

## **Bedingungen SFirm Abonnement und Software-Wartung**

### **1. Abonnementleistungen**

Das Abonnement betrifft die Software SFirm des Herstellers Star Finanz, soweit diese Software von der Sparkasse dem Kunden vermittelt wurde.

Bis zur Beendigung des Abonnements ist der Kunde berechtigt, Software-Aktualisierungen per Online-Update für das vermittelte SFirm-Programmpaket aus dem Internet selbst beim Hersteller herunterzuladen und im Rahmen des gewährten Lizenzrechts auf seiner Hardware zu installieren.

Nicht vom Abonnement umfasst sind neue Programm-Module des Herstellers oder grundlegende Änderungen, die nicht als Software-Update zur Verfügung gestellt werden, sondern nur als Software-Upgrade. Entsprechendes gilt, wenn der Kunde Software für ein anderes Betriebssystem benötigt.

Die Laufzeit des Abonnements ist untrennbar verknüpft mit der Laufzeit mindestens eines von der Sparkasse für diesen Kunden geführten Girokontos und der Laufzeit dieses Wartungsvertrags.

### **2. Wartungsgegenstand**

Die Sparkasse (Auftragnehmer) übernimmt zeitlich gemäß Nr. 1 befristet die technische Wartung der vermittelten Software SFirm. Die geschuldete Wartungsleistung bezieht sich ausschließlich auf die jeweils nach Nr. 1 für den Kunden verfügbare aktuelle Version der vermittelten Software.

Grundsätzlich bedarf es eines Vertrages zur Auftragsverarbeitung (AVV) bei technischer Wartung, "wenn bei diesen Tätigkeiten ein Zugriff auf personenbezogene Daten nicht ausgeschlossen werden kann".

Auftragsverarbeiter ist nach Art. 4 Nr. 8 DSGVO eine Stelle, die personenbezogene Daten im Auftrag des Verantwortlichen verarbeitet. Hierbei kommt es maßgeblich auf die Entscheidung über die Verarbeitungszwecke an.

Im Umkehrschluss gelten bei einer rein technischen Wartung ohne Zugriff auf personenbezogene Daten des S-Firm-Wartungskunden die Vorgaben des Art. 28 DSGVO entsprechend nicht.

Der Auftragnehmer setzt für die Verarbeitung keine Unterauftragnehmer ein. Greift der Hersteller des vom Auftraggeber eingesetzten Systems oder ein vom Hersteller beauftragter Vertragspartner per Fernzugriff auf das System beim Auftraggeber zu, handelt der Hersteller nicht als Unterauftragnehmer des Auftragnehmers, sondern in Erfüllung des zwischen dem Auftraggeber und dem Hersteller bestehenden Lizenzvertrags.

### **3. Umfang der Wartungsleistungen**

#### **3.1 Hotline-Service**

Der Hotline-Service bietet dem Kunden die folgenden Dienstleistungen an (telefonisch / Fernwartung):

- Diagnose von Fehlern der o. g. Software
- Behebung von Funktionsstörungen
- Funktionstests
- Beratung zu Fragen der Benutzung der Software sowie über Maßnahmen der Funktionserhaltung

Alle weiteren Leistungen können auf Anfrage zum aktuellen Stundensatz (je angefangene 15 Minuten) erbracht werden (80,00 EUR zzgl. MwSt. – Stand 01.01.2021). Bei Inanspruchnahme per Fernwartung reduziert sich der Preis auf 60,00 EUR zzgl. MwSt. (Stand 01.01.2021).

Hat der Kunde das Premiumpaket vereinbart, erweitert sich der Leistungsumfang um die in Nr. 1 SFirm-Abonnement- und Wartungsvertrag genannten Dienstleistungen.

### **3.2 Installationservice (nur Premiumpaket)**

Vor dem Start des Installationservice durch die Sparkasse hat der Kunde sicherzustellen, dass das Gerät, auf dem die Software installiert werden soll, den Voraussetzungen des SFirm-Herstellers entspricht und eine aktuelle, von Microsoft mit Sicherheitspatches unterstützte Betriebssystemversion verwendet wird.

Der Kunde verpflichtet sich, folgende Voraussetzungen zu schaffen:

1. Vor der Installation ist ein vollständiges Backup seiner Daten anzufertigen.
2. Für die Installation im Netzwerk sind entsprechende Voraussetzungen (z.B. Routing) zu schaffen, damit SFirm das Internet und die notwendigen Speicherorte im LAN erreichen kann.
3. Für die Installation hat der Kunde eine Person bereitzustellen, die über entsprechende Admin-Rechte verfügt, damit die Installation in geschützte Verzeichnisse erfolgen kann.
4. Der Kunde hat unverzüglich neue Passwörter für sein System zu vergeben, sofern Passwörter dem Sparkassen-Mitarbeiter bekannt geworden sind. Dies gilt insbesondere auch für Admin-Passwörter des Betriebssystems sowie von Netzwerkeinrichtungen.
5. Nach der Installation ist der Kunde verpflichtet, gemeinsam einen Funktionstest mit der Sparkasse durchzuführen.

### **3.3 Fernwartung über das Internet**

Die Nutzung der Fernwartung ist eine zusätzliche Service-Leistung, die an den SFirm-Wartungsvertrag mit der Sparkasse gebunden ist. Mit der Kündigung des SFirm-Wartungsvertrages endet auch die Nutzung der Fernwartung. Der Vertrag für die Nutzung der Fernwartung muss nicht separat gekündigt werden. In der vereinbarten Wartungspauschale für SFirm ist die Nutzung der Fernwartung enthalten (abhängig von der gewählten Variante). Es fallen neben den Internetentgelten für die Verbindung keine weiteren Kosten an.

Die Fernwartung setzt voraus, dass das Kundensystem mit der zu wartenden Software an das Internet angeschlossen ist und eine Kommunikation mit der Sparkasse über eine verschlüsselte Verbindung sowie in bestimmten Fällen gleichzeitig eine Sprachverbindung über das (Mobil)-Telefonnetz aufnehmen kann.

#### **3.3.1 Fernwartungssoftware**

Erwerb und Installation dieser Fernwartungssoftware sowie die Vergabe entsprechender Rechte für die Durchführung der Fernwartung obliegen dem Kunden.

Name der Fernwartungssoftware: TeamViewer

Hersteller: TeamViewer GmbH

Jahnstraße 30

73037 Göppingen

Bezugsquelle: <http://www.teamviewer.de>

Die Sparkasse weist darauf hin, dass eine Fernwartung aus technischen Gründen nicht immer möglich ist. Darüber hinaus ist die Fernwartung nicht immer geeignet, einen Fehler zu erkennen und zu beseitigen.

#### **3.3.2 Ablauf einer Fernwartungssitzung**

Rechtzeitig vor dem Beginn der Fernwartung hat der Kunde eine komplette Datensicherung (Software und Kundendaten) zu erstellen und zur Verfügung zu halten.

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. Soweit die Sparkasse grob fahrlässig oder vorsätzlich die Verursachung des Schadens mitverschuldet, bestimmt sich die Haftungsverteilung nach § 254 BGB. Hinsichtlich des Schadensumfanges findet Ziffer 7 dieser Vereinbarung entsprechend Anwendung.

Der Aufbau der Fernwartungsverbindung findet nur in Abstimmung mit dem Kunden statt.

Die Datenübertragung erfolgt verschlüsselt.

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. Die Sparkasse wird nicht nach Kennwörtern des Kunden fragen.

Über die Fernwartungssoftware hat der Kunde die Möglichkeit, der Sparkasse den Zugriff mit ausschließlich Leserechten auf die Daten seines PC zu gestatten (passiv) oder aber der Sparkasse die

Fernsteuerung mit der Möglichkeit der Datenveränderung zu erlauben (aktiv). Die Verbindung wird über das Internet hergestellt.

Eine Fernwartung ohne Mitwirkung des Kunden wird die Sparkasse nicht vornehmen. An der Sitzung hat eine Person auf Seiten des Kunden teilzunehmen, die über Administrationsrechte über die Kundensysteme und die Netzwerk- und Internetanbindung verfügt.

Der Kunde kann jederzeit den Fernzugriff auf das System beenden.  
Nach Beendigung der Fernwartungsarbeiten wird die Verbindung unverzüglich getrennt.

### **3.3.3. Sicherheitshinweise für die Fernwartungssitzung**

Die Fernwartungssoftware überträgt während der Fernwartungssitzung verschlüsselt die zwischen der Sparkasse und dem Kunden ausgetauschten Daten. Die Sparkasse weist darauf hin, dass gleichzeitig das Kundensystem in der Lage ist, weitere Verbindungen zum Internet aufzubauen und hierüber Daten auszutauschen.

Die Sparkasse kann nicht erkennen, ob derartige Verbindungen zeitgleich existieren und an wen die Daten gesendet werden. Aus diesem Grunde ist es notwendig, dass die Verbindung zum Internet durch das Kundensystem nur aufgebaut wird, wenn der Kunde sein System mit einem Antiviren-Programm sowie mit einer Firewall schützt und die vom Hersteller dieser Programme angebotenen Updates sowie die Sicherheitspatches des Betriebssystem-Herstellers und des Browser-Herstellers jeweils unverzüglich installiert.

Weiterführende Informationen zu den Sicherheitsanforderungen an das Kundensystem können den Sicherheitshinweisen der Sparkasse für das Online-Banking auf den Internet-Seiten der Sparkasse entnommen werden, die entsprechend auf Fernwartungssitzungen übertragen werden können.

Die Fernwartungssoftware, Programmiererweiterungen hierzu sowie Updates sind von einer sicheren Quelle zu beziehen. Die Herstellerhinweise über den sicheren Bezug der Software sind zu beachten. Das Sicherheitssystem der Fernwartungssoftware setzt voraus, dass diese Software vollständig, unverfälscht und in der aktuellen Version auf dem Kundensystem installiert ist. Die Sicherheitshinweise des Herstellers der Fernwartungssoftware für den sicheren Betrieb sind vom Kunden zu beachten.

### **3.3.4. Zweck der Verarbeitung**

Durch die Sparkasse sollen personenbezogene Daten für den / des Kunden nicht verarbeitet werden; der Betrieb der Systeme erfolgt durch den Kunden selbst.

Im Zusammenhang mit dem Gegenstand der Verarbeitung gemäß Ziffern 3.1. und 3.2. ist eine ungewollte Kenntnisnahme von personenbezogenen Daten durch den Kunden bei Fernzugriffen auf die Systeme gemäß Ziffern 3.1. und 3.2. für die Sparkasse auszuschließen. Ausschließlicher Zweck der Verarbeitung ist demnach die Erfüllung der sich gem. Ziffern 3.1. und 3.2. ergebenden Pflichten der Sparkasse im Zusammenhang mit Wartung der Systeme gemäß Ziffern 3.1. und 3.2.

Eine Offenlegung von Daten an Empfänger in Drittländern erfolgt nicht.

Die Einwilligung kann vom Kunden jederzeit widerrufen werden. Die Sparkasse ist in diesem Fall berechtigt, Fernwartungsanträge des Kunden abzulehnen. Weiterhin gelten die Bedingungen des Herstellers der Fernwartungssoftware, die auf der Einwahlseite zur Fernwartung abrufbar sind.

Eine Wartung oder Installation anderer als die in Ziffer 1 genannte Software erfolgt durch die Sparkasse nicht, auch wenn diese Voraussetzung für den ordnungsgemäßen Betrieb der zu wartenden Software ist.

#### **4. Wartungszeiten**

Die Hotline zur Entgegennahme von Fragen, Fehlermeldungen und Fernwartungsleistungen, steht unter der Tel.-Nr. 06431 / 202-77777 an Bankgeschäftstagen zu folgenden Zeiten zur Verfügung: Montag bis Freitag 09:00 Uhr bis 12:00 Uhr und 14:00 Uhr bis 16:00 Uhr

Für allgemeine Fragen steht Ihnen darüber hinaus auch unser KundenService-Center zu folgenden Zeiten zur Verfügung: Montag bis Freitag 08:00 Uhr bis 20:00 Uhr

Sollte ihr Anliegen nicht direkt zu klären sein, erhalten Sie eine Rückmeldung der Electronic Banking-Spezialisten spätestens am nächsten Bankarbeitstag.

#### **5. Sicherheitshinweise und Passwörter sowie Mitwirkungspflichten des Kunden**

Die Sparkasse wird in keinem Fall nach PIN und TAN oder anderen Sicherheitsmerkmalen für den Zahlungsverkehr fragen. Der Kunde hat daher diese Daten geheim zu halten bzw. nur verdeckt einzugeben.

Soweit die Wartungsarbeiten es erforderlich machen, dass der Sparkasse Zugangspasswörter, Systempasswörter oder andere Legitimationsdaten bekannt werden, ist der Kunde verpflichtet, diese Passwörter nach Beendigung der Wartungsarbeiten unverzüglich zu ändern. Werden neue Wartungsarbeiten notwendig, sind für die Sparkasse neue temporär gültige Passwörter vom Kunden zu vergeben, wenn andernfalls die Wartungsarbeiten nicht ausgeführt werden können.

Nach Abschluss der Fernwartungsarbeiten ist die Verbindung unverzüglich zu beenden und hierfür eingeräumte Rechte zu löschen.

Vor und nach den Wartungsarbeiten hat der Kunde sein System vorsorglich auf Computer-Viren oder andere schädliche Software durch ein Antiviren-Programm überprüfen zu lassen. Während der Wartungsarbeiten sollte das Kundensystem nicht für andere Aufgaben genutzt werden. Alle nicht für die Wartungsarbeiten benötigten Programme sind zu beenden sowie offene Dateien und Dienste zu schließen. Die Sparkasse weist darauf hin, dass die Wartungsarbeiten den Neustart des Systems erforderlich machen können.

#### **6. Gewährleistung**

Soweit der Kunde gegen den Hersteller oder Verkäufer der Software Gewährleistungsansprüche oder Garantieansprüche hat, sind Ansprüche gegen die Sparkasse aus dem Software-Wartungsvertrag insoweit ausgeschlossen. Die Sparkasse haftet im Rahmen dieses Vertrages nicht für die Mangelfreiheit der Wartungsobjekte.

Die Sparkasse übernimmt die Gewährleistung, dass Fehlermeldungen des Kunden ordnungsgemäß ausgewertet und bei Bedarf Fehlermeldungen unverzüglich an den Hersteller weitergeleitet werden. In Zusammenarbeit mit dem Hersteller wird die Sparkasse an der Fehlerbeseitigung mitwirken.

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 insbesondere gemäß Ziffer 3 und Ziffer 5 herzustellen. Kann die Sparkasse die Wartungsarbeiten innerhalb einer angemessenen Nachfrist nicht mangelfrei erbringen, stehen dem Kunden die gesetzlichen Gewährleistungsrechte Minderung, Rücktritt vom Vertrag und Schadenersatz in den Grenzen von Ziffer 7 zur Verfügung.

Kein Mangel der Wartungsleistungen liegt vor, wenn der Kunde die Software auf einem System laufen lässt, das nicht den Herstellerempfehlungen bezüglich Leistungsvermögen, Speicherkapazität, Betriebssystemversion usw. entspricht. Die Sparkasse wird den Kunden darauf hinweisen, wenn er die Software für die Sparkasse erkennbar außerhalb der Herstellerspezifikation betreibt.

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 Programmwartung nicht gewährleistet werden.

## **7. Haftung**

Die Sparkasse haftet bei vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Verletzungen der geschlossenen Vereinbarung für die sich daraus ergebenden Schäden. Die Sparkasse haftet nicht für entgangenen Gewinn, mittelbare und Folgeschäden und Schäden aus Ansprüchen Dritter. Diese Haftungsbegrenzungen gelten nicht für Schäden, die auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Handeln beruhen sowie für Personenschäden und Schäden aus Verletzungen von Schutzrechten Dritter.

Die Sparkasse übernimmt keine Haftung in Fällen höherer Gewalt bzw. bei besonderen technischen Umständen, die von ihr nicht zu vertreten sind. Für die Wiederbeschaffung von Daten haftet die Sparkasse nur, wenn der Kunde sichergestellt hat, dass diese Daten aus (in Datenform) bereitgehaltenen Datenbeständen mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

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 behandelt ihr bekannt gewordenen Informationen mit hoher Vertraulichkeit und verpflichtet alle betroffenen Mitarbeiter und Dienstleister auf die Vorgaben des Bankgeheimnisses und des Datenschutzes.

## **8. Laufzeit und Kündigung sowie Fristende für das Nutzungsrecht**

Dieser Abonnement- und Wartungsvertrag wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Beide Verträge können nur zusammen mit einer Frist von drei Monaten zum Jahresende vom Kunden oder der Sparkasse gekündigt werden. Eine Kündigung aus wichtigem Grund bleibt jeweils vorbehalten.

Die Sparkasse kann aus wichtigem Grund insbesondere kündigen, wenn der Hersteller von SFirm nicht in der Lage ist, die Funktionsfähigkeit des Programms zu gewährleisten oder den Vertrieb dieses Programms oder von neuen Versionen des Programms einstellt.

Ohne Kündigungserklärung der Sparkasse enden das Abonnement- und Wartungsverhältnis wegen Bedingungseintritts gemäß Nr. 1, wenn die Sparkasse für diesen Kunden kein Girokonto mehr führt und somit SFirm für den Zahlungsverkehr mit der Sparkasse nicht mehr genutzt werden kann. Der Kunde ist verpflichtet, nach Ablauf des Vertragsverhältnisses die Software nicht mehr zu nutzen, alle bereit gestellten Datenträger und Dateien zu vernichten und damit durchgeführte Installationen zu löschen.

Die Sparkasse ist berechtigt, den Lizenzschlüssel zu sperren und damit eine weitere Nutzung der Software durch den Kunden auszuschließen.

## **9. Sonstiges**

Mündliche Nebenabreden oder Erklärungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der schriftlichen Bestätigung beider Vertragsparteien. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Schriftformklausel.

Sofern eine Bestimmung des Vertrages ungültig ist, hat dies nicht die Unwirksamkeit des Vertrages und der gesamten Regelung zur Folge. Die Parteien sind verpflichtet, die unwirksamen Bestimmungen gemeinsam so abzuändern, dass der ursprünglich erstrebte rechtliche und wirtschaftliche Zweck soweit wie möglich erreicht wird.

Erfüllungsort und Gerichtsstand für die Rechte und Verpflichtungen aus diesem Vertrag ist Limburg an der Lahn.