



Software-Wartungsvereinbarung

Zwischen der **Kreissparkasse Limburg, Schiede 41, 65549 Limburg**
- nachfolgend Sparkasse genannt -

und **Name der Firma, Straße und Hausnummer, PLZ und Ort**
- nachfolgend Kunde genannt -

1. Lizenzgegenstand

Software-Produkt	Version	monatlicher Wartungspreis
SFirm	3.x	5,00 € zzgl. MwSt.

2. Gegenstand der Wartungsvereinbarung

Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Wartung des o. g. Softwareproduktes im Rahmen des Electronic- Banking der Sparkasse. Kundenspezifische Änderungen oder Erweiterungen der Software, die nicht im Auftrag der Sparkasse durchgeführt wurden, sind nicht in diese Vereinbarung einbezogen.

3. Leistungen der Sparkasse

Die Sparkasse bietet dem Kunden folgende Dienstleistungen (per Telefon oder Fernwartung) an:

- Assistenz bei der Installation
- Unterstützung bei Problemen in der Anwendung
- Erläuterung der Bedienung der Software
- Beratung im Hinblick auf mögliche technische Fehlerursachen
- Rat und Hilfe bei der Analyse von Fehlersituationen und Betriebsstörungen

Dazu kann der Kunde die Hotline der Sparkasse (06431/202-70177) während der üblichen Geschäftszeiten anrufen.

Treten beim Betrieb der Software Probleme auf, so hat der Kunde die Möglichkeit diese telefonisch oder schriftlich der Sparkasse zu melden. Die gemeldeten Fehler werden analysiert und, soweit technisch möglich, behoben. Die Serviceleistung erfolgt ohne Berechnung durch:

- Benennung von Umgehungsmöglichkeiten (vorläufige Fehlerbehebung)
- Austausch einzelner Module (Dateien)
- Auslieferung eines neuen Releases
- Hinweis auf Bedienungsfehler oder Fehler in Komponenten Dritter, die außerhalb der Einflussnahme der Sparkasse liegen

Außerdem werden dem Kunden laufende Aktualisierungen der Software, sowie neue und berichtigte Programmversionen zur Verfügung gestellt (per Onlineupdate).

Bei Installation in einer Citrix- und/oder Terminalserverumgebung beziehen sich die Dienstleistungen der Sparkasse ausschließlich auf Punkt 3 c) und die Onlineupdates. Hilfestellung zu den anderen Punkten können Sie über die Seite des Softwareherstellers www.sfirm.de per kostenpflichtigen Call-by-Call Support beauftragen.

Der Wartungsservice erfasst nicht Änderungen der Software, die durch entsprechende gesetzliche Neuregelungen notwendig werden oder ausschließlich auf Wünschen des Kunden beruhen.

Die Sparkasse weist darauf hin, dass nach dem derzeitigen Stand von Wissenschaft und Technik absolut fehlerfreie Software nicht garantiert werden kann.

Zur schnellen und einfachen Problembehebung bietet die Sparkasse dem Kunden den zusätzlichen Service der Fernwartung an:

- Fernwartung** (siehe separate Ergänzungsvereinbarung)

Können Probleme mit der Software nicht per Telefon oder Fernwartung behoben werden, so bietet die Sparkasse im Rahmen ihrer Kapazitäten eine Vor-Ort-Wartung im Geschäftsgebiet der Sparkasse gegen Zahlung einer gesonderten Vergütung an. Preise, Verfügbarkeit und sonstige Konditionen können bei der Hotline erfragt werden.

4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, die jeweils gültige Programmversion einzusetzen. Soweit nicht gesondert vereinbart, ist der Kunde für die Installation der Vertragssoftware auf seiner EDV-Anlage verantwortlich. Er trägt Sorge für den korrekten Einsatz und die Datensicherung.

5. Gewährleistung

Die Sparkasse gewährleistet die Mängelfreiheit der Dienstleistung im Rahmen der Wartung.

Die Gewährleistung endet 90 Tage nach Abnahme der Dienstleistung oder Installation der Software. Gelingt es der Sparkasse nicht, innerhalb einer angemessenen Frist durch Nachbesserung oder geeignete Maßnahmen den Mangel zu beseitigen, kann der Kunde die Herabsetzung der Vergütung verlangen oder den Vertrag fristlos kündigen. Die Gewährleistung entfällt, soweit der Kunde die durchgeführte Dienstleistung oder die Software selbst ändert oder von Dritten ändern lässt.

Die Sparkasse übernimmt keine Gewährleistung für Mängel, die durch die Nichteinhaltung der in der Dokumentation der Software aufgeführten Einsatzbedingungen verursacht worden sind oder auf Verletzung der vertraglichen Obliegenheiten des Kunden beruhen.

6. Vertragslaufzeit und Kündigung

Die Laufzeit der Wartungsvereinbarung beträgt mindestens 12 Monate und endet jeweils am 31. Dezember eines Jahres. Sie verlängert sich automatisch um ein weiteres Kalenderjahr, wenn der Kunde nicht mit einer Frist von 3 Monaten zum Kalenderjahresende schriftlich gekündigt hat.

Sollte der Kunde gegen Bestimmungen dieses Vertrages und/oder die Lizenzbestimmungen des Herstellers verstoßen, so ist die Sparkasse berechtigt, den Lizenzschlüssel unverzüglich zu sperren und damit eine weitere Nutzung der Software durch den Kunden unmöglich zu machen.

Gleiches gilt für den Fall einer Vertragsbeendigung oder wenn der Kunde in Zahlungsrückstand gerät und diesen nicht innerhalb von vierzehn Tagen ab Fälligkeitsdatum ausgleicht.

7. Datenschutz

Die Vertragspartner verpflichten sich gegenseitig alle einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten.

8. Haftung

Die Sparkasse haftet in jedem einzelnen Schadensfall nur beschränkt in Höhe von max. 1.000,- €, wenn der Schaden durch einfache Fahrlässigkeit verursacht wurde. Ein einzelner Schadensfall liegt auch dann vor, wenn mehrere Einzelschäden auf derselben Ursache beruhen.

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.

9. Wartungspreis und Abrechnung

Für die Wartungsleistung berechnet die Sparkasse dem Kunden den unter Punkt 1 genannten Wartungspreis pro angefangenem Monat. Die Abbuchung vom angegebenen Konto erfolgt jährlich am 15. Januar bzw. am darauf folgenden nächsten Bankarbeitstag.

10. Sonstiges

Sollten Vereinbarungen im Rahmen dieses Vertrages ganz oder teilweise nicht rechtswirksam werden oder nicht durchführbar sein, so wird dadurch die Gültigkeit des übrigen Vertragsinhaltes nicht berührt. Nebenabreden bedürfen der Schriftform.

Gerichtsstand ist für beide Parteien der Sitz der Sparkasse.