

Servicevereinbarung SFirm 3.2

1. Allgemeines / Vereinbarungsgegenstand

- 1.1. Gegenstand dieser Servicevereinbarung (nachfolgend „Vertrag“ genannt) sind die Bereitstellung von Unterstützungs-, Wartungs- und Servicedienstleistungen (Support) für das von der Sparkasse vermittelte Software-Produkt SFirm Version 3.2 (nachfolgend „Software“) genannt.
- 1.2. Die Pflege / Wartung der Software betrifft ausschließlich die Version 3.2 und kann nur auf Einzelplatz-PCs und Computernetzwerken erfolgen, welche die erforderlichen Systemvoraussetzungen erfüllen. Fehlerbehebungen werden als Feature Packs und Patches online zur Verfügung gestellt. Ein Update auf eine höhere Version ist mit der Abo- und Servicevereinbarung für SFirm Version 4.x möglich. Zudem können die in diesem Vertrag vereinbarten Wartungsleistungen in Anspruch genommen werden.
- 1.3. Die Lizenz für die Software wird durch den Softwarehersteller und Lizenzgeber, der StarFinanz-Software Entwicklung und Vertriebs GmbH (nachfolgend „Hersteller“ genannt) dem Lizenznehmer (nachfolgend „Kunde“) erteilt. Zwischen dem Kunden und dem Hersteller der Software wird zum Zeitpunkt der Durchführung der Installation der Software auf dem Kundensystem ein entsprechender Lizenzvertrag abgeschlossen. Für diesen gelten die Lizenzbedingungen des Herstellers der Software in der jeweils gültigen Fassung. Diese werden bei Installation der Software angezeigt und sind durch den Kunden zu akzeptieren, um die Software nutzen zu können.

2. Bereitstellung der Software

- 2.1. Die Bereitstellung der Software erfolgt durch den Hersteller und wird dem Kunden per Download-Link zur Verfügung gestellt. Die Freigabe der Software zur vertragsgemäßen Nutzung in dem vereinbarten Leistungspaket erfolgt durch einen Lizenzschlüssel, der dem Kunden gesondert zugestellt wird.
- 2.2. Zur Unterstützung des Kunden ist eine Onlinehilfe in die Software integriert.

3. Wartungs- und Serviceleistungen

- 3.1. Allgemeines:
 - a) Eine Installation / Wartung kann nur auf PCs vorgenommen werden, die den Hard- und Software-Anforderungen der Software entsprechen. Die Systemvoraussetzungen können auf www.sfirm.de eingesehen werden.
 - b) Die Entscheidung über die anzuwendenden Maßnahmen zur Problembeseitigung stimmen Kunde und Sparkassenberater in jedem Einzelfall gemeinsam ab.
 - c) Die Sparkasse ist dazu berechtigt, die in der Servicevereinbarung genannten Wartungsleistungen durch Dritte erbringen zu lassen.
 - d) Die Problembehandlung erfolgt nach einer vor der Sparkasse eingestuften Priorität, die sich nach Art und Umfang des Problems richtet.
- 3.2. Umfang der Wartungs- und Serviceleistungen:

Die Wartung umfasst die laufende Verbesserung und Aktualisierung der Software durch den Hersteller. Sie bezieht sich ausschließlich auf die gelieferte Software und umfasst ausschließlich folgende funktionserhaltene Leistungen:

- a) Aktualisierungen und Fehlerbehebungen der Softwareversion werden dem Kunden per Online-Update zur Verfügung gestellt.
 - b) Telefonische Hilfe zur Behebung von Funktionsstörungen der Software, Hinweise über Maßnahmen zur Funktionserhaltung sowie Fragen zur Softwareanwendung und –Bedienung erfolgt zu den üblichen Servicezeiten der Sparkasse.
 - c) Die Bildschirmübertragung (sog. Screen-Sharing) innerhalb der telefonischen Beratung erfolgt mit Hilfe eines entsprechenden Programmes (Tools). Die Sparkasse behält sich vor, welches Tool dazu eingesetzt wird. Diese Leistung wird nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden nur für die Software durchgeführt. Es handelt sich um eine rein technische Wartung der Software ohne Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden. Der Kunde steuert Art und Umfang der Bildschirm-Übertragung. Dazu startet der Kunde das Tool und räumt der Sparkasse die notwendigen Rechte zur verschlüsselten Übertragung des Bildschirminhalts des Kunden-PC an die Sparkasse ein. Die Sparkasse weist darauf hin, dass Fremdprogramme, insbesondere solche mit personenbezogenen Daten, vom Kunden zu schließen sind. Für die übertragenen Inhalte ist der Kunde verantwortlich. Der Kunde kann jederzeit die Übertragung beenden. Personenbezogene Daten, die der Sparkasse im Rahmen der Bildschirmübertragung bekannt werden, werden nur für Zwecke der Fehleranalyse- und Beseitigung ggf. mit Einbeziehung des Softwareherstellers verwendet. Eine Weitergabe an den Softwarehersteller findet nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden statt. Eine sonstige Weitergabe findet nicht statt. Die Sparkasse erstellt mit dem Tool von der jeweiligen Bildschirm-Übertragung eine Dokumentation, die von ihr 30 Tage aufbewahrt wird. Auf Wunsch erhält der Kunde eine Kopie.
- 3.3. In den Wartungsleistungen sind insbesondere nicht enthalten:
 - a) Telefonische Durchführung der Installation und Einrichtung der Software.
 - b) Die Wartung der Computerhardware und Fremdsoftware des Kunden.
 - c) Wartungsleistungen nach Eingriff des Kunden oder einem Dritten in den Programmcode der Software.
 - d) Wartungsleistungen hinsichtlich der Verträglichkeit der Software mit anderen Computer Anwendungsprogrammen, die nicht Gegenstand dieses Vertrages sind.
 - e) Wartung des Betriebssystems und des Netzwerkes.
 - f) Kosten für die Bereitstellung der Sicherungsverfahren und Zugangsmöglichkeiten über EBICS und Onlinebanking.
 - g) Vor-Ort-Service/Supportleistungen in den Räumlichkeiten des Kunden.
 - h) Serviceleistungen, die keinen bankspezifischen Bezug haben.
 - 3.4. Besondere Serviceleistungen, die in den Räumlichkeiten des Kunden vor Ort erbraucht werden (z.B. Installation, Software-Einweisung usw.), und weitere über die Wartung hinausgehende Leistungen sind nicht Bestandteil dieses Vertrages und sind gesondert zu vergüten.
 - 3.5. Weitere Leistungen wie z.B. Auftragsarbeiten, individuelle Programmanpassungen und –Einrichtungen sowie die Zurverfügungstellung von Datenträgern und Handbüchern sind nicht Gegenstand des Vertrages.
 - 3.6. Ansprüche des Kunden auf Beseitigung der Störungen, die auf äußere Einwirkungen oder anormale Betriebsbedingungen zurückzuführen sind, werden ausgeschlossen.

Servicevereinbarung SFirm 3.2

4. Umfang Vor-Ort-Service

- 4.1. Gegen ein separates Entgelt kann zusätzlich zu den Serviceleistungen ein Vor-Ort-Service beauftragt werden. Ein Vor-Ort-Service ist ohne gültige Servicevereinbarung nicht möglich und kommt erst nach Abstimmung gem. Punkt 3.1. b) zu Stande.
- 4.2. Der Umfang des Vor-Ort-Service entspricht dem der Serviceleistungen. Es wird in den Räumlichkeiten des Kunden, innerhalb des Geschäftsgebiets der Sparkasse Bamberg, erbracht und gemäß dem Preis- und Leistungsverzeichnis der Sparkasse abgerechnet.
- 4.3. Im Vor-Ort-Service nicht enthalten sind Auftragsarbeiten, individuelle Programmanpassungen und –Einrichtungen.

5. Mitwirkungspflicht des Kunden

- 5.1. Dem Kunden obliegt die Sicherung sämtlicher auf dem Kundensystem gespeicherter Daten. Die Sparkasse haftet nicht dafür, dass bei einer Installation oder dem Gebrauch der Software andere Daten des Kunden verloren gehen und/oder diese sich verändern.
- 5.2. Die Software ist nur auf Systemen zu installieren und zu nutzen, die den vom Softwarehersteller vorgegebenen Systemvoraussetzungen entsprechen.
- 5.3. Während der Nutzung der Software hat der Kunde die Daten bzw. Datenbanken der Software regelmäßig zu sichern. Hierzu enthält die Software eine entsprechende Funktion.
- 5.4. Angebotene Online-Updates sind grundsätzlich nach der Bereitstellung durch den Hersteller über die in der Software integrierte Funktion zu installieren.
- 5.5. Der Kunde unterstützt telefonisch bzw. vor Ort entsprechend seiner Möglichkeiten aktiv die Fehleranalyse und –Bereinigung. Bei der Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Fehlern befolgt der Kunde die vom Sparkassenberater erteilten Hinweise.
- 5.6. Bei der Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Fehlern muss der Kunde die erteilten Hinweise befolgen. Ein Anspruch auf Fehlerbeseitigung erlischt, wenn die Hinweise der Sparkasse nicht befolgt werden.
- 5.7. Bei Einsatz der Software in Netzwerkumgebungen kann die Sparkasse zur Installation und Analyse von Fehlern die Mitwirkung des System- bzw. Netzwerkadministrators verlangen. Die Kosten dafür werden nicht von der Sparkasse getragen.

6. Preise / Zahlungsbedingungen

- 6.1. Der Lizenzpreis der Software wurde beim Kauf bereits entrichtet. Die Jahrespauschale für Leistungen dieser Servicevereinbarung wird jährlich am 25.3. (oder dem darauffolgenden Bankarbeitstag) für das laufende Kalenderjahr im Voraus fällig. Die Abbuchung erfolgt vom auf dem Bestellschein angegebenen Girokonto des Kunden.
- 6.2. Die durch eine nicht erfolgte Zahlung verursachten Kosten (insbesondere Rücklastschriftgebühren) werden dem Kunden separat belastet und sind der Sparkasse zu erstatten.

- 6.3. Eine Anpassung der Preise ist jederzeit möglich und wird dem Kunden mit einem First von zwei Monaten mitgeteilt. Die Zustimmung des Kunden zur Preisanpassung gilt als erteilt, wenn er seine Ablehnung nicht vor dem vorgeschlagenen Zeitpunkt der Preisanpassung angezeigt hat. Auf diese Genehmigungswirkung wird ihn die Sparkasse in der Mitteilung über die Preisanpassung besonders hinweisen. Der Kunde hat zudem das Recht, im Falle einer Preisanpassung dieser Vereinbarung mit einer Frist von 4 Wochen zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Preisanpassung kostenfrei zu kündigen. Zeigt der Kunde der Sparkasse rechtzeitig seine Ablehnung der Preisanpassung an, hat auch die Sparkasse das Recht, diese Vereinbarung mit einer Frist von vier Wochen zum Kalendermonatsende zu kündigen. Im Übrigen gilt Nr. 17 (6) der AGB der Sparkasse Bamberg entsprechend.

7. Laufzeit und Kündigung

- 7.1. Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.
- 7.2. Der Vertrag kann von beiden Parteien mit einer Frist von vier Wochen zum Ende des Kalenderjahres gekündigt werden.
- 7.3. Bei Auflösung der gesamten Geschäftsbeziehung oder einzelner Geschäftszweige ist sowohl der Kunde als auch die Sparkasse berechtigt, diesen Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen.
- 7.4. Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Kündigungsgrund seitens der Sparkasse liegt dann vor, wenn der Softwarehersteller nicht mehr in der Lage ist, die Funktionsfähigkeit der Software zu gewährleisten oder den Vertrieb dieser Software oder von neuen Versionen der Software einstellt. In diesem Fall kann die Kündigung der Sparkasse fristlos erfolgen.
- 7.5. Weiterhin können einzelne Module der Software jederzeit gegenüber dem Kunden gekündigt werden, wenn der Softwarehersteller diese selbst gekündigt hat und demnach nicht mehr weiter pflegt und vertreibt.
- 7.6. Mit Beendigung des Vertrages kann die Software weiter genutzt werden. Leistungen gemäß Ziffer 3 werden durch die Sparkasse dann nicht mehr erbracht.
- 7.7. Der Kunden darf die Software bzw. den Lizenzschlüssel weiterverkaufen oder kostenlos Dritten überlassen, wenn die eigene Installation der Software beim Kunden gelöscht wurde. Ein Anspruch auf Abschluss oder Fortführung dieses Vertrages besteht für Dritte gegenüber der Sparkasse nicht.
- 7.8. Sollte der Kunden gegen Bestimmungen dieses Vertrages und/oder Lizenzbestimmungen des Herstellers verstoßen, so ist die Sparkasse berechtigt, den Lizenzschlüssel unverzüglich zu sperren und damit eine weitere Nutzung der Software unmöglich zu machen. Für den Fall, dass der Kunde in Zahlungsrückstand gerät und diesen nicht innerhalb von 14 Tagen ab Fälligkeitsdatum ausgleicht, wird die Sparkasse die Leistungen dieser Vereinbarung gemäß 3.2 aussetzen.
- 7.9. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

Servicevereinbarung SFirm 3.2

8. Gewährleistung

- 8.1. Soweit der Kunde gegen den Hersteller oder Verkäufer der Software Gewährleistungs- oder Garantieansprüche hat, sind Ansprüche gegen die Sparkasse aus diesem Vertrag insoweit ausgeschlossen. Die Sparkasse haftet im Rahmen dieses Vertrages nicht für die Mangelfreiheit der Software.
- 8.2. Die Sparkasse übernimmt die Gewährleistung, dass Fehlermeldungen des Kunden ordnungsgemäß ausgewertet und bei Bedarf unverzüglich an den Hersteller weitergeleitet werden. In Zusammenarbeit mit dem Hersteller wird die Sparkasse an der Fehlerbeseitigung mitwirken.
- 8.3. Wurden Wartungsarbeiten von der Sparkasse mangelhaft erbracht, so steht der Sparkasse zunächst das Recht zur Nacherfüllung zu. Die Form der Nacherfüllung wählt die Sparkasse nach pflichtgemäßem Ermessen aus. Der Kunde ist verpflichtet, an der Mangelbeseitigung mitzuwirken und die Rahmenbedingungen für die Wartungsarbeiten herzustellen. Kann die Sparkasse die Wartungsarbeiten innerhalb einer angemessenen Nachfrist nicht mangelfrei erbringen, stehen dem Kunden die gesetzliche Gewährleistungsrechte Minderung, Rücktritt vom Vertrag und Schadenersatz in den Grenzen von Ziffer 9 zur Verfügung.
- 8.4. Kein Mangel der Wartungsleistungen liegt vor, wenn der Kunde die Software auf einem System laufen lässt, das nicht geforderten Systemvoraussetzungen (siehe 3.1.a) des Herstellers entspricht. Die Sparkasse wird den Kunden darauf hinweisen, wenn er die Software für die Sparkasse erkennbar außerhalb der Herstellerspezifikation betreibt.
- 8.5. Kunde und Sparkasse ist bekannt, dass die Software nach dem jeweils aktuellen Stand der Technik entwickelt wird und Funktionsstörungen auch bei größter Sorgfalt nicht ausgeschlossen werden können.
Die uneingeschränkte Funktionsfähigkeit der Software und/oder die Behebung aller Fehler kann deswegen allein durch die Softwarewartung nicht gewährleistet werden.

9. Haftung

- 9.1. Die Sparkasse haftet bei vorsätzlichen und grob fahrlässigen Verletzungen des geschlossenen Vertrages für die sich daraus ergebenden Schäden. Die Haftung der Sparkasse für einfache (leichte) Fahrlässigkeit sowie für den entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden und Folgeschäden sowie für Einsatz verborgener Aufwendungen gleich aus welchem Rechtsgrund, ist ausgeschlossen; dies gilt nicht bei der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie bei der Verletzung vertragswesentlicher Pflichten (sog. Kardinalpflichten). Der Begriff der Kardinalpflichten umfasst alle Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf denen Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf.
- 9.2. Die Haftung der Sparkasse reduziert sich anteilmäßig gemäß § 254 BGB, wenn der Kunden an der Schadenenstehung mitgewirkt hat. Eine Schadensmitwirkung liegt insbesondere vor, wenn der Kunden die Sicherheitshinweise nicht beachtet, keine Datensicherung erstellt oder seine Kundensysteme nicht mit Sicherheitssoftware zum Schutz von Viren oder anderer Schadsoftware schützt und deswegen der Schadenseintritt nicht verhindert wurde.

- 9.3. Die Haftung der Sparkasse scheidet aus, wenn der Kunde vorsätzlich oder grob fahrlässig gegen die Sicherheitshinweise des Herstellers oder der Sparkasse verstoßen hat und bei Einhaltung der Sicherheitshinweise der Schaden nicht eingetreten wäre. Die Sparkasse übernimmt auch keine Haftung in Fällen höherer Gewalt bzw. bei besonderen technischen Störungen, die nicht vor ihr zu vertreten sind.

10. Sonstiges

- 10.1. Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt dann eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die der von den Parteien gewollten am nächsten kommt. Im Falle einer Lücke gilt diejenige Bestimmung als vereinbart, die dem entspricht, was nach Sinn und Zweck dieser Vereinbarung vereinbart worden wäre, hätte man die Angelegenheit von vorneherein bedacht.
- 10.2. Mündliche Nebenabreden oder Erklärungen existieren nicht.
- 10.3. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen zu Ihrer Wirksamkeit der Schriftform – was auch für eine Änderung des Schriftformerfordernisses gilt – und müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet sein.
- 10.4. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Sparkasse (AGB) in der jeweils gültigen Fassung Vertragsbestandteil sind. Die AGB hängen/liegen in den Kassenräumen der Sparkasse zur Einsichtnahme aus.
- 10.5. Es gilt deutsches Recht. Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Bamberg.