

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) der Fizard GmbH für den Dienst "Fizard"

Stand: 01. Oktober 2025

Präambel

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln das Vertragsverhältnis zwischen der Fizard GmbH (nachfolgend „Anbieter“ oder „Fizard“) und ihren Kunden (nachfolgend „Kunde“) bezüglich der Nutzung der Software-as-a-Service (SaaS) Lösung „Fizard“.

§ 1 Geltungsbereich und Anwendbarkeit

(1) Diese AGB gelten für alle Verträge zwischen dem Anbieter und dem Kunden hinsichtlich der Nutzung der Software Fizard. Die Anlage 1 (SLA) ist integraler Bestandteil dieser AGB.

(2) Das Angebot richtet sich ausschließlich an Unternehmer (§ 14 BGB), juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliche Sondervermögen. Der Anbieter schließt keine Verträge mit Verbrauchern (§ 13 BGB).

(3) Diese AGB gelten ausschließlich. Abweichende Bedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, der Anbieter hat ihrer Geltung ausdrücklich mindestens in Textform zugestimmt.

§ 2 Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

(1) Vertragsgegenstand ist die zeitlich befristete Bereitstellung der Software "Fizard" zur Nutzung über das Internet (SaaS) sowie die Einräumung der erforderlichen Nutzungsrechte gegen Zahlung des vereinbarten Entgelts.

(2) Der Leistungsumfang ergibt sich aus der aktuellen Leistungsbeschreibung auf der Website (fizard.com) und dem gebuchten Tarifpaket.

(3) **Kernfunktionen:** Kernfunktionen der Software sind (i) die Anbindung an Stripe via OAuth/Stripe Connect, (ii) die automatisierte Aufbereitung und Validierung von Stripe-Transaktionsdaten und (iii) der Export dieser Daten in DATEV-kompatible Formate.

(4) **Keine Steuer- oder Rechtsberatung:** Der Anbieter stellt ausschließlich ein technisches Hilfsmittel bereit und erbringt keine Leistungen nach dem StBerG oder RDG.

(5) **Verantwortung des Kunden:** Die Verantwortung für die ordnungsgemäße Buchführung, die Einhaltung steuerlicher Vorschriften (insbesondere GoBD), die finale Prüfung der exportierten Daten und deren Anerkennung durch Finanzbehörden obliegt allein dem Kunden.

(6) **Nutzung anonymisierter Daten:** Der Anbieter ist berechtigt, System-, Nutzungs- und Performance-Daten, die sich aus der Nutzung der Software ergeben, in irreversibel anonymisierter oder aggregierter Form (ohne Personenbezug) zu verwenden. Die Verwendung erfolgt ausschließlich zu Zwecken der Sicherheit, Qualitätssicherung, Analyse und Weiterentwicklung der Software.

§ 3 Weiterentwicklung, Leistungsänderung und Beta-Funktionen

(1) Der Anbieter entwickelt die Software fortlaufend weiter (z.B. Updates, UI-Anpassungen). Änderungen, die die Kernfunktionen (vgl. § 2 Abs. 3) nicht wesentlich beeinträchtigen, sind jederzeit zulässig.

(2) Änderungen sind insbesondere zulässig, wenn sie erforderlich sind aufgrund (i) von Gesetzesänderungen oder behördlichen Anordnungen, (ii) von Sicherheits- oder Datenschutzerfordernissen, (iii) erheblicher Änderungen bei Drittanbietern (z.B. Stripe-API, DATEV-Formate) oder (iv) technischer Notwendigkeit (z.B. Bugfixes).

(3) Wesentliche Leistungsänderungen mit möglicher Beeinträchtigung von Kernfunktionen werden mindestens sechs (6) Wochen vorher in Textform angekündigt. Dem Kunden steht in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht zum Änderungszeitpunkt zu.

(4) **Beta-Funktionen:** Als „Beta“, „Preview“ oder ähnlich gekennzeichnete Funktionen werden ohne Gewährleistung und ohne die Zusagen des SLA bereitgestellt. Sie sind nicht für den produktiven Einsatz bestimmt und können jederzeit geändert oder eingestellt werden.

§ 4 Nutzungsrechte und Geistiges Eigentum

(1) **Eigentum des Anbieters:** Die Software Fizard ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte an der Software stehen im Verhältnis zum Kunden ausschließlich dem Anbieter zu.

(2) **Lizenz einräumung:** Der Anbieter räumt dem Kunden für die Dauer des Vertrages ein einfaches (nicht-ausschließliches), nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares Recht ein, die Software für eigene interne Geschäftszwecke per Fernzugriff zu nutzen.

(3) **Nutzungsbeschränkungen:** Es ist dem Kunden insbesondere untersagt, die Software (i) Dritten unberechtigt zugänglich zu machen, zu vermieten oder zu verleihen; (ii) zu kopieren (soweit nicht zwingend erforderlich); oder (iii) zu ändern, zu bearbeiten oder zurückzuentwickeln (Reverse Engineering). Zwingende Rechte nach §§ 69d, 69e UrhG bleiben unberührt.

(4) **Rechte des Kunden:** Der Kunde bleibt Inhaber aller von ihm in die Software eingegebenen oder durch Schnittstellen (z.B. von Zahlungsdienstleistern wie Stripe) im Auftrag des Kunden importierten Inhalte und Geschäftsdaten (nachfolgend „Kundendaten“). Der Kunde räumt dem Anbieter ein nicht-ausschließliches, zeitlich auf die Vertragslaufzeit beschränktes Recht ein, die Kundendaten ausschließlich zum Zwecke der vertraglichen Leistungserbringung zu nutzen (insbesondere zu speichern, zu verarbeiten und technisch zu vervielfältigen).

(5) **IP-Freistellung durch den Anbieter:** Der Anbieter stellt den Kunden von Ansprüchen Dritter frei, soweit diese auf der Behauptung beruhen, die vertragsgemäße Nutzung der Software verletze Schutzrechte Dritter. Der Anbieter übernimmt angemessene Rechtsverteidigungskosten. Voraussetzung ist, dass der Kunde den Anbieter unverzüglich über geltend gemachte Ansprüche informiert, dem Anbieter die Kontrolle über die Rechtsverteidigung überlässt und angemessen unterstützt. Der Anbieter darf nach eigener Wahl (i) die Nutzung rechtserhaltend ermöglichen, (ii) eine funktional gleichwertige Abhilfe bereitstellen oder (iii) den Vertrag hinsichtlich der betroffenen Funktionalität beenden und bereits gezahlte Entgelte anteilig erstatten. Ausgenommen sind Ansprüche, die auf Kundendaten, -spezifikationen, unzulässiger Nutzung oder Änderungen durch den Kunden beruhen.

§ 5 Registrierung, Vertragsschluss und Voraussetzungen

(1) Die Nutzung setzt die Registrierung und den Abschluss eines kostenpflichtigen Nutzungsvertrages voraus. Der Kunde versichert die Richtigkeit seiner Angaben und seine Unternehmereigenschaft (§ 1 Abs. 2).

(2) Die Darstellung der Leistungen auf der Website ist eine Aufforderung zur Abgabe eines Angebots. Der Kunde gibt ein verbindliches Angebot ab (z.B. durch Klick auf „Zahlungspflichtig abonnieren“). Der Vertrag kommt durch die Freischaltung des Zugangs durch den Anbieter zustande.

(3) **Technische Voraussetzungen und Stripe-Integration:** Voraussetzung ist ein aktives Stripe-Konto. Die Integration erfolgt durch Autorisierung über den Stripe App Marketplace (OAuth/Stripe Connect). Der Kunde muss diese Autorisierung aufrechterhalten und die technischen Voraussetzungen (Internet, Browser) schaffen. Entzieht der Kunde die Stripe-Autorisierung, liegt eine Störung aus dem Verantwortungsbereich des Kunden vor. Die Leistungspflicht des Anbieters ruht für die Dauer des Entzugs und die Software ist funktional eingeschränkt (vgl. Anlage 1); der Vergütungsanspruch des Anbieters bleibt hiervon unberührt.

§ 6 Pflichten und Obliegenheiten des Nutzers

(1) **Sicherheit:** Der Kunde ist zur Geheimhaltung seiner Zugangsdaten verpflichtet und trägt die Verantwortung für die Sicherheit seines Stripe-Kontos.

(2) **Autorisierte Nutzer:** Der Kunde trägt die volle Verantwortung für das Handeln von ihm autorisierter Nutzer (z.B. Mitarbeiter, Steuerberater); deren Handeln wird ihm wie eigenes zugerechnet.

(3) **Verantwortung für Daten und Konfiguration:** Der Kunde ist allein verantwortlich für die Richtigkeit der Stripe-Ursprungsdaten und die Konfiguration der Software (z.B. Kontenzuordnung).

(4) **Prüfung der Ergebnisse (Validierungspflicht und GoBD):** Der Kunde ist verpflichtet, alle durch die Software erzeugten Ergebnisse und Exportdateien vor deren Verwendung auf Plausibilität, Vollständigkeit und Richtigkeit zu überprüfen. Fizard erbringt ausschließlich eine technische Vorverarbeitung. Die Verantwortung für die Einhaltung der GoBD (Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff), insbesondere die Ordnungsmäßigkeit der Buchführung, Unveränderbarkeit, Nachvollziehbarkeit, Vollständigkeit, die Erstellung der Verfahrensdokumentation und die Aufbewahrung, liegt ausschließlich beim Kunden.

(5) **Rechtskonforme Nutzung und Verbote:** Der Kunde verpflichtet sich zur Einhaltung aller Gesetze. Es ist untersagt, die IT-Sicherheit oder Stabilität zu gefährden. Automatisierte Angriffe, Penetrationstests oder Lasttests sind ohne vorherige Zustimmung des Anbieters verboten.

(6) **Aufbewahrungspflichten:** Der Kunde ist allein verantwortlich für die Einhaltung der handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen (GoBD). Fizard ist keine Archivierungslösung.

(7) **Mitwirkung:** Der Kunde unterstützt den Anbieter angemessen bei der Fehleranalyse und -beseitigung.

(8) **Freistellung durch den Kunden:** Der Kunde stellt den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei, die wegen einer Rechtsverletzung durch die vom Kunden verarbeiteten Daten oder die rechtswidrige Nutzung der Software durch den Kunden entstehen, einschließlich der Rechtsverteidigungskosten. Dies gilt nicht, wenn der Kunde die Verletzung nicht zu vertreten hat.

(9) **Sperrung bei Missbrauch:** Bei wesentlichen Vertragsverstößen ist der Anbieter zur vorübergehenden Sperrung des Zugangs berechtigt. Sofern zumutbar und keine Gefahr im Verzug besteht, wird der Anbieter den Kunden vor einer Sperrung unter Fristsetzung abmahnen. Eine Sperre erfolgt verhältnismäßig. Die Vergütungspflicht bleibt während einer berechtigten Sperrung bestehen.

§ 7 Datenschutz, Geheimhaltung und Sicherheit

(1) Die Parteien verpflichten sich zur Einhaltung der anwendbaren Datenschutzbestimmungen (DSGVO, BDSG).

(2) **Auftragsverarbeitung (AVV):** Soweit der Anbieter personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, erfolgt dies auf Grundlage einer separaten Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO. Die AVV hat im Falle von Widersprüchen Vorrang vor diesen AGB, soweit es datenschutzrechtliche Aspekte betrifft. Der Kunde bleibt Verantwortlicher für die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung.

(3) **Geheimhaltung:** Die Parteien verpflichten sich zur zeitlich unbegrenzten Geheimhaltung aller im Rahmen der Vertragsdurchführung erlangten vertraulichen Informationen und Geschäftsgeheimnisse.

(4) **Informationssicherheit:** Der Anbieter ergreift angemessene technische und organisatorische Maßnahmen (TOMs) gemäß dem Stand der Technik, um ein dem Risiko angemessenes Schutzniveau zu gewährleisten. Details sind in der AVV geregelt.

§ 8 Vergütung, Zahlungsbedingungen und Preisanpassung

(1) Der Kunde verpflichtet sich zur Zahlung der Vergütung gemäß dem gültigen Preismodell (fizard.com/preise). Alle Preise verstehen sich netto zuzüglich Umsatzsteuer.

(2) **Nutzungsabhängiges Preismodell:** Die Vergütung bemisst sich nach der Anzahl der Aktivitäten. Der abgeschlossene Vormonat dient als Referenzzeitraum für die Preisstufe des laufenden Monats. Die Abrechnung erfolgt monatlich.

(3) **Historische Datenexporte:** Für Exporte von Daten, die Zeiträume vor Beginn des Abonnements betreffen, fällt eine gesonderte Vergütung an. Diese basiert auf der Anzahl der Aktivitäten des jeweils exportierten Monats. Betroffene Monate werden vor dem Export in der Software (z.B. mittels Pop-up) als kostenpflichtig gekennzeichnet und müssen vom Nutzer bestätigt werden. Der Kunde (Accountinhaber) ist verpflichtet, alle seine autorisierten Nutzer entsprechend zu informieren. Die Zahlungspflicht entsteht durch die Anforderung des Exports durch jeden autorisierten Nutzer; das Handeln der Nutzer wird dem Kunden zugerechnet (vgl. § 6 Abs. 2).

(4) **Fälligkeit und Zahlung:** Rechnungsbeträge sind sofort fällig. Die Zahlung erfolgt über die angebotenen Methoden. Kosten durch Rücklastschriften trägt der Kunde, sofern er sie zu vertreten hat.

(5) **Elektronische Rechnungsstellung:** Rechnungen werden ausschließlich elektronisch gestellt. Der Kunde stimmt dem ausdrücklich zu.

(6) **Zahlungsverzug:** Bei Verzug ist der Anbieter berechtigt, Verzugszinsen zu berechnen und nach Mahnung mit angemessener Frist (mindestens 7 Tage) den Zugang zu sperren.

(7) **Preisanpassungen:** Der Anbieter ist zu Preisanpassungen berechtigt, wenn sich die für die Leistungserbringung relevanten Kosten (z.B. Cloud-Infrastruktur, Energie, Lohnkosten, Kosten für Drittanbieter-Schnittstellen) erheblich ändern. Anpassungen werden sechs (6) Wochen vor Inkrafttreten mitgeteilt. Bei Erhöhungen um mehr als 10% innerhalb von 12 Monaten hat der Kunde ein Sonderkündigungsrecht zum Zeitpunkt des Inkrafttretens. Macht er davon keinen Gebrauch, gilt die Anpassung als genehmigt. Hierauf wird der Anbieter gesondert hinweisen.

§ 9 Gewährleistung, Verfügbarkeit und Schnittstellen

(1) **Gewährleistung und Mängelbegriff:** Der Anbieter gewährleistet, dass die Software dem vereinbarten Leistungsumfang entspricht. Es gelten die Vorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB). Ein Mangel liegt nur vor, wenn die Tauglichkeit zum vertragsgemäßen Gebrauch wesentlich beeinträchtigt ist. Unerhebliche Abweichungen stellen keine Mängel dar. Dem Kunden ist bekannt, dass Software nach dem Stand der Technik nicht vollständig fehlerfrei sein kann.

(2) **Ausschluss der verschuldensunabhängigen Haftung:** Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Sachmängel (§ 536a Abs. 1 Alt. 1 BGB) wird ausgeschlossen. Unberührt bleiben Ansprüche bei Rechtsmängeln und die Haftung gemäß § 10 Abs. 1.

(3) **Meldung und Nacherfüllung:** Mängel sind unverzüglich zu melden. Bei Mängeln leistet der Anbieter Gewähr durch Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist, z.B. durch Updates oder zumutbare Workarounds.

(4) **Verfügbarkeit und SLA:** Die Verfügbarkeit der Software und die Folgen von Unterschreitungen sind im Service Level Agreement (SLA, Anlage 1) geregelt. Die dort vereinbarten Service Credits werden auf gesetzliche Minderungsansprüche angerechnet. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Rechte unter Berücksichtigung der Haftungsregelungen in § 10. Informationen zum Status stellt der Anbieter unter <https://status.fizard.com/> bereit.

(5) **Abhängigkeit von Drittanbietern (Stripe/DATEV):** Die Funktionalität hängt maßgeblich von Drittanbietern ab. Der Anbieter übernimmt keine Gewährleistung für deren Leistungen. Bei Störungen durch Drittanbieter informiert der Anbieter den Kunden unverzüglich nach Kenntniserlangung (z.B. über die Status-Seite). Der Anbieter wird sich um zumutbare Workarounds bemühen und diese priorisiert bereitstellen. Dauert eine wesentliche Drittstörung länger als 30 Tage an, steht beiden Parteien ein Sonderkündigungsrecht zu.

§ 10 Haftung und Haftungsbeschränkungen

(1) **Unbeschränkte Haftung:** Der Anbieter haftet unbeschränkt:

- a) bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit,
- b) für die Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit,
- c) nach dem Produkthaftungsgesetz (ProdHaftG),
- d) im Umfang einer übernommenen Garantie.

Gesetzliche Ansprüche nach Art. 82 DSGVO bleiben unberührt.

(2) **Haftung bei leichter Fahrlässigkeit:** Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) ist die Haftung begrenzt auf den vorhersehbaren und vertragstypischen Schaden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf.

(3) **Haftungsgrenze (Cap):** Die Haftung gemäß Absatz 2 ist zudem betragsmäßig auf die Höhe der vom Kunden in den letzten zwölf (12) Monaten vor dem Schadensereignis gezahlten Netto-Vergütung begrenzt. Diese Begrenzung gilt nicht für Aufwendungen aus der IP-Freistellung (§ 4 Abs. 5) und für Ansprüche aus der Verletzung von Geheimhaltungspflichten (§ 7 Abs. 3).

(4) **Ausschluss weitergehender Haftung:** Eine weitergehende Haftung besteht nicht.

(5) **Spezifische Haftungsausschlüsse:** Insbesondere besteht keine Haftung für Fehler aufgrund unrichtiger Ursprungsdaten, unsachgemäßer Konfiguration oder Verletzung der Prüfpflicht durch den Kunden (vgl. § 6).

(6) **Datenverlust:** Bei Verlust von Daten haftet der Anbieter nur bis zur Höhe des Wiederherstellungsaufwandes, der bei ordnungsgemäßer und regelmäßiger Datensicherung durch den Kunden erforderlich gewesen wäre.

(7) Die Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters.

(8) **Verjährung:** Schadensersatzansprüche verjähren in zwölf (12) Monaten ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Dies gilt nicht für Ansprüche gemäß Absatz 1 (einschließlich Art. 82 DSGVO und ProdHaftG) sowie bei arglistigem Verschweigen eines Mangels; für diese gelten die gesetzlichen Fristen.

§ 11 Vertragslaufzeit, Kündigung und Vertragsende

(1) Der Vertrag wird, sofern nicht anders vereinbart, auf unbestimmte Zeit mit einer Mindestlaufzeit von einem Monat geschlossen.

(2) **Ordentliche Kündigung:** Bei monatlicher Laufzeit können beide Parteien mit einer Frist von sieben (7) Tagen zum Ende des Abrechnungsmonats kündigen (Textform oder über Kundenkonto).

(3) **Außerordentliche Kündigung:** Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt (z.B. bei Verzug mit zwei Monatsentgelten oder wesentlichen Vertragsverstößen).

(4) **Zugriff nach Vertragsende (Grace Period):** Nach Wirksamwerden der Kündigung bleibt der Zugriff des Kunden für eine Dauer von 30 Tagen in einem eingeschränkten Modus (z.B. Read-only) ausschließlich zur Sicherung und zum Export seiner Daten geöffnet. Der Kunde ist für den rechtzeitigen Export selbst verantwortlich.

(5) **Datenlöschung und Reaktivierung:**

- a) Löschung von Auftragsdaten: Mit Beendigung der 30-tägigen Zugriffsphase (gemäß Abs. 4) werden die im Auftrag verarbeiteten personenbezogenen Daten (insbesondere Stripe-Transaktionsdaten) gemäß den Regelungen der AVV unwiederbringlich gelöscht.
- b) Aufbewahrung von Konfigurationen und Kontodaten: Das Kundenkonto selbst und die zugehörigen Stammdaten bleiben bestehen. Vom Kunden erstellte Konfigurationsartefakte (z.B. DATEV-Mappings, Einstellungen), soweit diese keine personenbezogenen Daten enthalten, können ebenfalls gespeichert bleiben, um eine spätere Reaktivierung zu erleichtern. Der Kunde kann jederzeit die vollständige Löschung seines Kontos und aller Konfigurationen in Textform verlangen.
- c) Gesetzliche Aufbewahrungspflichten des Anbieters (z.B. für Rechnungen nach HGB/AO) bleiben von der Löschung unberührt.

§ 12 Höhere Gewalt

(1) Keiner der Vertragspartner ist zur Erfüllung der Pflichten im Fall und für die Dauer höherer Gewalt verpflichtet (z.B. Naturkatastrophen, Krieg, Pandemien, flächendeckende Störungen des Internets).

(2) Die betroffene Partei hat die andere unverzüglich zu informieren. Die Parteien treffen zumutbare Maßnahmen zur Schadensminderung und suchen nach Workarounds.

(3) Dauert der Zustand länger als 30 Tage an, ist jede Partei zur Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt.

§ 13 Referenzmarketing

(1) Der Anbieter ist berechtigt, Namen und Logo des Kunden in angemessenem Umfang als Referenz zu nennen (z.B. Website, Präsentationen), unter Beachtung etwaiger vom Kunden bereitgestellter Brand Guidelines.

(2) Der Kunde kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft (ex nunc) widersprechen. Der Anbieter wird den Widerspruch binnen 5 Arbeitstagen umsetzen.

§ 14 Schlussbestimmungen

(1) **Anwendbares Recht:** Es gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).

(2) **Gerichtsstand:** Ausschließlicher Gerichtsstand ist München, sofern der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.

(3) **Änderungen der AGB:** Der Anbieter ist berechtigt, diese AGB jederzeit mit Wirkung für die Zukunft zu ändern, sofern dies das vertragliche Gleichgewicht (Äquivalenzinteresse) nicht wesentlich stört und die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Der Anbieter wird dem Kunden die geänderten Bedingungen mindestens sechs (6) Wochen vor dem geplanten Inkrafttreten in Textform mitteilen und auf die Neuregelungen sowie die Folgen eines Schweigens besonders hinweisen. Widerspricht der Kunde nicht innerhalb dieser Frist in Textform, gelten die Änderungen als angenommen (Zustimmungsfiktion). Im Falle eines Widerspruchs steht dem Anbieter ein ordentliches Kündigungsrecht zum Zeitpunkt des Inkrafttretens der Änderungen zu. Änderungen an den Hauptleistungspflichten (Kernfunktionen) sind von dieser Regelung ausgenommen und richten sich nach § 3.

(4) **Aufrechnung:** Der Kunde kann nur mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder aus diesem Vertragsverhältnis herrührenden Mängelansprüchen aufrechnen.

(5) **Textform:** Änderungen dieses Vertrages bedürfen der Textform (z.B. E-Mail). Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.

(6) **Abtretung:** Rechte und Pflichten dürfen nur mit vorheriger Zustimmung der anderen Partei abgetreten werden; die Zustimmung darf nicht unbillig verweigert werden. Konzerninterne Übertragungen sind mit Mitteilung zulässig.

(7) **Exportkontrolle/Sanktionen:** Der Kunde sichert zu, keinen anwendbaren Sanktionen (z.B. der EU oder USA) zu unterliegen und die Dienste nicht für sanktionierte Zwecke oder an sanktionierte Parteien bereitzustellen.

(8) **Salvatorische Klausel:** Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt.

Anlage 1: Service Level Agreement (SLA)

1. Geltungsbereich

Dieses SLA ergänzt § 9 der AGB und regelt die Messung, Berechnung und die Folgen der Verfügbarkeit der Software Fizard.

2. Verfügbarkeit

(1) **Zielverfügbarkeit:** Der Anbieter gewährleistet eine Verfügbarkeit der Kernfunktionen (gemäß § 2 Abs. 3 AGB) von 99,5 % pro Kalendermonat am Übergabepunkt. Der Übergabepunkt ist die Schnittstelle des Rechenzentrums des Anbieters zum Internet.

(2) **Berechnung:** Die Verfügbarkeit wird nach folgender Formel berechnet:

Verfügbarkeit (%) = $(\text{Gesamtzeit des Monats in Minuten} - \text{Nichtverfügbarkeit in Minuten}) / \text{Gesamtzeit des Monats in Minuten} \times 100$.

(3) **Nichtverfügbarkeit:** Als Nichtverfügbarkeit gelten Zeiten, in denen die Kernfunktionen der Software am Übergabepunkt aufgrund von Umständen im Verantwortungsbereich des Anbieters nicht nutzbar sind.

(4) **Ausschlüsse (keine Nichtverfügbarkeit):**

- a) Angekündigte Wartungsarbeiten (Ankündigung mindestens 72 Stunden vorher), insgesamt maximal 8 Stunden pro Monat.
- b) Höhere Gewalt (gemäß § 12 AGB).
- c) Ursachen im Einflussbereich des Kunden (z.B. lokale IT-Probleme, Entzug der Stripe-Autorisierung).
- d) Ausfälle von Drittanbietern (z.B. Stripe-API), sofern diese nicht vom Anbieter verschuldet sind. Diese Nichtzählzeiten werden auf der Status-Seite dokumentiert.
- e) Beeinträchtigungen von Beta-Funktionen (gemäß § 3 Abs. 4 AGB).

3. Messmethode und Monitoring

Die Messung der Verfügbarkeit der Kernfunktionen erfolgt durch das Monitoring-System des Anbieters am Übergabepunkt. Der Anbieter kommuniziert den Status und dokumentiert Inzidenzen rückwirkend (mindestens 12 Monate) über die Status-Seite (<https://status.fizard.com/>). Der Nachweis der Nichtverfügbarkeit erfolgt durch das Monitoring des Anbieters, ggf. korreliert mit Kunden-Tickets oder Logs.

4. Service Credits (Pauschalierte Minderung)

(1) Bei Unterschreitung der Zielverfügbarkeit erhält der Kunde Service Credits (Gutschriften) auf das für den betroffenen Monat geschuldete Netto-Entgelt. Diese Gutschriften stellen einen pauschalierten Minderungsanspruch dar. Gesetzliche Rechte (insbesondere § 536 BGB) bleiben unberührt; Service Credits werden auf eine etwaige Minderung angerechnet. Weitergehende Schadensersatzansprüche wegen Verfügbarkeitsabweichungen sind ausgeschlossen, soweit nicht nach § 10 Abs. 1 AGB unbeschränkt gehaftet wird.

(2) Staffelung der Credits:

Verfügbarkeit pro Monat	Service Credit
< 99,5 % bis ≥ 99,0 %	5 %
< 99,0 % bis ≥ 98,0 %	10 %
< 98,0 %	20 %

(3) **Geltendmachung:** Der Kunde muss begründete Claims binnen 30 Tagen nach Ende des betroffenen Monats geltend machen. Credits werden mit Folgerechnungen verrechnet; eine Auszahlung erfolgt nicht. Credits entfallen, wenn der Kunde mit Zahlungen mehr als 14 Tage in Verzug ist.

5. Support und Reaktionszeiten

(1) **Geschäftszeiten:** Montag bis Freitag, 9:00 bis 18:00 Uhr (MEZ/MESZ), ausgenommen gesetzliche Feiertage in Bayern.

(2) **Prioritäten und Reaktionszeiten:** Der Anbieter reagiert auf Störungsmeldungen innerhalb der Geschäftszeiten gemäß folgender Priorisierung. Die angegebenen Zeiten sind Reaktionszeiten (Ersteinschätzung & Analysebeginn) und stellen keine Zusage für eine Behebungszeit (Entstörfrist) dar.

Prio	Beschreibung	Reaktionszeit
P1 (Kritisch)	Vollständiger Ausfall oder massive Beeinträchtigung der Kernfunktionen;	1 Stunde

	produktiver Betrieb nicht möglich.	
P2 (Hoch)	Wesentliche Beeinträchtigung der Kernfunktionen; produktiver Betrieb eingeschränkt möglich.	4 Stunden
P3 (Normal)	Geringfügige Beeinträchtigung oder allgemeine Anfragen.	1 Arbeitstag