

TELENORMA AG
Cloud TSE (Deutsche Fiskal) Software as a Service Vereinbarung:
Kunde:

Name, Firma:	
Straße, Hausnummer:	
PLZ / Ort:	
Telefon:	
Fax:	
E-Mail:	
Installationsadresse	
Straße, Hausnummer:	
PLZ / Ort:	Telefon:
E-Mail:	Fax:

Ihr Partner:	TELENORMA AG, Johannes-Brahms-Str. 4, 72461 Albstadt
Vertrags-Gegenstand:	Cloud TSE Software as a Service; Serviceleistungen; Überlassung und Pflege von Software.

Leistung: Der Umfang der Business-Lösung (Software) ergibt sich aus der Produkt- und Leistungsbeschreibung. Entgelt für Bereitstellung, Service, Softwarenutzung und -pflege

Entgelt Software monatlich in €	Einrichtungs- und Aktivierungsgebühr einmalig in €
10,00 € (je Kasse)	240 € (je Kasse)

Die an die Deutsche Telekom, andere Netzbetreiber oder sonstige Dritte zu zahlende Gebühren oder Abgaben sind im Entgelt nicht enthalten.

Vertragsdauer: Das Vertragsverhältnis beginnt mit dem Abschluss dieses Vertrages. Die Laufzeit beträgt, nach erfolgter Freischaltung 60 Monate (Mindestvertragslaufzeit) Der Vertrag verlängert sich jeweils um 6 Monate, wenn er nicht spätestens drei Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.	Serviceklasse: Remote Edition: TN
Einrichtung: Die Einrichtung der Software und Installation der Hardware wird wie oben angegeben in Rechnung gestellt	
Mehrwertsteuer: Alle Entgelte berechnen wir Ihnen zuzüglich Mehrwertsteuer in der jeweiligen gesetzlichen Höhe.	
Vertragsbestandteile	I. Leistungsbeschreibung Cloud TSE (Seiten 2-7), II. SLA (S. 7-10), III. Allg. Nutzungsbedingungen (S. 10-13) A. AGB (Seiten 14-16); Vertragsbestimmungen Software as a Service Leistungen (S. 17-19) Die Merkblätter Erstellung von Schnittstellen, Verwendung eigener Hardware (Seiten 20 und 21) und die Leistungsbeschreibung Service wurden mir ausgehändigt. Von ihrem Inhalt haben Sie zustimmend Kenntnis genommen.

Ort und Datum:

**Stempel/
Unterschrift**

Kunde

TELENORMA AG

Weitere Vertragsbedingungen

I. Leistungsbeschreibung Cloud TSE

1. ZWECK DER LEISTUNGSBESCHREIBUNG

Dieses Dokument beschreibt ausschließlich den Funktionsumfang des Produktes Cloud TSE (Fiskal Cloud). Dies umfasst die eingesetzte Software und die zugehörigen Services, die den Betrieb für den Kunden ermöglichen.

2. EINLEITUNG

Die gesetzeskonforme Umsetzung der Anforderungen der deutschen Steuerbehörden an manipulationssichere Kassensysteme wird unter dem Begriff Fiskalisierung zusammengefasst. Durch sichere Signierung und Speicherung jedes Geschäftsvorfalles soll dafür gesorgt werden, Steuerbetrug zu verhindern. Fiskal Cloud unterstützt Betriebe des Handels, der Gastronomie und anderer Branchen bei der gesetzeskonformen Aufzeichnung, Speicherung und Signierung der Geschäftsvorfälle. Es bietet diese Funktionalität in einer Cloud-Lösung (zentral betriebener Web-Service) ergänzt um Services und für Lokationen mit unzureichender Bandbreite als „lokale Lösung“ für die Signierung (z.B. microSD Card, SD Card, USB-Stick). Die Bezeichnung Hardware Token wird in diesem Dokument synonym für lokale Module verwendet.

3. LEISTUNGSUMFANG

Im Folgenden ist der Webservice Fiskal Cloud beschrieben, der den Steuerpflichtigen bei der Erfüllung der von den deutschen Steuerbehörden vorgegebenen Anforderungen im Bereich Fiskalisierung unterstützt. Die gesetzlichen Grundlagen sind einzuhalten und in Anlage 1a am Ende dieses Dokumentes aufgeführt. Sofern erforderlich wird im laufenden Text auf die jeweilige Bestimmung in Form einer Referenznummer in eckigen Klammern verwiesen. Die Verantwortung des gesetzeskonformen Betriebs bleibt in der Verantwortung des Steuerpflichtigen.

3.1 Produkt Fiskal Cloud

Das Produkt Fiskal Cloud ist ein zentral betriebener Webservice, dessen primäre Funktion die Bereitstellung einer Cloud basierten zertifizierten TSE gemäß [6] ist. Der Fiskal Cloud Webservice kann von PC-basierten Aufzeichnungssystemen angebunden werden, wenn der Hersteller des Aufzeichnungssystems dies unterstützt. Mit der Anbindung seiner elektronischen Aufzeichnungssysteme an den Fiskal Cloud Webservice hält der Kunde seine Verpflichtung zur Nutzung einer zertifizierten TSE ein. Für alle darüber hinaus gehenden gesetzlichen Vorgaben ist der Kunde bzw. der Hersteller seines elektronischen Aufzeichnungssystems verantwortlich. Die gesetzlichen Vorgaben inkl. der Zertifizierung werden soweit notwendig sichergestellt. In Anlage 1a zu diesem Dokument sind die relevanten Normen und Gesetzesgrundlagen gelistet.

3.2 Fiskal Cloud Komponenten

Fiskal Cloud ist ein hochverfügbares multi-Mandantensystem und wird in Hochsicherheitsrechenzentren betrieben. Zur Nutzung von Fiskal Cloud ist eine Onlineanbindung zwingend erforderlich. Die dafür nötige Cloudinfrastruktur wird auf die Kundenbedürfnisse ausgelegt und kundenbezogen konfiguriert, um Zeitverzögerungen an den Aufzeichnungssystemen (z.B. Kassensysteme) zu verhindern.

3.2.2 Fiskal Cloud Management Services

Die Fiskal Cloud Management Services umfassen alle in der Fiskal Cloud bereit gestellten Serverfunktionalitäten. Diese werden von der Deutschen Fiskal in der Cloud betrieben und als Multimandantensystem bereitgestellt. Die Fiskal Cloud Management Services werden regelmäßig im Zuge der Funktionserweiterung der Fiskal Cloud erweitert und gegebenenfalls in Zukunft um weitere Schnittstellen ergänzt.

3.2.3 Fiskal Cloud Connector einschl. Online TSE

Der Fiskal Cloud Connector ist eine Anwendung, die für den Betrieb innerhalb der Betriebsumgebung der Betriebsstätte vorgesehen ist. Der Fiskal Cloud Connector wird auf dem lokalen Aufzeichnungssystem in der Betriebsstätte, das heißt auf dem Kassen-Client oder einem Back-Office-PC der mit den Kassen-Clients vernetzt ist, installiert. Mittels des Fiskal Cloud Connector werden die fiskalisierungspflichtigen Aufzeichnungssysteme des Steuerpflichtigen an die zentralen Webservices der Fiskal Cloud angebunden. Der Fiskal Cloud Connector berechnet die Transaktionszählernummern, löst den Signatur-Prozess je Geschäftsvorfall Richtung zentralem Web-Service aus und stellt Konfigurations- und Authentifizierungs-Informationen für die Kommunikation zwischen der Fiskal Cloud und dem zentralen Signatur-Service der TSE bereit. Es wird eine reine Softwarelösung bereitgestellt. Aufgrund der aktuellen rechtlichen Vorgaben ist eine lokale Installation des Fiskal Cloud Connectors notwendig, die Bestandteil des Produkts Fiskal Cloud ist. Jede Fiskal Cloud Connector Installation autorisiert sich mit installationsspezifischen Anmeldeinformationen für die Nutzung der Fiskal Cloud Dienste und kann automatisiert in der Fiskal Cloud vorgenommene Konfigurationseinstellungen abrufen.

Die technische Sicherheitseinrichtung (Online-TSE) ist Teil des Fiskal Cloud Connectors. Die Online-TSE besteht aus einem lokalen Teil, dem TSE-Client mit der Secure Application for Electronic Record Keeping Systems (SMAERS) und einem Signatordienst inklusive Schlüsselverwaltung in der Fiskal Cloud (zertifiziert als CSP nach [10]). Der TSE-Client (zertifiziert gemäß [11] und [7]) ist in die Fiskal Cloud Connector Anwendung integriert und sichert die Kommunikation der Transaktionsdaten ab. Das Zertifikat der TSE (CSP und SMAERS) wird in der Fiskal Cloud zur Verfügung gestellt

3.2.4 Betriebsprozesse

Beim Betrieb des Fiskal Cloud Connector mit integrierter SMAERS Komponente muss der Kunde den jeweils

bestehenden regulatorischen Pflichten für den Betrieb nachkommen. Vor der Inbetriebnahme muss die Anbindung einmalig durch den Steuerpflichtigen oder einen befugten Vertreter des Aufzeichnungssystems erfolgen.

Für die Nutzung des Fiskal Cloud Connectors ist eine Internetverbindung zur Fiskal Cloud notwendig. Der Kunde hat für deren Verfügbarkeit Sorge zu tragen und ist verpflichtet, technische Ausfälle auf seiner Seite, die den ordnungsgemäßen Betrieb der TSE verhindern zu dokumentieren und schnellstmöglich zu beheben. Die Standardinstallation erlaubt eine Signierung der Transaktion in der Cloud durch den TSE-Webservice. In Fällen, in denen die Bandbreite der Internetverbindung nicht ausreichend ist (zu hohe Latenzzeit), kann eine „lokale Lösung“ (vgl. Punkt 2) angeboten werden, die eine Signierung der Transaktionen ermöglicht. Die „lokale Lösung“ ist nicht Bestandteil dieser Leistungsbeschreibung. Die Administration erfolgt nach wie vor über die Clouddienste.

Zur Nutzung der Fiskal Cloud, wird das Aufzeichnungssystem nach erfolgreicher Autorisierung die nach den geltenden Rahmenbedingungen erforderlichen Daten (z.B. Seriennummer des Aufzeichnungssystems, Geschäftsvorfallsdaten) verschlüsselt mittels einer Internetverbindung an Fiskal Cloud senden. Die Fiskal Cloud routet diese Daten an den TSE-Webservice weiter. Der Kunde hat in seinem Kassenprogramm, dass alle erforderlichen Geschäftsvorfälle an den Fiskal Cloud Connector zur Signierung innerhalb des TSE-Webservices übergeben werden. Dort werden die Daten signiert und Zeitstempel sowie Signaturzähler an das Aufzeichnungssystem zurückgegeben. Am Ende des Geschäftstages werden alle signierten Daten (je virtuelle TSE ein TAR- und ein Log-File) von der Fiskal Cloud aus der jeweiligen TSE (Fiskal Cloud Connector = eine virtuelle TSE) abgerufen und verschlüsselt zur täglichen Überführung an ein Aufbewahrungssystem (Archiv) und im Falle von z.B. der Nicht-Verfügbarkeit des aufbewahrenden Systems für 30 Tage bereitgestellt. Nach erfolgreichem täglichem Abruf der Daten aus der Fiskal Cloud durch das Aufbewahrungssystem (Archiv) werden alle Daten aus dem Speicher der technischen Sicherheitseinrichtung gelöscht. Dies wird mit einem Bestätigungsprozess sichergestellt. Die Fiskal Cloud unterstützt für alle vom Gesetzgeber vorgegebenen Prozesstypen (Processtype), welche den gesetzlich vorgeschriebenen Geschäftsvorfällen zuzuschreiben sind (z.B. Bestellvorgänge in der Gastronomie) sowie die für solche Vorgänge erforderlichen zusätzlichen Prozessdaten wie Artikel, Menge und Preis [5]. Kurzfristige Offlinesituationen, wie zuvor beschrieben, haben keinen Einfluss auf den Geschäftsbetrieb. Es wird entsprechend der gesetzlichen Vorgabe verfahren (z.B. Protokollierung und Dokumentation des Ausfalls). Die Deutsche Fiskal als Untervertragspartner stellt in eigener Verantwortung und im Rahmen der Fiskal Cloud dem Lizenznehmer eine Übersicht der Fehlerprotokollierung zur Verfügung.

4 FISKAL CLOUD SERVICES DER D-TRUST

Teile der Dienstleistungen und Services der Fiskal Cloud werden von der DF Deutschen Fiskal GmbH oder D-Trust GmbH (nachfolgend „DF oder D-Trust“) als Subunternehmer der TN bereitgestellt. Dies beinhaltet vor allem die Fiskal Cloud und die zertifizierte technische Sicherheitseinrichtung, die Verwaltung der zugehörigen

Signaturschlüssel und die Signaturfunktion sowie die SMEARS-Komponente des Fiskal Cloud Connectors.

4.1 Funktionskomponenten

Die Technische Sicherheitseinrichtung besteht im Wesentlichen aus einer transaktionsverwaltenden („SMAERS“) sowie einer signierenden Komponente („CSP“). Beide zusammen bilden das Sicherheitsmodul.

4.1.1 TSS Client

Der TSS Client ist eine Softwarebibliothek, die in der operativen Umgebung des Steuerpflichtigen betrieben wird. Sie besteht aus den folgenden Modulen, die für das CSP Interface von Bedeutung sind:

- SMAERS: Das SMAERS-Modul ist die Softwareeinheit, die für die Aufbereitung der zu signierenden Daten und die Auslösung der Signatur verantwortlich ist.
- Trusted Channel (TC) CSP Web Client: Der TC CSP Web Client baut einen vertrauenswürdigen Kommunikationskanal (Trusted Channel) bis zum CSP auf.

4.1.2 Remote CSP Service

Der Remote CSP Service wird von D-Trust betrieben. Er wird von dem TSS Client aufgerufen, um u.a. Signaturen über die zu signierenden Daten zu erzeugen. Er hält die Signaturschlüssel in einer sicheren Umgebung (CSP), stellt die Signaturzeit bereit und lässt die Zertifikate der Signaturschlüssel ausstellen. Er besteht aus den folgenden Modulen:

- CSP Webservice: Der CSP Webservice ist zuständig für die Authentifizierung des eingehenden Aufrufs auf HTTP-Ebene und die Steuerung und Verarbeitung der eingehenden Aufrufe.
- CSP: Das CSP ist eine kryptographische Applikation. Es realisiert den Endpunkt des Trusted Channels auf der Server-Seite, erzeugt das Schlüsselmaterial und führt die Erstellung der Signatur aus.

4.2 Funktionsbeschreibung

Zur Nutzung des Signaturservice stellt D-Trust die CSP als Web-Service zur Verfügung (im Folgenden TSE-Web-Service). Der TSS Client (und die darin enthaltene SMAERS-Komponente) ist in den Fiskal Cloud Connector (FCC) eingebettet. Der FCC übernimmt die Konfiguration und Funktionssteuerung der TSS-Client-Komponente. Dazu ruft er die Schnittstelle der TSS-Client-Komponente (erweiterte „SEAPI“) auf. Diese ist eine D-Trust-spezifische Version der in der beschriebenen Schnittstelle [6], welche das An- und Abmelden der elektronischen Aufzeichnungssysteme erlaubt, jedoch nicht die Deaktivierung des Signaturschlüssels. Der TSE-Web-Service ist für den abgesicherten Zugang zum CSP verantwortlich. Den korrekten Signaturschlüssel (CSP) ermittelt er aus verschiedenen Informationen, die er vom SMAERS erhält. Zwischen SMAERS und CSP wird ein „Trusted Channel“ (gemäß [11]) aufgebaut, der mittels Datenverschlüsselung und Prüfungen die Vertraulichkeit und die Integrität der ausgetauschten Daten sicherstellt. Das Management des TSE Web-Services erfolgt ausschließlich durch die Fiskal Cloud. Registrierung eines Kunden, Bereitstellung, Erneuerung und ggf. Deaktivierung des Signaturzertifikats werden von der Fiskal Cloud gesteuert. Weiterhin gibt es die interne Schnittstelle „TSE Management“. Über diese sind manuelle Operationen möglich, insbesondere die Einrichtung und Außerbetriebnahme von CSP-Einheiten. Die

Operationen der Cloud Management-Schnittstelle (Schlüssel- und Zertifikatserzeugung für die TSE) laufen automatisiert ab, sodass im Normalbetrieb keine manuellen Aktionen für das Management des TSE-Lebenszyklus erforderlich sind.

Der TSE Web-Service ist nur für die Online-Variante der TSE relevant. Bei der Verwendung einer rein Hardware-basierten TSE (z.B. USB-Stick oder Micro-SD-Karte) spielt er keine Rolle, da hier CSP und SMAERS zusammen auf dem Hardware-Token verbaut sind.

4.3 Zertifizierung (D-Trust)

Die D-Trust übernimmt die Zertifizierung der TSE (CSP (TSE-Web-Service) und SMEARS-Komponente) und erhält auf einen Stichtag ausgestelltes Zertifikat zur Nutzung. Die D-Trust rezertifiziert die TSE-Komponenten turnusgemäß alle 5 Jahre. Der Abschluss der Rezertifizierung wird 12 Monate vor dem Ablauf der bestehenden Zertifizierung angestrebt, spätestens jedoch sechs Monate vor Ablauf der bestehenden Zertifizierung. Bei Notwendigkeit können TSE-Komponenten auch außerhalb des 5-Jahres-Turnus aktualisiert werden. Je nach Einfluss der Aktualisierungen auf das zertifizierte Produkt werden diese im Rahmen von BSI-Maintenance-Verfahren durchgeführt oder führen zu einer zusätzlichen Rezertifizierung außerhalb des regulären 5-Jahre-Zertifizierungsturnus.

Dem Kunden wird ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt, sofern D-Trust die Zertifizierung nicht mehr nachweisen kann oder davon auszugehen ist, dass diese zukünftig nicht mehr nachzuweisen ist.

4.4 Beschreibung Zertifikatserstellung

Für einen Kunden wird ein TSE-spezifisches Schlüsselpaar erstellt. Der öffentliche Schlüssel wird über ein Zertifikat für den Einsatzzweck der Signatur mittels Zertifikat bestätigt. Ein eindeutiger Fingerabdruck des öffentlichen Schlüssels (mittels SHA-256 berechneter Wert) ist für die Anmeldung der TSE beim Finanzamt als Seriennummer der TSE zu verwenden. Anschließend kann der private Schlüssel für die Signatur aller Aktivitäten der TSE verwendet werden.

4.5 Service Funktionen Kasse 2020-Modul

Das Produkt verfügt über den nachfolgend beschriebenen Funktionsumfang. Die Fiskal Cloud ist ein dynamischer Cloud-Dienst und kann sich im Funktionsumfang über die Betriebsdauer weiterentwickeln und auf Grundlage der im Folgenden beschriebenen Einzelservices verändern.

4.5.1 Betriebsstätte und Aufzeichnungssysteme

- Pflege der Organisationsstruktur der Steuerpflichtigen, Betriebsstätten und Aufzeichnungssysteme in den Fiskal Cloud Management Daten.
- Verwaltung der angeschlossenen Aufzeichnungssysteme. Für Aufzeichnungssysteme wird die eindeutige Identifikations- bzw. Seriennummer gemäß [4] erfasst.
- Erfassung der für die steuerrechtliche Anmeldung notwendigen Informationen. Dies beinhaltet z.B. Name und Adressdaten der Betriebsstätten und die Namen der Steuerpflichtigen bzw. deren Bevollmächtigten für die Betriebsstätten.
- Webbasierte Management UI
- REST-API zur Automatisierung oder Einbindung in bestehende Verwaltungssysteme.

4.5.2 Fiskal Cloud Connector

- Zentrale Konfiguration der Fiskal Cloud Connector Instanzen über das Fiskal Cloud Portal
- Zuordnung von Aufzeichnungssystemen für die Nutzung der TSE über den Fiskal Cloud Connector
- Erstellung von Online-TSE Konten für die Bereitstellung von Signaturschlüsseln für die Nutzung im Fiskal Cloud Connector TSE-Client
- Automatisierte Zertifikatserneuerung bei Online-TSEs
- Gültigkeitsüberwachung von Schlüsseln und Zertifikaten
- Automatische Verwaltung der Signaturschlüssel in der Fiskal Cloud
- Wiederherstellung von Signaturschlüsseln bei Datenverlust am lokalen Fiskal Cloud Connector

4.5.3 Signaturfunktionen

- Gesetzeskonforme Signierung der relevanten Geschäftsvorfälle
- Fiskal Cloud Connector beinhaltet eine zertifizierte TSE Client Komponente (Online TSE)
- Anbindung der TSE-Client Komponenten an den zertifizierten Fiskal Cloud Signaturwebdienst (CSP).
- Gesetzeskonforme und SE-API konforme REST-Schnittstelle für die Anbindung der elektronischen Aufzeichnungssysteme

4.5.4 An-, Um-, und Abmeldung bei den Finanzverwaltungen

- Ausdruck von An- und Abmeldeformularen für die Steuerbehörde aus dem Fiskal Cloud Portal
- Integrierte Validierung z.B. der Adressdaten zur Vermeidung fehlerhafter Meldungen.
- Historie der Formulare für spätere Referenz
- Download-Funktion für Archivierung der Formulare.
- Automatisierte Anmeldung über den geplanten Online-Dienst der Finanzbehörden

4.5.5 Zentrale Bereitstellung der Signaturlogfiles

- Regelmäßiger Export der Signaturlogfiles der lokalen Fiskal Cloud Connector Instanzen in die Fiskal Cloud
 - Zentrale Abrufmöglichkeit zur Archivierung der Signaturlogfiles.
 - Verschlüsselte Speicherung in der Fiskal Cloud
 - Signaturlogfiles werden sicher aufbewahrt und vor unbefugtem Zugriff geschützt.
 - Zentral gesammelte Signaturlogfiles stehen standardisiert 30 Tage zum Abruf bereit. Der Steuerpflichtige muss diese gemäß den gesetzlichen Anforderungen regelmäßig für eine Langzeitarchivierung abrufen (Empfehlung: täglicher Abruf für Langzeitarchivierung).
 - Sollte es aufgrund von Systemausfällen oder anderer nicht durch die DF zu vertretenden Störungen im Abruf kommen, stehen die Archivdateien bis zu 30 Tage zum Abruf bereit. Bei nicht Abruf wird der Steuerpflichtige automatisch nach drei Tagen über die Notifikation-Funktion der Fiskal Cloud informiert.
 - Manuelle Abrufmöglichkeit der aktuellen Signaturlogdaten eines Fiskal Cloud Connector (z.B. bei Betriebsprüfung im Rahmen eines Kassensturzes vor Ort)
- Um Datenverlust zu verhindern, werden die Signaturlogfiles erst nach bestätigter Archivierung aus der Fiskal Cloud entfernt, spätestens nach 30 Tagen erfolgt eine automatische Löschung der Daten.

4.5.6 Anbindung lokaler Hardware Token TSE (kostenpflichtiger Zusatzservice)

- Integration lokal über den Fiskal Cloud Connector angeschlossene Hardware Token TSE der Deutschen Fiskal oder der Bundesdruckerei bzw. D-Trust in die Fiskal Cloud
- Nutzung der zentralen Services mit Ausnahme der unter 3.4.3 beschriebenen Signaturfunktion

4.5.7 Diagnoseservice für Fiskal Cloud Connector

- Monitoring der lokalen Installationen des Fiskal Cloud Connector über das Fiskal Cloud Portal
- Diagnosefunktion am lokalen Fiskal Cloud Connector zur Prüfung der Konnektivität zur Fiskal Cloud und Informationen zum verbundenen Verschlüsselungsdienst.
- Protokollierung von ermittelten Ausfallzeiten der Signaturfunktion und Bereitstellung der Informationen zur Dokumentation.

5 SERVICE NUTZUNG

Die Nutzung der Fiskal Cloud Services erfolgt mittels „Fiskal Credits“ der Deutsche Fiskal. Es stehen unterschiedliche Typen von Fiskal Credits zur Verfügung, die für Freischaltung von Nutzungsrechten verschiedener Dienstfunktionen genutzt werden können. Die Nutzungsrechte sind dabei zeitlich befristet und müssen nach Ablauf verlängert werden. TELENORMA bzw. die Deutsche Fiskal behalten sich eine regelmäßige Service Erweiterungen inklusive neuer Fiskal Credit Typen vor. Die Fiskal Credit Typen sowie deren Preise werden laufend aktualisiert und zugänglich gemacht und in der Anlage „Preisliste“ beschrieben und vereinbart.

6 FISKAL CLOUD SCHNITTSTELLEN

Das Produkt Fiskal Cloud stellt die folgenden Schnittstellen zur Verfügung

6.1 Fiskal Cloud Connector API

Die Fiskal Cloud Standard API für Aufzeichnungssysteme entspricht den Anforderungen an eine einheitliche digitale Schnittstelle, wie sie derzeit durch das BSI definiert und beschrieben sind [6][7]. Die Fiskal Cloud Connector API steht als standardisierte REST-API für die Kassen-Client-Software des Aufzeichnungssystems bereit. Sie ist im Entwicklerbereich der Website der Deutsche Fiskal veröffentlicht. Die API basiert derzeit auf der SE API der BSI-Richtlinie TR-03151 [6]. Die in der Richtlinie definierten Operationen werden technisch auf REST-basierte Funktionen abgebildet. Da über diese Schnittstelle seitens der Deutsche Fiskal weitere Services zur Verfügung gestellt werden, ist die einheitliche digitale Schnittstelle wie sie in die Lösung der Deutsche Fiskal implementiert ist, im Vergleich zu den derzeitigen Anforderungen nach TR-03151 [6] funktional erweitert.

6.2 Fiskal Cloud ERS Administration API

Die Fiskal Cloud ERS Administration API (ERS = electronic recording system = elektronisches Aufzeichnungssystem) dient der Stammdatenübermittlung des Steuerpflichtigen (z.B. Adresse, Seriennummer des Aufzeichnungssystems) und verwaltet die Stammdaten für die weiteren Services der Fiskal Cloud. Sie bietet eine externe API für Kunden, um deren Mandanten-Stammdaten zu übergeben, so dass eine

automatisierte Integration bestehender Aufzeichnungssysteme (z.B. Betriebsstätte und Kassen-Seriennummer) in die Stammdaten der Fiskal Cloud ermöglicht wird. Deutsche Fiskal stellt dem Kunden die API selbst bzw. eine Zugriffsmöglichkeit unverzüglich auf Verlangen so zur Verfügung, dass dieser die erforderlichen Daten über diese Schnittstelle in die Fiskal Cloud integrieren kann.

6.3 Fiskal Cloud Export API

Die Fiskal Cloud bietet eine Schnittstelle zum Datenexport der TAR-Files für Aufbewahrungssysteme, so dass die tägliche Bereitstellung der Signaturlogfiles je Betriebsstätte inkl. Monitoring und Quittierung sichergestellt ist.

7 INFRASTRUKTUR

Der Betrieb der zentralen Webservices der Fiskal Cloud erfolgt in ISO/IEC 27001 zertifizierten AZURE Rechenzentren des Unternehmens Microsoft mit Standorten in Deutschland. Seitens Microsoft werden jährliche Überprüfungen der ISO/IEC 27001 Vorgaben durchgeführt. Dem Kunden wird ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt, sofern Microsoft diese Zertifizierung nicht mehr nachweisen kann oder davon auszugehen ist, dass diese zukünftig nicht nachzuweisen ist. Die physische Sicherheit der Rechenzentren wird durch ein Mehr-Schichten-Prinzip realisiert – von Barrieren, Zäunen, Bewegungssensoren, Videoüberwachung und Alarmanlagen über eine rollenbasierte Zugriffssteuerung für autorisierte Experten und Mitarbeiter bis hin zu Maßnahmen für Georedundanz und Notfallwiederherstellung, um einen unterbrechungsfreien Betrieb der Microsoft-Clouddienste bereitzustellen.

Stromversorgung, Kühlung und Netzwerke innerhalb des Rechenzentrums sowie zwischen den Rechenzentren sind unabhängig voneinander und redundant ausgelegt. Die Anbindung erfolgt grundsätzlich über VPN-Verbindungen und wird durch rechte- und rollenbasierte Schutzmaßnahmen und Firewalls nach aktuellem Stand der Technik abgesichert. In Einzelfällen kann zudem eine direkte Verbindung zum AZURE Rechenzentrum eingerichtet werden.

Die Webservices der Fiskal Cloud basieren innerhalb der AZURE Rechenzentren auf gemanagten Kubernetes Clustern so dass bei Ausfall eines Clusters umgehend auf ein weiteres Cluster umgeschwenkt werden kann, um Ausfallzeiten zu minimieren oder ganz auszuschließen. Backups werden somit sowohl innerhalb eines Rechenzentrums als auch zwischen zwei oder mehreren Rechenzentren umgesetzt. Die Systemumgebung wird umfassend durch automatische Monitoringsysteme überwacht. Im Fall einer Abweichung vom Normalzustand alarmieren diese Systeme über unterschiedliche Kommunikationswege. Die Behebung der Störung wird innerhalb der mit dem Kunden vereinbarten Service Level Agreements vorgenommen.

8 SYSTEMUMGEBUNG DER FISKAL CLOUD

Die Systemumgebung unterteilt sich in drei Segmente:

- Technische Cloud-Infrastruktur wie Rechenleistung, Speicher und Anbindung
- Gemanagte Kubernetes Cluster als Plattform für die Fiskal Cloud
- Applikation Fiskal Cloud Webservice

Zur Erreichung der vertraglich vereinbarten Verfügbarkeit sind diese Segmente redundant und mit der Option eines Umschwenkens im laufenden Betrieb aufgesetzt. Die Anzahl der im Einsatz befindlichen CPUs (Rechenleistung) und der Speicherkapazitäten ist abhängig von verschiedenen Parametern wie Kundenanzahl und Transaktionsvolumen und wird im Rahmen der mit dem Kunden vertraglich vereinbarten Verfügbarkeit sowie zur Absicherung von Lastspitzen dynamisch angepasst. Gleiches gilt ebenso für die Anzahl der im Einsatz befindlichen Kubernetes-Cluster. Hierin sind auch alle notwendigen Nutzungsrechte der Software die zum Betrieb notwendig sind beinhaltet.

8.1 Beschreibung TSE Infrastruktur / Rechenzentrum

Der TSE Web-Service wird im hochsicheren Rechenzentrum der D-Trust GmbH mit Sitz in Berlin betrieben. Die D-Trust nutzt zwei Standorte auf dem Campus der Bundesdruckerei, zum einen das Rechenzentrum der D-Trust selbst, zum anderen einen abgetrennten Bereich mit eigener Zugangskontrolle im Rechenzentrum der Bundesdruckerei. Beide Standorte sind nach Trusted Site Infrastructure Level 3 zertifiziert. Dasselbe gilt auch für die beiden getrennt verlegten und besonders gesicherten Verbindungsleitungen zwischen den Standorten, welche sich vollständig unter Kontrolle der Bundesdruckerei befinden. Dieser Umstand ermöglicht einen verteilten TSP Betrieb nach höchsten Sicherheitsanforderungen. Der Trust Service Provider D-Trust ist derzeit zertifiziert bzw. zugelassen nach:

- eIDAS Nr. 910/2014, für verschiedene Zertifikatsprodukte und Vertrauensdienste.
 - ETSI EN 319.401, ETSI EN 319 411-1, ETSI EN 319 411-2.
 - gematik Spezifikationen für Produkttypen: TSP X.509 QES, TSP X.509 nonQES HBA, TSP X.509 nonQES SMC-B, TSP CVC.
 - ISO 14001:2015, ISO 27001:2013, ISO 50001:2011, ISO 9001:2015.
 - OHSAS 18001:2007.
 - TR-03128 Diensteanbieter für die eID-Funktion, TR-03145 Secure CA Operation. Anlage 1 zum Partnervertrag Fiskal Cloud – Leistungsbeschreibung 10|11
 - Trusted Site Infrastructure TSI V3.2 Level 3.
- Dem Kunden wird ein Sonderkündigungsrecht eingeräumt, sofern D-Trust eine für den Betrieb der TSE Infrastruktur notwendige Zertifizierung absehbar nicht mehr nachweisen kann.

8.2 Betriebsbezogene Leistungen

Auf Basis der Segmentierung der Systemumgebung werden nachfolgend aufgeführte Betriebsleistungen durch die DF (Auftragnehmer) gemäß der nachfolgend mit TN vereinbarten SLA sichergestellt und dieser Vereinbarung zu Grunde gelegt.

8.2.1 Technische Cloud Infrastruktur

Der Auftragnehmer stellt die bedarfsbezogene Infrastruktur bereit und passt die benötigte Rechenleistung sowie den Speicherbedarf je nach Erfordernis durch Hinzuschalten oder Reduzierung an. Ebenso richtet der Auftragnehmer die Anbindung von Kunden durch Konfiguration der VPN-Gateways am Demarkationspunkt (Übergabepunkt) gemäß SLA ein. Der Betrieb der Firewalls sowie die Absicherung der Infrastruktur gegen Angriffe wird durch den Auftragnehmer gewährleistet.

8.2.2 Kubernetes Plattform

Der Auftragnehmer richtet die Kubernetes-Plattform ein, konfiguriert diese entsprechend der Anforderungen zur Sicherstellung der Verfügbarkeit und passt die Plattform je nach Erfordernis des laufenden Betriebs an. Dies umfasst auch die Bereitstellung, Installation und Einrichtung von Updates und Optimierungen sowie Fehlerbehebungen der Kubernetes-Plattform im laufenden Betrieb. Sicherheitsrelevante Aufgaben für die Kubernetes Plattform wie Absicherung und Maßnahmen gegen Angriffe werden durch den Auftragnehmer erbracht.

8.2.3 Applikation Fiskal Web-Services

TELENORMA übernimmt die Bereitstellung, Installation und Einrichtung der Applikation Fiskal Web-Services und unterstützt den Lizenznehmer bei der Inbetriebnahme und Konfiguration der grundlegenden kundenspezifischen Parameter. Weiterhin umfasst die Leistung des Betriebsteams auch die Bereitstellung, Installation und Einrichtung von Updates und Optimierungen sowie Fehlerbehebungen der Applikation Fiskal Web-Service im laufenden Betrieb.

8.2.4 Fiskal Cloud

Die gesamte Fiskal Cloud inkl. der Infrastruktur, der Kubernetes Plattform und der Applikation Fiskal Web-Services wird durch Monitoringsysteme überwacht. Abweichungen vom Regelbetrieb führen zur Alarmierung und Prüfung des Systemzustands sowie zur Einleitung notwendiger Entstörmassnahmen im Rahmen der vertraglich vereinbarten Service-Level Agreements. Der Auftragnehmer führt periodische Sicherungen (Backups) der Produktivumgebung durch.

9 VORAUSSETZUNGEN FÜR DEN BETRIEB

9.1 Technische Infrastruktur /Kompatibilität

9.1.1 Betriebssysteme

Hinweis: Die beschriebenen Systemumgebungen sind die aktuell geplanten Zielplattformen für den Fiskal Cloud Connector mit integrierter SMAERS Komponente. Diese Systemumgebungen basieren auf dem aktuellen Status der Anforderungen und technischen Spezifikationen. Die integrierte SMAERS Komponente wird für den Betrieb auf den genannten Systemumgebungen zertifiziert. Der Fiskal Cloud Connector wird mit einer Java-Komponente ausgeliefert und gewährleistet damit grundsätzlich eine Unabhängigkeit vom Betriebssystem (z.B. Windows, Linux).

9.1.2 Java Version

Die Fiskal Cloud Connector Anwendung benötigt ein Java Runtime Environment zur Ausführung. Der Fiskal Cloud Connector wird dabei als eigenständiges Paket ausgeliefert und ist mit integrierter Java Runtime verfügbar. Dabei handelt es sich um eine frei verfügbare Distribution, die keine zusätzlichen Lizenzkosten verursacht.

9.1.3 Installation einer Betriebsstätte

Der Fiskal Cloud Connector ist für den Betrieb innerhalb einer Betriebsstätte vorgesehen. Der Fiskal Cloud Connector kann hier gegebenenfalls auf vorhandener Hardware betrieben werden. Der Betrieb muss gemäß

der BSI-CC-PP-0105-2019 (SMAERS) erfolgen. Für den ordnungsgemäßen Betrieb einer lokalen Fiskal Cloud Connector Installation ist der Steuerpflichtige Lizenznehmer verantwortlich. Ein Betrieb außerhalb des lokalen Netzwerkes der angeschlossenen Kassensysteme verstößt unter Umständen gegen die Anforderungen des BSI zum sicheren Betrieb einer TSE. Hierzu stellt die DF dem Lizenznehmer auf Anforderung an TELENORMA entsprechende Dokumentation und Beispielarchitekturen zur Verfügung.

Anlage 1a: Gesetzliche Grundlagen

Nr.	GRUNDLAGE	STAND
1	Gesetz zum Schutz vor Manipulationen an digitalen Grundaufzeichnungen	22.12.2016
2	Abgabenordnung (AO)	18.12.2018
3	Verordnung zur Bestimmung der technischen Anforderungen an elektronische Aufzeichnungs- und Sicherungssysteme im Geschäftsverkehr (Kassensicherungsverordnung - KassenSichV)	26.09.2017
4	Anwendungserlass zu § 146a AO	17.06.2019
5	Digitale Schnittstelle der Finanzverwaltung für Kassensysteme (DSFinV-K)	2.0 / 02.08.2019
6	Technical Guideline BSI-TR-03151 Secure Element API (SE API)	1.0.1 / 20.12.2018 + Ergänzung vom 02.12.2019
7	Technische Richtlinie BSI-TR-03153 Technische Sicherheitseinrichtung für elektronische Aufzeichnungssysteme	1.0.1 / 20.12.2018 + Ergänzung vom 02.12.2019
8	Technische Richtlinie BSI-TR-03153 Technische Sicherheitseinrichtung für elektronische Aufzeichnungssysteme – Testspezifikation (TS)	1.0.1 / 05.02.2019 + Ergänzung vom 02.12.2019
9	BSI-CC-PP-0104-2019 (CSP)	0.9.8
10	BSI-CC-PP-0111-2019 (CSP Light)	1.0
11	BSI-CC-PP-0105-2019 (SMAERS)	0.7.5
12	Technische Richtlinie BSI-TR-03116 Kryptographische Vorgaben für Projekte der Bundesregierung - Teil 5: Anwendungen der Secure Element API	01.02.2019

II. SLA

1. ZWECK SLA Cloud TSE

Dieses Dokument beschreibt Service Levels und Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers für das Produkt Fiskal Cloud im laufenden produktiven Betrieb.

2. SERVICE LEVEL

2.1 Verfügbarkeit Fiskal Cloud

- Die Verfügbarkeit der Deutsche Fiskal-Dienste beträgt 99,7 % pro Kalenderjahr. Geplante Wartungsfenster beeinflussen die Verfügbarkeit nicht. Im Rahmen der monatlichen Serviceberichte wird die gemessene Verfügbarkeit mitgeteilt.
- Die max. Latenz innerhalb des Netzwerkes der Deutsche Fiskal (ab dem Gateway) beträgt 250 ms.
- Die tatsächlich erreichte Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage der Verfügbarkeit des zentralen Fiskal Cloud-Management Services auf jährlicher Basis. Der zentrale Cloud Service ist verfügbar, wenn dieser in dem jeweiligen Zeitraum entsprechend dem vereinbarten prozentualen Anteil pro Kalenderjahr genutzt werden konnte.
- Alle Leistungsangaben in diesem SLA beziehen sich auf die von der Deutsche Fiskal geschuldete Qualität zur Nutzung angebotenen zentralen Cloud Service am Demarkationspunkt (VPN-Gateway oder Public Access Gateway der Microsoft Azure Cloud) des von der Deutsche Fiskal GmbH betriebenen Datennetzes. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Demarkationspunkt zum Auftraggeber und/oder im Bereich der IT-Anlage des Lizenznehmers unterliegen nicht dem Vertragsgegenstand und liegen in der Verantwortung des Auftraggebers.

- Der Demarkationspunkt ist der letzte Netzknoten der Deutsche Fiskal GmbH zum Übergabepunkt an das Internet. Das Deutsche Fiskal Netzwerk umfasst alle Firewalls und Security Einrichtungen, Router, Core Switches und Endswitches welche die Verbindung zum globalen Netzwerkverbund Internet darstellen.
- Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten der Deutsche Fiskal nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind:
 - periodische Wartungsleistungen und mit dem Auftraggeber bzw. Lizenznehmer abgestimmte Wartungsleistungen (geplante Wartungsarbeiten), durch die ein Zugriff auf die Deutsche Fiskal-Dienste nicht möglich ist;
 - unvorhergesehen erforderlich werdende Wartungsarbeiten, wenn diese Arbeiten nicht durch eine Verletzung der Pflichten der Deutsche Fiskal zum Erbringen der Deutsche Fiskal-Dienste verursacht wurden (höhere Gewalt, Streiks, Fehler und/oder Störungen durch Drittanbietern, Naturereignisse etc.) (ungeplante Wartungsarbeiten);
 - Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit die Deutsche Fiskal die vereinbarten oder die üblichen Schutzmaßnahmen getroffen hat;
 - Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben des Auftraggebers z.B. vereinbarte Leistungsänderungen der Deutsche Fiskal-Dienste;
 - Ausfallzeiten aufgrund von Störungen der Systeme und Leistungsumgebung des Auftraggebers oder aufgrund anderer durch den Auftraggeber zu vertretenden Unterbrechungen (z.B. unterbleibende Mitwirkungspflichten);
 - Ausfallzeiten, die aufgrund einer Blockierung des Konsolen-bzw. Remote-Zugangs durch den Auftraggeber verursacht wurden;
 - Ausfallzeiten für das Einspielen von dringend notwendigen Security Patches;
 - Ausfallzeiten, die durch Dritte (ausgenommen Deutsche Fiskal und beauftragte Subunternehmer) verursacht werden.

2.2 Wartungsarbeiten und Wartungsfenster

- Deutsche Fiskal beseitigt Softwarefehler nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten und im Umfang der in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen zum Ausdruck gebrachten Modalitäten. Ein Softwarefehler liegt dann vor, wenn die Software die vereinbarten Funktionen nicht erfüllt, fehlerhafte Ergebnisse liefert oder in anderer Weise nicht funktionsgerecht arbeitet, so dass die Nutzung der Software unmöglich oder eingeschränkt ist.
- Die Deutsche Fiskal entwickelt den Service z.B. aufgrund gesetzlicher Vorgaben, weiter und wird Updates, Upgrades, neue Releases und/oder sonstigen Modifikationen auf der Systemumgebung installieren sowie dem Auftraggeber – soweit erforderlich – entsprechende Updates (z.B. den Fiskal Cloud Connector) bereitstellen.
- Die Überwachung der Grundfunktionen der Deutsche Fiskal Dienste erfolgt täglich durch den Support der Deutsche Fiskal.
- Um die Leistungsfähigkeit und Stabilität der Deutsche Fiskal -Dienste zu erhöhen, sind regelmäßige Wartungsfenster eingeplant. Im Rahmen der regelmäßigen Wartungsfenster werden periodischen Wartungsarbeiten durchgeführt, d.h. Einspielen von Updates, Upgrades, neuen Releases und/oder sonstigen Modifikationen. Das regelmäßige Wartungsfenster ist der Zeitraum zwischen

02:00 Uhr und 05:00 Uhr. Die periodischen Wartungsarbeiten übersteigen in der Regel eine Dauer von 180 Minuten pro Unterbrechung nicht.

- Deutsche Fiskal oder TELENORMA kündigen über Portale sowie per Email dem Auftraggeber planbare Wartungsarbeiten, die den Dienst des Auftraggebers beeinflussen oder unterbrechen, mindestens 3 Werktage im Voraus an. Planbare Wartungsarbeiten werden in der Regel zwischen 02.00 – 5.00 Uhr durchgeführt. Beginn und Ende der Wartungsarbeiten werden dem Auftraggeber über das Portal sowie per Email mitgeteilt.
- In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten ohne Vorankündigung durchgeführt werden.

2.3 Support und Störungsbearbeitung

2.3.1 Störungsmeldungen

- Der Auftraggeber und der Lizenznehmer sind verpflichtet, Störungen anzuzeigen. Bei einer kritischen Priorität 1 Störung ist der Auftraggeber verpflichtet, diese in englischer Sprache im Ticketsystem der TELENORMA oder Deutsche Fiskal zu melden. Ein Anspruch auf Wiederherstellung der Nutzbarkeit der Deutsche Fiskal-Services besteht nicht, soweit die vereinbarte Verfügbarkeit gewährleistet ist.
- Bei der Meldung der Störung hat der Auftraggeber bzw. Lizenznehmer anzugeben, welche Personen als Ansprechpartner beim Auftraggeber für diese Störung zuständig sind. Die Ansprechpartner sind so zu benennen, dass die TELENORMA oder die Deutsche Fiskal sich während der Dauer der Störung zumindest innerhalb der Geschäftszeiten des Auftraggebers stets und unmittelbar an einen der benannten Ansprechpartner wenden kann. Die Störungsbehebung durch Deutsche Fiskal kann nur bei Einhaltung des ordentlichen Meldeweges erfolgen.

2.3.2 Prioritätsklassen

PRIORITÄT DRING-LICHKEIT	BESCHREIBUNG DER KATEGORISIERUNG (AUSWIRKUNGEN)	REAKTIONS-ZEIT	ANTWORT-ZEIT	Wiederher-stellungs-zeit*
1 – hoch (gilt nur für Pro- duktivsys- teme)	Eine Meldung der Prioritätsklasse 1 "hoch" ist gerechtfertigt, wenn der normale Geschäftsab- lauf oder IT-Prozesse, die zentrale Geschäfts- prozesse betreffen, in kritischem Maß beeinträch- tigt sind. Arbeiten, die keinen Aufschub dulden, können nicht ausgeführt werden. Dies wird i.d.R. durch folgende Umstände verur- sacht: - Die Deutsche Fiskal Cloud ist vollständig ausgefallen. - Verfügbarkeit und Funktionsumfang der Software ist für mehr als 50% aller User über einen Zeitraum von mindestens 60 Minuten in kritischem Maß eingeschränkt	15 (Min.) (7*24)	1 Stunde (7*24)	6 Stunden (7*24)
2 – mittel	Eine Meldung der Prioritätsklasse 2 "mittel" ist gerechtfertigt, wenn es zu starken Beeinträch- tigungen des normalen Geschäftsablaufs kommt. Notwendige Arbeiten können nicht durchge- führt werden. Dies wird durch fehlerhafte oder ausgefallene Funktionen der vertragsgegen- ständlichen Software hervorgerufen, die in der aktuellen Situation dringend benötigt werden. Verfügbarkeit und Funktionsumfang der Soft- ware ist für weniger als 50% aller User über ei- nen Zeitraum von mindestens 120 Minuten er- heblich eingeschränkt.	15 (Min.) (Lokale Geschäfts- zeiten)	8 Stunden (Lokale Geschäfts- zeiten)	24 Stunden (lokale Ge- schäftszei- ten)
3 – niedrig	Eine Meldung der Prioritätsklasse 3 "niedrig" ist gerechtfertigt, wenn es zu geringen Beeinträch- tigungen des normalen Geschäftsablaufs kommt. Dies wird durch einzelne fehlerhafte o- der ausgefallene Funktionen der vertragsgegen- ständlichen Software hervorgerufen. Verfügbarkeit und Funktionsumfang der Soft- ware ist für einen Zeitraum von mindestens 120 Minuten eingeschränkt für weniger als 25% al- ler User.	15 (Min.) (Lokale Geschäfts- zeiten)	24 Stunden (Lokale Geschäfts- zeiten)	keine

2.3.3 Kategorisierung der Störung

Eingehende Störungsmeldungen werden von TELENORMA oder der Deutsche Fiskal nach ihren Auswirkungen kategorisiert und den Prioritätsklassen zwischen 1 und 3 zugeordnet. Die TELENORMA bzw. Deutsche Fiskal ist befugt eine Meldung im Laufe der Bearbeitung neu einzustufen. Soweit möglich, wird die Deutsche Fiskal die Einstufung des Auftraggebers berücksichtigen.

2.3.4 Reaktions-, Antwort- und Wiederherstellungszeiten

Die Reaktionszeit beginnt mit Eingang der ordentlichen Störungsmeldung bei der Deutsche Fiskal. Die Reaktionszeit gilt als erreicht, wenn eine Eingangsbestätigung der Störungsmeldung beim Auftraggeber erfolgt. Die Deutsche Fiskal hat sich gegenüber TELENORMA verpflichtet sich, bei Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung des Auftraggebers spätestens innerhalb der festgelegten Reaktionszeiten mit der Analyse und möglichst schon mit der Bearbeitung der Störung zu beginnen.

Die Antwortzeit beginnt mit Eingang der ordentlichen Störungsmeldung bei der Deutsche Fiskal. Die Antwortzeit ist erreicht, wenn innerhalb der vereinbarten Zeit eine qualifizierte Rückmeldung von der Deutsche Fiskal erfolgt ist. Eine qualifizierte Rückmeldung enthält eine erste Einschätzung der Störungsmeldung und die Information über das weitere Vorgehen.

Die Wiederherstellungszeit beginnt mit dem Eingang der ordentlichen Störungsmeldung bei der Deutsche Fiskal. Die Wiederherstellung ist erreicht, wenn die Deutsche Fiskal innerhalb der angegebenen Zeit eine finale Lösung oder eine Umgehungslösung (Workaround) oder einen Aktionsplan für den Auftraggeber bereitstellt. Der Aktionsplan wird im Falle eines identifizierten Softwarefehlers oder bei Ausfällen Dritter angewandt und beinhaltet die Definition und Umsetzung der notwendigen Schritte zur Störungsbehebung wird i.d.R. durch folgende Umstände verursacht:

- Die Deutsche Fiskal Cloud ist vollständig ausgefallen.
- Verfügbarkeit und Funktionsumfang der Software ist für mehr als 50% aller User über einen Zeitraum von mindestens 60 Minuten in kritischem Maß eingeschränkt

Für die Prioritätsklasse 1 (sehr hoch) gelten die Reaktions- und Antwortzeiten 24 Stunden täglich. Im Fall der Prioritätsklassen 2 bis 3 gelten die Reaktions- und Antwortzeiten ausschließlich innerhalb der lokalen Geschäftszeiten der Deutsche Fiskal, d.h. von Montag bis Freitag von 08.00-16.00 Uhr MEZ; außerhalb der lokalen Geschäftszeiten werden die Reaktions- und Antwortzeiten entsprechend ausgesetzt. Eine von der Deutsche Fiskal zu bearbeitende Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von der Deutsche Fiskal betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leistungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern, oder einer vertragswidrigen Inanspruchnahme der bereitgestellten Systemkapazitäten, z.B. durch eine überhöhte Zahl der Zugriffe durch den Lizenznehmer.

2.3.5 Einhaltung der SLA

Diese Vereinbarung bezüglich der angegebenen SLA gilt als erfüllt, wenn diese zu mindestens 95% eingehalten werden.

2.3.6 Eskalationsplan

Im Falle einer Eskalation wird wie folgt verfahren:

Ein nicht innerhalb der SLA-Zeiten bearbeiteter Incident wird intern in den o.a. Stufen eskaliert. Im Fall eines Incident der Priorität 1 erfolgt die Durchführung eines festgelegten Maßnahmenplans, der auch regelmäßige Statusupdates an den Kunden und sofern erforderlich auch gemeinsame Telefonkonferenzen zwischen Kunde und Deutsche Fiskal-Support-Mitarbeitern beinhaltet. Bei Abwesenheiten der o.a. Mitarbeiter ist der 1st-Level Support über die Vertretungsregelungen informiert. Hat der Auftraggeber der Deutsche Fiskal eine Störung gemeldet und stellt sich nach erfolgter Prüfung heraus, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes der Deutsche Fiskal aufgetreten und von Deutsche Fiskal zu vertreten ist, kann die Deutsche Fiskal dem Auftraggeber TELENORMA und TELENORMA dem Lizenznehmer die zur Störungserkennung erbrachten Leistungen gegen Nachweis in Rechnung stellen. Der zugrundeliegende Stundensatz beläuft sich hierbei auf 150 € je angefangener Stunde.

2.4 Mitwirkungspflichten

2.4.1 Der Auftraggeber bzw der Lizenznehmer sind zur Erfüllung der folgenden Mitwirkungspflichten verpflichtet: Der Auftraggeber übernimmt es, eine Datenverbindung zwischen den von ihm zur Nutzung vorgesehenen IT-Systemen/Netzwerk und dem von Deutsche Fiskal definierten Datenübergabepunkt herzustellen.

Um eine reibungslose Inanspruchnahme der Leistungen der Deutsche Fiskal durch den Auftraggeber zu ermöglichen, ist Deutsche Fiskal berechtigt, den Datenübergabepunkt gemeinsam mit dem Auftraggeber neu zu definieren. Der Auftraggeber wird in diesem Fall eine Verbindung zu dem neu definierten Übergabepunkt herstellen

2.4.2 Allgemeine Mitwirkungspflichten

Die Parteien verpflichten sich, eng und effizient zusammenzuarbeiten, wofür auch die personelle, organisatorische, fachliche und technische Verantwortung des Lizenznehmers wesentlich ist. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, die folgenden Mitwirkungspflichten einzuhalten. Für eine umfassende Störungsanalyse und -beseitigung und zur Einhaltung des Service Level Agreements ist der Auftraggeber verpflichtet, die Deutsche Fiskal im erforderlichen Umfang zu unterstützen. Der Lizenznehmer ist insbesondere zur Erfüllung der folgenden Mitwirkungspflichten verpflichtet:

2.4.3 Mitwirkungspflichten für den gesetzeskonformen Betrieb

Der steuerpflichtige Lizenznehmer ist verpflichtet die lokalen TSE-Instanzen (Hardware Token oder Fiskal Cloud Connector Online TSE) gemäß den zertifizierten Vorgaben zu betreiben. Dies beinhaltet unter anderem den Betrieb der TSE in einer sicheren Betriebsumgebung innerhalb der jeweiligen Betriebsstätte.

Der Lizenznehmer sorgt für die zeitnahe Abholung und Quittierung von zentral gesammelte Signaturlogfiles innerhalb der vereinbarten Aufbewahrungsfristen der Fiskal Cloud. Die weitere Aufbewahrung der Signaturlogfiles gemäß §3 Kassensicherungsverordnung liegt in der alleinigen Verantwortung des Lizenznehmers. Die zentrale Sammlung der Signaturlogfiles über die Fiskal Cloud entbindet den Lizenznehmer nicht von seinen

Aufbewahrungspflichten. Die TELENORMA und die Deutsche Fiskal übernehmen keinerlei Haftung für Datenverlust aufgrund fehlerhafter Nutzung der bereitgestellten Schnittstellen durch den Lizenznehmer. Der Auftraggeber ist für die sichere Aufbewahrung des privaten Schlüssels des Schlüsselpaares für die Signatur-log-Verschlüsselung verantwortlich. Dem Auftraggeber ist bewusst, dass der Verlust des privaten Schlüssels dazu führen kann, dass verschlüsselte Signaturlogdaten nicht wiederhergestellt werden können. TELENORMA und/oder die Deutsche Fiskal informieren den Auftraggeber über die Verfügbarkeit von Updates und stellt für diese entsprechende Releasenotes bereit. Der Auftraggeber hat jedoch ausschließlich dafür Sorge zu tragen, aus regulatorischen Gründen erforderliche Updates des Fiskal Cloud Connector zeitnah in seiner lokalen Betriebsumgebung zu aktualisieren.

2.4.4 Informationsbereitstellung

Der Lizenznehmer hat der TELENORMA und der Deutsche Fiskal die für die vertraglich geschuldeten Leistungen notwendigen Unterlagen, Dokumentationen und Informationen, insbesondere datenverarbeitungstechnischer Art (z.B. Systemumgebungen, einschließlich Hardware, Betriebssysteme und eingesetzte Computerprogramme, Organisationspläne o.ä.) unaufgefordert und unverzüglich mitzuteilen. Für die Richtigkeit und Vollständigkeit dieser Informationen ist der Auftraggeber verantwortlich. Sofern diese Informationen nicht, nicht vollständig oder unrichtig sind, haftet TELENORMA und der Deutsche Fiskal nicht für etwaige auf diesen Informationen basierende Mängel.

2.4.5 Ansprechpartner

Der Lizenznehmer wird einen qualifizierten Mitarbeiter benennen, der als Ansprechpartner der TELENORMA bzw. der Deutsche Fiskal bereitsteht und befugt ist, die zur Vertragsdurchführung erforderlichen Entscheidungen zu treffen.

2.4.6 Datenverarbeitungstechnische Einrichtungen

Der Lizenznehmer hat dafür Sorge zu tragen, dass seine Systemumgebungen (einschließlich Hardware, Betriebssysteme und eingesetzte Computerprogramme), jeweils den technischen Stand haben und gewartet sind, den der Betrieb der angepassten Software (d.h. Standardsoftware erfordert. Der Einsatz eines neuen Release kann erfordern, dass der Lizenznehmer seine Systemumgebungen entsprechend aktualisieren oder anpassen muss. Der Auftraggeber übernimmt es, eine Datenverbindung zwischen den von ihm zur Nutzung vorgesehenen IT-Systemen/Netzwerk und dem von TELENORMA bzw. der Deutsche Fiskal definierten Datenübergabepunkt herzustellen.

2.4.7 Ordnungsgemäße Störungsmeldung

Der Lizenznehmer ist verpflichtet der TELENORMA bzw. direkt der Deutsche Fiskal die im Rahmen des Test- oder Echtbetriebs festgestellten Störungen unverzüglich zu melden. Der Lizenznehmer hat vor Einbindung der Cloud TSE eine Analyse der Systemumgebung (Hardware und Software) durchzuführen, um sicherzustellen, dass die auftretende Störung nicht auf Systemkomponenten zurückzuführen ist, die nicht Gegenstand des Fiskal Cloud Service sind. Der Lizenznehmer ist verpflichtet Störungsmeldungen ausschließlich in Deutsch oder Englisch vorzunehmen. Die Meldung muss die Störungen

reproduzierbar, jedenfalls in nachvollziehbarer Form, dokumentieren. Die Meldung hat insbesondere die Bedingungen, unter denen eine Störung auftritt, Symptome und Auswirkungen der Störung präzise zu beschreiben und die notwendigen technischen Informationen vollständig zu enthalten; dies gilt insbesondere für die Ausgabe des Diagnose Tools und entsprechende Logfiles. Sofern der Lizenznehmer den 1st Level Support selbst oder durch einen Dritten erbringt, hat er sicherzustellen, dass vor Inanspruchnahme des Deutsche Fiskal Support mit der Analyse, Bearbeitung und ggf. Behebung von Störungen betraut wurden.

2.4.8 Datenbestand

Dem Lizenznehmer obliegt es, seinen Datenbestand mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns regelmäßig zu sichern. Er wird insbesondere unmittelbar vor jeder Installation und/oder sonstigem Eingriff durch TELENORMA bzw. die Deutsche Fiskal oder durch von diesen beauftragten Dritten (diese werden seitens Deutsche Fiskal vorher im jeweiligen Fall benannt) eine vollständige Datensicherung sämtlicher System- und Anwendungsdaten vornehmen. Die Datensicherungen sind so zu verwahren, dass eine jederzeitige Wiederherstellung der gesicherten Daten möglich ist.

III. Allgemeine Nutzungsbedingungen

des Lizenzgebers für die cloudbasierte Softwarelösung Cloud TSE bzw. „Fiskal Cloud“
- Stand: Januar 2020 –

1. ANWENDUNGSBEREICH UND LIZENZGEGENSTAND

1.1 Deutsche Fiskal ist Anbieterin einer Software („Fiskal Cloud“) zur Einhaltung steuerrechtlicher Anforderungen an den Betrieb von elektronischen Kassensystemen oder Registrierkassen (elektronische Aufzeichnungssysteme, „EAS“). TELENORMA ist Auftraggeber.

1.2 Diese Nutzungsbedingungen regeln die Nutzung von Fiskal Cloud durch Sie als Lizenznehmer im Verhältnis zum Lizenzgeber. Fiskal Cloud basiert auf dem Grundsatz, dass eine Software von einem externen Dienstleister auf einem externen Server betrieben und vom Lizenznehmer zeitlich befristet genutzt wird. Das bedeutet: Der Lizenznehmer erhält die Möglichkeit, über ein internetfähiges EAS sowie eine Internetanbindung auf die über Server bereit gestellte Fiskal Cloud zuzugreifen und so die Funktionalitäten von Fiskal Cloud zu nutzen.

1.3 Fiskal Cloud enthält eine technische Sicherheitseinrichtung („TSE“). TSE wird von einem spezialisierten Anbieter für Technologie-Sicherheitsleistungen zur Verfügung gestellt („Anbieter“). Für die erforderliche Zertifizierung von TSE ist der Anbieter verantwortlich. Sofern der Lizenzgeber die Fiskal Cloud aus Gründen, die der Lizenzgeber nicht zu vertreten hat, nicht bereitstellen kann, wird der Lizenznehmer hierüber unverzüglich informiert und ihm wird gleichzeitig der voraussichtliche, neue Beginn der Bereitstellung mitgeteilt. Ist die Bereitstellung auch innerhalb der neuen Frist nicht möglich, ist der Lizenzgeber berechtigt, das Nutzungsverhältnis außerordentlich nach Ablauf der neuen Frist fristlos zu beenden.

1.4 Diese Nutzungsbedingungen gelten nur, wenn der Lizenznehmer Unternehmer (§ 14 BGB), eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist. Eine private Nutzung ist nicht erlaubt.

1.5 Diese Nutzungsbedingungen gelten ausschließlich. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Bedingungen des Lizenznehmers, des Auftraggebers oder Dritter gelten nur dann und insoweit, als der Lizenzgeber ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dies gilt selbst dann, wenn der Lizenzgeber in Kenntnis der Bedingungen die Fiskal Cloud vorbehaltlos bereitstellt.

2. NUTZUNGSRECHTE

2.1 Der Lizenznehmer erhält das nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Recht, Fiskal Cloud in der jeweils aktuellen Version und die dazugehörige Dokumentation während der Laufzeit des Vertrags zwischen Lizenzgeber und Lizenznehmer für eigene interne Geschäftszwecke auf den von ihm eingesetzten EAS zu nutzen. Dies gilt auch für aktualisierte Versionen, Updates, Upgrades, Patches, Änderungen o. Ä. der Fiskal Cloud.

2.2 Lizenzgeber und Lizenznehmer legen im Vertrag die maximal zulässige Zahl an gleichzeitig aktiven EAS fest. Die Nutzung von Fiskal Cloud ist auf diese Zahl von EAS beschränkt. Möchte der Lizenznehmer die Zahl der EAS erhöhen, ist dies vorab gesondert mit dem Lizenzgeber zu vereinbaren und gesondert zu vergüten. Ein Verstoß gegen diese Vorschrift berechtigt den Lizenzgeber zur sofortigen Beendigung des Nutzungsverhältnisses.

2.3 Das Nutzungsrecht ist auf das Hoheitsgebiet der Bundesrepublik Deutschland beschränkt.

2.4 Das Nutzungsrecht umfasst nicht die Nutzung des Namens „Fiskal Cloud“ sowie die dazugehörigen Marken und Logos.

2.5 Der Lizenznehmer ist zudem nicht zur Weitergabe der Dokumentation berechtigt und wird sie vor den Zugriffen Dritter schützen.

2.6 Der Lizenznehmer informiert den Lizenzgeber unverzüglich über vorhandene oder drohende Beeinträchtigungen der Schutzrechte. Der Lizenznehmer verpflichtet sich, die Schutzrechte weder selbst anzugreifen, noch durch Dritte angreifen zu lassen oder Dritte beim Angriff in irgendeiner Form zu unterstützen.

2.7 Wird die Schutzrechtserteilung auf ein Schutzrecht rechtskräftig versagt, so wird dadurch die Rechtswirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt. Entsprechendes gilt, wenn ein Schutzrecht für nichtig erklärt, beschränkt wird oder erlischt.

3 MITWIRKUNG DES LIZENZNEHMERS

3.1 Der Lizenznehmer ist zu angemessener Mitwirkung verpflichtet und hat in seiner Sphäre alle

notwendigen Voraussetzungen zur Wahrnehmung des Nutzungsrechts zu schaffen. Insbesondere ist der Lizenznehmer zur Einhaltung bestimmter technischer Anforderungen von Fiskal Cloud verpflichtet.

3.2 Zur Nutzung von Fiskal Cloud ist ein EAS erforderlich. Für die Beschaffung, Installation und den Betrieb der EAS ist der Lizenznehmer selbst verantwortlich. Die zur Zeit der Nutzung gültigen Systemvoraussetzungen von EAS für den Betrieb von Fiskal Cloud ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung für die Fiskal Cloud.

3.3 Der Lizenznehmer trifft die notwendigen Vorkehrungen, eine rechtswidrige Nutzung von Fiskal Cloud oder die Nutzung von Fiskal Cloud durch Unbefugte und/oder außerhalb des Hoheitsgebiets der Bundesrepublik Deutschland zu verhindern.

3.4 Der Lizenznehmer verpflichtet sich, im Zusammenhang mit der Nutzung von Fiskal Cloud sämtliche etwaig anwendbaren gesetzlichen Exportkontrollbestimmungen einzuhalten. Der Lizenznehmer verpflichtet sich des Weiteren sicherzustellen, dass in die Vertragsabwicklung keine Personen, Organisationen oder Einrichtungen involviert sind oder hierdurch gefördert werden, die in den Sanktionslisten der Europäischen Union und der Vereinten Nationen (insb. den VO (EG) Nr. 881/2002; VO (EG) Nr. 2580/2001; VO (EU) Nr. 753/2011) aufgeführt sind. Dies gilt auch im Hinblick auf Personen, Organisationen oder Einrichtungen, die in den Sanktionslisten anderer Regierungen aufgeführt sind, sofern diese nicht unilateral über die VN- oder EU-Sanktionen hinausgehen. Der Lizenznehmer versichert weiter, dass weder er selbst noch einer seiner gesetzlichen Vertreter oder Gesellschafter auf einer solchen Sanktionsliste gelistet sind, er nicht einer darauf befindlichen Person, Organisation oder Einrichtung untersteht oder deren Teilhaber ist. Sollte sich dies während der Dauer der Nutzung ändern, ist der Lizenznehmer verpflichtet, den Lizenzgeber hiervon unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Der Lizenzgeber ist in einem solchen Fall jederzeit berechtigt, das Nutzungsverhältnis außerordentlich zu kündigen bzw. hiervon zurückzutreten, ohne dass der Lizenznehmer hieraus Ansprüche geltend machen kann. Der Lizenzgeber und der Lizenznehmer sind sich darüber einig, dass eine wirksame Exportkontrolle durch den Lizenznehmer eine wesentliche Voraussetzung für die der Nutzung ist. Die Parteien verstehen daher einen Verstoß gegen exportkontrollrechtliche Vorschriften im Zusammenhang mit der Nutzung von Fiskal Cloud stets als eine schwerwiegende Verletzung der Interessen des Lizenzgebers. Dies gilt auch dann, wenn der Verstoß von Dritten herbeigeführt worden ist und der Kunde diesen Verstoß zu vertreten hat oder sich zurechnen lassen muss. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, den Lizenzgeber von allen hierdurch entstehenden Ansprüchen Dritter freizustellen, dem Lizenzgeber Ersatz für sonstige Aufwendungen und Schäden, seien es materielle oder immaterielle, insbesondere auch Bußgeld- oder Strafzahlungen, zu leisten, die durch Nichteinhaltung exportkontrollrechtlicher Verpflichtungen entstehen.

3.5 Kann der Lizenzgeber aufgrund der Nichterbringung einer Mitwirkungspflicht seine vertraglichen

Pflichten nicht erfüllen bzw. die Fiskal Cloud nicht bereitstellen oder der Lizenznehmer nicht auf diese zugreifen, wird der Lizenzgeber von der Pflicht zur Bereitstellung der Fiskal Cloud frei. Etwaige dem Lizenzgeber entstandenen Kosten sind in angemessenem Umfang zu ersetzen.

4 RECHTE DRITTER

4.1 Der Lizenzgeber wird dafür Sorge tragen, dass Fiskal Cloud frei von Schutzrechten Dritter ist, die die Nutzung von Fiskal Cloud nach diesen Nutzungsbedingungen einschränken oder ausschließen.

4.2 Nehmen Dritte den Lizenznehmer dennoch wegen Verletzung eines Schutzrechts durch die Verwendung von Fiskal Cloud in Anspruch, so hat der Lizenznehmer den Lizenzgeber hiervon unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen. Der Lizenzgeber wird die Ansprüche nach eigenem Ermessen auf eigene Kosten erfüllen, abwehren oder die Auseinandersetzung durch Vergleich beenden. Der Lizenznehmer räumt dem Lizenzgeber deshalb die alleinige Befugnis ein, über die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen zu entscheiden. Der Lizenznehmer wird dem Lizenzgeber die hierfür notwendigen Vollmachten im Einzelfall erteilen.

4.3 Sollte Fiskal Cloud Gegenstand einer Schutzrechtsbeanstandung sein oder möglicherweise werden, wird der Lizenzgeber den Grund für die Schutzrechtsbeanstandung innerhalb angemessener Frist beheben. Dies geschieht nach Wahl des Lizenzgebers, indem er das Recht erwirkt, Fiskal Cloud weiterhin benutzen zu dürfen oder Fiskal Cloud in zumutbarem Umfang ändert oder ersetzt.

5 HAFTUNG

5.1 Der Lizenzgeber haftet auf Schadensersatz nach den gesetzlichen Bestimmungen

- a) für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit durch den Lizenzgeber verursacht wurden;
- b) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit;
- c) für das Fehlen zugesicherter Eigenschaften, wegen Arglist sowie für Personenschäden und Sachschäden nach dem Produkthaftungsgesetz.

5.2 Der Lizenzgeber haftet auf Schadensersatz begrenzt auf die Höhe des typischen, vorhersehbaren Schadens

- a) für Schäden aus einer (leicht) fahrlässigen Verletzung wesentlicher Pflichten
(1. Alternative);
- b) für Schäden, die von einfachen Erfüllungsgehilfen des Lizenzgebers grob fahrlässig oder vorsätzlich ohne Verletzung wesentlicher Pflichten verursacht wurden (2. Alternative). Unter wesentlichen Pflichten (auch Kardinalpflichten genannt) versteht man Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Nutzungsverhältnisses überhaupt erst ermöglichen, deren Verletzung die Erreichung des Nutzungszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Lizenznehmer regelmäßig vertrauen darf.

5.3 Im Rahmen von Ziffer 5.2 (a) dieser Nutzungsbedingungen haftet der Lizenzgeber nicht für entgangenen Gewinn, mittelbare Schäden und Mangelfolgeschäden.

5.4 Soweit der Lizenzgeber und der Lizenznehmer eine Haftungshöchstsumme vereinbaren, ist die Haftung des Lizenzgebers in Fällen verschuldensabhängiger Haftung – ausgenommen in Fällen der Ziff. 5.1 dieser Nutzungsbedingungen – auf die vereinbarte Summe begrenzt.

5.5 Im Übrigen ist jede verschuldensabhängige Haftung des Lizenzgebers ausgeschlossen.

5.6 Bei einem Mitverschulden des Lizenznehmers ist dieses anzurechnen. Insbesondere für die Wiederbeschaffung von Daten haftet der Lizenzgeber nur, soweit der Lizenznehmer alle regelmäßig erforderlichen und angemessenen Datensicherungsvorkehrungen getroffen und sichergestellt hat, so dass die Daten aus dem Datenmaterial, das in maschinenlesbarer Form bereitgehalten wird, mit vertretbarem Aufwand rekonstruiert werden können.

5.7 Etwaige Schäden im Sinne vorstehender Haftungsregelungen zeigt der Lizenznehmer unverzüglich gegenüber dem Lizenzgeber schriftlich an und lässt diese von dem Lizenzgeber aufnehmen, sodass noch Schadensminderung betrieben werden kann.

6 HÖHERE GEWALT

6.1 Als Fälle höherer Gewalt gelten im Sinne der dazu ergangenen höchstrichterlichen Rechtsprechung betriebsfremde, von außen durch elementare Naturkräfte oder durch Handlungen dritter Personen herbeigeführte Ereignisse, die nach menschlicher Einsicht und Erfahrung unvorhersehbar sind, mit wirtschaftlich erträglichen Mitteln auch durch äußerste, nach der Sachlage vernünftigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht verhütet oder unschädlich gemacht werden können und auch nicht wegen ihrer Häufigkeit in Kauf zu nehmen sind.

6.2 Soweit sich aus höherer Gewalt ein Hindernis zur Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen und Pflichten für eine Partei ergibt, entfällt für die Fortdauer des Leistungshindernisses für die Parteien die Leistungspflicht. Vereinbarte Termine verschieben sich um den der Fortdauer des Leistungshindernisses entsprechenden Zeitraum zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit. Die von der höheren Gewalt betroffene Partei wird die andere Partei unverzüglich darüber informieren. Die Parteien werden unverzüglich das weitere Vorgehen abstimmen.

7 DATENSCHUTZ, NICHT PERSONENBEZOGENE DATEN

7.1 Der Lizenzgeber legt großen Wert auf den Schutz von personenbezogenen Daten. Jegliche Erhebung und Verarbeitung von personenbezogenen Daten richtet sich streng nach den datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere der Datenschutz-Grundverordnung sowie des Bundesdatenschutzgesetzes.

7.2 Der Lizenznehmer ist für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung personenbezogener Daten verantwortlich.

7.3 Der Lizenzgeber wird bei der Verarbeitung personenbezogener Daten im Verhältnis zum Lizenznehmer als Auftragnehmer bzw. Unterauftragnehmer tätig. Der Lizenzgeber wird personenbezogene Daten ausschließlich nach den Vorgaben des Lizenznehmers verarbeiten und auf dessen Verlangen dauerhaft löschen oder an ihn herausgeben. Näheres regelt eine Auftragsverarbeitungsvereinbarung nach Art. 28 DS-GVO.

7.4 Der Lizenzgeber darf nicht-personenbezogene Daten über die Nutzung von Fiskal Cloud, insbesondere statistische Daten, für eigene Zwecke nutzen, kopieren, verbreiten und offenlegen, insbesondere zur Erstellung von Benchmark Reports (Vergleichsindexe), Überwachung und Optimierung von Fiskal Cloud und ihrer zugrundeliegenden Infrastruktur sowie zur Nutzung mit anderen Programmen des Lizenzgebers.

8 VERTRAULICHKEIT

8.1 Die Parteien verpflichten sich, alle im Rahmen des Nutzungsverhältnisses erlangten Kenntnisse und Informationen nur zur Durchführung des Nutzungsverhältnisses zu verwenden und zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln. Die Verpflichtung gilt nicht für Informationen,

- die zum Zeitpunkt des Empfangs bereits öffentlich allgemein bekannt sind,
- die bei der jeweiligen Partei zum Zeitpunkt des Empfangs bereits bekannt waren oder von dieser danach unabhängig vom Nutzungsverhältnis selbstständig entwickelt oder entdeckt oder ihr von Dritten ohne Verletzung von Vertraulichkeitsverpflichtungen ohne Einschränkung zugänglich gemacht wurden,
- die auf anderem Wege als durch Verletzung der Vertraulichkeitsvereinbarung öffentlich bekannt werden,
- deren Veröffentlichung die andere Partei ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat,
- zu deren Offenlegung die offenlegende Partei gesetzlich verpflichtet ist.

8.2 Die Parteien werden durch geeignete Abreden mit den für sie tätigen Arbeitnehmern und Beauftragten sicherstellen, dass auch diese unbefristet der Geheimhaltungsverpflichtung nach Ziffer 8.1 der Nutzungsbedingungen unterliegen.

9 NUTZUNGSDAUER UND BEENDIGUNG

9.1 Das Nutzungsrecht des Lizenznehmers beginnt mit dem Abschluss des Vertrags zwischen dem Lizenzgeber und dem Lizenznehmer sowie der Bereitstellung der Fiskal Cloud durch den Lizenzgeber und gilt für die zwischen Lizenzgeber und Lizenznehmer vereinbarte Vertragslaufzeit.

9.2 Das Nutzungsrecht des Lizenznehmers endet automatisch mit der Beendigung des Vertrags zwischen dem Lizenzgeber und dem Lizenznehmer.

10 ÄNDERUNGEN

10.1 Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer die Fiskal Cloud unter Einhaltung der zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses mit dem Lizenzgeber bestehenden regulatorischen Anforderungen an die

Unveränderbarkeit digitaler Grundaufzeichnungen in EAS für einen gleichmäßigen Steuervollzug („Fiskalisierung“) bereit. Sofern sich die regulatorischen Anforderungen der Fiskalisierung oder andere gesetzliche, rechtliche, technische oder sicherheitsrelevante für die Fiskal Cloud geltenden Anforderungen während der Laufzeit des Vertrags verändern, dürfen diese Änderungen vorgenommen werden. Sollten diese sich für eine Partei unzumutbar verändern, werden sich der Lizenzgeber und der Lizenznehmer unverzüglich über das weitere Vorgehen abstimmen, insbesondere, wie Leistung und Gegenleistung abzuändern wären, um den geänderten Anforderungen zu genügen. Für den Fall, dass die Parteien keine Einigung über das weitere Vorgehen erzielen, kann jede Partei diese Nutzungsbedingungen mit einer Frist von drei Monaten zum Monatsende außerordentlich kündigen.

10.2 Der Lizenzgeber ist im Übrigen berechtigt, unter Einhaltung einer dreimonatigen Ankündigungsfrist zum Ersten eines Kalendermonats den Lizenzgegenstand und die Nutzungsrechte abzuändern oder aber auch deren Bereitstellung aufzugeben. Die Ankündigung hat schriftlich zu erfolgen. Der Lizenznehmer ist in diesem Fall zur Beendigung des Nutzungsverhältnisses zum Zeitpunkt der Umsetzung der Änderung durch den Lizenzgeber berechtigt.

11 AUFRECHNUNG, ZURÜCKBEHALTUNG, ABTRETUNG

11.1 Dem Lizenznehmer stehen Aufrechnungs- oder Zurückbehaltungsrechte nur insoweit zu, als sein Anspruch rechtskräftig festgestellt, unbestritten oder anerkannt ist. Bei Mängeln der Leistung bleiben die Gegenrechte des Lizenznehmers unberührt.

11.2 Die Abtretung von Ansprüchen des Lizenznehmers gegenüber dem Lizenzgeber wird ausgeschlossen.

12 ABSCHLIEßENDE BESTIMMUNGEN

12.1 Der Lizenzgeber darf den Namen des Lizenznehmers und eine Kurzbeschreibung der erbrachten Leistung in eine öffentliche Referenzliste aufnehmen.

12.2 Der Lizenzgeber ist berechtigt, Leistungen ganz oder teilweise durch Dritte erbringen zu lassen.

12.3 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen unwirksam, nicht durchsetzbar sein oder werden oder Lücken enthalten, so bleiben die übrigen Regelungen wirksam. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksamen, undurchführbaren oder fehlenden Bestimmungen durch solche wirksamen Regelungen zu ersetzen, die dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck sowie dem Willen der Parteien bei Beginn der Nutzung am nächsten kommen.

12.4 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG). Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Stuttgart.

12.5 Der Lizenznehmer erhält auf Wunsch eine englische Fassung dieser Nutzungsbedingungen. Die englische Fassung dient lediglich Informationszwecken. Es gelten zwischen den Parteien ausschließlich die deutschsprachigen Regelungen.

A. Servicevertrag

1. Einrichtung und Instandhaltung des Systems; sonstige Leistungen

1.1 TELENORMA liefert und errichtet das System und führt notwendige Tests, Inspektionen, Einweisungen und ggf. Schulungen durch. Ein vom Kunden bereitgestelltes Netz wird TELENORMA vor Inbetriebnahme prüfen und ggf. Änderungen veranlassen.

1.2 Der Kunde stellt sicher, dass die Einrichtung des Systems an seinem Standort entsprechend den TELENORMA -Installationsbedingungen möglich ist, dazu zählt insbesondere die Bereitstellung eines geeigneten Internetzugangs. Er ist für den Internetzugang und alle Genehmigungen (z.B. Deutsche Telekom AG, Behörden und sonstige Dritte) zuständig und beschafft notwendige Hilfsmittel und Verbrauchsmaterialien, die den Spezifikationen von TELENORMA entsprechen müssen.

1.3 Das System wird während der gesamten Dauer nach der vereinbarten Serviceklasse durch TELENORMA instandgehalten, sofern hierfür eine Servicevereinbarung besteht. Die Instandhaltung umfasst die Inspektion, Wartung und Instandsetzung und die Beseitigung von Störungen und Schäden. Im Einzelnen sind die Instandhaltungsleistungen in der Leistungsbeschreibung dargestellt. TELENORMA hat das Recht, das System über das Internet, öffentliche Netz auf eine Service-Stelle zu schalten. Damit werden Instandhaltungs- bzw. Änderungsarbeiten vorgenommen sowie kunden-

spezifische Daten gespeichert oder sonst verarbeitet. Der Kunde meldet Störungen und Schäden unverzüglich; er hält alle Systemkomponenten zugänglich und stellt für die Instandhaltung etwa notwendige Hilfsgeräte (z.B. Leitern, Gerüste o.ä.) und Hilfspersonal kostenlos zur Verfügung.

1.4 TELENORMA verpflichtet sich zur Vornahme aller am System notwendigen oder - auch von Behörden oder Dritten – gewünschten Arbeiten. Der Kunde lässt alle Arbeiten am System, auch für Erweiterungen, Abbau und Rücktransport, nur von TELENORMA oder mit deren Zustimmung ausführen.

1.5 TELENORMA kann das System nach dem jeweiligen Stand der Technik ändern, sofern der wesentliche Inhalt der Leistungsmerkmale unberührt bleibt und die Änderungen eine vergleichbare Funktionalität bieten. Das gleiche gilt, wenn Zulieferer von TELENORMA Software- und/oder Hardwareprodukte ändern oder Leistungen einstellen und TELENORMA aus diesen Gründen eine Änderung am System für erforderlich hält.

1.6 Arbeiten nicht-schwachstromtechnischer Art gehen zu Lasten des Kunden. Der Starkstromanschluss und der Betriebsstrom werden vom Kunden gestellt.

2. Vertragsabtretung / Wechsel der Vertragsparteien

2.1 Mit Unterschrift auf diesem Vertrag erklärt sich der Kunde bereits jetzt damit einverstanden, dass Telenorma berechtigt ist, zur Refinanzierung alle Rechte und Pflichten oder einzelne Rechte aus diesem Vertrag auf einen Refinanzierer oder Dritten zu übertragen. Telenorma wird dafür Sorge tragen, dass dem Kunden durch die Weitergabe keine Nachteile in sachlicher oder finanzieller Hinsicht entstehen, und dass der vertraglich vereinbarte Service in vollem Umfang erfüllt wird. Dies gilt insbesondere für den Fall, dass über das Vermögen des neuen Vertragsinhabers das Insolvenzverfahren eröffnet werden sollte; in diesem Fall gilt die Einzugsermächtigung des Kunden gegenüber dem neuen Vertragsinhaber als

widerrufen und Telenorma ist wieder ermächtigt, die Entgelte selbst per Lastschrift von dem vom Kunden zuletzt benannten Bankkonto einzuziehen.

2.2 Ein Anspruch auf Übertragung des Vertrages auf einen Rechtsnachfolger besteht nicht.

3. Software-Nutzungsrecht; Eigentum

3.1 TELENORMA liefert die Software und stellt die Dokumentation zur Verfügung. Auch bei sorgfältiger Software-Erstellung ist es nach dem Stand der Technik nicht möglich, Softwarefehler unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen.

3.2 Innerhalb der Bundesrepublik Deutschland räumt TELENORMA dem Kunden ein - nicht ausschließliches und nicht übertragbares - Recht ein, die gelieferte Software auf der TELENORMA - Hardware zu nutzen. Die Software wird grundsätzlich zur ausschließlichen Verwendung auf der dafür bestimmten Zentraleinheit überlassen. Die Software darf ohne eine weitere schriftliche Genehmigung nur auf einem Terminal und nur an einem Ort benutzt werden, eine weitergehende Nutzung ist nicht zulässig; dies gilt nicht, wenn für die Software ausdrücklich eine Mehrfachnutzung vereinbart ist.

3.3 Das Eigentum und/oder alle sonstigen Rechte an der Hard- und Software bleiben bei TELENORMA oder liegen im Falle eines Refinanzierungsleasings oder Wechsel des Vertragspartners beim jeweiligen nachgewiesenen neuen Eigentümer. Der Kunde ist verpflichtet, Kennzeichnungen - insbesondere Copyrightvermerke - der Software oder Kopien nicht zu entfernen bzw. die Software bei Veränderung oder Verbindung zu kennzeichnen. Er wird die Software nicht zurückentwickeln oder -übersetzen und keine Softwareteile herauslösen.

3.4 Ohne schriftliche Zustimmung von TELENORMA darf die Software weder vervielfältigt noch verändert werden. Der Kunde wird zeitlich unbegrenzt dafür sorgen, dass die Software und die dazugehörige Dokumentation einschl. evtl. Vervielfältigungen auch in einer bearbeiteten Fassung ohne Zustimmung von TELENORMA Dritten nicht bekannt werden.

3.5 Die Software hat der Kunde nach Ablauf der Nutzung im Original mit allen Kopien zu vernichten und dies TELENORMA anzuzeigen.

3.6 Die Übereinstimmung von Softwareabläufen mit gesetzlichen oder betrieblichen Bestimmungen ist Angelegenheit des Kunden.

3.7 Der Kunde wird Fehler an der Software TELENORMA unverzüglich mitteilen und die zu ihrer Beseitigung erforderlichen Informationen geben.

3.8 Der Kunde verpflichtet sich, zur Nutzung der Software qualifiziertes Personal einzusetzen. Stellt TELENORMA die Notwendigkeit einer Nachschulung fest, verpflichtet sich der Kunde, TELENORMA einen entsprechenden Schulungsauftrag gegen gesondertes Entgelt zu erteilen.

4. Gefahrenübergang; Verzug; Haftung für Schäden

4.1 Mit der Anlieferung des Systems und des sonstigen Materials geht die Gefahr für Verlust und Beschädigung auf den Kunden über. Der Kunde haftet bis zur Höhe des Neuwerts für Verluste oder Schäden, die von ihm zu vertreten sind oder die aufgrund Zufalls oder höherer Gewalt eintreten. Der Kunde haftet nicht für Schäden am System, die von TELENORMA oder ihren Erfüllungsgehilfen verursacht wurden.

4.2 Kommt TELENORMA aus von ihr zu vertretenden Gründen mit ihrer Leistung in Verzug, kann der Kunde,

sofern er glaubhaft macht, dass ihm hierdurch ein Schaden entstanden ist, pauschal 25 % des vereinbarten monatlichen Entgelts für jede vollendete Woche der Verzögerung, höchstens jedoch für die Dauer von 10 Wochen verlangen. Weitergehende Schadensersatzansprüche des Kunden sind in allen Fällen verspäteter Leistung, auch nach Ablauf einer TENORMA gesetzten Nachfrist, ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit zwingend gehaftet wird; eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist hiermit nicht verbunden. Das Recht des Kunden zum Rücktritt nach Ablauf einer TENORMA gesetzten Nachfrist bleibt unberührt.

4.3 Soweit in diesen Bedingungen nichts anderes geregelt ist, haftet TENORMA auf Schadenersatz wegen Verletzung von Pflichten aus dem Schuldverhältnis oder aus unerlaubter Handlung nur bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit, Fehlen zugesicherter Eigenschaften, Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, wesentlicher Vertragspflichten oder nach dem Produkthaftungsgesetz. Im Falle der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung gegenüber Unternehmern und Auftraggebern im Sinne von § 310 Abs. 1 BGB auf höchstens 1.000,- Euro je Schadensfall begrenzt, es sei denn, der vertragstypische, vorhersehbare Schaden ist höher oder beruht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftung aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften bleibt unberührt. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist hiermit nicht verbunden.

5. Preise; Änderungen; Zahlungsbedingungen; Aufrechnung; Zahlungsverzug

5.1 Die vorstehend genannten Leistungen einschließlich Aufwendungen für Abnahmen sowie die Verpackungs- und Transportkostenpauschale für die Anlieferung, ferner Entsorgungen, werden zu den bei TENORMA jeweils gültigen Listenpreisen berechnet, soweit sie nicht mit den auf der Vertragsvorderseite genannten Entgelten bereits abgegolten sind. Zahlungen sind ohne Abzug zehn Tage nach Rechnungsstellung fällig. Im Falle des Zahlungsverzuges trägt der Vertragspartner 11,00 € pro Mahnung.

5.2 Laufend zu zahlende Entgelte sind ab Betriebsbereitschaft des Systems bzw. Übergabe lizenzierter Software vierteljährlich im Voraus zu zahlen.

5.3 Werden aufgrund und im Rahmen von Personal- oder sonstigen Kostenänderungen die bei TENORMA im Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrages gültigen listenmäßigen, laufend zu zahlenden Entgelte erhöht, so kann TENORMA nach vorheriger Ankündigung die hierfür im Vertrag vereinbarten Entgelte mit Beginn des nächsten Kalendervierteljahres entsprechend anpassen, soweit sie kostenabhängig sind. Dies gilt auch dann, wenn Entgelte im Voraus entrichtet wurden.

5.4 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

6. Fremdprodukte

6.1 Falls der Kunde mit Zustimmung von TENORMA Fremdprodukte an das System anschließt, übernimmt TENORMA keine Gewähr für den einwandfreien Betrieb. Die Instandhaltung der Fremdprodukte hat der Kunde sicherzustellen; beeinflussen sie die Funktion des Systems, ist TENORMA zu ihrer Abschaltung berechtigt. Aufwendungen, die TENORMA durch Störungsbeseitigungen oder Abschaltungen entstehen, trägt der Kunde.

6.2 Wird Software für kundeneigene Produkte überlassen, müssen Fremdgerät und Betriebssystem zum TENORMA - System kompatibel sein.

7. Sonstige Bestimmungen

7.1 TENORMA kann das System, falls der Kunde seinen Vertragsverpflichtungen trotz schriftlicher Mahnung und Fristsetzung nicht nachkommt, bis zur Erfüllung außer Betrieb setzen.

7.2 Fristen verlängern sich angemessen, z.B. bei Streik, Aussperrung, höherer Gewalt und anderen Ereignissen, die von TENORMA nicht beeinflusst werden können.

7.3 TENORMA oder ein entsprechender refinanzierender Leasinggeber behalten sich das Recht vor, ihre Pflichten aus diesem Vertrag durch geeignete Dritte ausführen zu lassen.

7.4 Nebenabreden und Änderungen dieses Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für eine Änderung dieser Bestimmung.

7.5 Sollte eine dieser Bestimmungen unwirksam sein, gelten an deren Stelle solche wirksamen Regelungen als vereinbart, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmungen am nächsten kommen. Soweit erforderlich ist der Kunde verpflichtet, alle Maßnahmen zur Erreichung dieses Ziels zu erbringen.

7.6 Ist der Kunde Kaufmann oder juristische Person des öffentlichen Rechts, wird als Gerichtsstand Stuttgart oder der Erfüllungsort vereinbart.

8. Versicherungen und Entschädigungsleistungen

8.1 Der Kunde schließt für von TENORMA bereit gestellte Hardware auf seine Kosten eine geeignete Elektronik-Versicherung ab.

8.2 Die Ansprüche aus der oben genannten Versicherung tritt der Kunde an die TENORMA zur Sicherung ihrer Forderungen aus dem Vertrag hiermit ab. Auf Verlangen der TENORMA zeigt der Kunde die Abtretung dem Versicherer an und veranlasst ihn, der TENORMA die übliche Sicherungsbescheinigung auszufertigen. Entsprechendes gilt, wenn die TENORMA diese Ansprüche auf eine finanzierende Bank oder Leasinggesellschaft übertragen hat, zugunsten des Finanzgebers.

8.3 Entschädigungsleistungen von Versicherern oder anderen Dritten an die TENORMA werden dem Kunden nach seiner Reparaturleistung oder Aufhebungszahlung vergütet. Verzögert sich die Durchsetzung von Ansprüchen gegen Versicherer oder Dritte, kann der Kunde verlangen, dass die TENORMA ihm diese Ansprüche abtritt. Ist der Vertrag im Zusammenhang mit dem Eintritt des versicherten Risikos beendet worden, so kann der Kunde die Abtretung nur Zug um Zug gegen Zahlung der aus dem Vertrag geschuldeten Beträge verlangen. In gleicher Weise ist auch TENORMA zur Abtretung berechtigt.

9. Managed Backup

Besondere Bedingungen bei Abschluss eines Managed Backup-Schutzvertrages Datenspeicherung.

Ist im Rahmen des SaaS-Vertrages zusätzlich eine Managed Backup-Schutzvereinbarung getroffen worden, übernimmt TENORMA die Überprüfung, Backup-Kontrolle, Administration der Datenspeicherung und Passwortarchivierung und kontrolliert die Backup-Reports.

9.1 TENORMA schützt und archiviert die Kassendaten ab dem Beginn der Vertragslaufzeit, sofern die vereinbarten Zahlungen vom Kunden geleistet wurden.

9.2 Im Falle der Nichtzahlung ist TELENORMA berechtigt die Leistungen des Managed Backup einzustellen und nach dreifacher Mahnung und Ankündigung den Speicherplatz anderweitig zu nutzen.

10. Bonitätsprüfung, Datenschutz

10.1 Der Vertragspartner ermächtigt TELENORMA Auskunft über seine Vermögensverhältnisse einzuholen. TELENORMA ist berechtigt, diese Informationen an Dritte weiterzuleiten, und Einsicht in die Unterlagen zu gewähren.

10.2 Der Vertragspartner wird darüber informiert, dass mit Aufnahme der Geschäftsbeziehung alle vertragsrelevanten Daten gespeichert und verwendet werden. Der Vertragspartner ist damit einverstanden, dass eine Übertragung der Daten an Dritte zur Vertragsdurchführung erfolgt.

Ergänzende Vertragsbestimmungen – Software as a Service Leistungen (SaaS)

1. Sachlicher Geltungsbereich und Vertragsgegenstand

Die nachstehenden Bedingungen gelten für die Nutzung und Betriebsunterstützung von Software, die von der Telenorma AG, nachfolgend TELENORMA genannt, hergestellt und als Software as a Service Dienst über das Medium Internet bereitgestellt werden.

Gegenstand des Vertrages sind:

- die Überlassung der HANDELSFAKTOR-Kassensoftware im beschriebenen Leistungs- und Funktionsumfang zur Nutzung über das Internet und
- die laufende Speicherung von Kassendaten auf Servern des Rechenzentrums.

Individuell entwickelte Softwareprogramme sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

2. Art und Umfang der Leistungen

Art und Umfang der beiderseitigen Leistungen werden durch die vertraglichen Abmachungen geregelt. Der im Vertrag definierte Leistungsumfang gilt als vereinbarte Beschaffenheit. Maßgebend dafür sind:

- der definierte Leistungsumfang der aufgeführten Software, der in der Leistungsbeschreibung bzw. der jeweiligen Benutzerdokumentation festgelegt ist, die Eignung für die im Vertrag vorausgesetzte Verwendung, die im Vertrag und AGB der TELENORMA festgelegten Regelungen und die nachstehenden Bedingungen,
- allgemein angewandte technische Richtlinien und Fachnormen, insbesondere auch die internationalen Standards und Vorschläge der Internet Engineering Task Force (IETF), wie sie in den Request-for-Comments (RFC) dokumentiert sind, und des W3C (World Wide Web Consortium).

Bei Unstimmigkeiten gelten die vertraglichen Abmachungen in der vorstehenden Reihenfolge.

Weitergehende Bedingungen insbesondere allgemeine Geschäftsbedingungen des Vertragspartners kommen nicht zur Anwendung, auch wenn TELENORMA diesen nicht ausdrücklich widerspricht. Es gelten ausschließlich die AGB und Ergänzenden Vertragsbestimmungen der TELENORMA.

3. Nutzungsbedingungen

3.1. Rechte des Lizenznehmers an der Software

TELENORMA räumt dem Lizenznehmer für die Dauer des Vertrages ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nur nach schriftlicher Genehmigung unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der im Vertrag genannten Kassensoftware und der zugehörigen Anwenderdokumentation im Rahmen ein. Die Bereitstellung der Software erfolgt über das Internet. Übergabepunkt für die SaaS-Leistungen ist der Router-Ausgang des von TELENORMA genutzten Rechenzentrums zum Internet. Der Lizenznehmer verpflichtet sich, die Software ausschließlich vertragsgemäß zu nutzen und weder an Dritte weiterzugeben noch sie in sonstiger Art und Weise Dritten zugänglich zu machen. Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, die Software zu „reverse engineeren“, zu dekompileieren, zu disassemblieren, zu vervielfältigen oder jeglichen Teil der Software zu benutzen, um eine separate Applikation zu erstellen. Die Nutzung hat ausschließlich im Rahmen eines von der TELENORMA geprüften Betriebs- und Sicherheitskonzeptes und unter Verwendung des TELENORMA-Secure-Browsers zu erfolgen.

Der Vertragspartner bzw. Lizenznehmer erkennt hiermit TELENORMA als alleinigen Lizenzgeber der Software und die damit verbundenen Urheberrechte an. Die Rechte der TELENORMA als alleiniger Lizenzgeber beziehen sich auch auf Erweiterungen der Software, die von TELENORMA dem

Lizenznehmer bereitgestellt werden, falls dies nicht schriftlich anderweitig geregelt ist.

Der Lizenznehmer erkennt hiermit Marke, Name und Patentrechte der TELENORMA in Bezug auf die Software und die zugehörige Dokumentation an. Der Kunde darf Copyright-Informationen oder sonstige ähnliche Eigentumshinweise in den Programmen und der zugehörigen Dokumentation weder entfernen, noch ändern oder anderweitig modifizieren.

3.2. Rechte an den Daten

Die durch die Software erfassten, verarbeiteten und erzeugten Daten werden auf den Servern des Rechenzentrums gespeichert. Der Kunde bleibt in jedem Fall Alleinberechtigter an den Daten und kann daher von TELENORMA jederzeit, insbesondere nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht von TELENORMA 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.

3.3. Zuwiderhandlung gegen die Nutzungsbedingungen

Bei Zuwiderhandlungen gegen die genannten Nutzungsbedingungen ist TELENORMA berechtigt, den Vertrag ganz oder teilweise fristlos zu kündigen. TELENORMA behält sich in diesem Fall zusätzlich die Geltendmachung der sich aus der vertragswidrigen Handlung ergebenden Schadensersatzansprüche gegen den Lizenznehmer vor.

3.4. Kündigung aus wichtigem Grund

TELENORMA ist berechtigt aus wichtigem Grund zu kündigen, insbesondere bei Nichtzahlung von Leistungen durch den Lizenznehmer.

4. Wartungsbedingungen und Service Level

4.1. Weiterentwicklungen/Leistungsänderung

TELENORMA 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 TELENORMA an den Lizenznehmer 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 Lizenznehmer innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der Mitteilung über die Leistungsänderung erfolgen. Bei Bereitstellung neuer Versionen der Software räumt TELENORMA dem Lizenznehmer die in Abschnitt 3 aufgeführten Rechte entsprechend auch für die jeweilige neue Version ein.

4.2. Systembetrieb

TELENORMA stellt sicher, dass die bereitgestellte Software in für die Anforderungen des Lizenznehmers geeigneter Umgebung und Ausprägung sowie auf für den Verwendungszweck des Lizenznehmers geeigneter Hardware betrieben wird. Hierzu zählen Anzahl und Art der Server, regelmäßige Backups, Skalierbarkeit, Stromversorgung, Klimatechnik, Firewalling, Viruschecking, breitbandige Internetanbindung. TELENORMA führt tägliche Backups der Datenbestände durch. Über eine Wiederherstellungsprozedur

kann TELENORMA die Rücksicherung der Kundendaten auf ausdrücklichen Wunsch des Lizenznehmers durchführen.

4.3. Systemverfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Netzwerks des Rechenzentrums am Router-Ausgang im Internet beträgt 99,98 im Jahresmittel. Die Client-seitige Anbindung an das Internet liegt im Verantwortungsbereich des Lizenznehmers. 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 TELENORMA als sogenannte Wartungsfenster zur Optimierung und Leistungssteigerung kennzeichnet sowie Zeitverlust bei der Störungsbeseitigung durch Gründe, die nicht durch TELENORMA zu vertreten sind und Ausfälle aufgrund höherer Gewalt.

4.4. Störungen der Systemverfügbarkeit

Störungen der Systemverfügbarkeit müssen vom Lizenznehmer unverzüglich nach Bekanntwerden gemeldet werden. Vor der Störungsmeldung hat der Lizenznehmer seinen Verantwortungsbereich zu überprüfen. Bei Störungsmeldungen, die innerhalb der Supportzeiten eingehen, beginnt die Entstörung innerhalb von zwei Stunden. Bei Störungsmeldungen, die außerhalb der Supportzeiten eingehen, beginnt die Entstörung am folgenden Werktag. Verzögerungen der Entstörung, die vom Lizenznehmer zu vertreten sind (z.B. durch Nichtverfügbarkeit eines Ansprechpartners auf Kundenseite), werden nicht auf die Entstörungszeit angerechnet.

5. Gewährleistung

Es ist nach dem Stand der Technik nicht möglich, Fehler in Software unter allen Anwendungsbedingungen auszuschließen. TELENORMA gewährleistet jedoch, dass vertraglich aufgeführte Software grundsätzlich einsetzbar ist. Die Verjährungsfrist beträgt ein Jahr. Fehler in der Software und der zugehörigen Dokumentation werden innerhalb angemessener Frist unentgeltlich von TELENORMA beseitigt. Voraussetzung für diesen Fehlerbeseitigungsanspruch ist, dass der Fehler reproduzierbar ist. TELENORMA kann zur Erfüllung der Gewährleistungspflicht nach eigener Wahl entweder nachbessern oder Ersatz liefern. Insbesondere kann TELENORMA zur Erfüllung der Gewährleistungspflicht dem Kunden eine neue Version der Software zur Verfügung stellen. Einer Fehlerbeseitigung steht es gleich, wenn TELENORMA eine alternative Lösung zur fehlerhaften Funktion liefert, die dem Kunden die vertragsgemäße Nutzung erlaubt. Die Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen, wenn die Software nicht vertragsgemäß eingesetzt wird. Des Weiteren sind die Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen, wenn der Lizenznehmer Änderungen oder Erweiterungen an der im Vertrag genannten Software durchführt, es sei denn, der Kunde weist nach, dass die Fehler nicht in kausalem Zusammenhang mit den Änderungen oder Erweiterungen stehen.

Wird ein wesentlicher Programmfehler nicht entsprechend den genannten Bedingungen von TELENORMA behoben, kann der Lizenznehmer die Minderung der monatlichen SaaS-Gebühr verlangen. Das gleiche Recht hat TELENORMA, 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 Lizenznehmers oder ggf. Endkunden zurückzuführen sind, kann TELENORMA eine angemessene Vergütung für den entstandenen Aufwand verlangen. TELENORMA gewährleistet nicht die Erfüllung der individuellen Anforderungen des Lizenznehmers durch die im Vertrag genannte Software.

Dies gilt insbesondere für die Nichterreichung des angestrebten wirtschaftlichen Erfolges.

Gewährleistungsansprüche gegen TELENORMA stehen lediglich dem unmittelbaren Lizenznehmer zu und können nicht abgetreten werden.

6. Haftungsbeschränkung

In jedem Falle ist die vertragliche wie deliktische Haftung von TELENORMA außer bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit für Personenschäden auf 50.000 EUR, für Vermögens-, Sach- und Tätigkeitsschäden auf 10.000 EUR sowie für Datenverlustschäden auf 1.000 EUR beschränkt. Die Haftung für entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.

Für Störungen auf Telekommunikationsverbindungen, für Störungen auf Leitungswegen innerhalb des Internet, bei höherer Gewalt, bei Verschulden Dritter oder des Lizenznehmers oder Endkunden selbst wird von TN keine Haftung übernommen. Für Schäden, die entstehen, wenn der Lizenznehmer oder Endkunde Passwörter oder Benutzerkennungen an Nichtberechtigte weitergibt, übernimmt TELENORMA keine Haftung.

7. Vergütung

Für die SaaS-Leistungen wird eine im Vertrag vereinbarte monatliche Gebühr berechnet. Die anfallenden Gebühren werden quartalsweise im Voraus in Rechnung gestellt.

8. Zahlungsbedingungen

Bei Überschreiten der Zahlungsfrist können im Verzugsfalle Leistungen eingeschränkt werden.

Der Lizenznehmer ist nicht berechtigt, gegenüber TELENORMA mit Forderungen aufzurechnen, es sei denn, dass es sich um rechtskräftig festgestellte Ansprüche oder von TELENORMA schriftlich anerkannte Ansprüche handelt.

9. Vertraulichkeit, Datenschutz

Die Vertragsparteien verpflichten sich, die im Rahmen des Vertragsgegenstandes gewonnenen Erkenntnisse - insbesondere technische oder wirtschaftliche Daten sowie sonstige Kenntnisse - geheim zu halten und sie ausschließlich für die Zwecke des Gegenstands des Vertrages zu verwenden.

Dies gilt nicht für Informationen, die öffentlich zugänglich sind oder ohne unberechtigtes Zutun oder Unterlassen der Vertragsparteien öffentlich zugänglich werden oder aufgrund richterlicher Anordnung oder eines Gesetzes zugänglich gemacht werden müssen. Im Falle von Supportunterstützung bei Problemen des Lizenznehmers oder Endkunden kann es notwendig werden auf Datensätze des Lizenznehmers oder Endkunden zuzugreifen. Der Zugriff kann auch über ein Webmeeting mit dem Endkunden erfolgen oder per Datenbankanalyse. Dieser Zugriff ist auf den Zeitraum der jeweiligen Supportmaßnahme begrenzt.

Sofern im Rahmen des Vertragsgegenstandes personenbezogene Daten verarbeitet werden müssen, werden TELENORMA und der Lizenznehmer die gesetzlichen Datenschutzbestimmungen einhalten. TELENORMA weist den Lizenznehmer gemäß Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) darauf hin, dass Daten des Lizenznehmers und der Endkunden gespeichert werden.

10. Spezielle Versionen und Erweiterungen (Editions)

Der Lizenznehmer ist bei unentgeltlicher Verwendung einer Special Edition-Kasse oder deren Module damit einverstanden, dass dem das Modul bereitstellenden Unternehmen folgende Verkaufsdaten der Kasse über eine Schnittstelle zur freien Verfügung gestellt werden: Verkaufsdatum, Artikelbezeichnung, EAN, Menge, VKP

Weitere Informationen zu gesponserten Editions und Modulen erhalten Sie im NENGO oder MOD CENTER. Dort können Sie auch jederzeit erfahren welcher Sponsor mit welchen Modulen verknüpft ist.

Der Lizenznehmer ist bei Verwendung der TN Edition oder deren Module damit einverstanden, dass TELENORMA folgende Verkaufsdaten der Kasse zur freien Verfügung gestellt werden: Verkaufsdatum, Artikelbezeichnung, EAN, Menge, VKP

Im Gegenzug werden dem Kunden die speziellen Applikationen (Erweiterungen) der jeweiligen Edition kostenfrei zur Verfügung gestellt. Der Kunde erhält zudem die erscheinenden Updates dieser ausgewählten Editionen während der gesamten Vertragslaufzeit kostenfrei. Die Berechnung der HANDELSFAKTOR-Lizenz, Grundmodule und Service-Leistungen bleiben davon unberührt.

11. Schlussbestimmungen

Erfüllungsort ist Albstadt/Baden-Württemberg. Der Gerichtsstand für beide Vertragsparteien ist Stuttgart.

Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Der Vertrag, seine Ergänzungen und Änderungen sowie Änderungen der Form bedürfen der Schriftform.

Sollte eine Bestimmung des Vertrags unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit des Vertrags im Übrigen nicht. Die Vertragspartner verpflichten sich, die unwirksame Bestimmung durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt. Gleiches gilt, wenn eine Vertragslücke offenbar werden sollte.

HANDELSFAKTOR ist eine Marke der TELENORMA AG.

Merkblatt für den Kunden (Vertragsbestandteil Anlage 1)

Erstellung von Schnittstellen im Zusammenhang mit der **HANDELSFAKTOR-Kassenlösung** (Software as a Service)

Grundsätzlich können Schnittstellen jeglicher Art im Zusammenhang mit der HANDELSFAKTOR Software erstellt oder genutzt werden, sofern folgende Mindestvoraussetzungen erfüllt sind: Funktionierende, dokumentierte und ausreichend beschriebene Import-/Export-Schnittstellen bzw. andere Wege zum Datenaustausch mit dem anzubindenden System.

Sie haben mit uns eine Software as a Service Vereinbarung abgeschlossen. Dieses Merkblatt ist Bestandteil einer ergänzenden Beauftragung zur Realisierung einer Schnittstelle zum Datenaustausch mit einem Fremdsystem und informiert Sie über wesentliche Punkte bei der Erstellung, Installation, Nutzung und bei Eintritt einer Störung. Neben den nachfolgenden Bestimmungen gelten unsere AGB und ergänzenden Bestimmungen SaaS.

Erstellerin der Schnittstelle / Software as a Service Anbieterin ist

TELENORMA AG
Johannes-Brahms-Straße 4
72461 Albstadt

Schnittstellen-Nutzer sind Sie, nachfolgend auch als Kunde bezeichnet.

Zu beachten sind die nachfolgenden Regelungen.

Realisierung einer Schnittstelle

Die Erstellung bzw. Realisierung wird gemäß einem beauftragten Angebot oder nach Aufwand zu 65,- € / Stunde in Rechnung gestellt.

Die Arbeiten beginnen sobald folgende Mindestvoraussetzungen erfüllt sind: Funktionierende, dokumentierte und ausreichend beschriebene Import-/Export-Schnittstellen bzw. andere Wege zum Datenaustausch mit dem anzubindenden System. Dazu gehört eine Dokumentation der auszutauschenden Daten. Die bloße Bereitstellung von Datenbankzugängen und Shop-Zugängen erfüllen diese Mindestvoraussetzungen für eine Schnittstelle nicht.

Sollte TELENORMA die zusätzliche Aufgabe übernehmen die Mindestvoraussetzung für eine Schnittstelle im Fremdsystem erst herzustellen, erfolgen diese Arbeiten grundsätzlich ohne eine Zeitusage, Gewährleistung und nach Aufwand. TELENORMA haftet dabei keinesfalls für Schäden oder einen Datenverlust am Fremdsystem. Eine eventuell notwendige Einarbeitung in das Fremdsystem oder die verwendete Version hat der Kunde nach Aufwand zu tragen. Die zusätzliche Aufgabe die

Mindestvoraussetzung für eine Schnittstelle im Fremdsystem erst herzustellen übernimmt TELENORMA grundsätzlich nur nach schriftlicher Bestätigung des Kunden, dass diese Arbeiten nach Aufwand und ohne jegliche Gewährleistung ausgeführt werden.

Installation / Betrieb

Die Installation und Wartung einer Schnittstelle wird nach Aufwand zu 65,- € / Stunde in Rechnung gestellt.

Für die laufende Übermittlung der Daten werden monatlich 15,- € und monatlich 50,- € bei täglicher Übermittlung berechnet. Dabei zählt der Kunde oder jeder einzelne Filiale als eigenständige Einheit bzw. Schnittstelle.

Der Betrieb erfolgt in der Verantwortung des Kunden. Für die Richtigkeit der Übertragung oder Zuordnung der Daten übernimmt TELENORMA keine Haftung. Installation von Updates, Anpassungen oder notwendige Sicherheitsmaßnahmen werden nach Aufwand zu 65,- € / Stunde in Rechnung gestellt.

Nutzt der Kunde Daten, die von Fremdsystemen eingespielt werden, übernimmt die Software as a Service Anbieterin keine Gewährleistung außer der Verfügbarkeit der Software im Rechenzentrum. Dies gilt auch für eine Datenspeicherung, Managed Backup ggf. installierte Offline-Version oder Peripherie-Geräte.

Störungen sind unverzüglich an TELENORMA zu melden.

Störungsmeldungen und Supportleistungen

Sollten gemeldete Störungen oder Supportleistungen nicht mit der Verfügbarkeit der SaaS-Software im Rechenzentrum in Zusammenhang stehen, weil diese z.B. auf die Daten von Fremdsystemen oder die Schnittstelle zurück zu führen sind, werden diese nach Aufwand zu 65,- € / Stunde in Rechnung gestellt. Die Störungsbeseitigung erfolgt damit grundsätzlich nach Aufwand, sofern die Störung nicht eindeutig auf einen Fehler der HANDELSFAKTOR-Software zurückgeführt werden kann.

Aussetzung der Arbeiten

Die Erstellerin der Schnittstelle / Software as a Service Anbieterin kann die Realisierungen, Installationen und Support-Leistungen für Schnittstellen verweigern, wenn die genannten Mindestvoraussetzungen seitens des Fremdsystems oder die erforderliche Dokumentation nicht gegeben sind, unerwartete technische Probleme auftreten, die notwendige Mitwirkung nicht gegeben ist oder der Kunde mit Zahlungen im Verzug ist.

Geltungsbereich

Die Regelungen gelten für Schnittstellen aller Art, d.h. Anbindungen an Software, Hardware oder mobile Endgeräte, die nicht von der TELENORMA AG geliefert wurden.

Merkblatt für den Kunden (Vertragsbestandteil Anlage 2)

Verwendung Kunden-eigener Hardware im Zusammenhang mit der **HANDELSFAKTOR-Kassenlösung** (Software as a Service)

Grundsätzlich kann die Software Hardware unabhängig genutzt werden, sofern folgende Mindestvoraussetzungen auf dem Kassen-Rechner erfüllt sind: Prozessor Core i, Windows 8.1, aktueller Firefox, TeamViewer, Any Desk, Internetverbindung.

Sie haben mit uns eine Software as a Service Vereinbarung – nachstehend Vertrag genannt – abgeschlossen. Dieses Merkblatt ist Bestandteil dieser Vereinbarung und informiert Sie über wesentliche Punkte bei der Installation, Nutzung und bei Eintritt einer Störung.

Software as a Service Anbieterin ist

TELENORMA AG
Johannes-Brahms-Straße 4
72461 Albstadt

Software-Nutzer sind Sie, nachfolgend auch als Kunde bezeichnet.

Zu beachten sind die nachfolgenden Regelungen.

Installation

Die Installation und Wartung einer Offline-Version auf der Hardware des Kunden wird nach Aufwand zu 65,- € / Stunde in Rechnung gestellt.

Die Installation von Treibern oder die Inbetriebnahme von Peripherie-Geräten des Kunden (Drucker, Scanner, etc.) wird nach Aufwand zu 65,- € / Stunde in Rechnung gestellt.

Nutzt der Kunde eigene Hardware übernimmt die Software as a Service Anbieterin keine Gewährleistung außer der Verfügbarkeit der Software im Rechenzentrum. Dies gilt auch für eine ggf. installierte Offline-Version oder Peripherie-Geräte.

Störungsmeldungen und Supportleistungen

Sollten gemeldete Störungen oder Supportleistungen nicht mit der Verfügbarkeit der SaaS-Software im Rechenzentrum in Zusammenhang stehen, weil diese z.B. auf die Kunden-Hardware zurück zu führen sind, werden diese nach Aufwand zu 65,- € / Stunde in Rechnung gestellt.

Die Software as a Service Anbieterin kann Installationen und Support-Leistungen für Kunden-Hardware verweigern, wenn diese nicht den Mindestanforderungen genügt, unerwartete technische Probleme auftreten, die notwendige Mitwirkung nicht gegeben ist oder der Kunde mit Zahlungen im Verzug ist.

Geltungsbereich

Die Regelungen (Bestandteil Software as a Service Vereinbarung) gelten für jegliche Hardware oder Mobile Endgeräte, die nicht von der TELENORMA AG geliefert wurden.