

# Servicevereinbarung

## 1. Gegenstand der Servicevereinbarung

Gegenstand dieser Vereinbarung sind Serviceleistungen bezogen auf die von der Sparkasse vermittelten Software-Produkte der Firma „StarFinanz“, nachstehend einheitlich „Software“ genannt. Sämtliche Serviceleistungen beschränken sich ausschließlich auf die aktuelle Programmversion. Die Nutzung des entgeltlichen Service ist durch die Laufzeit der Servicevereinbarung zeitlich begrenzt; endet der Servicevertrag (z.B. durch Kündigung), so endet auch die Bereitstellung von Updates für die erworbene Lizenz. Dadurch kann die Funktionsfähigkeit der Software nicht mehr gewährleistet werden. Davon unberührt sind die Patchlevel-Updates der Software, welche weiterhin zur Verfügung gestellt werden. Vom Leistungsumfang nicht erfasst sind:

- Gewährleistungsrechte bzgl. d. Software (s. Nr. 5 Satz 1)
- Wartung von Fremdsoftware, Computerhardware
- Vorortservice außerhalb des Geschäftsgebietes der Sparkasse Tauberfranken

## 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. Der Kunde hat stets die aktuelle lizenzierte Version der vertragsgegenständlichen Software zu nutzen.

## 3. Leistungen

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

**Hotline-Nr.: 09341 84-0**

**Fax-Nr.: 09341 84-3130**

**E-Mail: [ebanking@sparkasse-tauberfranken.de](mailto:ebanking@sparkasse-tauberfranken.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. Auf Wunsch des Kunden kann zur Fehleranalyse und Fehlerbeseitigung die Fernwartungssoftware TeamViewer eingesetzt werden. 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 die Fernwartungssoftware TeamViewer anbietet, hat der Kunde die ihm hierzu zur Verfügung gestellten Nutzungshinweise und Regelungen zur Fernwartung, insbesondere die zum Datenschutz zu beachten. Der Einsatz von TeamViewer erfolgt einzig zur technischen Unterstützung des Kunden. Personenbezogene Daten sollen nicht verarbeitet werden.

### 3.2. Update Service

Sobald StarFinanz 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 ausdrücklichen 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 StarFinanz als neue Softwareprodukte anbietet.

## 4. Servicepauschale

Für die Serviceleistungen der Sparkasse entrichtet der Kunde die vereinbarte Vergütung. Die Sparkasse kann die Pauschale mit Wirkung für die Zukunft erhöhen. Hierüber wird sie den Kunden 6 Wochen vorher informieren. Der Kunde kann dann die Servicevereinbarung mit einer Frist von 4 Wochen zum Zeitpunkt der Wirksamkeit der Erhöhung kündigen.

## 5. Gewährleistung/Haftung

Gewährleistungsansprüche bzgl. der Software muss der Kunde unmittelbar gegenüber der StarFinanz geltend machen. Dabei sind die Regelungen des Lizenzvertrages zwischen ihm und der StarFinanz 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 mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende schriftlich gekündigt werden. Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten.

## 7. Sonstige Vereinbarungen

Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform. **Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Sparkasse (AGBSp)**, welche in den Kassenräumen der Sparkasse zur Einsichtnahme ausliegen oder dem Kunden auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden.