

# Bedingungen SFirm Nutzungs- und Servicevereinbarung

Stand: November 2017

## 1 Allgemeines / Gegenstand der Vereinbarung

- 1.1 Gegenstand der SFirm-Nutzungs- und Servicevereinbarung (nachfolgend: Vereinbarung) ist das nicht ausschließliche, widerrufliche, nicht übertragbare Recht zur Nutzung der Software SFirm für die Dauer der Vereinbarung sowie die Bereitstellung von Support-, Wartungs- und Servicedienstleistungen, abhängig von dem in der Vereinbarung definierten SFirm-Leistungspaket.
- 1.2 Die Pflege/Wartung der Software kann nur auf Einzelplatz-PCs und in Computernetzwerken erfolgen, die die erforderlichen Systemvoraussetzungen erfüllen.
- 1.3 Die Lizenz für die Software SFirm wird durch die Star Finanz-Software Entwicklung und Vertriebs GmbH (Softwarehersteller und Lizenzgeber) erteilt. Zwischen dem Kunden und dem Softwarehersteller wird zum Zeitpunkt der Durchführung der Installation der Software SFirm auf dem Kundensystem ein entsprechender Lizenzvertrag abgeschlossen. Für diesen gelten die Lizenzbedingungen des Herstellers der Software SFirm in der jeweils gültigen Fassung. Diese werden bei der Installation der Software auf dem Kundensystem angezeigt und sind durch den Kunden zu akzeptieren, um die Software nutzen zu können.
- 1.4 Die Lizenz ist für beliebig viele Plätze innerhalb eines Netzwerkes an einem Standort gültig.

## 2 Lieferung der Software

- 2.1 Die Software wird in dem vereinbarten Leistungspaket per Download-Link auf den Systemen des Softwareherstellers zur Verfügung gestellt. Der Link sowie der zur Freigabe der Software erforderliche Lizenzschlüssel werden dem Kunden nach Abschluss der Vereinbarung schriftlich bzw. per E-Mail mitgeteilt.
- 2.2 Zur Unterstützung des Kunden ist eine Onlinehilfe in die Software integriert.
- 2.3 Softwareupdates sind im monatlichen Nutzungspreis enthalten und werden vom Softwarehersteller online zur Selbstinstallation zur Verfügung gestellt. Eine Auslieferung von Softwareupdates auf CD ist möglich. Diese muss separat vereinbart werden und ist kostenpflichtig.

## 3 Umfang der Wartungs- und Serviceleistungen

- 3.1 Die telefonische Unterstützung durch die Electronic Banking-Hotline der Sparkasse Essen erfolgt zu den bestehenden Öffnungszeiten der Sparkasse Essen.
- 3.2 Der Hotline-Service umfasst unabhängig von dem vereinbarten SFirm-Leistungspaket folgende Leistungen:
  - Hilfestellung bei der Bedienung und Anwendung der Software
  - Analyse von auftretenden Funktionsstörungen und deren Beseitigung
  - Beratung über Maßnahmen zur Funktionserhaltung
  - Fernwartung mittels einer entsprechenden Fernwartungssoftware
- 3.3 Die Problembehandlung erfolgt nach einer durch die Sparkasse Essen eingestuften Priorität, die sich nach Art und Umfang der Problemstellung richtet.
- 3.4 Die Entscheidung über die anzuwendenden Maßnahmen zur Problembeseitigung (Telefon, Fernwartung, Vor-Ort-Termin, Einbindung des Softwareherstellers) obliegt dem Electronic Banking-Berater der Sparkasse Essen und ist in jedem Einzelfall von diesem zu bestimmen.
- 3.5 Bei Bedarf kann die Sparkasse Essen Daten oder ganze Datenbanken zu Zwecken der Analyse, Fehlerbehebung, Wiederherstellung oder Reparatur an den Softwarehersteller weitergeben. Der Kunde erteilt dazu hiermit bereits seine Einwilligung. Das gilt auch für personenbezogene Daten. Der Softwarehersteller hat mit der Sparkasse Essen eine entsprechende Datenschutzvereinbarung getroffen. Der Sparkasse Essen liegt eine Vertraulichkeitserklärung des Softwareherstellers vor.  
Die Sparkasse Essen wird die Übermittlung verschlüsselt durchführen.

Nach Abschluss der Arbeiten werden die Daten von den Systemen der Sparkasse Essen gelöscht.

- 3.6 In der Vereinbarung sind insbesondere nicht enthalten:
- Telefonische Durchführung der Installation und Einrichtung der Software
  - Wartung/Service von Fremdsoftware
  - Wartung/Service von Computerhardware
  - Wartung/Service des Betriebssystems und Netzwerkes
  - Wartung/Service SQL Server
  - Wartung/Service nach Eingriff des Kunden oder eines Dritten in den Programmcode der Software SFirm
  - Wartung/Service hinsichtlich der Verträglichkeit der Software SFirm mit anderen Anwendungsprogrammen
  - Kosten für die Bereitstellung der Sicherungsverfahren und Zugangsmöglichkeiten über EBICS und Online-Banking
- Vor-Ort-Service/Supportdienstleistungen in den Räumlichkeiten des Kunden
- 3.7 Weitere Leistungen wie z.B. Auftragsarbeiten, individuelle Programmanpassungen und -einrichtungen, Schulungen, Einweisungen und Installationen sowie die Zurverfügungstellung von Datenträgern und Handbüchern sind nicht Gegenstand der Vereinbarung. Diese können gegen ein gesondertes Entgelt separat beauftragt werden.
- 3.8 Die Sparkasse Essen ist dazu berechtigt, die nach der Vereinbarung zu erbringenden Wartungs- und Serviceleistungen durch Dritte erbringen zu lassen.
- 3.9 Ansprüche des Kunden auf Beseitigung von Störungen, die auf äußere Einwirkungen oder anormale Betriebsbedingungen zurückzuführen sind, werden ausgeschlossen.

#### **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 geltende SFirm-Nutzungs- und Servicevereinbarung nicht möglich und kommt erst mit einer Entscheidung nach Punkt 3.4 zu Stande.
- 4.2 Der Umfang des Vor-Ort-Service entspricht dem der Serviceleistungen. Er wird in den Räumlichkeiten des Kunden im Stadtgebiet Essen erbracht.
- 4.3 Der Vor-Ort-Service wird innerhalb von 24 Stunden ab Entscheidungsfindung für den Vor-Ort-Service für max. eine Stunde zu den bestehenden Öffnungszeiten der Sparkasse Essen erbracht.
- 4.4 Im Vor-Ort-Service nicht enthalten sind Auftragsarbeiten, individuelle Programmanpassungen und -einrichtungen, Schulungen, Einweisungen und Installationen. Diese können gegen ein gesondertes Entgelt separat beauftragt werden.

#### **5 Fernwartung**

- 5.1 Die Sparkasse Essen kann auf dem System des Kunden Fernwartungsarbeiten durchführen, die zur Wartung oder Problembehebung erforderlich sind. Fernwartungsarbeiten erfolgen nur innerhalb der benannten Hotline-Zeiten.
- 5.2 Seitens der Sparkasse Essen besteht keine Verpflichtung zur Durchführung der Fernwartung.
- 5.3 Die Fernwartungsleistung wird nur in Abstimmung mit dem Kunden durchgeführt.
- 5.4 Personenbezogene Daten, die der Sparkasse Essen im Rahmen der Fernwartung bekannt werden, werden nur zu Service- und Wartungszwecken verwendet. Eine Weitergabe dieser Daten an Dritte findet nicht statt.
- 5.5 Der Kunde verpflichtet sich, für die Fernwartungssitzungen nur die von der Sparkasse Essen eingesetzte Fernwartungslösung zu verwenden. Etwaige Schäden, die aus einer Verletzung dieser Verpflichtung entstehen, trägt der Kunde.
- 5.6 Der Aufbau der Fernwartungsverbindung findet nur im Zusammenwirken mit dem Kunden statt. Die Sparkasse Essen stellt durch die Verwendung einer einmaligen Sitzungsnummer/ (Partner-)ID die alleinige und direkte Verbindung zum Kundensystem sicher. Die Datenübertragung erfolgt verschlüsselt. Nach Beendigung der Fernwartungsarbeiten wird die Verbindung unverzüglich getrennt.

- 5.7 Der Kunde hat das Recht und die Möglichkeit, die Fernwartungsverbindung jederzeit zu trennen. Etwaige Schäden, die hierdurch beim Kunden entstehen, trägt der Kunde.
- 5.8 Die Sparkasse Essen wird nicht nach Passwörtern des Kunden fragen. Die notwendigen Eingaben werden durch den Kunden stets eigenständig durchgeführt.
- 5.9 Die Fernwartungssitzungen werden von der Sparkasse Essen nicht protokolliert und nicht archiviert.

## **6 Mitwirkungspflicht des Kunden**

- 6.1 Der Kunde verpflichtet sich,
- die Software SFirm nur auf Systemen zu installieren und zu nutzen, die den vom Softwarehersteller vorgegebenen Systemvoraussetzungen entsprechen.
  - alle Daten zu sichern, die bei der Installation der Software abhandenkommen, verändert oder auf sonstige Weise zerstört werden können. Die Sparkasse Essen haftet nicht dafür, dass bei der Installation oder dem Gebrauch der Software andere Daten des Kunden verloren gehen und/oder diese sich verändern.
  - vor und nach der Installation der Software einen Virencheck mit einer vorhandenen, aktuellen Virens Scanner-Software vorzunehmen. Im Falle eines festgestellten Virenbefalls ist die Installation unverzüglich abzubrechen.
  - die Daten bzw. Datenbanken der Software regelmäßig zu sichern. Hierzu enthält die Software eine entsprechende Funktion.
  - Online-Updates unmittelbar nach der Bereitstellung durch den Softwarehersteller über die in der Software integrierte Funktion zu installieren.
- 6.2 Der Kunde unterstützt entsprechend seiner Möglichkeiten aktiv die Fehleranalyse und -bereinigung. Bei der Feststellung, Eingrenzung und Meldung von Fehlern befolgt der Kunde die erteilten Hinweise.
- 6.3 Bei Installationen der Software im Netzwerk und zur Analyse von Fehlern kann die Mitwirkung des System- bzw. Netzwerkadministrators erforderlich sein. Diese Kosten werden nicht von der Sparkasse Essen getragen.

## **7 Entgelte**

- 7.1 Für ihre Leistungen berechnet die Sparkasse Essen die zum Zeitpunkt des Abschlusses in der Nutzungs- und Servicevereinbarung ausgewiesenen Preise. Bei laufenden Entgelten werden die Beträge regelmäßig monatlich nachträglich fällig.
- 7.2 Die fälligen Beträge werden per Lastschrift von Ihrem angegebenen Konto eingezogen.
- 7.3 Eine Anpassung der Preise ist jederzeit möglich und wird dem Kunden mit einer Frist von mind. 3 Monaten mitgeteilt. In diesem Falle kann der Kunde die Vereinbarung mit einer Frist von 4 Wochen zum Zeitpunkt der Wirksamkeit der Erhöhung kündigen.
- 7.4 Durch eine nicht erfolgte Zahlung verursachte Kosten (insbesondere Rücklastschriftgebühren) werden dem Kunden separat belastet und sind der Sparkasse Essen zu erstatten.

## **8 Vertragslaufzeit und Kündigung**

- 8.1 Die Vereinbarung wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.
- 8.2 Die Vereinbarung kann von beiden Parteien mit einer Frist von einem Monat zum Ende jeden Kalenderjahres – frühestens zum Ende des auf den Abschluss der Vereinbarung folgenden Kalenderjahres - gekündigt werden.
- 8.3 Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Ein wichtiger Kündigungsgrund liegt auf Seiten der Sparkasse Essen insbesondere dann vor, wenn der Softwarehersteller nicht mehr in der Lage ist, die Funktionsfähigkeit des Programms zu gewährleisten oder den Vertrieb dieses Programms oder von neuen Versionen des Programms einstellt. In diesem Fall kann die Kündigung seitens der Sparkasse Essen fristlos erfolgen.
- 8.4 Die Kündigung bedarf der Schriftform.
- 8.5 Die Auflösung der Geschäftsbeziehung entspricht einer Kündigung der Vereinbarung zum 31.12. des Jahres.
- 8.6 Der Kunde wird der Sparkasse Essen im Falle der Kündigung alle im Zusammenhang mit diesem Vertrag erhaltenen Materialien, Dokumente, Datenträger und sonstige Unterlagen zurückgeben. Er darf die Daten nicht weiterverkaufen, kostenlos Dritten überlassen oder

weiterhin ohne bestehende Nutzungs- und Servicevereinbarung nutzen.

- 8.7 Mit Beendigung der Vereinbarung ist eine Nutzung der Software durch den Kunden nicht mehr gestattet. Die Sparkasse Essen ist berechtigt, den Lizenzschlüssel umgehend zu sperren und damit eine weitere Nutzung der Software durch den Kunden unmöglich zu machen.
- 8.8 Mit Beendigung der Vereinbarung endet auch der Vor-Ort-Service (soweit separat beauftragt). Ein Vor-Ort-Service kann von beiden Parteien unabhängig von der Vereinbarung schriftlich gekündigt werden. Hierfür gilt eine Frist von einem Monat zum Ende jeden Kalenderjahres. Wird nur der Vor-Ort-Service gekündigt, bleiben die übrigen Bestimmungen der Vereinbarung unberührt.
- 8.9 Sollte der Kunde gegen Bestimmungen dieser Vereinbarung und/oder die Lizenzbestimmungen des Lizenzgebers (=Softwarehersteller) verstoßen, so ist die Sparkasse Essen berechtigt, den Lizenzschlüssel unverzüglich zu sperren und damit eine weitere Nutzung der Software durch den Kunden unmöglich zu machen. Gleiches gilt für den Fall, dass der Kunde in Zahlungsrückstand gerät und diesen nicht innerhalb von vierzehn Tagen ab Fälligkeitsdatum ausgleicht.

## **9 Haftung**

- 9.1 Gewährleistung und Haftung, die aus der Software entstehen, sind in dem Lizenzvertrag geregelt, der zwischen dem Kunden und dem Lizenzgeber (=Softwarehersteller) abgeschlossen wird.
- 9.2 Die Sparkasse Essen übernimmt die Haftung für unmittelbare Personen- und Sachschäden, die dem Kunden durch Vorsatz oder grobe fahrlässige Verletzung vertragswidriger Pflichten entstanden sind. Für sonstige Schäden wird eine Haftung nur übernommen, wenn der Sparkasse Essen ein grob fahrlässiges oder vorsätzliches Handeln oder die Verletzung von Urheberrechten anzurechnen ist.
- 9.3 Die Sparkasse Essen haftet für von ihr zu vertretende Schäden bis max. 5.000 Euro.
- 9.4 Eingriffe des Kunden oder von ihm beauftragter/geduldeter Dritter in die Software führen zum Gewährleistungs- und Haftungsausschluss der Sparkasse Essen.
- 9.5 Die Haftung ist ferner ausgeschlossen, wenn der Kunde die Software unsachgemäß handhabt beziehungsweise einsetzt oder diese auf einem anderen als den vom Softwarehersteller bestimmten und freigegebenen Systemen nutzt.
- 9.6 Die Sparkasse Essen haftet nicht für Mängel, die auf fehlerhafte Informationen und Unterlagen des Kunden zurückgehen.

## **10 Sonstiges**

- 10.1 Sind oder werden einzelne Bestimmungen der Vereinbarung unwirksam, so werden die übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. 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 der Vereinbarung bedürfen der Schriftform und müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet sein.
- 10.4 Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Sparkasse Essen in der jeweils aktuellen Fassung.
- 10.5 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Essen.