

# Nutzungs- und Servicevereinbarung für eine Lizenz für bis zu 5 Arbeitsplätze der Software SFirm 4

zwischen

## dem bestellenden Kunden

- nachfolgend der Kunde genannt -

und der

## Sparkasse Ingolstadt Eichstätt

- nachfolgend die Sparkasse genannt -

## IBAN: wie in der Bestellung angegeben

## BIC: BYLADEM1ING

### 1. Gegenstand der Servicevereinbarung

Gegenstand dieser Vereinbarung sind die Überlassung sowie Serviceleistungen bezogen auf die von der Sparkasse vermittelte Software SFirm der Firma StarFinanz, – nachstehend einheitlich vertragsgegenständliche Software genannt.

Sämtliche Serviceleistungen beschränken sich ausschließlich auf die aktuelle Programmversion.

Vom Leistungsumfang nicht erfasst sind

- Gewährleistungsrechte bzgl. der Software (s. Nr. 5 Satz 1)

- externe Komponenten des Softwareproduktes, wie insbesondere SQL Server, auch wenn diese zusammen mit dem Softwareprodukt ausgeliefert werden.

- Wartung von Fremdsoftware und Computerhardware

- Vor-Ort-Service

Die Nutzungsdauer der Software SFirm ist auf die Laufzeit dieser Servicevereinbarung beschränkt.

### 2. Pflichten des Kunden

Dem Kunden obliegt die Sicherung seiner Daten. Voraussetzung für nachstehende Serviceleistungen der Sparkasse ist, dass der Kunde der Sparkasse den/die Fehler/Probleme rechtzeitig und nachvollziehbar unter Angabe der für die Fehlererkennung zweckdienlichen Informationen meldet; auf Verlangen der Sparkasse erfolgt die Meldung schriftlich oder in Textform (z.B. per Mail). Die Leistungspflichten der Sparkasse erlöschen, wenn der Kunde die Software nicht vertragsgemäß nutzt oder verändert hat.

### 3. Leistungen

Der Kunde ist berechtigt, zu den üblichen Geschäftszeiten, die Serviceleistungen in Anspruch zu nehmen. Folgende Kontaktmöglichkeiten stehen zur Verfügung:

Telefon (08 41) 3 04-17 17

Telefax (08 41) 3 04-12 49

E-Mail [electronic-banking@spk-in-ei.de](mailto:electronic-banking@spk-in-ei.de)

#### 3.1 Hotline – Service

Der Hotline-Service beinhaltet die telefonische oder elektronische Beantwortung von Fragen zu Fehlern und/oder Problemen im Zusammenhang mit dem Einsatz der Software. Dazu gehört eine telefonische Ersteinweisung in die Funktionsweise der Software, die telefonische Unterstützung bei ihrer Installation, ggf. bei Fehleranalysen und -beseitigung, ggf. mittels einer Online-Fernwartung. Dabei gibt die Sparkasse Hinweise auf erkennbare Bedienungsfehler und falsche Einstellungen in der Systemumgebung oder Hardware des Kunden; sie benennt – wenn möglich - vorläufige Umgehungsmöglichkeiten oder überlässt – wenn möglich - dem Kunden Servicepacks, Hotfixes, oder ein Online-Update.

Sofern die Sparkasse im Rahmen des Hotline-Service auch eine Fernwartung anbietet, hat der Kunde die ihm hierzu zur Verfügung gestellten Nutzungshinweise und Regelungen zur Fernwartung, insbesondere die zum Datenschutz zu beachten.

#### 3.2 Servicepauschale

Für die Serviceleistungen der Sparkasse entrichtet der Kunde eine monatliche Gebühr.

Diese richtet sich nach den bestellten Modulen:

- Servicepauschale	3,50 €
- zzgl. Modul EBICS	1,00 €
- zzgl. Modul AZV	1,00 €
- zzgl. Modul Enterprise	5,00 €

Die Sparkasse wird hiermit ermächtigt, diese Pauschale zzgl. gesetzl. Mwst dem o. g. Konto jährlich (zur Jahresmitte) zu belasten.

Die Sparkasse kann die Pauschale mit Wirkung für die Zukunft erhöhen. Insoweit wird ausdrücklich auf Nr. 17 Abs. 6 AGSp verwiesen.

### 4. Update-Service

Sobald Star Finanz der Sparkasse Weiterentwicklungen der Software zur Weitergabe an ihre Kunden geliefert hat, stellt die Sparkasse dem Kunden – unabhängig von 3.1 – diese als Update per Download (auf ausdrücklichem Wunsch und gegen Entgelt auch auf Datenträger) zur Verfügung.

Einen Anspruch auf Weiterentwicklung der Software hat der Kunde ebenso wenig wie einen Anspruch auf Überlassung von Upgrades (Erweiterungen der Software-Funktionen) oder Zusatzmodulen, welche die Star Finanz als neue Softwareprodukte anbietet.

### 5. Gewährleistung / Haftung

Gewährleistungsansprüche bzgl. der Software muss der Kunde unmittelbar gegenüber der Star Finanz geltend machen. Dabei sind die Regelungen des Lizenzvertrages zwischen ihm und der Star Finanz zu beachten.

Hinsichtlich der Serviceleistungen nach Nr. 3 dieser Vereinbarung gelten die gesetzlichen Gewährleistungsregeln.

Die Sparkasse haftet bei Schäden aller Art, auch für unerlaubte Handlungen, für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit und der Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten ist die Haftung der Sparkasse auf den typischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Verpflichtungen, die vertragswesentliche Rechtspositionen des Kunden schützen, die ihm der Vertrag nach seinem Inhalt und Zweck gerade zu gewähren hat; wesentlich sind ferner solche Vertragspflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertraut hat und vertrauen durfte. Im Übrigen ist die Haftung ausgeschlossen. Die vorstehenden Haftungsbegrenzungen und Haftungsausschlüsse gelten nicht für Schadenersatzansprüche wegen etwa übernommener Garantien, für Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Ein Mitverschulden des Kunden wird zu Gunsten der Sparkasse berücksichtigt. Bei Datenbeschädigung oder Datenverlust haftet die Sparkasse nur in Höhe der Wiederherstellungskosten bei Vorliegen von Sicherungskopien.

### 6. Kündigung

Die Servicevereinbarung wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Sie kann von beiden Seiten mit einer Frist von 4 Wochen zum Jahresende schriftlich gekündigt werden, frühestens jedoch nach Ablauf eines Jahres. Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten.

Mit Kündigung dieser Servicevereinbarung erlischt gleichzeitig das Recht, die Software SFirm zu nutzen.

### 7. Datenschutz

#### 7.1 Zweck der Vereinbarung

Im Rahmen der Servicevereinbarung sollen personenbezogene Daten für den / des Kunden nicht verarbeitet werden. Der Betrieb der Systeme dieser Nutzungs- und Servicevereinbarung zugrundeliegenden Systeme erfolgt durch den Kunden selbst. Im Zusammenhang mit dem Gegenstand dieser Vereinbarung gemäß der zugrundeliegenden Nutzungs- und Servicevereinbarung ist eine ungewollte Kenntnisaufnahme von personenbezogenen Daten durch den Kunden bei Fernzugriffen auf die Systeme für die Sparkasse auszuschließen. Ausschließlicher Zweck der Vereinbarung ist demnach die Erfüllung der unter Ziffer 1 aufgeführten Serviceleistungen.

# Nutzungs- und Servicevereinbarung für eine Lizenz für bis zu 5 Arbeitsplätze der Software SFirm 4

## 7.2 Besondere technische und organisatorische Maßnahmen

Die Fernwartung wird nur auf ausdrückliche Weisung durch den Kunden durchgeführt.

Der Kunde verpflichtet sich, für die Fernwartungssitzung nur das von der Sparkasse eingesetzte Verbindungselement zu verwenden. Etwaige Schäden, die aus der Verletzung dieser Verpflichtung entstehen, trägt der Kunde.

Der Aufbau der Fernwahrungsverbindung findet nur in Abstimmung mit dem Kunden statt. Die Sparkasse stellt die direkte Verbindung zum Kunden sicher. Die Datenübertragung erfolgt verschlüsselt. Nach Beendigung der Fernwartungsarbeiten wird die Verbindung unverzüglich getrennt. Der Kunde räumt der Sparkasse die notwendigen Rechte zur Fernwartung über die eingesetzte Softwarelösung ein, wobei ein Zugriff bzw. Einsichtnahme in personenbezogene Daten zu unterbleiben hat. Der Kunde hat das Recht und die Möglichkeit, die Fernwartungssitzung jederzeit zu trennen.

Die Sparkasse wird nicht nach Kennwörtern des Kunden fragen. Die notwendigen Eingaben werden durch den Kunden stets eigenständig durchgeführt.

## 8. Sonstige Vereinbarungen

Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform. **Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Sparkasse (AGBSp), die Vertragsbestandteil sind.** Die AGBSp liegen in den Kassenräumen der Sparkasse zur Einsichtnahme aus und werden auf Wunsch zur Verfügung gestellt. Es gilt deutsches Recht. Gerichtsstand ist Ingolstadt.