

Lizenzbestimmungen

RetailForce Digitaler Beleg

vereinbart zwischen dem **LIZENZGEBER**

RetailForce Software GmbH, Nordbahnstraße 36/1/2.1, 1020 Wien, Österreich

und dem unterzeichnenden **LIZENZNEHMER**

1. Präambel

- A) Der **LIZENZGEBER**, die RetailForce Software GmbH (im Folgenden „RetailForce“), bietet eine SaaS-Lösung (Software-as-a-Service) im Bereich kaufmännischer Software an. Mit Hilfe dieser Lösung können Kassenbelege in elektronischer (digitaler) Form gespeichert / archiviert, weiterverarbeitet und an Dritte (etwa Konsumenten) ausgestellt werden. Im Rahmen dieser Lizenzvereinbarungen wird die Lösung als „Service ‘Digitaler Beleg‘“ oder nur als „das Service“ bezeichnet.
- B) Der **LIZENZNEHMER** ist ein Hersteller und/oder Anbieter von elektronischen Aufzeichnungssystemen (z.B. Kassensoftware, Kassensystem, Fakturierungssystem, u.a.) und möchte die von RetailForce entwickelte Lösung seinen Kunden (im folgenden „Kunden“ oder „Endkunden“) zur Verfügung stellen.
- C) Diese Lizenzbestimmungen beziehen sich auf den zwischen dem Lizenzgeber und dem Lizenznehmer abgeschlossenen **PARTNERVERTRAG**.
- D) Der Lizenznehmer stellt sicher, dass die für die Verwendung des Services, „Digitaler Beleg“, erforderlichen **Systemvoraussetzungen** und Rahmenbedingung erfüllt werden. Die Systemvoraussetzungen werden in „Anlage A: Systemvoraussetzungen“ beschrieben.
- RetailForce erklärt sich Bereich, das Service „Digitaler Beleg“ gemäß den Bedingungen dieser Lizenzbestimmungen an den Lizenznehmer zur Nutzung durch dessen Endkunden zur Verfügung zu stellen.
- E) Durch die Nutzung des Services „Digitaler Beleg“ akzeptiert der Endkunde die aktuell gültigen Nutzungsbedingungen, welche in der „Anlage B: Nutzungsbedingungen“ beschrieben sind.
- F) Ist der Lizenznehmer gleichzeitig der Kunde, so gelten für den Lizenznehmer ebenfalls die Nutzungsbedingungen.

Für in diesem Dokument verwendete Begriffe, siehe Abschnitt 17. Glossar.

2. Vertragsgegenstand

- 2.1. Das Service „Digitale Belege“ ist ein Dienst der RetailForce Cloud.
- 2.2. Diese Lizenzbestimmungen regeln die Zurverfügungstellung der durch die RetailForce entwickelten Services im Zusammenhang mit „Digitalen Belegen“ an den Lizenznehmer, sowie die (elektronische) Bereitstellung (Download) einer Software und/oder Schnittstellenbeschreibung für die Kommunikation zwischen dem elektronischen Aufzeichnungssystem des Lizenznehmers und der RetailForce Cloud, zur Integration in das elektronische Aufzeichnungssystem des Lizenznehmers, sowie zur Verwendung durch den Endkunden.
- 2.3. Diese Lizenzbestimmungen regeln ausschließlich das Vertragsverhältnis zwischen RetailForce und dem Lizenznehmer.

3. Leistungsumfang

- 3.1. RetailForce stellt dem Lizenznehmer ein Softwarepaket (Cloud Connector) mittels Download zur Verfügung, welches dazu dient, Daten an die RetailForce Cloud zu übermitteln. Der Lizenznehmer erhält über die API (Application Programming Interface, standardisierte Schnittstelle) Zugang zu den Funktionen des Cloud Connectors. Die API ist auf der Website der RetailForce, für den Lizenznehmer zugänglich, dokumentiert: <http://support.retailforce.cloud/>.
- 3.2. Weiters stellt RetailForce dem Lizenznehmer eine API zur Verfügung, um Daten auch ohne Einsatz des Cloud Connectors an die RetailForce Cloud übertragen zu können. Die API ist auf der Website der RetailForce, für den Lizenznehmer zugänglich, dokumentiert: <http://support.retailforce.cloud/>.
- 3.3. Der Lizenznehmer sowie dessen Kunden erhalten Zugang zum RetailForce Cloud Portal um weitere Funktionen nutzen und auf die gespeicherten Daten zugreifen zu können.

Die Preise der einzelnen Funktionen sind in der „**Anlage II des Partnervertrages**“ beschrieben.

- 3.4. RetailForce speichert die vom Kassensystem des Endkunden an die RetailForce Cloud übertragenen in einem Rechenzentrum von Microsoft in Deutschland. Durch die Verwendung des Rechenzentrums (Azure Cloud) steht dem Endkunden ein hochverfügbarer Cloudspeicher zur Sicherung der Daten zur Verfügung.
- 3.5. RetailForce stellt den Cloud Connector im Download Bereich der RetailForce Website, in der jeweils aktuellen Version, zur Verfügung: <https://www.retailforce.cloud/downloads/>.
- 3.6. Explizit ausgenommen vom Leistungsumfang dieser Vereinbarung sind:
 - Die Integration des Cloud Connectors in, sowie Anbindung der API zur Herstellung der Cloud-Verbindung an das elektronische Aufzeichnungssystem des Lizenznehmers
 - Anpassungen des Cloud Connectors sowie der Funktionen des Services „Digitaler Beleg“ an individuelle Anforderungen des Lizenznehmers
 - Schulungs- oder Beratungsleistungen
 - Erstellung von Dokumentationen, die über die öffentlich zugänglichen Schnittstellenbeschreibungen der API hinausgehen

- Support- bzw. Unterstützungsleistungen für den Endkunden
 - Support- bzw. Unterstützungsleistungen für den Lizenznehmer, die nicht ausdrücklich im „Anlage C: Services & Störungen“ definiert sind
 - Datentransferleistungen zwischen der RetailForce Cloud und dem Endkunden, wie etwa Datenextraktionen oder Erstellen von Exports
 - Speicherung von Daten des Endkunden nach Beendigung des Vertrages.
- 3.7. Der Lizenznehmer kann dem Endkunden cloudbasierte Services von RetailForce im Zusammenhang mit dem Service „Digitale Belege“ anbieten. Die Funktionalität richtet sich nach dem Leistungspaket, welches der Endkunde nutzt. Der Leistungsumfang der einzelnen der Leistungspakete ist in „**Anlage II des Partnervertrages**“ beschrieben.
- 3.8. RetailForce erweitert die Funktionen der RetailForce Cloud permanent und stellt diese dem Lizenznehmer zur Verfügung. Die Preise für den Lizenznehmer und Endkunden werden in der Preistabelle aktualisiert und gepflegt und dem Lizenznehmer erneut zur Verfügung gestellt, sobald eine neue Funktion veröffentlicht wird.
- 3.9. RetailForce ist berechtigt, für die Erfüllung der Pflichten aus dieser Vereinbarung Dritte als Subunternehmer zu beschäftigen.

4. Nutzungsrechte an und Nutzung des Services

- 4.1. Das RetailForce Cloud Portal sowie die damit verbundenen Services sind urheberrechtlich geschützt.
- 4.2. Der Lizenznehmer erhält ein entgeltliches, einfaches, nicht übertragbares, nur an den jeweiligen Endkunden unterlizenzierbares, auf die Laufzeit des PARTNERVERTRAGES, sowie territorial auf das / die in Abschnitt „16. Territoriale Begrenzung“ definierte Land / Länder beschränktes Nutzungsrecht an dem Service „Digitaler Beleg“.
- 4.3. Als Endkunden werden auch alle mit dem Lizenznehmer im Sinne von §15 des österreichischen Aktiengesetzes (AktG) verbundene Unternehmen angesehen.
- 4.4. Der Lizenznehmer darf das Service ausschließlich in den in Abschnitt „16. Territoriale Begrenzung“ definierte(n) Ländern und nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus verwenden, insbesondere nicht Dritten, die nicht Endkunden sind, zugänglich machen.
- 4.5. Eine Bearbeitung oder Veränderung des Cloud Connectors, ist dem Lizenznehmer nur in den zwingend vorgesehenen gesetzlichen Fällen zum Zwecke der Fehlerbehebung oder der Herstellung der Interoperabilität mit anderen Computerprogrammen gestattet. Der Lizenznehmer ist dabei verpflichtet, RetailForce von einem in diesem Zusammenhang allenfalls bestehenden Bearbeitungs- oder Änderungsbedarf umgehend schriftlich zu informieren und ihn mit der Bearbeitung oder Änderung gesondert zu beauftragen. Nur falls RetailForce den Auftrag nicht binnen angemessener Frist, zu angemessenen Bedingungen annimmt, ist der Lizenznehmer berechtigt, selbst die Bearbeitungen oder Änderungen vorzunehmen bzw. durch Dritte vornehmen zu lassen, der geänderte Sourcecode ist RetailForce unmittelbar nach der Änderung kostenfrei zur Verfügung zu stellen.

- 4.6. Der Lizenznehmer darf Vervielfältigungen des Cloud Connectors nur insoweit vornehmen, als dies für den Gebrauch gemäß diesen Lizenzbestimmungen bzw. des Partnervertrags unbedingt notwendig ist.
- 4.7. Der Lizenznehmer verpflichtet sich, gegebenenfalls ersichtliche Urheberrechtsvermerke und Kontrollzeichen von RetailForce unter keinen Umständen zu entfernen oder zu manipulieren.

5. Mitwirkungspflichten des Lizenznehmers

- 5.1. Der Lizenznehmer ist selbst dafür verantwortlich, die Integration zur Herstellung einer Verbindung mit der RetailForce Cloud in seine elektronischen Aufzeichnungssysteme herzustellen, also sämtliche erforderlichen Rahmenkriterien und Systemvoraussetzungen gemäß der „Anlage A: Systemvoraussetzungen“, in ihrer jeweiligen Fassung auf eigene Kosten zu erfüllen, um das Service „Digitaler Beleg“ nutzen zu können.
- 5.2. Der Lizenznehmer verpflichtet sich, RetailForce bei der Erbringung seiner vertraglichen Leistungen in angemessenem Umfang zu unterstützen und auch kein Verhalten zu setzen, das RetailForce die Leistungserbringung erschwert. Ein solches Verhalten wäre etwa, aber nicht ausschließlich:
 - unüblich hohe Beanspruchung der RetailForce Cloud in der Produktiv- bzw. Testumgebung und deren wesentliche Komponenten, wie z.B. Transaktionsvolumen, Speicher; Diese unüblich hohe Beanspruchung kann von RetailForce auf nicht reale Geschäftsfälle des Lizenznehmers oder dessen Endkunden zurückgeführt werden.
 - unüblich hohe Beanspruchung von Serviceleistungen über Support-Kanäle wie z.B. Telefon, E-Mail oder Ticketing-Systeme; welche auf falsch kategorisierte Meldungen zurückzuführen sind.
- 5.3. Der Lizenznehmer verpflichtet sich, die von RetailForce gemäß dieser Lizenzbestimmungen erbrachten Dienstleistungen nicht missbräuchlich zu nutzen und nicht in einer Art und Weise zu benutzen, welche die Verfügbarkeit der RetailForce Cloud und deren wesentliche Komponenten für andere Lizenznehmer und deren Kunden negativ beeinflusst. Werden Daten in das System eingebracht, ist vom Lizenznehmer durch geeignete Maßnahmen sicherzustellen, dass diese Daten frei von schadhaften Bestandteilen (z.B. Computer-Viren, Code-Segmente welche das System beeinflussen) sind.
- 5.4. Für die Nutzung der cloudbasierten Services der RetailForce ist eine Registrierung auf dem RetailForce Cloud Portal notwendig. Eine Registrierung ist nur nach erfolgter Einladung durch einen bereits im Portal berechtigten anderen Benutzer möglich. Der Nutzer ist für seine Zugangsdaten allein verantwortlich und muss diese geheim halten.
- 5.5. Änderungen von Daten, welche den Lizenznehmer betreffen, wie zum Beispiel, aber nicht ausschließlich, Unternehmensname, Rechnungsadresse oder E-Mail-Adresse sind RetailForce vom Lizenznehmer selbständig und rechtzeitig bekannt zu machen.

6. Gewährleistungen und Zusicherungen

- 6.1. RetailForce leistet Gewähr, dass das Service „Digitaler Beleg“ die im Abschnitt „15. Funktionsbeschreibung“ genannten Funktionen erfüllt.
- 6.2. RetailForce leistet Gewähr, dass das Service frei von Schutzrechten Dritter ist, die eine vertragsgemäße Nutzung dieser einschränken oder ausschließen.

- 6.3. Diese Gewährleistung setzt voraus, dass der Lizenznehmer RetailForce von gegen den Lizenznehmer geltend gemachten Rechten Dritter unverzüglich schriftlich in Kenntnis setzt und RetailForce die Rechtsverteidigung und Vergleichsverhandlungen überlässt. Der Lizenznehmer wird RetailForce dabei kostenlos in zumutbarem Umfang unterstützen, insbesondere hierfür erforderliche Informationen überlassen.
- 6.4. Beeinträchtigt ein Recht eines Dritten die vertragsgemäße Nutzung des Services durch den Lizenznehmer bzw. dessen Endkunden, so kann RetailForce nach eigener Wahl entweder das Service so verändern, dass das Recht des Dritten nicht mehr verletzt wird, oder dem Lizenznehmer die benötigte Befugnis zur Nutzung verschaffen. Eine Selbstvornahme durch Lizenznehmer oder durch Einbeziehung Dritter ist ausgeschlossen.
- 6.5. Im Falle eines aus der Nutzung des Services „Digitaler Beleg“ resultierenden Anspruchs oder Rechtsstreits wegen Verletzung von Immaterialgüterrechten Dritter wird RetailForce den Lizenznehmer, einschließlich der notwendigen Kosten der Rechtsverteidigung durch den Lizenznehmer, schad- und klaglos halten.
- 6.6. RetailForce sichert dem Lizenznehmer die Einhaltung der in der „Anlage C: Services & Störungen“ genannten Qualitätskriterien zu. Im Falle einer Verletzung dieser Zusicherung gelten ausschließlich die ebenfalls in der Anlage angeführten Folgen und darüberhinausgehend ist jeder Anspruch des Lizenznehmers, egal aus welchem Rechtsgrund, ausgeschlossen.

7. Störungen

- 7.1. Bei vermeintlichen Störungen in der Nutzung des Cloud Connectors ist der Lizenznehmer zunächst verpflichtet, die Ursache der Störung festzustellen. Der Lizenznehmer hat hierfür entsprechend fachlich und technisch qualifiziertes Personal einzusetzen. Liegt die Störung tatsächlich bei Cloud Connector selbst, so hat der Lizenznehmer diese Störung RetailForce unverzüglich schriftlich unter Beilage von Informationen zur Reproduktion des Fehlerbildes zu melden. Eine Störungsmeldung durch den Lizenznehmer darf erst erfolgen, wenn diese interne technische Analyse des Lizenznehmers des Cloud Connector als Ursache der Störung bzw. des Fehlers erkannt hat. Der notwendige Inhalt der Störungsmeldung ist in „Anlage C: Services & Störungen“.
- 7.2. Die Kommunikation zwischen RetailForce und dem Lizenznehmer erfolgt dabei ausschließlich über die in der „Anlage C: Services & Störungen“ genannten Kommunikationswege.
- 7.3. RetailForce ist nur während der in „Anlage C: Services & Störungen“ angeführten Servicezeiten verpflichtet, eine Störungsmeldung entgegenzunehmen und zu bearbeiten.
- 7.4. Für die Behebung von Störungen gelten die in der „Anlage C: Services & Störungen“ beschriebenen Prioritäten und Reaktionszeiten.
- 7.5. Die Einordnung einer gemeldeten Störung zu einer Priorität obliegt RetailForce; die Einordnung wird dem Lizenznehmer entsprechend mitgeteilt. Der Lizenznehmer ist berechtigt, die Einordnung in eine andere Priorität zu fordern. Sofern sich im Nachhinein herausstellt, dass die vom Lizenznehmer vorgenommene Einordnung in eine Priorität nicht gerechtfertigt war, weil die Voraussetzungen für diese Einordnung nicht vorgelegen haben, ist RetailForce berechtigt, das in der „Anlage C: Services & Störungen“ ausgewiesene Zusatzentgelt zu verrechnen.
- 7.6. Die Reaktionszeit ist dabei der Zeitraum von der Verständigung von RetailForce durch den Lizenznehmer von einer Störung, bis zum Beginn der Behebungsarbeiten durch RetailForce. In

die Reaktionszeit werden die Zeiten außerhalb der Kernzeiten nicht eingerechnet und die Reaktionszeit ist für diesen Zeitraum unterbrochen.

- 7.7. RetailForce ist nicht verpflichtet, Störungsmeldungen, die direkt von Endkunden erfolgen, entgegenzunehmen oder zu bearbeiten.
- 7.8. RetailForce verpflichtet sich, Wartungsarbeiten unter Einhaltung zumindest der in der Anlage C: Services & Störungen“ genannten Vorwarnzeit anzukündigen.

8. Vergütung

- 8.1. Der Lizenznehmer hat RetailForce für die Verwendung des Services „Digitaler Beleg“ durch einen Endkunden eine Vergütung, zu leisten.
- 8.2. Die Höhe der Vergütung ist im Partnervertrag geregelt.

9. Haftung und Schadenersatz

- 9.1. RetailForce haftet, abgesehen von Personenschäden, nur für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden im Rahmen der für diese Fälle vorgesehenen gesetzlichen Bestimmungen.
- 9.2. RetailForce haftet nicht für Schäden, die aufgrund einer Pflichtverletzung des Lizenznehmers aus dieser Lizenzvereinbarung entstanden sind.
- 9.3. RetailForce übernimmt weiters keine Haftung für die ordnungsgemäße Nutzung bzw. Anbindung des Cloud Connectors bzw. der API zur Übermittlung von Daten an die RetailForce Cloud, durch das elektronische Aufzeichnungssystem des Lizenznehmers und dessen Endkunden. RetailForce übernimmt insbesondere keine Haftung dafür, dass die vom Lizenznehmer bzw. dessen Endkunden übermittelten Daten vollständig und richtig sind.
- 9.4. Eine etwaige Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.
- 9.5. In manchen der im Abschnitt 16. Territoriale Begrenzung angeführten Ländern, gilt die elektronische (digitale) Belegausstellung grundsätzlich als eine rechtsgültige und gesetzeskonform alternative Form zur Ausgabe eines gedruckten Kassenbeleges. RetailForce leistet keine Gewähr, ob die vom Kunden gewählte Methode zur Auslieferung der digitalen Belege („letzte Meile“) auch den Anforderungen der lokalen Finanzbehörden entspricht.

10. Dauer

- 10.1. Diese Lizenzbestimmungen sind ab dem Tag der Unterzeichnung durch den Lizenznehmer gültig, sind auf unbestimmte Dauer abgeschlossen und können unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von dreizehn Monaten zum Ende eines jeden Monats, erstmalig jedoch erst nach Ablauf des zweiten Vertragsjahres, vom Lizenznehmer oder RetailForce schriftlich aufgekündigt werden.
- 10.2. Die außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt sowohl dem Lizenznehmer als auch RetailForce bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen vorbehalten.
- 10.3. Ein wichtiger Grund liegt für den RetailForce insbesondere vor, wenn
 - über das Vermögen des Lizenznehmers ein Insolvenzverfahren eröffnet worden ist oder ein Insolvenzverfahren mangels Masse abgelehnt wurde, jeweils sofern die gesetzlichen Vorschriften die Kündigung nicht untersagen;

- der Lizenznehmer trotz einer nach dem Eintritt der Fälligkeit erfolgten Mahnung mit der Bezahlung des Nutzungsentgelts über die ihm ausdrücklich in der Mahnung zugestandene Frist hinaus, mindestens aber 8 Wochen im Rückstand ist;
- der Lizenznehmer das RetailForce Cloud Portal oder Teile davon entgegen den Bestimmungen dieser Lizenzbestimmungen nutzt;
- der Lizenznehmer sonstigen wesentlichen Verpflichtungen aus diesen Lizenzbestimmungen auch nach schriftlicher Mahnung durch RetailForce und angemessener Nachfrist zur Erfüllung dieser Pflichten nicht nachkommt.

10.4. Kündigungserklärungen beider Vertragsparteien, die auf eine außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund zurückgehen, müssen mittels eingeschriebenen Briefs übermittelt werden.

11. Folgen der Beendigung

- 11.1. RetailForce ist verpflichtet, die für die Endkunden gespeicherten Daten für einen Zeitraum von einem Monat nach Beendigung der Lizenzvereinbarung vorzuhalten und diese dem jeweiligen Kunden als Export zur Verfügung zu stellen.
- 11.2. Es obliegt dem Endkunden für eine zeitgerechte Sicherung seiner Daten zu sorgen. RetailForce übernimmt keine Haftung für das Speichern von Daten nach Ablauf dieser Frist.
- 11.3. Sämtliche Installationen des Cloud Connectors des Lizenznehmers müssen von diesem deinstalliert werden.
- 11.4. Will der Endkunde das Service „digitaler Beleg“ nach der Beendigung dieser Lizenzbestimmungen des Lizenznehmers mit RetailForce weiterhin verwenden, so kann dieses mit einer eigenen Vereinbarung zwischen Endkunden und RetailForce erfolgen.

12. Abtretung von Rechten und Pflichten

- 12.1. Rechte und Pflichten aus diesen Lizenzbestimmungen können von einem Vertragspartner nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung des anderen Vertragspartners an Dritte ganz oder teilweise abgetreten werden. Dritte sind nicht mit den Vertragsparteien gemäß § 15 AktG verbundene Unternehmen.

13. Änderungen der Geschäftsbedingungen

- 13.1. RetailForce behält sich vor, die in diesen Lizenzbestimmungen geregelten Bedingungen von Zeit zu Zeit anzupassen. Im Falle einer Änderung bzw. Anpassung der Geschäftsbedingungen wird RetailForce den Lizenznehmer umgehend und vor Inkrafttreten zur Kenntnis bringen. Widerspricht der Lizenznehmer den neuen Geschäftsbedingungen nicht binnen 7 Tagen, gelten diese als von ihm angenommen.

14. Schlussbestimmungen

- 14.1. Anwendbares Recht: Diese Lizenzbestimmungen unterliegen österreichischem Recht, mit Ausnahme der Verweisungsnormen des internationalen Privatrechts. Das Wiener UN-Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf findet keine Anwendung.

- 14.2. Ausschließlicher Gerichtsstand: Die Parteien vereinbaren die ausschließliche Zuständigkeit der am Sitz der RetailForce sachlich zuständigen Gerichte.
- 14.3. Vertragsänderungen: Änderungen, Ergänzungen oder die Aufhebung dieser Lizenzbestimmungen, einschließlich der Abänderung dieser Bestimmung selbst, bedürfen der Schriftform, soweit nicht nach zwingendem Recht eine strengere Form erforderlich ist.
- 14.4. Anlagen: Sämtliche Anlagen und Anlagen zu Anlagen sind integraler Bestandteil dieser Lizenzbestimmungen.
- 14.5. Gesamte Vereinbarung: Diese Lizenzbestimmungen enthalten sämtliche Vereinbarungen der Vertragspartner zu seinem Gegenstand und ersetzen alle mündlichen oder schriftlichen Verhandlungen, Vereinbarungen und Abreden, die zuvor zwischen den Vertragspartnern im Hinblick auf den Vertragsgegenstand geschlossen wurden. Nebenabreden zu diesen Lizenzbestimmungen bestehen nicht. Die Präambel ist Teil der Lizenzbestimmungen und entfaltet zwischen den Vertragspartnern Bindungswirkung.
- 14.6. Salvatorische Klausel: Sollte eine Bestimmung dieser Lizenzbestimmungen ganz oder teilweise nichtig, unwirksam oder undurchsetzbar sein oder werden, werden die Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit aller übrigen verbleibenden Bestimmungen davon nicht berührt. Die nichtige, unwirksame oder undurchsetzbare Bestimmung ist, soweit gesetzlich zulässig, als durch diejenige gültige, wirksame und durchsetzbare Bestimmung ersetzt anzusehen, die dem mit der nichtigen, unwirksamen oder undurchsetzbaren Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck nach Maß, Zeit, Ort oder Geltungsbereich am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken in diesen Lizenzbestimmungen.

15. Funktionsbeschreibung

15.1. Nachfolgend aufgelistet sind die Funktionen, welche Retailforce mit dem Service „Digitaler Beleg“ zur Verfügung stellt.

15.1.1. Allgemeine Funktionen:

- zentraler Speicherort von inhaltsgleichen Belegen in elektronischer (digitaler) Form
- sichere Archivierung in einem unveränderbaren Speicherbereich (immutable blob storage) für einen vordefinierten Zeitraum – in Abhängigkeit des vom Kunden gewünschten Leistungspaketes.

16. Territoriale Begrenzung

16.1. Der Lizenznehmer erhält die im Rahmen dieser Lizenzbestimmungen beschriebenen Rechte für den Einsatz des Services „Digitaler Beleg“ in den folgenden Ländern (zutreffendes ankreuzen und nicht-zutreffendes streichen), territorial begrenzt auf das entsprechende Land:

- | | | |
|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Belgien | Kassensicherungsverordnung | – |
| <input type="checkbox"/> Bulgarien | KassenSichV ¹ | |
| <input type="checkbox"/> Dänemark | <input type="checkbox"/> Estland | |
| <input type="checkbox"/> Deutschland – elektronische Belegausgabe nach § 6 | <input type="checkbox"/> Finnland | |
| | <input type="checkbox"/> Frankreich | |

¹ URL: <https://www.gesetze-im-internet.de/kassensichv/6.html> [05.08.2021].

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Griechenland | <input type="checkbox"/> Polen |
| <input type="checkbox"/> Irland | <input type="checkbox"/> Portugal |
| <input type="checkbox"/> Italien | <input type="checkbox"/> Rumänien |
| <input type="checkbox"/> Kroatien | <input type="checkbox"/> Schweden |
| <input type="checkbox"/> Lettland | <input type="checkbox"/> Slowakei |
| <input type="checkbox"/> Litauen | <input type="checkbox"/> Slowenien |
| <input type="checkbox"/> Luxemburg | <input type="checkbox"/> Spanien |
| <input type="checkbox"/> Malta | <input type="checkbox"/> Tschechische Republik |
| <input type="checkbox"/> Niederlande | <input type="checkbox"/> Ungarn |
| <input type="checkbox"/> Österreich – elektronische
Belegerteilung nach § 132a. Abs 1.
Bundesabgabenordnung (BAO) ² | <input type="checkbox"/> Zypern |

Nachträgliche Änderungen und/oder Erweiterungen der obig definierten Länder, können im RetailForce Cloud Portal (unter <https://portal.retailforce.cloud/>) beantragt werden.

Der Lizenznehmer:

Firma: _____

Adresse: _____

PLZ / Ort: _____ / _____

Land: _____

Geschäftsführer: _____

HRB / Firmenbuchnummer: _____

USt.ID / UID: _____

_____, am _____

Ort, Datum

firmenmäßige Zeichnung Lizenznehmer

² URL: [https://www.ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10003940&FassungVom=2021-08-05&Artikel=&Paragraf=132a&Anlage=&Uebergangsrecht=\[05.08.2021\]](https://www.ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10003940&FassungVom=2021-08-05&Artikel=&Paragraf=132a&Anlage=&Uebergangsrecht=[05.08.2021]).

17. Glossar

Fiskalisierung – Umsetzung der länderspezifischen Vorschriften und Gesetze zur Vermeidung von, meist nachträglicher, Manipulationen an der (elektronischen) Grundaufzeichnung in (elektronischen) Aufzeichnungssystemen (auch „Fiskalisierungsvorschriften“ oder „Fiskalvorschriften“).

Fiskalhardware – Häufig sehen Fiskalvorschriften in bestimmten Ländern, neben einer Softwaretechnischen Absicherung der Aufzeichnungssysteme, auch den Einsatz einer Hardwarekomponente vor (z.B. SMAERS in Deutschland, Signaturerstellungseinheit in Österreich, Fiskalspeicher in Italien, etc.).

Fiskalland – Land / Staat, in welchem Gesetze und Vorschriften zur Fiskalisierung gelten.

RetailForce Fiskal Middleware – von der RetailForce Software GmbH entwickelte Software, welche die Erfüllung der softwaretechnischen Aspekte von Fiskalisierungen.

Fiskal.. – mit „Fiskal..“ wird die jeweilige länderspezifische Ausprägung der RetailForce Fiskal Middleware bezeichnet (z.B. FiskalAT = Name / Bezeichnung der österreichischen Version der RetailForce Fiskal Middleware). Wird im Rahmen dieses Vertrages die Bezeichnung „Fiskal Middleware“ verwendet, so bezieht sich dies ausschließlich auf die von RetailForce entwickelte Software.

RetailForce Cloud / Service Portal & Secure Archive – eine von RetailForce zur Verfügung gestellte Cloud-Anwendung, welche u.a. zur Speicherung von Belegdaten, etwa zur Bereitstellung länderspezifischen Exporten (etwa DStG in Deutschland, DEP7 in Österreich etc.) oder zur Ausstellung von digitalen Kassenbelegen genutzt werden kann.

Partnerunternehmen – oder auch „Partner“, „Vertriebspartner“, bzw. „Lizenznehmer“ sind Unternehmen, welche die von der RetailForce angebotene Softwareprodukte und -dienste in ihre eigenen Softwareprodukte integrieren, eine Verbindung zwischen den genannten Produkten herstellen, oder die Produkte und Leistungen der RetailForce weitervertrieben, mit dem Ziel die Produkte, Dienste und Leistungen der RetailForce ihren Kunden zur Verfügung zu stellen.

18. Anlagen

Anlage A: Systemvoraussetzungen

Anlage B: Nutzungsbedingungen

Anlage C: Services & Störungen

Anlage A: Systemvoraussetzungen

Die aktuellen Systemvoraussetzungen werden im Zuge der Veröffentlichung der Dokumentation zur standardisierten Schnittstelle (API) sowie des Cloud Connectors unter: <https://support.retailforce.cloud> zur Verfügung gestellt.

Anlage B: Nutzungsbedingungen

Der Lizenznehmer muss den Endkunden darauf hinweisen, dass im Rahmen der Verwendung der RetailForce Produkte und Dienstleistungen Daten im Cloud Betrieb gespeichert werden, welche für die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben oder der Erfüllung der einzelnen Services, die der Endkunde von RetailForce bezieht, erforderlich sind.

Die Nutzungsbedingungen für das Verwaltungsportal (Cloud Portal) bzw. des Services „Digitaler Beleg“, werden dem Nutzer digital bei der ersten Anmeldung und später in den Einstellungen angezeigt; diesen Nutzungsbedingungen stimmt jeder Nutzer durch die Verwendung des Verwaltungsportals zu.

Anlage C: Services & Störungen

RetailForce erbringt Unterstützungsleistungen zur Entgegennahme von Störungsmeldungen und Behebung von Störungen und Fehlern des Cloud Portals bzw. des Services „Digitaler Beleg“.

Servicezeiten

Alle Zeitangaben entsprechen der in Österreich bzw. Deutschland gültigen Zeit

- Central European Time (CET) oder
- Central European Summertime (CEST).

Supportzeit (ausgenommen die gesetzlichen Feiertage in Deutschland):

Montag bis Donnerstag: 09:00 Uhr – 17:00 Uhr

Freitag: 09:00 Uhr – 14:00 Uhr

Wartungszeiten:

Montag bis Sonntag: 22:00 Uhr – 06:00 Uhr

Störungsmeldungen

Die Störungsmeldungen sind in englischer oder deutscher Sprache zu verfassen. Meldungen zu Störungen sind ausschließlich über die folgenden Kommunikationswege abzugeben:

via E-Mail an: helpdesk@retailforce.cloud

Die Störungsmeldung muss beinhalten:

- exakte Fehlerbeschreibung
- Anleitung zur Reproduktion des Fehlers
- Nennung eines Verantwortlichen mit Telefonnummer und E-Mail-Adresse

Reaktionszeiten

Reaktionszeit während der Supportzeit: 4 Stunden

Reaktionszeit außerhalb der Kernzeit: 18 Stunden

Sofern nicht bereits innerhalb der Reaktionszeit eine Behebung der Störung erfolgt ist, wird RetailForce so rasch als möglich nach deren Ablauf dem KUNDEN eine Einschätzung über den weiteren Verlauf der Störungsbehebung inklusive einer grundsätzlich nachvollziehbaren Begründung für die Störung sowie einer zeitlichen Einschätzung für die Behebung des Fehlers mitteilen.

Vorwarnzeit für Wartungen: 3 Arbeitstage