Sonderbedingungen Service-Vertrag

1. Vertragsgegenstand

1.1 Die Sparkasse Salem-Heiligenberg übernimmt für ihre Unternehmenskunden (im Folgenden: der Kunde) die Pflege der im Bestellformular näher beschriebenen vertragsgegenständlichen Software SFirm. Dies bedeutet, dass der Kunde alle für den Einsatz freigegebenen Verbesserungen und Aktualisierungen der benannten Software als Update kostenlos zur Verfügung gestellt bekommt.

1.2 Nicht im Leistungsumfang enthalten sind:

- Nachinstallation auf Rechnern oder Terminalservern
- Nachträgliche Schulung von neuen bzw. weiteren Mitarbeitern
- Deinstallationen sofern vom Kunden beauftragt
- Aufnahme von mehr als 2 neuen Usern mit aufwendigem Berechtigungsprofil
- Erstellen eines aufwendigen Berechtigungsprofils
- Aufnahme neuer Auftraggeber, Banken und Konten (kostenfrei bis einschließlich 5 Konten unseres Hauses)
- Erstellung von Listen bzw. Abfragen
- Erstellen von Import- bzw. Export-Scripten

Diese Leistungen werden dem Kunden gesondert angeboten. Die Preise für derartige Leistungen sind Bestandteil der Service-Vereinbarung und werden dem Kunden vor Annahme eines Auftrags ergänzend mündlich mitgeteilt.

1.3 Der Kunde verpflichtet sich, immer die neueste Version der Software einzusetzen und nur jeweils Fragen zu diesem Versionsstand an die Hotline zu richten. Die Hotline ist derzeit ein zusätzlicher Service der Sparkasse und nicht Bestandteil des Service-Vertrages.

1.4 Eine über den Vertragsumfang hinausgehende Leistungsverpflichtung besteht seitens der Sparkasse nicht. Dies gilt insbesondere für über den eigentlichen Vertragsgegenstand hinausgehende Wartungsarbeiten, es sei denn, diese erfolgen aus einer Gewährleistungsverpflichtung der Sparkasse. Entsprechendes gilt bezüglich der Herstellung der Betriebsbereitschaft der Software und der Systemumgebung.

1.5 Die Beseitigung von Störungen und Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung seitens des Kunden, durch Einwirkung Dritter oder durch höhere Gewalt verursacht wurden, ist nicht Gegenstand des Vertrages. Gleiches gilt für Schäden und Störungen, die durch Umweltbedingungen am Aufstellungsort, durch Fehler oder Nichtleistung der Stromversorgung, fehlerhafte Hardware oder sonstige, nicht von der Sparkasse zu vertretene Einwirkungen verursacht werden.

2. Umfang und Art der Nutzung

2.1 Der Kunde hat mit der Star Finanz-Software Entwicklungs- und Vertriebs GmbH ("STAR FINANZ") einen Lizenzvertrag abgeschlossen und erhält durch STAR FINANZ das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und auf die Vertragsdauer (siehe Ziffer 7) befristete Nutzungsrecht an der vertragsgegenständlichen Software.

2.2 Die Sparkasse ist befugt, das durch die STAR FINANZ eingeräumte Nutzungsrecht im Rahmen dieses Service-Vertrages einzuschränken. Dementsprechend gewährt die Sparkasse dem Kunden das Recht, eine Kopie der Software auf einem einzelnen Computer zu benutzen. Die Sparkasse ist befugt, das durch die Star Finanz eingeräumte Nutzungsrecht entsprechend dem zugrundeliegenden Service- Vertrag einzuschränken.

2.3 Eine vollständige oder teilweise Reproduktion der Software oder sonstiger Unterlagen ist nicht gestattet. Ausgenommen sind Kopien, Abschriften in maschinenlesbarer oder ausgedruckter Form, die der Kunde ausschließlich für den eigenen Gebrauch, insbesondere zu Sicherungs- und Archivierungszwecken anfertigt. Der Kunde verpflichtet sich, ohne Zustimmung der Sparkasse, Dritten keinen Einblick in die Unterlagen zu gewähren.

2.4 Eine Weitergabe der Software an Dritte ist nicht zulässig.

2.5 Der Kunde ist für die Erfüllung der von der Sparkasse definierten Hardware- und Software-Voraussetzungen verantwortlich. Diese ergeben sich aus den „Mindestanforderungen SFirm“, die Gegenstand dieses Vertrages sind und jeweils aktuell auf der Internetseite des Lizenzgebers unter www.sfirm.de zu entnehmen sind. Die Software wird dem Kunden per Downloadlink auf den Servern des Lizenzgebers zur Verfügung gestellt. Zur Freigabe der Software zur vertragsmäßigen Nutzung wird der Lizenzschlüssel im Abo-Vertrag schriftlich oder alternativ an eine vom Kunden genannte Mail-Adresse verschlüsselt mitgeteilt.

Die Bereitstellung mittels Datenträger ist nicht Bestandteil dieses Vertrages, kann aber gesondert vereinbart werden. Der Kunde ist verpflichtet, den Datenträger vor der ersten Nutzung auf Viren zu prüfen.

2.6 Soweit eine Einführungsunterstützung durch die Sparkasse vom Kunden gewünscht wird, ist diese, wie auch die Schulung der Mitarbeiter des Kunden, gesondert zu vereinbaren.

3. Anpassung der Nutzungsentgelte

Die Sparkasse ist jederzeit berechtigt, eine Anpassung des Nutzungs-entgeltes vorzunehmen. Sie verpflichtet sich jedoch, dem Kunden dies spätestens 2 Monate vor Beginn mitzuteilen. Handelt es sich bei der Anpassung um eine Erhöhung, so kann der Kunde dieser innerhalb von 30 Tagen nach Zustellung der Vertragsänderung widersprechen und den Vertrag mit einer Kündigungsfrist von 2 Monaten zum Monatsende bzw., sofern der Vertrag noch keine 24 Monate läuft, zum Ende der Mindestvertragslaufzeit (vgl. Ziffer 8.2) kündigen. Für die Dauer bis zur Wirksamkeit der Kündigung wird der Vertrag zu den vereinbarten (d. h. nicht angepassten) Konditionen unverändert fortgeführt.

4. Mitwirkungspflichten und Gewährleistung

4.1 Offensichtliche Fehler hat der Kunde auch dann, wenn er nicht Kaufmann im Sinne des HGB ist, der Sparkasse binnen einer Frist von zwei Wochen ab Entdeckung des Fehlers mitzuteilen, als Kaufmann hingegen unverzüglich nach Entdeckung. Bei Nichteinhaltung dieser Frist erlöschen Gewährleistungsanrechte des Kunden bezüglich

dieser Fehler. Untersuchungs- und Rügepflichten des kaufmännischen Kunden bleiben unberührt. Falsch- und Zuwenig-Lieferungen sind insoweit auch bei erheblichen Abweichungen unverzüglich zu rügen.

4.2 Mitgeteilte Fehler an der Software sind von der Sparkasse kostenfrei zu beseitigen, sofern sie auf der Wartung der Software durch die Sparkasse beruhen. Erweist sich eine Fehlerbeseitigung als unmöglich, muss die Sparkasse eine Ausweichlösung anbieten. Die Sparkasse ist zur Wahl berechtigt, ob sie durch Nachlieferung oder Mängelbeseitigung nacherfüllt.

4.3 Programmfehler, Änderungsnotwendigkeiten und sonstige die Notwendigkeit von Pflegemaßnahmen anzeigenden Umstände sind vom Kunden der Sparkasse umgehend mitzuteilen.

4.4 Der Kunde ist verpflichtet, der Sparkasse nachprüfbare Unterlagen über Art und Auftreten von Abweichungen von der Leistungsbeschreibung zur Verfügung zu stellen. Bei einer Fehlerbehebung vor Ort wird der Kunde der Sparkasse den Zugang zur EDV-Anlage sowie der Peripheriegeräte ermöglichen und ggf. Datenträger und Kommunikationseinrichtungen zur Verfügung stellen. Der Kunde wird sicherstellen, dass seine Daten täglich gesichert werden, insbesondere jedoch vor jeder Installation von Patches oder Updates.

4.5 Gelingt es der Sparkasse nicht, ihren Verpflichtungen aus Ziffer 4.2 nachzukommen, so kann der Kunde wahlweise die vereinbarte Vergütung angemessen herabsetzen oder vom Vertrag zurücktreten. Schadenersatzansprüche des Kunden bleiben unberührt.

4.6 Gewährleistungsansprüche des Kunden verjähren innerhalb einer Frist von einem Jahr ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Treten innerhalb der jeweils gültigen Gewährleistungsfrist Mängel auf, so verlängert sich die Gewährleistungsfrist um den Zeitraum, währenddessen eine Beseitigung erfolgt. Mehrere solche aufeinander folgenden Zeiträume gelten als ein Zeitraum im Sinne des vorhergehenden Satzes.

4.7 Die Sparkasse übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass die Software den individuellen Erfordernissen des Kunden entspricht, außer wenn sie Beschaffenheitsgarantien zugesichert hat. Die Sparkasse übernimmt ebenfalls keine Gewähr für solche Fehlerzustände, die durch Hardware, Software Dritter oder durch sonstige Dateneinflüsse verursacht werden, etwa Schäden aus importierten Schadprogrammen (wie zum Beispiel Viren).

4.8 Die vertragsgemäße Nutzung der Software durch den Kunden ist die Voraussetzung für den Gewährleistungsanspruch. Der Kunde hat keine Rechte bei Sachmängeln, wenn er die Software auf einer Soft- und/oder Hardwareumgebung nutzt, die nicht den im Bestellformular bzw. nicht den in der Leistungsbeschreibung vorgesehenen Mindestvoraussetzungen entspricht.

5. Fernwartung

5.1 Der Einsatz einer Fernwartung erfolgt nur im Zusammenhang mit der bestimmungsgemäßen und unmittelbaren Nutzung der eingesetzten Software. Eine über die Analyse und gegebenenfalls Beseitigung von Fehlern an der eingesetzten Software hinausgehende Leistungsverpflichtung der Sparkasse besteht nicht. Das Nutzungsrecht des Kunden ist auf den vorgenannten Zweck begrenzt und auf die jeweilige Inanspruchnahme befristet.

5.2 Sofern der Kunde einen Fehler an der Software meldet, hat die Sparkasse das Recht, die Analyse und gegebenenfalls Beseitigung des Fehlers vorrangig

durch den Einsatz der Fernwartung vorzunehmen. Die Durchführung der Fernwartung erfolgt jedoch nur auf ausdrückliche Weisung des Kunden. Der Aufbau der Fernwartungsverbindung findet nur in Abstimmung mit dem Kunden statt.

5.3 Die Analyse und gegebenenfalls Beseitigung von Fehlern kann durch einen sog. Fernsteuermodus erfolgen, wobei die Datenübertragung verschlüsselt erfolgt. Zu diesem Zweck kann der Kunde dem mit ihm via Internet verbundenen Mitarbeiter der Sparkasse die Möglichkeit geben, Bildschirminhalte des Kunden zu sehen. Darüber hinaus kann der Kunde dem Mitarbeiter der Sparkasse die Befugnis einräumen, auf die Benutzung der Software bzw. sämtlicher Dokumente und Anwendungen des Kunden steuernd einzuwirken. Der Kunde hat das Recht und die Möglichkeit, die Fernwartungssitzung jederzeit zu trennen. Nach Beendigung der Fernwartungsarbeiten wird die Sparkasse die Verbindung unverzüglich trennen.

5.4 Durch die Sparkasse sollen personenbezogene Daten für den/des Kunden nicht verarbeitet werden. Der Kunde hat daher eine ungewollte Kenntnisnahme von personenbezogenen Daten durch die Sparkasse bei der Fernwartung auszuschließen. Soweit noch Dokumente bzw. Anwendungen auf dem PC des Kunden geöffnet sind, die nicht zur Einsicht des Mitarbeiters der Sparkasse bestimmt sind, wird der Kunde daher vor Nutzung der Software die jeweiligen Dokumente bzw. Anwendungen schließen.

Sofern die Sparkasse ungeachtet dessen mit personenbezogenen Daten aus dem Verantwortungsbereich des Kunden im Rahmen der Wartungstätigkeit für diesen in Berührung kommt, verpflichtet sich die Sparkasse dazu, diese ausschließlich unter Beachtung der notwendigen technischen und organisatorischen Sicherheitsvorkehrungen zur Durchführung des Wartungsvertrages zu verarbeiten.

Die Sparkasse verpflichtet ihre mit der Wartung betrauten Mitarbeiter in Bezug auf personenbezogene Daten und alle sonstigen betrieblichen und geschäftlichen Informationen aus dem Bereich des Kunden zu strikter Vertraulichkeit.

Kommt die Sparkasse aufgrund eines vermuteten technischen Fehlers beim Kunden mit personenbezogenen Daten aus dessen Verantwortungsbereich in Berührung, wird sie den Kunden darüber unverzüglich informieren.

5.5 Der Kunde willigt ein, dass die im Rahmen der Nutzung der Fernwartung übertragenen Bildschirminhalte durch die Sparkasse zu Dokumentationszwecken erhoben, verarbeitet und genutzt werden dürfen. Eine über diesen Zweck hinausgehende Nutzung der übertragenen Bildschirminhalte durch die Sparkasse, insbesondere die Übermittlung an Dritte, ist nicht gestattet, es sei denn, es besteht eine gesetzliche Verpflichtung. Die Weitergabe zur Klärung von Supportanfragen an die STAR FINANZ ist erlaubt.

6. Haftung

6.1 Die Sparkasse haftet für kausal von ihr veranlasste Personenschäden sowie für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit.

6.2 Die Haftung der Sparkasse für leichte Fahrlässigkeit, insbesondere wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis und aus unerlaubter Handlung, ist auf den bei Vertragsabschluss typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt.

6.3 Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenentsprechender Anfertigung von Datensicherungen durch den Kunden eingetreten wäre.

7. Vertragsdauer und Kündigung

7.1 Der Service-Vertrag wird mit der Bereitstellung der Software an den Kunden wirksam.

7.2 Der Service-Vertrag wird zunächst für mindestens 24 Monate, beginnend mit dem ersten Tag des auf die Bereitstellung der Software an den Kunden folgenden Monats, geschlossen. Wird der Vertrag nicht gekündigt, läuft er unbefristet weiter und kann von jedem der Vertragspartner mit einer Frist von 3 Monaten zum Monatsende schriftlich gekündigt werden.

7.3 Der Einhaltung einer Kündigungsfrist bedarf es nicht bei Auflösung des Girokontos oder bei endgültiger Beendigung der Geschäftsbeziehung zwischen der Sparkasse und dem Kunden.

7.4 Das beiderseitige Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

7.5 Sofern der Hersteller STAR FINANZ die Wartung der Software SFirm einstellt, besteht ein beiderseitiges Kündigungsrecht zum Einstellungstermin der Wartung. Die Sparkasse wird den Kunden über die Wartungseinstellung sowie den Einstellungstermin informieren.

7.6 Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses erlischt das Nutzungsrecht des Kunden an der vertragsgegenständlichen Software; dies gilt nicht für den Fall, dass die Nutzung der Software erforderlich wird zur Wiederherstellung von Dateien, die Gegenstand gesetzlicher Aufbewahrungspflichten oder behördlicher Prüfungen (z. B. Finanzamt) sind.

8. Sonstiges

8.1 Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform und müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet sein.

8.2 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand für Streitigkeiten aus dem vorliegenden Vertrag ist das für den Sitz der Sparkasse zuständige Gericht, wenn der Kunde ein Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

8.3 Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Sparkasse (AGB). Die AGB hängen/liegen in den Kassenräumen der Sparkasse zur Einsichtnahme aus.