

Merkblatt für den Kunden

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

Stand Juli 2026
TELENORMA AG
Johannes-Brahms-Straße 4, 72461 Albstadt

**Dieses Merkblatt gilt für die Erstellung, Einrichtung,
Nutzung, Pflege und Unterstützung von Schnittstellen
und Konnektoren im Zusammenhang mit der
HANDELSFAKTOR-Kassenlösung oder anderer
TELENORMA Business-Software.**

Schnittstellen können grundsätzlich realisiert oder genutzt werden, wenn das anzubindende System funktionierende, dokumentierte und ausreichend beschriebene Import-, Export- oder sonstige Datenaustauschmöglichkeiten bereitstellt und die weiteren technischen und organisatorischen Voraussetzungen dieses Merkblatts erfüllt sind.

1. Geltungsbereich und Vertragsgrundlage

1.1 Dieses Merkblatt richtet sich ausschließlich an Unternehmer, juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Es gilt für Schnittstellen aller Art, insbesondere zu nicht von TELENORMA gelieferten Software-, Hardware-, Plattform-, Cloud- oder Mobil-Systemen.

1.2 Die konkrete Schnittstelle und ihr geschuldeter Funktionsumfang ergeben sich aus dem jeweiligen Angebot, Auftrag, Pflichten- oder Fachkonzept. Dieses Merkblatt ergänzt die wirksam einbezogene SaaS-Vereinbarung sowie die AGB und Ergänzenden Vertragsbestimmungen. Individuelle und für den jeweiligen Sachbereich speziellere Vereinbarungen gehen vor.

1.3 Eine allgemeine technische Möglichkeit zur Anbindung begründet noch keine Verpflichtung zur Herstellung einer bestimmten Schnittstelle. TELENORMA prüft die Realisierbarkeit anhand der im Zeitpunkt der Beauftragung verfügbaren Informationen und technischen Bedingungen.

2. Mindestvoraussetzungen und Mitwirkung

2.1 Der Kunde stellt rechtzeitig und vollständig die aktuelle technische Schnittstellendokumentation des Fremdsystems, Daten- und Feldbeschreibungen, Authentifizierungsverfahren, Testzugänge, Testdaten, Ansprechpartner und sonstige für Entwicklung, Prüfung und Betrieb erforderliche Informationen bereit. Soweit notwendig, wirkt der Anbieter des Fremdsystems mit.

2.2 Die bloße Bereitstellung von Datenbank-, Shop- oder Administrationszugängen erfüllt die Mindestvoraussetzungen nicht, wenn eine hinreichende Dokumentation der Datenstrukturen, Funktionen, Berechtigungen und Austauschvorgänge fehlt.

2.3 Der Kunde stellt sicher, dass er TELENORMA die erforderlichen Zugänge, Daten, Dokumentationen und Nutzungsrechte rechtmäßig zur Verfügung stellen darf. Er holt erforderliche Zustimmungen des Fremdsystemanbieters oder sonstiger Dritter ein und informiert TELENORMA über technische, lizenzrechtliche oder organisatorische Beschränkungen.

2.4 Zugänge sind nach dem Grundsatz der geringstmöglichen Berechtigung einzurichten, sicher zu übermitteln und nach Wegfall des Zwecks zu sperren. Vor Eingriffen in ein Fremdsystem sorgt der Kunde für eine angemessene Sicherung der betroffenen Daten und Konfigurationen.

3. Erstellung und Realisierung

3.1 Die Erstellung oder Realisierung einer Schnittstelle wird gemäß einem beauftragten Angebot oder nach Aufwand zu 85,00 EUR je Stunde berechnet.

3.2 Die Arbeiten beginnen, sobald die vereinbarten Mindestvoraussetzungen erfüllt und erforderliche Entscheidungen, Zugänge und Mitwirkungshandlungen erbracht sind. Termine und Zeitangaben verlängern oder verschieben sich angemessen, soweit Voraussetzungen fehlen, Fremdsysteme nicht verfügbar sind oder notwendige Drittinformationen ausstehen.

3.3 Übernimmt TELENORMA auf gesonderten Auftrag zusätzlich Arbeiten im Fremdsystem, um dort die Voraussetzungen für eine Schnittstelle herzustellen, erfolgen diese nach Aufwand und grundsätzlich ohne feste Zeitzusage. Eine bestimmte Beschaffenheit oder ein bestimmter Erfolg im Fremdsystem ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde. Die Haftung richtet sich nach Abschnitt 10 und den wirksam einbezogenen AGB; zwingende Ansprüche bleiben unberührt.

3.4 Schätzungen des Entwicklungs- oder Einrichtungsaufwands sind keine Festpreis- oder Fertigstellungszusagen, soweit sie nicht ausdrücklich als verbindlich bezeichnet wurden. Erkennbarer zusätzlicher Aufwand wird dem Kunden mitgeteilt, sobald dies nach dem Projektstand möglich ist.

4. Datenmodell, Test und Freigabe

4.1 Der Kunde legt die fachlichen Anforderungen, die Bedeutung der Datenfelder, Zuordnungs- und Transformationsregeln sowie erforderliche Pflichtprüfungen fest. TELENORMA setzt diese Vorgaben im vereinbarten technischen Umfang um, prüft jedoch nicht ohne gesonderten Auftrag deren handels-, steuer-, datenschutz- oder sonstige fachrechtliche Richtigkeit.

4.2 Vor dem Produktivbetrieb werden Schnittstellen im vereinbarten Umfang mit geeigneten Testfällen geprüft. Der Kunde kontrolliert insbesondere Vollständigkeit, Zuordnung, Format, Rechenlogik und fachliche Verwendbarkeit der übertragenen Daten und erteilt die vereinbarte Freigabe. Soweit Werkvertragsrecht anwendbar ist, bleiben die gesetzlichen und individuell vereinbarten Abnahmeregeln maßgeblich.

4.3 Nachträgliche Änderungen an Feldern, Formaten, Datenmodellen, Abläufen, Schnittstellenversionen oder fachlichen Anforderungen sind Änderungsleistungen und werden nach dem vereinbarten Angebot oder nach Aufwand berechnet, soweit TELENORMA die Änderung nicht zu vertreten hat.

5. Installation, Betrieb und laufende Entgelte

5.1 Installation und Wartung einer Schnittstelle werden nach Aufwand zu 85,00 EUR je Stunde berechnet.

5.2 Für die laufende Datenübermittlung werden je Schnittstelle 15,00 EUR monatlich bei monatlicher Übermittlung und 50,00 EUR monatlich bei täglicher Übermittlung berechnet. Für andere Intervalle oder Betriebsmodelle gilt die jeweilige Vereinbarung.

5.3 Jeder Kunde und jede einzelne Untereinheit, insbesondere jede Filiale, gilt als eigenständige Einheit beziehungsweise Schnittstelle, soweit nicht im Angebot oder Auftrag eine abweichende Abrechnungseinheit vereinbart ist.

5.4 Der Kunde verantwortet die ordnungsgemäße Konfiguration und Verfügbarkeit seines Fremdsystems, der erforderlichen Infrastruktur und Zugänge sowie Qualität, Zulässigkeit und fachliche Verwendung der bereitgestellten oder empfangenen Daten. TELENORMA verantwortet die vertragsgemäße Funktion des von ihr geschuldeten Schnittstellenanteils in ihrer Einflussphäre.

5.5 Ein vereinbartes Übermittlungsintervall ist keine Garantie für einen bestimmten Empfangszeitpunkt, wenn Übertragung, Verarbeitung oder Abruf von der Verfügbarkeit, Leistungsfähigkeit oder Freigabe des Fremdsystems, des Netzes oder anderer nicht von TELENORMA beherrschter Dienste abhängen.

6. Änderungen, Updates und Sicherheit

6.1 Installationen von Updates, Anpassungen und notwendige Sicherheitsmaßnahmen werden nach Aufwand zu 85,00 EUR je Stunde berechnet, soweit sie nicht ausdrücklich in einer Pflege-, Service- oder Pauschalvereinbarung enthalten oder durch einen von TELENORMA zu vertretenden Mangel veranlasst sind.

6.2 Der Kunde informiert TELENORMA frühzeitig über angekündigte oder erkannte Änderungen des Fremdsystems, insbesondere an API, Authentifizierung, Datenformaten, Versionen, Zugriffsrechten, Übertragungslimits oder Sicherheitsanforderungen. Unterbleibt die Information, können daraus entstehende Analyse- und Anpassungsleistungen gesondert berechnet werden.

6.3 TELENORMA darf Schnittstellenzugänge oder einzelne Übertragungen vorübergehend einschränken, wenn konkrete Sicherheits-, Datenschutz-, Rechts- oder Integritätsrisiken bestehen. Der Kunde wird ohne unangemessene Verzögerung informiert, soweit Sicherheitsinteressen oder gesetzliche Vorgaben dem nicht entgegenstehen.

6.4 Beide Parteien unterstützen sich angemessen mit den verfügbaren Informationen, soweit Sicherheitsvorfälle oder Schwachstellen gesetzliche oder vertragliche Prüf-, Abhilfe-, Informations- oder Meldepflichten auslösen können. Die jeweils eigene gesetzliche Verantwortlichkeit bleibt unberührt.

7. Datenschutz, Vertraulichkeit und Protokolldaten

7.1 Die Parteien verarbeiten personenbezogene Daten nur im erforderlichen Umfang und nach den anwendbaren Datenschutzregelungen. Soweit TELENORMA personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, gilt die vereinbarte Auftragsverarbeitungsvereinbarung. Die Rollenverteilung bei einer Übermittlung an eigenständig Verantwortliche ist vor Produktivsetzung angemessen zu klären.

7.2 Für Entwicklung und Tests sollen nach Möglichkeit anonymisierte, pseudonymisierte oder synthetische Daten verwendet werden. Produktivdaten dürfen nur eingesetzt werden, soweit dies erforderlich und rechtlich zulässig ist und die vereinbarten Schutzmaßnahmen eingehalten werden.

7.3 Technische Protokoll- und Fehlerdaten dürfen im erforderlichen Umfang zur Überwachung, Fehleranalyse, Abrechnung, Missbrauchsabwehr und Nachweisführung verarbeitet werden. Inhalt, Zugriff und Aufbewahrung richten sich nach Zweck, Vereinbarung und anwendbarem Recht.

8. Störungsmeldungen und Support

8.1 Störungen sind unverzüglich über den vereinbarten Meldeweg an TELENORMA zu melden. Die Meldung soll mindestens die betroffene Schnittstelle, den Zeitpunkt, die beobachtete Auswirkung, Fehlermeldungen, Beispieldatensätze und bereits vorgenommene Änderungen enthalten, soweit diese Informationen verfügbar sind.

8.2 Störungsanalysen und Supportleistungen, die nicht auf einen von TELENORMA zu vertretenden Fehler der vertragsgegenständlichen TELENORMA-Software oder Schnittstelle zurückzuführen sind, werden nach Aufwand zu 85,00 EUR je Stunde berechnet. Dies gilt insbesondere für Ursachen in Fremdsystemen, Fremddaten, kundenseitigen Konfigurationen, Netzen, Zugangsdaten oder nicht abgestimmten Änderungen.

8.3 Reaktions-, Bereitschafts- oder Entstörungszeiten gelten nur, soweit sie für die betreffende Schnittstelle ausdrücklich vereinbart wurden. Zeiten, in denen erforderliche Informationen, Zugänge, Freigaben oder Mitwirkungshandlungen fehlen, werden nicht eingerechnet.

8.4 TELENORMA ist ohne gesonderten Auftrag nicht verpflichtet, Fehler im Fremdsystem zu beseitigen oder dessen Herstellerleistungen zu ersetzen. Der Kunde koordiniert erforderliche Mitwirkungen seines Fremdsystemanbieters.

9. Aussetzung von Arbeiten und Betrieb

9.1 TELENORMA kann Realisierung, Installation, Übertragung oder Support für eine Schnittstelle vorübergehend aussetzen, wenn Mindestvoraussetzungen oder Dokumentationen fehlen, unerwartete technische Probleme auftreten, erforderliche Mitwirkung ausbleibt oder der Kunde mit fälligen Zahlungen in Verzug ist. Gleiches gilt bei konkreten Sicherheits-, Datenschutz-, Integritäts- oder Rechtsrisiken.

9.2 Die Aussetzung ist auf den erforderlichen Umfang und Zeitraum zu beschränken. TELENORMA informiert den Kunden nach Möglichkeit vorab, bezeichnet den Grund und nimmt die Leistung nach Wegfall des Hindernisses wieder auf. Dringende Schutzmaßnahmen dürfen ohne vorherige Ankündigung erfolgen.

10. Gewährleistung, Haftung und Fremdsysteme

10.1 Nutzt der Kunde Daten, die von Fremdsystemen eingespielt oder an Fremdsysteme übermittelt werden, begründet dies keine Gewährleistung von TELENORMA für Inhalt, Vollständigkeit, Zulässigkeit, dauerhafte Verfügbarkeit oder Funktionsfähigkeit des Fremdsystems oder der von Dritten bereitgestellten Daten und Dienste.

TELENORMA bleibt für den vertragsgemäß geschuldeten eigenen Leistungsanteil verantwortlich.

10.2 Die Haftung richtet sich nach den wirksam einbezogenen AGB und Ergänzenden Vertragsbestimmungen. Zwingende Haftung, insbesondere für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, arglistiges Verschweigen, übernommene Garantien und nach dem Produkthaftungsgesetz, bleibt unberührt.

10.3 Datenspeicherung, Managed Backup, Offline-Versionen und Peripheriegeräte sind nur insoweit Teil der Schnittstellenleistung, wie dies ausdrücklich vereinbart ist. Die Schnittstelle ersetzt kein kundenseitiges Datensicherungs-, Kontroll- und Wiederherstellungskonzept.

11. Preise und Preiswidersprüche

11.1 Die Neufassung Stand Juli 2026 bewirkt für bestehende Verträge für sich genommen keine Preiserhöhung. Unterschiedliche Preise und Stundensätze bleiben bestehen, wenn sie unterschiedliche Leistungen, Produkte, Qualifikationen oder Vertragsstände betreffen. Individuelle Preisabreden und Sonderkonditionen gehen vor.

11.2 Bestehen für dieselbe Leistung mehrere wirksam einbezogene Preisangaben, ist der Widerspruch zunächst nach Vorrang, Spezialität und zeitlicher Reihenfolge der Vereinbarungen aufzulösen. Nur wenn danach ein echter Widerspruch verbleibt, gilt der höhere der bereits vereinbarten Stundensätze oder Preise; die Neufassung schafft keinen neuen Preis.

12. Vertragsende und Schlussbestimmungen

12.1 Bei Beendigung der Schnittstellenbeauftragung stellt TELENORMA den Betrieb zum vereinbarten Zeitpunkt ein und sperrt nicht mehr erforderliche Zugänge. Gesetzliche oder vertragliche Pflichten zu Datenherausgabe, Portierung, Löschung, Aufbewahrung und Unterstützung eines Anbieterwechsels bleiben unberührt.

12.2 Schnittstellenspezifische Konfigurations- und Exportdaten werden im gesetzlich oder vertraglich geschuldeten Umfang bereitgestellt. Quellcode, Entwicklungswerkzeuge, interne Sicherheitsinformationen und Rechte Dritter sind nur umfasst, wenn dies ausdrücklich vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

12.3 HANDELSFAKTOR ist eine Marke der TELENORMA AG.