertragsprovisionen.

Allerdings gilt der oben für unsere gemeinsamen Kunden beschriebene, ab 01.01.2025 gültige Leistungsumfang in puncto Softwareaktualisierungen, Support, Wissensdatenbank und Abruf von Lizenzen ebenso für Sie als Business Partner. Identisches gilt auch für Ihre Händlerausstattung.

2.5 Was bedeutet der Extended Support für den Bereich Support im Detail?

Sofern Unterstützung beim Auffinden der Sage Wissensdatenbank-Inhalte oder eine Auskunft zu Versionsständen benötigt wird, können unsere Kunden, die im direkten Vertragsverhältnis mit Sage stehen und Sie als Business Partner unseren Support auch nach dem 31.12.2024 kontaktieren.

Allerdings entfallen ab dem 01.01.2025 insbesondere folgende Supportleistungen:

- Support für individuelle Anfragen oder Themen, welche über die Unterstützung beim Auffinden von Sage Wissensdatenbank-Inhalten oder eine Auskunft zu Versionsständen hinausgeht (siehe Extended Support Leistungsumfang aus vorherigem Kapitel)
- Neue Sage Wissensdatenbankeinträge und -aktualisierungen (auch gesetzliche Änderungen nach dem 31.12.2024 betreffend, da wir diese ja ab dem 01.01.2025 einstellen)
- Datenbankanalyse
- Remote Services
- Reparaturskripte
- Schulungen

2.6 Gilt der Extended Support für alle Vertragsvarianten mit Kauflizenzen?

Ja, es sind alle Vertragsvarianten/-arten betroffen: Verträge mit reiner Kauflizenzen und Verträge mit gemischter Lizenz (enthalten sowohl gekaufte als auch gemietete Funktionen/Pakete, etc.).

2.7 Gilt der Extended Support auch für Drittprodukte?

Der Extended Support gilt auch für Drittprodukte, da eine Kompatibilität unserer Tech Partner und Tech Partner Plus Lösungen ab dem 01.01.2025 nur noch für die Sage 100 Connected sichergestellt wird.

2.8 Welche Kündigungsmöglichkeiten bestehen bei direkten und indirekten Verträgen?

Da die Ankündigung über den Extended Support mit ausreichendem Vorlauf erfolgt, haben die Kunden (Direktvertrag) bzw. Sie (Indirekter Vertrag) die Möglichkeit, einen bestehenden Vertrag ordentlich zu kündigen. Die außerordentliche Kündigung ist innerhalb von 8 Wochen nach Erhalt dieser Kommunikation möglich.

2.9 Was muss bzgl. der Endkundenkommunikation beachtet werden?

Unsere gemeinsamen Kunden mit einem direkten Wartungs-/Supportvertrag, bei welchem Sage der Vertragspartner ist, werden von uns fristgemäß im September 2023 über die anstehenden Änderungen, per Einschreiben informiert. Das Anschreiben für Ihre Kunden haben wir Ihnen im [Sage Portal \(unter Sage 100 / Verkaufshilfen\)](#) zum Download bereitgestellt.

Kunden, die einen indirekten Wartungs-/Supportvertrag über Sie als Business Partner besitzen, sind im Rahmen der vertraglichen Fristen von Ihnen direkt zu informieren. Hierbei können Sie gerne auf das o.g. Anschreiben für Direkt-Kunden zurückgreifen. Eine Übersicht Ihrer Sage 100 Desktop Kunden mit indirektem Vertrag steht Ihnen im [Sage Portal](#) entsprechend zur Verfügung.

2.10 Wird es noch ein Jahreswechselupdate geben?

Für die aktuellste Version der Sage 100 Desktop werden wir noch einen Jahreswechsel 2024/25 bereitstellen.

2.11 Gibt es Auswirkungen auf kundenspezifische Vertragslaufzeiten und -konditionen durch den Extended Support?

Sofern der Kunde einen Vertrag nicht vorzeitig kündigt, bleiben die kundenspezifischen Vertragslaufzeiten und die übrigen nicht durch den Extended Support geänderten Konditionen bestehen.

2.12 Wie soll ich mich verhalten, wenn aufgrund der Extended Support Kommunikation Vertragskündigungen drohen?

Unser gemeinsames Ziel ist es unverändert, die verbleibenden Kunden von einem Wechsel auf die Sage 100 Connected zu überzeugen oder zumindest in ihrem bestehenden Sage 100 Desktop Vertrag zu behalten. D.h. wenn eine Vertragskündigung drohen sollte, stimmen Sie sich bitte eng mit Ihrem Channel Account Manager ab.

2.13 Warum sich ein Wechsel zu unseren Connected Lösungen lohnt

Unternehmen, die wachsen oder sich zukunftsorientiert aufstellen wollen, wählen den Weg der Softwaremiete statt des Softwarekaufs. Gemietete Softwarelösungen bieten nicht nur eine deutlich höhere Investitionssicherheit, sondern durch niedrigere Anschaffungskosten und kürzere Vertragslaufzeiten auch ein Mehr an Flexibilität.

Besonders bei Erweiterungen um neue Produkte und Lizenzen haben Sie die Kosten voll unter Kontrolle und können bedarfsgerecht erweitern oder reduzieren.

Mit unseren Connected-Produkten, erhalten Sie sowohl eine höhere Flexibilität durch optional verfügbare kürzere Vertragslaufzeiten (Mindestvertragslaufzeit von 1 Monat oder 12, 24 oder 36 Monaten) als auch attraktive Konditionen bei einer längeren vertraglichen Bindung. Passend zu sich ändernden Anforderungen können Sie alle Module und Funktionalitäten flexibel nutzen.

Ein Wechsel auf die Sage 100 Connected lohnt sich in jedem Fall und erfordert keinen Aufwand:

- in der Vergangenheit getätigte Softwareanpassungen bleiben bestehen
- eine Datenmigration ist nicht notwendig
- die gewohnte Benutzeroberfläche verändert sich nicht
- die IT-Infrastruktur inkl. der lokalen Datenhaltung kann, solange gewünscht, beibehalten werden.

Inkludierte Zusatzfunktionalitäten wie z.B.

Unbegrenzte Anzahl an Mandanten

Cloud-connected Services (PayPal etc.)

DATEV-Import

Erweiterte Anpassungsfähigkeit

Komfortpaket Kommunikation & Beleg (E-Mail-Versand, E-Rechnung, etc.)

API (optional)

Mehr Flexibilität: Kürzere/Längere Vertragslaufzeiten möglich (1/24-36 Monate)

Umfassende Trainings: E-Learning-Paket mit 24/7-Zugriff

System Pluspaket (ab Basic)

2.14 Welche Umstiegsbedingungen gelten für die bestehenden Sage 100 Desktop Kunden?

Sage 100 Desktop-Kunden haben die Möglichkeit, zu attraktiven Preisen auf Sage 100 Connected umzusteigen. Der Zuschlag beträgt weiterhin 10% auf den aktuellen Wartungspreis. Langjährige Sage 100 Desktop Kunden, erhalten bei einem direkten Umstieg auf die Sage 100 Connected Zugang zu zusätzlichen Standardfunktionen und sparen bis zu 20%.

Bei Sage 100 Desktop Neukunden oder Kunden die Standardfunktionen aus der Sage 100 Connected kostenpflichtig nutzen, empfehlen wir Ihnen mit ihrem Sage Channel Account Manager individuelle Wechselkonditionen abzustimmen.

2.15 Gibt es Auswirkungen auf bestehende Angebote?

Bitte achten Sie darauf, dass bestehende Angebote nur bis zum 30.09.2023 gelten und Sie keine Angebote für die Sage 100 Desktop erstellen, dessen Gültigkeit über den 01.10.2023 hinausgeht. Kunden haben auch nach dem 01.10.2023 weiterhin die Möglichkeit zu attraktiven Konditionen mit einem Aufschlag von 10% auf Ihren Wartungspreis auf die Sage 100 Connected zu wechseln (siehe auch 2.14). Auch die Aktivierung der Nutzung ist ab dem 01.10.2023 nicht mehr möglich.

2.16 Besteht für ISV-Partner weiterhin Developer Support in Bezug auf das Produkt Sage 100 Desktop?

Ja, der Support steht weiterhin für ISV-Partner zur Verfügung.

2.17 Kann ein Premium Source Partner weiterhin den Source im Rahmen seines Vertrages nutzen?

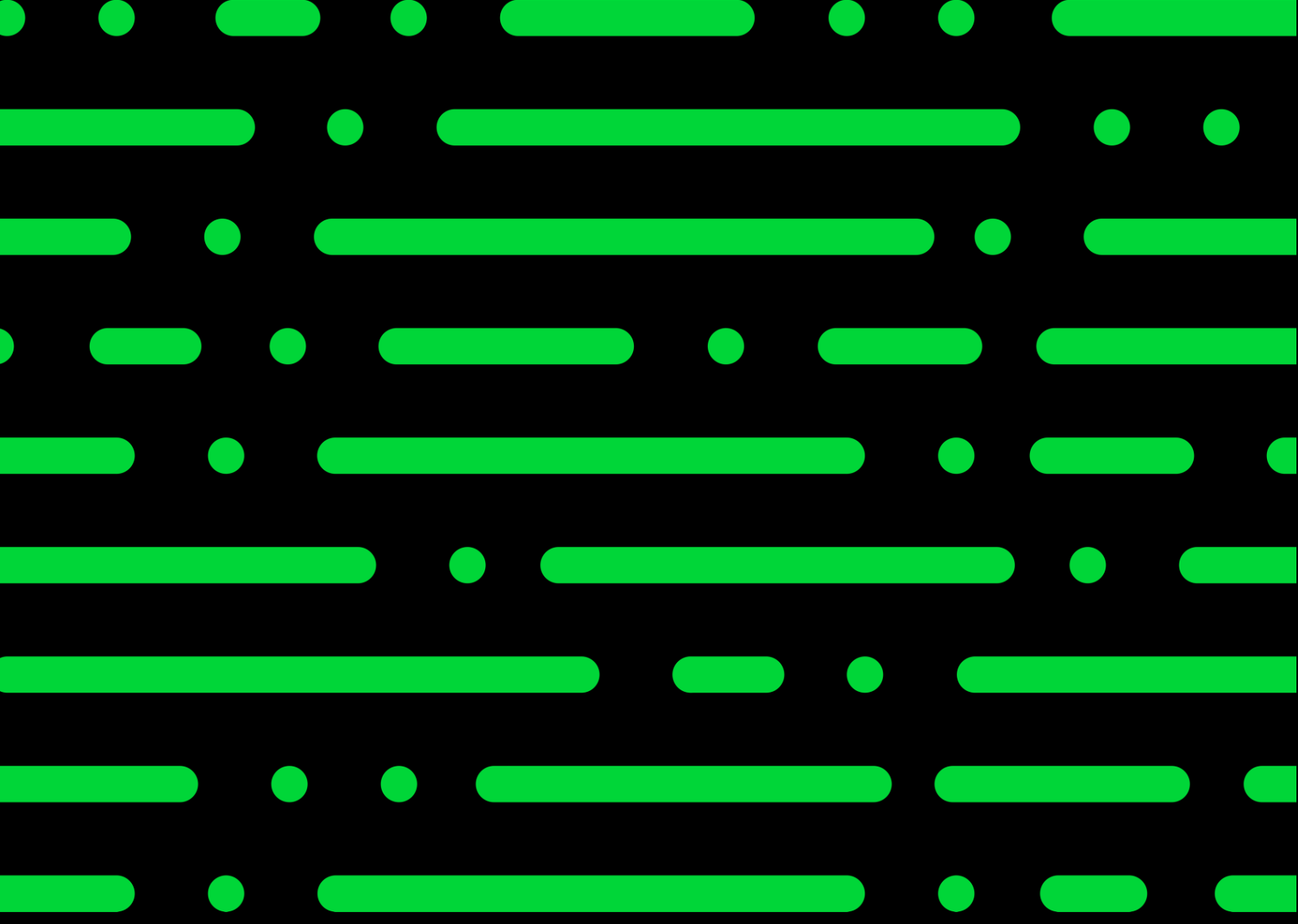
Ja, mit der Fortführung eines bestehenden Premium Vertrages können die Sourcen weiterhin für die Erstellung, Pflege und Weiterentwicklung von eigenen Lösungen verwendet werden. Die Verträge

bleiben somit existent und die Sourcen stehen weiterhin wie gewohnt in der Wissensdatenbank zur Verfügung.

3.0 Änderungsprotokoll

Version 1.0
Stand : 25.08.2023

Kategorie	Beschreibung	Betroffenes Kapitel
Neu	Intiale FAQ Erstellung	Alle
Verändert		
Gelöscht		



[sage.com](https://www.sage.com)

Sage

©2023 The Sage Group plc or its licensors. All rights reserved. Sage, Sage Logos, and Sage product and service names mentioned herein are the trademarks of Sage Global Services Limited or its licensors. All other trademarks are the property of their respective owners.