

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Finance & Treasury Services GmbH (FTS)

Teil A

Zusammenarbeit zwischen Vertragspartner und FTS

1. Geltungsbereich

- 1.1 Diese AGB gelten für alle Lieferungen und Leistungen, die FTS seinen Vertragspartnern (auch „Kunde“) anbietet, erbringt oder bereitstellt.
- 1.2 Diese AGB gelten ohne ausdrücklichen Verweis in einem Vertrag als Rahmenvereinbarung auch für künftige Verträge. Diese AGB gelten jeweils in ihrer aktuellen Fassung. Über Änderungen in den AGB wird FTS den Vertragspartner rechtzeitig informieren. Sie werden auch in laufenden Vertragsverhältnissen wirksam, wenn der Vertragspartner nicht innerhalb von 14 Werktagen nach Information durch FTS widerspricht. Die aktuelle Fassung ist jeweils unter www.f-t-services.com abrufbar.
- 1.3 Individuell ausgehandelte Bedingungen gehen diesen AGB vor, soweit sie Abweichendes regeln. Sie sollen stets schriftlich festgehalten werden.
- 1.4 Diese AGB gelten ausschließlich. Von ihnen abweichende Geschäftsbedingungen des Vertragspartners sind für FTS unverbindlich, auch wenn FTS nicht ausdrücklich widerspricht oder der Vertragspartner erklärt, nur zu seinen Bedingungen arbeiten zu wollen.
- 1.5 Die AGB kommen ausschließlich gegenüber Unternehmen als eine natürliche oder juristische Person oder eine rechtsfähige Personengesellschaft i. S. v. § 14 BGB zur Anwendung, die in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt sowie gegenüber juristischen Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtlichen Sondervermögen i.S.v. § 310 Abs. 1 BGB und sonstigen gewerblich oder freiberuflich tätigen Kunden.

2. Zustandekommen des Vertrages

- 2.1 Angebote des Vertragspartners sind freibleibend und für FTS unverbindlich.
- 2.2 Ein Vertrag kommt zustande, wenn der Vertragspartner ein Angebot von FTS annimmt, wenn FTS ein Angebot des Vertragspartners ausdrücklich annimmt oder wenn FTS mit der Erbringung der vom Vertragspartner angebotenen bzw. in Auftrag gegebenen Leistungen beginnt.
- 2.3 In dem Angebot sind die Einzelheiten des jeweiligen Auftrages zu bestimmen, insbesondere Art und Umfang der Leistungen von FTS, Vergütung und Kostenvorgaben. Bestimmt der Vertragspartner diese Einzelheiten nicht, kann FTS sie nach billigem Ermessen selbst festlegen.

3. Vertragsgegenstand

- 3.1 FTS erbringt die beauftragten Leistungen, insbesondere die Treasury Services, grundsätzlich auf dienstvertraglicher Grundlage. Die Verpflichtung zur Herbeiführung eines besonderen Erfolges und die Anwendung der §§ 631 ff. BGB (Werkvertrag) bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung.
- 3.2 Der Vertragspartner hat FTS alle für die Erbringung der Leistungen notwendigen oder dienlichen Informationen, Materialien und Unterlagen rechtzeitig vor Leistungserbringung zur Verfügung zu stellen und Vorgaben von FTS

an Form und Umfang dieser Informationen zu beachten. Verletzt der Vertragspartner diese Pflicht, verlängern sich die Bearbeitungszeiten von FTS entsprechend und der Vertragspartner hat zusätzlich entstehende Kosten und Aufwendungen zu erstatten.

- 3.3 Vertragsbestandteil ist die fachliche Unterstützung zu den im Vertrag vereinbarten Treasury Services und sofern genutzt, der technische Support zur Nutzung der überlassenen FTS-Software, jeweils in dem im Vertrag vereinbarten Umfang.

Anfragen an den Treasury Service können per E-Mail oder telefonisch ausschließlich von autorisierten Personen erfolgen. Sofern nicht anders vereinbart, gelten folgende Regelungen zu den FTS-Servicezeiten:

Die Servicezeiten sind werktags zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr MEZ/MESZ. Diese Zeiten gelten nicht am 24.12. und 31.12. sowie an Feiertagen in Hessen/Deutschland. Außerhalb der Servicezeiten können individuelle Sondervereinbarungen getroffen werden. Diese sind vom Vertragspartner 14 Tage im Voraus schriftlich zu beantragen. Sofern genutzt, gelten diese Zeiten parallel für den Support der FTS-Software.

4. Termine und Fristen

- 4.1 Soweit ein Angebot, die Annahme oder der konkrete Vertrag Fristen oder Termine für FTS enthalten, sind diese grundsätzlich unverbindlich, es sei denn, FTS hat der Verbindlichkeit ausdrücklich schriftlich zugestimmt.
- 4.2 Erkennt FTS, dass verbindlich vereinbarte Fristen oder Termine nicht eingehalten werden können, wird FTS dem Vertragspartner dies und die Gründe der Verzögerung mitteilen und mit dem Vertragspartner eine angemessene Verlängerung des Bearbeitungszeitraums vereinbaren.
- 4.3 Ereignisse höherer Gewalt berechtigen FTS, die von dem Vertragspartner beauftragte Leistung um die Dauer der Behinderung und einer angemessenen Anlaufzeit hinauszuschieben. Ein Schadensersatzanspruch des Vertragspartners gegen FTS resultiert daraus nicht. Dies gilt auch dann, wenn dadurch für den Vertragspartner wichtige Termine und/oder Ereignisse nicht eingehalten werden können und/oder nicht eintreten. Höhere Gewalt in Sinne dieser AGB ist ein von außen kommendem, unvorhersehbares und unbeherrschbares außergewöhnliches Ereignis, das FTS auch durch zumutbare Sorgfalt nicht zu vertreten hat und das von FTS verhütet bzw. abgewendet werden kann (z.B. Streik, Internetausfall, Stromausfall, Blitzschlag, Erdbeben, Pandemie).

5. Haftung von FTS

- 5.1 Kommt FTS einer Leistungsverpflichtung nicht oder nicht wie geschuldet nach, so ist der Vertragspartner berechtigt, Schadensersatz statt der Leistung zu verlangen, wenn er zuvor erfolglos eine angemessene Frist zur Leistung mit der Erklärung gesetzt hat, dass er die Annahme der Leistung nach Ablauf dieser Frist verweigere.
- 5.2 FTS haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit, nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie im Umfang einer von FTS übernommenen Garantie.
- 5.3 Bei fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, die wesentlich für die Erreichung des Vertragszweckes ist (Kardinalpflicht), ist die Haftung von FTS der Höhe nach summenmäßig begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäftes vorhersehbar und typisch ist.
- 5.4 Haftet FTS nach Ziff. 5.3, dann ist diese Haftung pro Kalenderjahr auf drei (3) der wiederkehrenden festen Monatspreise oder auf ein Viertel (3 /12) des festen Jahrespreises für die von der Verletzung der Pflicht betroffenen Treasury Services beschränkt.
- 5.5 Eine weitergehende Haftung von FTS besteht nicht.

- 5.6 Soweit nicht in dieser Ziff. 5 oder in diesen AGB abweichendes bestimmt ist, sind sämtliche weiteren Ansprüche des Vertragspartners auf Schadens- oder Aufwendungsersatz, wegen leicht fahrlässig verursachter Schäden, wegen entgangenen Gewinns, wegen personellen Mehraufwandes beim Vertragspartner, wegen Nutzungsausfall und/oder wegen Umsatzeinbußen sowie auf verschuldensunabhängigen Schadensersatz für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ausgeschlossen.
- 5.7 FTS haftet nicht dafür, dass die Informationen und Daten, insbesondere die finanziellen Daten, die dem Vertragspartner durch die Leistungen von FTS aufbereitet und zur Verfügung gestellt werden, wirtschaftlich oder sonst verwertbar und/oder zutreffen sind. Die Beachtung der insolvenzrechtlichen Vorschrift obliegt auch weiterhin und ausschließlich dem Kunden/Auftraggeber. Insbesondere hat er aus den von FTS ermittelten Zahlen die rechtlichen Schlussfolgerungen zu ziehen.
- 5.8 Die vorstehende Haftungsbeschränkung gilt auch für die persönliche Haftung der Vertreter, Verrichtungs- und Erfüllungsgehilfen und Mitarbeiter von FTS.

6. Preise, Zahlungsbedingungen und Aufrechnung

- 6.1 Die Preise der Leistungen werden im Vertrag geregelt. Soweit darin nichts anderes vereinbart ist, sind die vereinbarten Preise Festpreise.
- 6.2 Sämtliche vereinbarten Preise sind Netto-Preise. Unterfallen die Leistungen von FTS der Umsatzsteuer oder einer vergleichbaren ausländischen Steuer, so ist diese Steuer vom Vertragspartner zusätzlich zu bezahlen.
- 6.3 Der Vertragspartner hat Zahlungen innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung ohne Abzug auf das von FTS benannte Konto zu leisten.
- 6.4 Die Berechnung (Rechnungsstellung) einmaliger Kosten erfolgt nach Lieferung. Bei einmaligen Kosten mit längerer Dauer (z.B. Projekteinsätze) erfolgt die Berechnung (Rechnungsstellung) jeweils am Ende des Leistungsmonats.
- 6.5 Die Berechnung (Rechnungsstellung) wiederkehrender fester Kosten erfolgt vorbehaltlich einer abweichenden Regelung im Vertrag im Voraus. Die Vergütung ist in diesem Fall für ein Kalenderjahr zu entrichten. Dies gilt selbst dann, wenn die Vergütung im Vertrag nach kürzeren Zeitabschnitten (z. B. bei Monatspreisen) bemessen ist. Etwaige Ansprüche auf Rückerstattung einer nicht verbrauchten Vergütung werden hierdurch nicht ausgeschlossen. Gegen einen Aufschlag können abweichende Regelungen getroffen werden.
- 6.6 Die Berechnung (Rechnungsstellung) wiederkehrender variabler Kosten erfolgt quartalsmäßig für das abgelaufene Quartal jeweils am Anfang des folgenden Quartals.
- 6.7 Gegen Ansprüche von FTS kann der Vertragspartner nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Ansprüchen aufrechnen.
- 6.8 Der Vertragspartner kann ein Zurückbehaltungsrecht nur ausüben, soweit die Gegenforderung, auf die er das Zurückbehaltungsrecht stützt, unbestritten, rechtskräftig festgestellt oder entscheidungsreif ist und auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
- 6.9 Befindet sich der Vertragspartner mit einer Zahlung in Verzug, ist FTS berechtigt, nach angemessener Fristsetzung von mindestens 14 Kalendertagen gem. § 286 BGB dem Vertragspartner die vereinbarten Leistungen auszusetzen und sofern genutzt, den Zugang zur Nutzung zu der FTS-Software (siehe Ziffer 14) so lange zu sperren, wie keine Zahlung erfolgt. Die Pflicht zur Zahlung der vereinbarten Vergütung bleibt auch während der Sperre des Zugangs zu ihren Leistungen aufgrund des Zahlungsverzuges bestehen.

7. Reisezeiten und Reisekosten

- 7.1 Reisezeiten, Reisekosten und Spesen, die bei FTS im Zusammenhang mit der Erbringung der vertraglichen Lieferungen und Leistung anfallen, werden vom Vertragspartner erstattet.
- 7.2 Reisezeiten und Reisekosten werden grundsätzlich ab/bis Lampertheim, Deutschland, berechnet.
- 7.3 Reisen werden nach Ermessen von FTS vorgenommen. Dabei gilt, dass Fahrten mit dem PKW mit 0,60 EUR pro Kilometer abgerechnet werden und Bahnfahrten grundsätzlich in der 2. Klasse, jedoch ab 3 Stunden Fahrzeit in der 1. Klasse erfolgen. Abweichende Regelungen oder Flüge werden vorab mit dem Vertragspartner abgestimmt.
- 7.4 Übernachtungskosten und Parkgebühren werden dem Kunden von FTS direkt in Rechnung gestellt.
- 7.5 Abrechnungen für Reisezeiten basieren auf 50% des vereinbarten Tagessatzes des FTS Mitarbeiters und werden pro angefangene Stunde berechnet.
- 7.6 Bei Absagen von Terminen drei Tage oder weniger vor dem vereinbarten Termin oder ersten Tag der von FTS zugesagten aufeinanderfolgenden Tagen, welche im Voraus durch den Kunden schriftlich bestätigt waren, kommen die folgenden Regelungen bei Stornierungen durch den Kunden zur Anwendung.
 - Personal: 50% des vereinbarten Tagessatzes (alle fortlaufenden Tage).
 - Reisekosten: 100% aller nicht erstattungsfähigen Kosten, wie z. B. Flug-/Bahntickets oder Hotelreservierungen.

8. Laufzeit, Kündigung

- 8.1 Vorbehaltlich einer abweichenden Bestimmung im Vertrag, tritt der Vertrag und die Verpflichtung des Vertragspartners zur Zahlung der vereinbarten Vergütung mit Vertragsschluss (vgl. Ziff. 2 oben) in Kraft und läuft bis zum Ende des auf den Vertragsschluss folgenden Kalenderjahres (Mindestvertragslaufzeit).
- 8.2 Der Vertrag verlängert sich nach Ende der Mindestvertragslaufzeit jeweils um ein Kalenderjahr (Verlängerungslaufzeit), sofern er nicht von einer Partei mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der Mindest- oder einer Verlängerungslaufzeit gekündigt wird.
- 8.3 Eine Kündigung des Vertrages durch FTS vor Ende der Mindestvertragslaufzeit oder einer Verlängerungslaufzeit ist nur aus wichtigem Grund möglich.
- 8.4 Bei einer vorzeitigen Kündigung ist der Vertragspartner verpflichtet, die vereinbarte Vergütung anteilig für den Zeitraum bis zur Wirksamkeit der Kündigung zu zahlen und FTS zudem sämtliche Aufwendungen zu erstatten, die FTS durch Erfüllung vertraglicher Verpflichtungen entstehen, die FTS vor Zugang der Kündigung zur Erbringung der Leistungen eingegangen ist. Soweit der Vertragspartner Vorauszahlungen geleistet hat, ist FTS verpflichtet, die über Satz 2 und Satz 3 hinausgehenden Beträge zu erstatten.
- 8.5 Ziffer 8.4 gilt nicht, sofern der Kündigungsgrund von FTS zu vertreten ist.
- 8.6 Kündigungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform.

9. Schutzrechte Dritter

- 9.1 Der Vertragspartner haftet dafür, dass die Verwendung der von ihm zur Verfügung gestellten Daten und Informationen keine Rechte Dritter verletzt und stellt FTS von etwaigen solchen Ansprüchen, Entgelten, Gebühren, Bußgeldern und sonstigen angemessenen Kosten Dritter auf erstes Anfordern frei und trägt sämtliche daraus resultierenden angemessenen Aufwendungen von FTS.
- 9.2 Sofern während der Erbringung der Leistungen Schutzrechte Dritter bekannt werden, wird FTS den Vertragspartner informieren. Einvernehmlich werden die Vertragspartner sodann entscheiden, in welcher Weise diese Schutzrechte bei der weiteren Vertragsdurchführung berücksichtigt werden.

10. Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen

- 10.1 Von FTS im Rahmen der Vertragserfüllung erstellte Arbeitsergebnisse sind dem Kunden auf Anforderung in Kopie zur vertragsmäßigen Verwendung für eigene Zwecke zu überlassen. Der Kunde ist dabei verpflichtet, bestehende gewerbliche Schutzrechte zu beachten.
- 10.2 An den erstellten Arbeitsergebnissen räumt FTS dem Kunden mit der Bezahlung der hierfür vereinbarten Vergütung ein einfaches, dauerhaftes nicht übertragbares Recht zur bestimmungsgemäßen Nutzung für eigene Zwecke ein.

11. Abtretung

Die Abtretung, Übertragung, Verpfändung oder anderweitige Belastung von Rechten des Vertragspartners aus oder im Zusammenhang mit einem Vertrag bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von FTS.

12. Geheimhaltung, Datenschutz

- 12.1 FTS und der Vertragspartner verpflichten sich, sämtliche Geschäfts- oder Betriebsgeheimnisse sowie andere Informationen und Unterlagen der jeweils anderen Partei, die ihnen jeweils im Zusammenhang mit dem Abschluss und der Durchführung des Vertrages bekannt werden, die als vertraulich bezeichnet oder nach sonstigen Umständen als vertraulich erkennbar sind, geheim zu halten und sie - soweit nicht zur Erreichung des Vertragszweckes geboten - weder an Dritte weiterzugeben noch sonst zu verwenden.
- 12.2 Ziffer 12.1 gilt nicht, sofern FTS die unter 12.1 aufgelisteten Informationen zur Durchführung der Treasury Services an Lieferanten und vor allem an Anbieter der jeweils genutzten FTS-Software übertragen oder speichern muss. FTS verpflichtet sich, mit den jeweiligen Dritten ebenfalls eine Geheimhaltungsvereinbarung abzuschließen.
- 12.3 Ziffer 12.1 gilt zudem nicht, wenn eine Partei nachweisen kann, dass die vertraulichen Informationen im Zeitpunkt der Bekanntgabe bzw. Übergabe ihr bereits bekannt oder allgemein zugänglich waren oder zu einem späteren Zeitpunkt allgemein zugänglich geworden sind soweit eine Partei aufgrund zwingender gesetzlicher oder vollziehbarer behördlicher Vorschriften zur Offenlegung verpflichtet ist. In diesem Fall wird sie der anderen Partei vor Veröffentlichung über Grund und Umfang der Veröffentlichung informieren.
- 12.4 Die Geheimhaltungsverpflichtung nach dieser Ziffer 12 besteht für die Dauer von drei (3) Jahren über die Laufzeit des Vertrages hinaus fort.
- 12.5 Die Vertragsparteien verpflichten sich, diese Geheimhaltungsverpflichtung auch ihren sämtlichen Mitarbeitern aufzuerlegen, die aufgrund ihrer Tätigkeit verwertbare Kenntnisse erlangen können. Diese Geheimhaltungsverpflichtung ist diesen Personen auch für die Zeit nach Beendigung ihres Arbeitsvertrages oder sonstigen Vertragsverhältnisses aufzuerlegen.

12.6 Der Vertragspartner erklärt sich damit einverstanden, dass FTS die abrechnungsrelevanten Daten des Vertragspartners gemäß dem angenommenen Angebot zur Abrechnung von entstandenen Kosten auswertet.

13. Werbung

Zum Zwecke der Werbung, welche unmittelbar mit den vertraglich geschuldeten Leistungen von FTS in Zusammenhang steht, darf FTS Namen, Firma und etwaige Logos des Vertragspartners online und offline verwenden.

14. Software

14.1 Enthalten die vertraglichen Leistungen von FTS die Bereitstellung von Software oder Rechten an Software („FTS-Software“), dann gelten für diese Leistungen ergänzend die in Teil B dieser AGB enthaltenen „Allgemeine Nutzungsbedingungen für FTS-Software (ANB)“.

14.2 Ist es für die Erbringung der vertraglichen Leistungen von FTS erforderlich, dass FTS auf Software, Programme oder Leistungen des Vertragspartners zugreift und/oder diese verwendet („Vertragspartner-Software“), dann gewährleistet der Vertragspartner, dass diese Vertragspartner-Software FTS jeweils rechtzeitig zur freien und kostenlosen Nutzung zur Verfügung stehen und dass FTS durch diese Nutzung keinerlei Rechte Dritter verletzt.

14.3 Bezieht oder verwendet der Vertragspartner im Rahmen der Leistungen von FTS Software, Programme oder Leistungen von Dritten („Fremdsoftware“), dann richten sich die für die Nutzung dieser Fremdsoftware beachtlichen Vorschriften ausschließlich nach den Vereinbarungen zwischen dem Vertragspartner und dem Dritten.

14.4 Vertragspartner-Software und Fremdsoftware ist nicht Bestandteil der von FTS geschuldeten Leistungen, auch nicht von Software-Wartungs- oder Pflegeleistungen. FTS ist weder für die Vertragspartner-Software noch für die Fremdsoftware verantwortlich noch haftbar.

Teil B

Allgemeine Nutzungsbedingungen für FTS-Software (ANB)

15. Geltungsbereich

- 15.1 Die „Allgemeinen Nutzungsbedingungen für FTS-Software (ANB)“ in diesem Teil B gelten für die Nutzung und Betriebsunterstützung von FTS-Softwareprogrammen, die FTS seinen Vertragspartnern (auch „Kunde“) als Software oder als Software-as-a-Service-Dienst (auch „SaaS“) über das Medium Internet bereitstellt.
- 15.2 Gegenstand der ANB sind die Überlassung von Softwareprogrammen (im Wesentlichen handelt es sich um Zahlungsverkehrs- sowie Treasury Management Systeme) von im Markt erhältlichen Anbietern zur Nutzung über das Internet und die Speicherung von Daten des Kunden auf Servern des Rechenzentrums der jeweiligen originären Softwarehersteller/-anbieter. Individuell entwickelte Softwareprogramme sind ebenfalls Gegenstand dieses Vertrages. Auf schriftliche Anfrage werden die genutzten Softwareprogramme sowie Anbieter dem Vertragspartner mitgeteilt.

16. Art und Leistungsumfang der FTS-Software

Art und Umfang an der zur Nutzung überlassenen FTS-Software beschränkt sich auf die im Vertrag vereinbarten Treasury Services. Grundsätzlich stehen Eingabe- und Auswertungsmöglichkeiten des jeweiligen Treasury Service zur Verfügung, die in einer Anwenderdokumentation festgelegt ist. Die Administration wird stets durch FTS durchgeführt.

17. Urheberrechtsschutz / Einräumung von Nutzungsrechten an der FTS-Software

- 17.1 Die vertragsgegenständliche FTS-Software ist urheberrechtlich geschützt. Die FTS-Software kann Open-Source-Softwaretools enthalten. Diese unterliegen den jeweiligen produktspezifischen Open-Source-Lizenzbedingungen, die in der FTS-Software hinterlegt sind.
- 17.2 FTS räumt dem Kunden für die Dauer des Vertrages unter der Bedingung jeweils fristgerechter Zahlung der im Vertrag aufgeführten Vergütung ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der FTS-Software in dem jeweils aktuellen freigegebenen Programmstand und der zugehörigen Anwenderdokumentation im Rahmen der vereinbarten Treasury Services laut Vertrag ein. Die Bereitstellung der FTS-Software erfolgt über das Internet. Übergabepunkt für die FTS-Software ist der Router-Ausgang des von dem jeweiligen Softwareanbieter genutzten Rechenzentrums zum Internet. Der Kunde verpflichtet sich, die FTS-Software ausschließlich vertragsgemäß zu nutzen und weder an Dritte weiterzugeben noch sie in sonstiger Art und Weise Dritten zugänglich zu machen. Der Kunde ist nicht berechtigt, die FTS-Software zu "reverse engineeren", zu dekompileieren, zu disassemblieren, zu vervielfältigen oder jeglichen Teil der FTS-Software zu benutzen, um eine separate Applikation zu erstellen.
- 17.3 Der Kunde erkennt hiermit FTS als alleinigen Lizenzgeber der FTS-Software und die damit verbundenen Urheberrechte an. FTS Rechte als alleiniger Lizenzgeber beziehen sich auch auf Erweiterungen der FTS-Software, die von FTS dem Kunden bereitgestellt werden, falls dies nicht schriftlich anderweitig geregelt ist.
- 17.4 Der Kunde erkennt hiermit Marke, Name und Patentrechte von FTS in Bezug auf die FTS-Software und die zugehörige Dokumentation an. Der Kunde darf Copyright-Informationen oder sonstige ähnliche Eigentumshinweise wie bspw. das Logo von FTS oder des Softwareanbieters in den Programmen und der zugehörigen Dokumentation weder entfernen, noch ändern oder anderweitig modifizieren.

18. Bereitstellung von Speicherplatz / SaaS-Service / Datenspeicherung

- 18.1 Mit der Bereitstellung der für die Nutzung der FTS-Software als Cloud-Lösung erforderlichen Rechenzentrumsleistung durch FTS, hat der Kunde die Möglichkeit, auf dem ihm von FTS bereitgestellten Speicherplatz Daten abzulegen, auf die er im Zusammenhang mit der Nutzung der Cloud-Lösung zugreifen kann. FTS wird die Bereitstellung grundsätzlich durch die Rechenzentrumsleistung des jeweiligen Softwareanbieters sicherstellen.
- 18.2 Für die Erreichbarkeit der FTS-Software über das Internet ist eine durchschnittliche jährliche Verfügbarkeit gemäß Ziff. 18.3 maßgeblich. Die Verfügbarkeit ist gegeben, wenn der Datenaustausch vom Rechenzentrum bis zum nächsten Internet-Knoten stattfindet und ein Benutzer-Login möglich ist.
- 18.3 Der Kunde räumt FTS das Recht ein, die von ihm übermittelten Daten zum Zwecke der Vertragserfüllung zu speichern und zu vervielfältigen (insbesondere Datensicherung), soweit dies zur Erbringung der von FTS vertraglich geschuldeten Leistungen erforderlich ist. FTS ist berechtigt, die Daten des Kunden auch in einem Ausfallrechenzentrum vorzuhalten.
- 18.4 FTS sorgt im Rahmen einer Vereinbarung mit dem jeweiligen Softwareanbieter für eine ausreichende Sicherung der auf von ihr bereitgestellten Speicherplatz gespeicherten Daten des Kunden gegen Datenverlust oder Beschädigung, vor allem durch regelmäßige Backups, Viren-Scanning und Installierung von Firewalls. Ferner sorgt FTS für den Schutz der Daten vor dem unbefugten Zugriff durch Dritte. Mitarbeiter und Unterauftragnehmer von FTS erhalten nur dann Zugang zu den gespeicherten Daten des Kunden, soweit dies für die Erbringung der vertraglichen Pflichten durch FTS unerlässlich ist.

19. Wartungsbedingungen und Service Level Agreement (SLA)

19.1 Weiterentwicklungen/Leistungsänderung

FTS behält sich im Zuge des technischen Fortschritts und einer Leistungsoptimierung nach Vertragsschluss Weiterentwicklungen und Leistungsänderungen (z. B. durch Verwendung neuerer oder anderer Technologien, Systeme, Verfahren oder Standards) vor. Bei wesentlichen Leistungsänderungen wird rechtzeitig eine entsprechende Mitteilung von FTS an den Kunden erfolgen. Entstehen für den Kunden durch die Leistungsänderungen wesentliche Nachteile, so steht diesem das Recht zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages zum Änderungstermin zu. Die Kündigung muss durch den Kunden innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Mitteilung über die Leistungsänderung erfolgen. Das außerordentliche Kündigungsrecht gilt nicht, sofern Leistungsänderungen gesetzlicher oder regulatorischer Natur sind.

Bei Bereitstellung neuer Versionen der FTS-Software oder anderer Software räumt FTS dem Kunden die in diesen ANB aufgeführten Rechte entsprechend auch für die jeweilige neue Version ein.

19.2 Systembetrieb

FTS stellt sicher, dass die bereitgestellte FTS-Software in für die Anforderungen des Kunden geeigneter Umgebung und Ausprägung sowie auf für den Verwendungszweck des Kunden geeigneter Hardware betrieben wird. Hierzu zählen Anzahl und Art der Server, regelmäßige Backups, Skalierbarkeit, Stromversorgung, Klimatechnik, Firewalling, Viruschecking, breitbandige Internetanbindung. FTS lässt durch die Systemanbieter regelmäßige Backups der Datenbestände durchführen.

19.3 Systemverfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Netzwerks des Rechenzentrums am Router-Ausgang im Internet beträgt 95% im Jahresmittel. Die Client-seitige Anbindung an das Internet liegt im Verantwortungsbereich des Kunden. Diese ist nicht Bestandteil des SaaS-Leistungsumfangs. Die Ausfallzeit wird in vollen Minuten ermittelt und errechnet sich aus der Summe der Entstörungszeiten pro Jahr. Hiervon ausgenommen sind diejenigen Zeiträume, die FTS oder der originäre Systemanbieter als sogenannte Wartungsfenster zur Optimierung und Leistungssteigerung kennzeichnet sowie Zeitverlust bei der Störungsbeseitigung durch Gründe, die nicht durch FTS zu vertreten sind und Ausfälle aufgrund höherer Gewalt.

19.4 Störungen der Systemverfügbarkeit

Störungen der Systemverfügbarkeit müssen vom Kunden unverzüglich nach Bekanntwerden gemeldet werden. Vor der Störungsmeldung hat der Kunde seinen Verantwortungsbereich zu überprüfen. Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der regulären Servicezeiten (vgl. oben Ziffer 3.3) eingehen, beginnt die Entstörung innerhalb der unter Ziffer 19.5 genannten Reaktionszeiten. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Supportzeiten eingehen, beginnt die Reaktionszeit am folgenden Werktag. Verzögerungen der Entstörung, die vom Kunden zu vertreten sind (z. B. durch Nichtverfügbarkeit eines Ansprechpartners auf Kundenseite), werden nicht auf die Entstörungszeit angerechnet.

FTS weist darauf hin, dass FTS bei der Behebung einer Störung an der Systemverfügbarkeit immer auf die Verfügbarkeiten des originären Softwareanbieters angewiesen ist.

19.5 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit ist definiert als die Zeit, von dem Empfang einer E-Mail oder der Entgegennahme eines Anrufs vom Kunden durch FTS bis zu dem Zeitpunkt zu dem FTS antwortet und mit der Bearbeitung der Anfrage beginnt. Die Reaktionszeit berechnet sich nur während der Servicezeiten (vgl. oben Ziffer 3.3). Die maximalen Reaktionszeiten variieren je nach Schwere des Vorfalles. Die Priorität der Behebung wird von FTS bei der Beurteilung der Anfrage des Kunden nach freiem Ermessen festgelegt:

Priorität der Behebung	Beschreibung der Fehlfunktion	Reaktionszeit
Hoch	Die Nutzung der FTS-Software oder wesentlicher Teile davon oder ganzer Prozesse ist unmöglich (z. B. Login ist nicht möglich oder Zahlungen können nicht freigegeben werden).	2 Stunden
Mittel	Die Nutzung der FTS-Software ist erheblich beeinträchtigt, aber eine grundlegende Nutzung ist möglich (z. B. sind bestimmte Berichte nicht funktionsfähig, eine Kalkulation ist nicht korrekt oder die Eingabe von Transaktionen ist gestört).	8 Stunden
Niedrig	Der SaaS-Service ist verfügbar, hat aber kleinere Probleme, die das Ergebnis nicht beeinflussen (z. B. sind Module verfügbar, aber kleinere Auswirkungen wie Performance-Probleme bestehen, Grafiken sind nicht korrekt platziert oder die Anzeige von Daten ist gestört).	24 Stunden

20. Mitwirkungspflichten des Kunden

20.1 Der Kunde wird auf eigene Kosten die Datenverbindung über das Internet zwischen den von ihm zur Nutzung vorgesehenen Arbeitsplätzen und dem von FTS definierten Datenübergabepunkt herstellen. Die Bedienung und Aufrechterhaltung dieser Datenverbindung liegt allein in der Verantwortung des Kunden. Dieser trägt die hierfür anfallenden Kosten.

20.2 Der Kunde ist verpflichtet, die zur Nutzung der FTS-Software notwendigen Systemvoraussetzungen zu erfüllen, welche auf Anfrage von FTS erhältlich sind.

20.3 Soweit der Kunde Daten – gleich in welcher Form – zur Speicherung auf dem von FTS bereitgestellten Speicherplatz übermittelt, stellt der Kunde von diesen Daten Sicherungskopien auf eigenen Datenträgern her.

- 20.4 Der Kunde ist verpflichtet, die ihm zur Verfügung gestellten Zugangsdaten gegenüber unbefugten Dritten geheim zu halten und sicher vor dem Zugriff durch Dritte aufzubewahren, so dass ein Missbrauch der Zugangsdaten durch Dritte unmöglich ist. Sobald der Kunde Anzeichen dafür hat, dass die Zugangsdaten von einem Dritten unrechtmäßig erlangt wurden oder missbraucht werden könnten, ist der Kunde verpflichtet, FTS unverzüglich zu informieren.
- 20.5 Der Schutz und die Geheimhaltung von Zugangsdaten (z. B. User ID und Passwort) bei der Verwendung der Software als App (soweit vorhanden) für mobile Geräte (z. B. Smartphone, Tablet), die von FTS zur bestimmungsgemäßen Nutzung zur Verfügung gestellt wird, liegen ausschließlich in der Verantwortung des Kunden. Der Kunde hat insbesondere sicherzustellen, dass bei einem Verlust eines mobilen Geräts und/oder der Zugangsdaten unverzüglich eine Sperrung der FTS-Software veranlasst wird, die mit der App genutzt werden kann. Der Kunde hat die Personen, die für ihn Apps mittels mobiler Geräte benutzen, entsprechend zu instruieren und ist für deren Handlungen verantwortlich.
- 20.6 Der Kunde ist verpflichtet, FTS alle für die Durchführung der von dieser für die Erbringung der vertraglich geschuldeten Leistungen relevanten Änderungen zu seinem Unternehmen in Textform mitzuteilen. Hierzu gehören insbesondere Änderungen zur Geschäftsanschrift, Firma oder Rechtsform sowie der zuständigen Ansprechpartner des Kunden.

21. Rechte des Kunden an den Daten

- 21.1 Die durch die Software erfassten, verarbeiteten und erzeugten Daten werden auf den Servern des Rechenzentrums von FTS oder der jeweiligen originären Softwareanbieter gespeichert. Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher von FTS jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht von FTS besteht. Die Herausgabe der Daten erfolgt durch elektronische Übersendung über ein Datennetz oder nach gesonderter Vereinbarung durch Übergabe von Datenträgern. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten. Die Verantwortung für die Zulässigkeit der Erfassung, Verarbeitung und Nutzung der Daten sowie für die Wahrung der Rechte der Betroffenen (Auskunft, Verwendung, Berichtigung, Sperrung, Löschung) liegt beim Kunden.
- 21.2 FTS wird die bei ihm noch vorhandenen Kunden-Daten 90 Kalendertage nach der im Zusammenhang mit einer Vertragsbeendigung erfolgten Datenherausgabe an den Kunden löschen, sofern der Kunde nicht innerhalb dieser Frist mitteilt, dass die ihm übergebenen Daten nicht lesbar oder nicht vollständig sind.

22. Zuwiderhandlung gegen die Nutzungsbedingungen

Bei Zuwiderhandlungen, gegen die in den vorstehenden Ziff. 17 (Urheberrechtsschutz) und 20 (Mitwirkungspflichten) genannten Nutzungsbedingungen, ist FTS berechtigt, den Vertrag ganz oder teilweise fristlos zu kündigen. FTS behält sich in diesem Fall zusätzlich die Geltendmachung der sich aus der vertragswidrigen Handlung ergebenden Schadensersatzansprüche gegen den Kunden vor.

23. Gewährleistung für FTS-Software

- 23.1 Dem Kunden ist bewusst, dass Computerprogramme im Allgemeinen nie völlig fehlerfrei sein können oder dass diese nicht ununterbrochen oder in beliebigen Kombinationen mit Hardware und/oder anderen Programmen eingesetzt werden können. Es ist nach dem Stand der Technik nicht möglich, Fehler in Software unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. FTS gewährleistet jedoch, dass die FTS-Software grundsätzlich einsetzbar ist.

- 23.2 Die Gewährleistungsansprüche wegen Mängeln an der FTS-Software verjähren ein Jahr nach Erbringung der Leistung von FTS. Die Regelungen zu Gewährleistung, Haftung und Verjährung von Ansprüchen gegen FTS nach diesen AGB geltend zusätzlich.
- 23.3 Der Kunde hat Fehler in der FTS-Software unverzüglich schriftlich unter detaillierter Schilderung der Auswirkungen des jeweiligen Mangels und unter welchen Umständen der Mangel auftritt an FTS anzuzeigen oder von FTS aufnehmen zu lassen, so dass FTS möglichst frühzeitig informiert ist und eventuell gemeinsam mit dem geschädigten Kunden noch Schadensminderung betreiben kann.
- 23.4 Fehler in der FTS-Software und der zugehörigen Dokumentation werden innerhalb angemessener Frist unentgeltlich von FTS beseitigt. Voraussetzung für diesen Fehlerbeseitigungsanspruch ist, dass der Fehler reproduzierbar ist. FTS kann zur Erfüllung der Gewährleistungspflicht nach eigener Wahl entweder nachbessern oder Ersatz liefern. Insbesondere kann FTS zur Erfüllung der Gewährleistungspflicht dem Kunden eine neue Version der FTS-Software zur Verfügung stellen. Einer Fehlerbeseitigung steht es gleich, wenn FTS eine alternative Lösung zur fehlerhaften Funktion liefert, die dem Kunden die vertragsgemäße Nutzung erlaubt.
- 23.5 Die Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn die FTS-Software nicht vertragsgemäß eingesetzt wird. Des Weiteren sind die Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen, wenn der Kunde Änderungen oder Erweiterungen an der im Vertrag genannten FTS-Software durchführt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Fehler nicht in kausalem Zusammenhang mit den Änderungen oder Erweiterungen stehen.
- 23.6 Wird ein wesentlicher Programmfehler auch im zweiten Versuch nach erneut angemessener Frist nicht entsprechend den genannten Bedingungen von FTS behoben, kann der Kunde für die Zeiten, in der die FTS-Software nicht in dem vereinbarten Umfang zur Verfügung stand, eine angemessene Minderung der vereinbarten monatlichen Gebühr verlangen, wobei in der Regel 10% der festen Monatspreises angemessen sind. Das Recht zur Minderung ist der Höhe nach auf die auf den mangelhaften Leistungsbestandteil entfallende monatliche Vergütung beschränkt.
- 23.7 Das gleiche Recht hat FTS, wenn die Herstellung der Fehlerkorrektur mit angemessenem Aufwand nicht möglich ist. Wenn sich im Laufe der Fehlerbeseitigung herausstellt, dass die Probleme auf Bedienungsfehler oder unsachgemäße Nutzung des Kunden zurückzuführen sind, kann FTS eine angemessene Vergütung für den entstandenen Aufwand verlangen.
- 23.8 FTS gewährleistet nicht die Erfüllung der individuellen Anforderungen des Kunden durch die Nutzung der FTS-Software. Dies gilt insbesondere für die Nichterreichung des angestrebten wirtschaftlichen Erfolges. Gewährleistungsansprüche gegen FTS stehen lediglich dem unmittelbaren Kunden zu und können nicht abgetreten werden.
- 23.9 In Bezug auf die Kommunikationsmodule bei der Bankenkommunikation liegt die Verantwortung für die Bereitstellung und/oder Überwachung der korrekten Zugangsrechte ausschließlich beim Kunden. Der Kunde hat die Ausführung aller Datentransfers (insbesondere die Durchführung eines Zahlungsvorgangs und der Abruf von Kontoauszugsdateien) innerhalb des von ihm erwarteten Zeitraums zu kontrollieren. Bei diesbezüglichen Komplikationen hat er alle zumutbaren Maßnahmen zur Verhinderung oder Minderung eines Schadens zu treffen. Für vom Kunden und/oder der Bank übermittelte fehlerhafte Inhalte der übertragenen Informationen ist FTS nicht verantwortlich. FTS weist den Kunden auf die Möglichkeit hin, diesbezügliche Risiken selbst zu versichern.

Teil C Abschlussbestimmungen

24. Rechtswahl und Gerichtsstand

- 24.1 Auf diesen Vertrag findet ausschließlich deutsches Sachrecht unter Ausschluss von UN-Kaufrecht (CISG) Anwendung.
- 24.2 Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus und in Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis ist der Sitz von FTS. FTS bleibt allerdings berechtigt, Klagen auch am Sitz des Vertragspartners zu erheben.

25. Schlussbestimmungen

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Entsprechendes gilt im Falle einer Vertragslücke. Die Vertragsparteien sind im Falle einer unwirksamen Bestimmung verpflichtet, über eine wirksame und zumutbare Ersatzregelung zu verhandeln, die dem von den Vertragsparteien mit der unwirksamen Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommt.

Stand: April 2020